

## PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 244, DE 2008

Acrescenta §§ 4º e 5º ao art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, para obrigar as concessionárias de serviço público a manter posto de atendimento pessoal ao usuário em municípios com população superior a vinte mil habitantes.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** O art. 6º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

**Art. 6º** .....

§4º. Toda concessionária de serviços públicos deverá manter, nos municípios de sua área de atuação com população superior a vinte mil habitantes, pelo menos um posto de atendimento pessoal ao usuário.

§5º. As concessionárias de serviços públicos poderão articular-se para dar cumprimento ao disposto no §4º. (NR)

**Art. 2º** Esta Lei entra em vigor 180 dias após sua publicação.

### JUSTIFICAÇÃO

O objetivo do Projeto é obrigar as concessionárias de serviço público a manter posto de atendimento pessoal ao usuário nos municípios – com mais de vinte mil habitantes – em que atuem.

A necessidade de criar essa obrigação para as concessionárias de serviço público decorre do fato de que na maioria dos municípios brasileiros não existe atendimento com suporte humano, perfazendo o chamado auto-atendimento. São máquinas que oferecem aos consumidores, ou usuários, as vantagens do auto-serviço e da venda 24 horas, bem como da ausência da manipulação por terceiros.

Esses serviços automatizados e informatizados requerem pesados investimentos em tecnologia. E, de fato, a evolução da tecnologia e da informação está norteando estrategicamente os segmentos empresariais, sociais e culturais. Para o serviço público isto não seria diferente, pois a combinação da tecnologia com a informação está disseminando novas formas de atuação, num mercado altamente especializado e regulamentado. Verifica-se que o auto-atendimento e a redução daquele destinado ao *back-office* é um claro prenúncio de que a transferência do atendimento dos serviços para os equipamentos não tem limites. Como uma forma de atendimento, as concessionárias têm direcionado clientes para os ambientes de auto-serviço nas suas agências, além de outros canais de acesso eletrônicos: ATM (*automated teller machines* ou caixas automáticos) *homebanking* (banco via microcomputador), internet, *smart cards*, *call centers*, quiosques, oferecendo uma variedade de serviços anteriormente disponibilizados exclusivamente pelo atendimento humano ou dentro do próprio ambiente da agência.

Ocorre que o auto-atendimento revela-se insatisfatório. Vê-se que a população de baixa renda e residente nos pequenos municípios é a maior prejudicada por esse tipo de atendimento, porque não tem acesso fácil ao telefone, ou porque as tarifas ainda são altas para o tempo necessário do atendimento, ou também porque elas não têm acesso ao microcomputador e sequer têm familiaridade com a rede mundial de computadores (internet).

Por sua vez, são grandes as resistências em relação ao auto-atendimento. As pessoas ainda não se sentem confortáveis utilizando as máquinas de auto-atendimento. Mesmo em países desenvolvidos como os Estados Unidos, estudo apontou que diante de máquinas novas e/ou desconhecidas, muitos americanos ficam receosos e desconfiados (PIRES, Péricles José, COSTA FILHO, Bento Alves. O atendimento humano como suporte e incentivo ao uso de auto-atendimento em bancos. In: ENCONTRO DA ANPAD, 21, 2004, Rio das Pedras-RJ. Anais, Rio das Pedras-RJ, 2004).

Por conseguinte, o Projeto não coloca nenhum obstáculo para o amplo uso dos instrumentos de auto-atendimento, inclusive, nesse posto que deverá ser criado nos pequenos municípios, desde que se considere que é de

fundamental importância a alocação de funcionários especialmente treinados para orientar e estimular o usuário neste ambiente, cuja atuação não se limita a auxiliar nas operações mais corriqueiras. As transações ou operações mais complexas, como por exemplo questionar algum aspecto da conta, cancelar serviço adicional, ampliar o serviço, requerem, num primeiro momento, uma orientação específica, principalmente àqueles clientes menos familiarizados com o uso da tecnologia.

Diga-se de passagem que a escolha de municípios com mais de vinte mil habitantes para instalação de postos de atendimento pessoal não foi escolha aleatória, mas baseada no marco amplamente utilizado pelo Estatuto das Cidades (Lei nº 10.257, de 2001) para as diversas classificações dos municípios. Por seu turno, esse índice de habitantes também se deu porque se sabe que aumentos excessivos de custos para as concessionárias geram repasse aos consumidores na forma de aumento das tarifas (art. 9º, §4º da Lei nº 8.987, de 1995), de tal modo que seria inadequado obrigar a instalação de postos em todos os Municípios, alguns economicamente inviáveis.

Ademais, naqueles municípios com mais de vinte mil habitantes os postos de atendimento das concessionárias de serviços públicos serão instrumentos de fomento para o desenvolvimento desse respectivo município. Isso é inegável! Portanto, ganha toda a população daquele município e não somente os respectivos usuários de alguma concessionária.

O Projeto também estabelece que as concessionárias possam se articular para o atendimento de seus usuários em um mesmo posto, possibilitando uma excelente diminuição de gastos. Aliás, esse modelo de atendimento está se tornando regra no País, com a instalação em diversas capitais de um único local, geralmente central, para que ali o cidadão possa resolver os mais diversos problemas, como por exemplo, as chamadas “ruas do cidadão”, “da hora”, onde há posto do departamento de trânsito (DETRAN), ou para retirar documentos pessoais (cédulas de identidade, CPF, carteira de trabalho etc), ou, ainda, concessionárias de fornecimento de água, energia elétrica, telefonia, correios etc.

O amparo jurídico da matéria é inquestionável. Diz o §1º do art. 6º da Lei nº 8.987, de 1995 que serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. Nesse passo, o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor prevê que “os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços

adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuo”.

Por fim, é de máxima importância ressaltar que existia idêntica Proposta tramitando no Senado federal, e que foi arquivada com a mudança de legislatura, no caso a Proposta tramitou sob o nº 265, de 2002, da lavra do ex-senador Benício Sampaio. Ademais, o projeto contava com parecer pela aprovação da matéria na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania, cuja relatora foi a senadora Serys Slhessarenko. Este projeto já foi elaborado com as sugestões de aprimoramento apresentadas pela relatora.

Por essa razão, estou reapresentando a matéria, que nos parece altamente relevante, na expectativa de poder contar, desta vez, com acolhida favorável ao projeto.

Sala das Sessões,

Senador **ANTÔNIO CARLOS VALADARES**

PSB/SE