



PROJETO DE LEI  
PROTOCOLO LEGISLATIVO  
PROCESSO Nº 3580/2021

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE  
DE DISPONIBILIZAÇÃO DE CANAL DE  
ATENDIMENTO VIRTUAL PELAS  
EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS E  
PERMISSIONÁRIAS DE SERVIÇOS  
PÚBLICOS MUNICIPAIS

**Art. 1º** Ficam obrigadas as empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos municipais a disponibilizarem canal de atendimento virtual que substitua, de forma eficiente e integral, o atendimento presencial.

**Parágrafo único.** Considera-se “canal de atendimento virtual” a ferramenta online que ofereça interação direta entre a empresa e o consumidor visando resolver os problemas deste.

**Art. 2º** O canal de atendimento virtual de que trata esta Lei deverá:

**I** – garantir a confidencialidade dos dados pessoais do consumidor;

**II** – assegurar a segurança das informações do consumidor;

**III** – oferecer meios para que o consumidor possa enviar documentos digitalizados;

**IV** – possibilitar que o consumidor extraia cópia digital e integral do atendimento;

**V** – oferecer ao consumidor opção de canal direto, via conversação digital (“chat”), com atendente humano.

**VI** – englobar ferramenta digital para quitação de débitos.

**Parágrafo único.** Na hipótese do inciso V deste artigo, o tempo máximo para o contato direto do consumidor com o atendente será o previsto na Portaria nº 2.014, de 13 de outubro de 2008, do Ministério da Justiça.

**Art. 3º** O atendimento virtual deverá ser gratuito, ficando impedidas as empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos municipais de repassarem o custo de implantação deste ao consumidor.

**Art. 4º** Em caso de falha e/ou mau funcionamento do canal de atendimento virtual que impossibilite ao consumidor a adimplência de suas obrigações, ficam as empresas de que

tratam esta Lei impedidas de cobrarem multa e juros até 3 (três) dias após a regularização do serviço.

**Art. 5º** As empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos municipais deverão manter relatórios que possibilitem a fiscalização, por parte dos órgãos de defesa do consumidor, do desempenho do seu canal de atendimento virtual.

**Parágrafo único.** Observados os incisos I e II do art. 2º desta Lei, os relatórios de que tratam este artigo deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) volume de solicitações;
- b) tempo médio de atendimento;
- c) grau de satisfação dos usuários
- d) eventuais períodos de falha e/ou mau funcionamento do serviço com descritivo do problema.

**Art. 6º** Esta Lei poderá ser regulamentada pelo Poder Executivo no que couber.

**Art. 7º** Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após sua publicação.

### **JUSTIFICATIVA**

O Brasil enfrenta a mais grave crise de saúde pública de sua história recente. Até o presente momento (12/03/2021) já são mais de 270 mil mortes no país, mais de 30 mil delas no estado do Rio de Janeiro[1] e 590 em Petrópolis[2], 8º município do estado com maior número de óbitos.

A campanha de vacinação, esperança do país para o fim da pandemia, caminha a passos lentos. O governo federal vem atuando de forma ineficiente e irresponsável, politizando, menosprezando e desincentivando a vacinação, chegando a recusar ofertas de venda de vacinas.

As autoridades sanitárias e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) já alertaram que não existe tratamento precoce para a Covid-19[3] e que o distanciamento social é o melhor jeito de evitar a doença[4].

Ocorre que a população petropolitana tem problemas diários que precisam ser solucionados! Muitos desses problemas decorrem de falhas na prestação de serviços públicos por parte das concessionárias e permissionárias que atuam nesta municipalidade.

Impossibilitados de resolverem seus problemas pela via digital, de suas casas, cumprindo o isolamento social, os petropolitanos acabam tendo que ir até os estabelecimentos físicos de atendimento das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos

É buscando evitar que a população se aglomere nesses estabelecimentos que este projeto de lei foi pensado. Isso, pois fiscalização realizada por este mandato verificou, em dias diversos, grandes filas em frente aos estabelecimentos físicos dessas empresas, gerando aglomeração. Não vem sendo respeitado, nessas situações, o distanciamento social mínimo recomendado pelas autoridades médicas e sanitárias do mundo todo.

Uma vez que as empresas não têm garantido o distanciamento social em seus atendimentos e o Poder Executivo Municipal tem falhado em fiscalizar e penalizar as decorrentes situações de aglomeração, é importante que esta Casa atue buscando segurança sanitária, de modo a assegurar aos petropolitanos que todas as medidas cabíveis de combate à pandemia estão sendo tomadas.

---

[1]Painel Coronavírus – Covid-19 atualizado em 11/03/2021: 272.889 óbitos acumulados no país e 34.083 óbitos acumulados no estado do Rio de Janeiro. Em [https://susanalitico.saude.gov.br/extensions/covid-19\\_html/covid-19\\_html.html](https://susanalitico.saude.gov.br/extensions/covid-19_html/covid-19_html.html). Último acesso no dia 12/03/2021 às 15h57.

[2] Boletim Covid-19 divulgado nas redes sociais da Prefeitura Municipal de Petrópolis, referente ao dia 11/03/2021.

[3] “Entidades médicas afirmam que não há “tratamento precoce” para Covid-19”. Em <https://congressoemfoco.uol.com.br/saude/entidades-medicas-afirmam-que-nao-ha-tratamento-precoce-para-covid-19/>. Último acesso no dia 12/03/2021 às 16h04.

“Anvisa reforça que não há tratamento precoce contra Covid-19”. Em <https://www.ictq.com.br/assuntos-regulatorios/2503-anvisa-reforca-que-nao-ha-tratamento-precoce-contr-covid-19>. Último acesso no dia 12/03/2021 às 16h06.

[4] “Distanciamento social é melhor jeito de evitar covid-19, diz estudo”. Em <https://exame.com/ciencia/distanciamento-social-e-melhor-jeito-de-evitar-covid-19-diz-estudo/>. Último acesso no dia 12/03/2021 às 16h07.

Sala das Sessões, 18 de Março de 2021

  
**YURI MOURA**  
Vereador