

PROJETO DE LEI Nº , DE 2007
(Do Sr. Dr. Talmir e Dep. Luiz Bassuma)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo nos atendimentos telefônicos.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo nos atendimentos telefônicos destinados ao recebimento de solicitações dos usuários.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo 61-A.

“Art.61-A Os serviços de atendimento telefônico oferecidos por entidades públicas ou privadas destinados ao recebimento de solicitações dos usuários ficam obrigados a fornecer número de protocolo que permita consulta posterior.

Parágrafo único. O protocolo disporá de características técnicas que permitam sua utilização como prova material do contato realizado.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor no ato de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A ampliação da disponibilidade dos serviços de telecomunicações no País e a conseqüente redução nos preços levaram a um processo de substituição dos aparatos de atendimento presencial dos órgãos públicos e das empresas pelo atendimento remoto operado por meio de sistemas telefônicos do tipo “0800” ou “0300”. Essa dinâmica, que permite reduções significativas de custos para as empresas, porém, ainda carece de aperfeiçoamentos, haja vista a quantidade de reclamações de usuários.

Os mecanismos de controle oferecidos aos consumidores são certamente um aspecto que merece revisão, tendo em vista que a falta de documentos que permitam comprovar as solicitações de atendimento – pois os contatos são feitos de forma remota – impede que os usuários possam acompanhar o fluxo de atendimento de sua demanda.

Assim, estamos apresentando este Projeto de Lei, que tem o objetivo de incluir um artigo na Lei nº 9.472, de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações – para obrigar os fornecedores de serviços de teleatendimento a fornecer número de protocolo de atendimento que possibilite o controle posterior do andamento de suas demandas.

Diante do exposto, peço o apoio aos nobres parlamentares desta Casa para a sua aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2007.

Deputado DR. TALMIR
PV-SP

Deputado LUIZ BASSUMA
PT-BA

