

	<p><b>Estado de Mato Grosso</b> Assembleia Legislativa</p>	
<p><b>Despacho</b></p>	<p>NP: kwohdf1c <b>SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS</b> 29/03/2023 Requerimento nº 220/2023 Protocolo nº 2928/2023</p>	
<p><b>Autor:</b> Dep. Dr. Eugênio</p>		

Com fundamento no art. 193 do Anexo I, do Regimento Interno desta Casa de Leis, alterado pela Resolução nº 7.942/2022, conforme disposto em seu art. 12, § 2º, requeiro à Mesa Diretora, ouvido o Soberano Plenário, o desarquivamento do **Projeto de Lei nº 24/2020** que "A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte Lei: As empresas concessionárias de serviços públicos de energia elétrica, água esgoto, bem como operadoras de telecomunicação de telefonia fixa, móvel e internet deverão manter seus serviços de call Center sediados no próprio Estado."

## JUSTIFICATIVA

O presente requerimento justifica-se em virtude da solicitação de desarquivamento do Projeto de Lei nº 24/2020, com o objetivo de que o mesmo possa continuar com sua devida tramitação.

Justificativa do Projeto de Lei nº 24/2020:

**"O presente projeto de lei visa adequar uma conduta adotada pelas concessionárias dos serviços de energia elétrica, água esgoto e também pelas operadoras de telefonia fixa, móvel e internet que prestem serviços no Estado de Mato Grosso.**

**Infelizmente no Brasil o número de usuários que se declaram insatisfeitos com os serviços prestados pelas concessionárias de serviços e todos os anos buscam junto ao PROCON dos estados uma alternativa para formalizarem suas reclamações.**

**Os números divulgados pelo governo federal, mostram que em 2018 mais de 40% das reclamações recebidas através das plataformas de comunicação no site oficial do governo no sítio [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), foram sobre o descontentamento dos consumidores em relação a prestação dos serviços concessionários de telecomunicação e energia elétrica.**

**A proposta ora apresentada visa melhorar o atendimento que é realizado através dos setores de call center das empresas que geralmente são terceirizadas e prestam serviços para concessionárias. A necessidade da criação desta norma tem ainda o objetivo de gerar mais empregos para a população do estado de Mato Grosso, sendo que na maioria das vezes as empresas**



*contratadas estão situadas em outros estados, o que torna as ligações recebidas por vezes desagradáveis, pois os códigos de área geralmente são 011, 082, 073, causando sempre estranheza e desconforto para quem recebe esse tipo de ligação.*

***Pelos motivos acima expostos, solicito apoio dos Nobres pares para aprovação do presente projeto."***

Posto isto, contamos com o apoio dos Nobres Deputados para aprovação do presente Requerimento.

Edifício Dante Martins de Oliveira  
Plenário das Deliberações "Deputado Renê Barbour" em 28 de Março de 2023

**Dr. Eugênio**  
Deputado Estadual