



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 1.086, DE 2007**

**(Do Sr. Marcio Junqueira)**

Determina a forma de atendimento das agências prestadoras de serviço público e dá outras providências.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-4195/2004.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

### **PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A resposta às solicitações do usuário por parte das agências prestadoras de serviço de natureza pública, será sempre prestada de forma individual e à viva voz por pessoa física, devidamente credenciada pela agência prestadora do serviço solicitado.

Art. 2º Fica vedado o emprego de qualquer artifício, mecanismo eletrônico ou gravação de qualquer natureza que impeça ao usuário de comunicar-se diretamente com a pessoa física.

Art. 3º A direção da empresa pública responderá judicialmente pela consequência patrimonial do dano de natureza moral decorrente do prejuízo causado pela demora da informação solicitada.

Art. 4º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

### **JUSTIFICATIVA**

O crescimento vertiginoso da população brasileira vem motivando uma crescente demanda ao mercado de trabalho.

Com inteira razão o governo federal busca criar oportunidade aos jovens no mercado de trabalho, mediante incentivos de várias fórmulas.

Mas ao mesmo tempo que tais providências são adotadas, empresas que auferem lucros fabulosos na condição de concessionárias de serviço público, criam mecanismos de todas as ordens para substituir a presença humana nas informações que são buscadas, de interesse coletivo.

Não raramente, o usuário que busca informação telefônica, é remetido para inúmeros telefones propositalmente preparados para criar um clima de desistência voluntária.

Hoje, o cancelamento de um telefone celular fica sujeito à cobrança indevida durante seis meses após o cancelamento, nos quais o usuário continua a ser cobrado mensalmente por um telefone já cancelado.

O péssimo atendimento ao usuário representa um eloquente menosprezo ao direito do cidadão, que é quem paga o vertiginoso crescimento das empresas de telecomunicações.

Além disso, cada gravação que remete o usuário para outra fita magnética, representa um trabalhador a menos que fala no mercado de trabalho, e uma boca a menos que deixa de falar ao telefone e a comer na mesa do trabalhador.

Estou certo de que meus ilustres pares haverão de dar guarida a este projeto do mais largo alcance social, que visa substituir no mercado de trabalho um equipamento mecânico, que não pensa nem come, por uma voz humana, que pensa e que come, criando milhares de empregos e respeitando a cidadania de quem busca informações ao telefone.

E, sobretudo respeitando a dignidade humana, porque foi o homem e não a máquina eletrônica, que foram feitos *“a imagem e semelhança de Deus”*, segundo consta no livro de Gênesis.

Sala das Sessões, em 16 de maio de 2007.

**MÁRCIO JUNQUEIRA**

Deputado Federal-DEMOCRATAS-RR

|                         |
|-------------------------|
| <b>FIM DO DOCUMENTO</b> |
|-------------------------|