



ESTADO DE ALAGOAS  
**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL**  
GABINETE DO DEPUTADO BRUNO TOLEDO  
Palácio Tavares Bastos  
Praça D. Pedro II, s/nº - Centro - Maceió-Alagoas - CEP: 57020-900

---

**PARECER Nº 1740/24**

**DA 7ª COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO, REL DO TRABALHO, ASSISTÊNCIA MUNICIPAL E DEFESA DO CONSUMIDOR E CONTRIBUINTE.**

**Processo de nº 1781**

**Autor: Deputado Delegado Leonam**

**Relator: Deputado Sílvio Camelo**

Em mãos para relatar o Projeto de Lei Ordinária de n. 1037 de 2024 de autoria do Deputado Delegado Leonam que “DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE DISPONIBILIZAR AOS CONSUMIDORES, NO PRIMEIROMENU 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 ALAGOAS E DAS OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A aprovação deste projeto de lei traz benefícios significativos para os consumidores do Estado de Alagoas, garantindo um atendimento mais ágil, humano e acessível. Ao estabelecer a obrigação de que as empresas forneçam, já no primeiro menu de atendimento, a opção de falar diretamente com um atendente humano, eliminam-se etapas desnecessárias, atrapalhando o tempo de espera e reduzindo a frustração

Este projeto é especialmente benéfico para consumidores que possuem dificuldades com sistemas automatizados, oferecendo a eles um canal direto e simplificado para resolver suas demandas. Além de tornar o atendimento mais inclusivo, essa medida gera uma experiência de atendimento mais satisfatória e eficiente, com maior transparência.

A iniciativa também promove a melhoria dos serviços prestados, incentivando as empresas a adaptarem as suas práticas ao que há de melhor em termos de atendimento ao cliente. O consumidor, ao ser atendido prontamente, ganha tempo e tem suas necessidades.

Por fim, com uma fiscalização rigorosa e deliberações claras, o projeto de lei garante que os direitos dos consumidores sejam respeitados e que as empresas adaptem seus processos, resultando em um mercado de consumo mais justo e confiável. Em última instância, a previsão



ESTADO DE ALAGOAS

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL

GABINETE DO DEPUTADO BRUNO TOLEDO

Palácio Tavares Bastos

Praça D. Pedro II, s/nº - Centro - Maceió-Alagoas - CEP: 57020-900

Proj. nº 1781

desta medida elevará os padrões de atendimento ao consumidor no estado, tornando-o uma referência

Por estas razões, somos pela sua aprovação do Projeto de Lei nº 1037 de 2024.

É o parecer.

SALA DAS COMISSÕES DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA ESTADUAL, EM  
MACEIÓ, 12 DE NOVEMBRO DE 2024.

PRESIDENTE



RELATOR



