

Exmo. Sr.

**ELIZEU NASCIMENTO**

Deputado Estadual

Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso - ALMT

NESTA

**Assunto:** Encaminhamento da **Nota Técnica nº. 46/2024** que dispõe de manifestação **divergente** desta Entidade ao **Projeto de Lei nº 1140/2024** de autoria do **Deputado Elizeu Nascimento**.

Excelentíssimo Senhor Deputado,

Ao tempo em que o cumprimentamos pelos relevantes trabalhos realizados nesta Casa de Leis, servimo-nos da presente para encaminhar a Vossa Excelência a **Nota Técnica de nº. 46/2024** (doc. anexo), desta Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Mato Grosso – FECOMÉRCIO-MT, com manifestação **DIVERGENTE** ao **Projeto de Lei nº 1140/2024**, de vossa autoria, cuja ementa “**Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços de disponibilizar aos consumidores, no primeiro menu de opções o acesso para falar com um dos atendentes, nos contatos realizados por meio do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, no âmbito do Estado de Mato Grosso**”, conforme os fundamentos expostos na Nota Técnica.

Sem mais para o momento, elevamos nossos votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

**PROTOCOLO**

Gabinete

Deputado Elizeu Nascimento

RECEBI EM 22 / 06 / 2024

HORAS 14 : 55 ASS: D. C.

  
**IGOR CUNHA**

Superintendente Fecomércio-MT

**Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços de disponibilizar aos consumidores, no primeiro menu de opções o acesso para falar com um dos atendentes, nos contatos realizados por meio do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor, no âmbito do Estado de Mato Grosso.**

**Objetivo da Proposição:**

De autoria do Deputado Elizeu Nascimento, tem por escopo obrigar as empresas prestadoras de serviços a disponibilizarem aos consumidores, no primeiro menu de opções o acesso para falar com um dos atendentes, nos contatos realizados por meio do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor.

**Posição da FECOMÉRCIO/MT: DIVERGENTE**

**Fundamentos:**

O projeto de lei traz consigo uma série de implicações negativas para as empresas. Embora a proposta tenha como objetivo melhorar o atendimento ao consumidor, os seus impactos econômicos e a interferência na livre iniciativa merecem uma análise cuidadosa.

Em primeiro lugar, a obrigatoriedade de fornecer atendimento humano imediato aumentará significativamente os custos operacionais das empresas. As empresas terão que contratar mais atendentes para garantir que todas as chamadas sejam atendidas por humanos desde o início, o que representa um aumento substancial na folha de pagamento. Além disso, há os custos

associados à formação e gestão desses funcionários, o que pode ser particularmente oneroso para pequenas e médias empresas que operam com margens de lucro reduzidas.

Além do aumento dos custos operacionais, a exigência pode comprometer a eficiência do atendimento ao cliente. A inteligência artificial e os sistemas automatizados são utilizados para filtrar e direcionar as demandas mais simples, permitindo que os atendentes humanos se concentrem em questões mais complexas. Forçar as empresas a abandonar esse filtro inicial pode sobrecarregar os atendentes humanos com tarefas rotineiras, levando a uma redução geral na qualidade do atendimento, à medida que os atendentes ficam sobrecarregados.

Sob o ponto de vista da livre iniciativa, a lei representa uma interferência significativa nas operações internas das empresas. A Constituição Federal brasileira assegura a liberdade de iniciativa e a autonomia das empresas na condução de seus negócios. Ao impor um modelo específico de atendimento, o projeto de lei limita a capacidade das empresas de inovar e implementar soluções tecnológicas que poderiam ser mais eficientes e adequadas às suas necessidades e às de seus consumidores.



Adicionalmente, a obrigatoriedade de atendimento humano pode desestimular a inovação tecnológica no setor de atendimento ao cliente. Empresas de tecnologia e startups que desenvolvem soluções de inteligência artificial para atendimento podem ver seu mercado reduzido, o que pode levar a uma desaceleração no desenvolvimento de novas tecnologias que poderiam beneficiar tanto empresas quanto consumidores a longo prazo.

Outro ponto negativo a ser considerado é a potencial violação de preceitos constitucionais. A Constituição Federal, em seu artigo 170, estabelece que a ordem econômica deve

ser fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tendo por fim assegurar a todos uma existência digna, conforme os ditames da justiça social. A imposição de modelos rígidos de atendimento pode ser vista como uma restrição desproporcional à liberdade das empresas de organizar suas atividades econômicas da maneira mais eficiente possível.

Além disso, a obrigatoriedade de atendimento humano pode não resolver os problemas de atendimento ao consumidor de forma efetiva. A qualidade do atendimento não está necessariamente ligada ao fato de ser humano ou automatizado, mas sim à eficiência e eficácia do serviço prestado. Em muitos casos, sistemas automatizados bem projetados podem resolver problemas de forma mais rápida e precisa do que atendentes humanos, especialmente em situações que requerem acesso rápido a grandes volumes de dados.

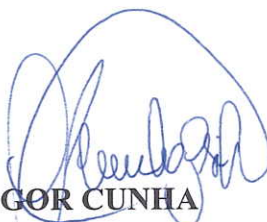
Além dos pontos já mencionados, é importante destacar o impacto econômico específico que a alteração dos sistemas de software para incorporar a nova funcionalidade terá sobre as empresas. Modificar o software de atendimento ao cliente para incluir um botão de acesso direto a um atendente humano no primeiro menu de opções não é uma tarefa trivial. Este tipo de modificação requer investimentos significativos em desenvolvimento de software, testes rigorosos para garantir que a funcionalidade adicional não cause problemas técnicos, e a implementação de atualizações em larga escala. As empresas também precisarão treinar suas equipes para gerenciar o novo sistema, o que implica em mais custos e tempo. Esse investimento inicial substancial pode ser particularmente pesado para pequenas e médias empresas, que podem não dispor dos recursos financeiros e técnicos necessários para realizar essas alterações de forma eficiente e eficaz. Consequentemente, essas empresas podem enfrentar dificuldades financeiras adicionais, que podem prejudicar sua competitividade e até mesmo sua viabilidade econômica no mercado.

Por fim, a implementação desta lei pode gerar insegurança jurídica. As empresas precisarão readequar seus sistemas de atendimento em um curto período de tempo, o que pode levar a litígios e penalidades se não conseguirem se adaptar rapidamente. Essa incerteza pode afetar negativamente o ambiente de negócios no Estado de Mato Grosso, desincentivando investimentos e a instalação de novas empresas na região.

**Conclusão:**

Por todo o exposto, a Fecomércio/MT se posiciona de forma **divergente ao PL 1140/2024**, pois embora o projeto de lei vise melhorar o atendimento ao consumidor, ele impõe uma série de desafios significativos para as empresas. O aumento dos custos operacionais, a interferência na livre iniciativa, o desestímulo à inovação tecnológica e a potencial violação de preceitos constitucionais são aspectos que devem ser cuidadosamente ponderados. Uma abordagem mais equilibrada, que incentive a melhoria do atendimento sem impor restrições excessivas às empresas, poderia trazer benefícios mais sustentáveis para todos os envolvidos.

Atenciosamente,



**IGOR CUNHA**

**Superintendente da Fecomércio MT**