



ESTADO DE SERGIPE
Assembleia Legislativa
Gabinete do Deputado Luizão DonaTrampi

PROJETO DE LEI Nº ____/2024

Autoria: Deputado Luizão DonaTrampi:

**DISPÕE SOBRE O ENVIO AUTOMÁTICO DOS
PROTOCOLOS POR E-MAIL PELOS
PRESTADORES DE SERVIÇO DE
TELEMARKETING.**

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE SERGIPE DECRETA:

Art. 1º - Determina que os prestadores de serviços que operam por telefone ou meios digitais, tais como atendimento ao cliente, suporte técnico, vendas, entre outros, ficam obrigados a enviar um protocolo para o endereço eletrônico cadastrado pelo usuário.

Art. 2º - O protocolo mencionado no artigo anterior deverá conter as seguintes informações:

1. Número do protocolo, único e sequencial;
2. Data e hora do atendimento;
3. Breve descrição do serviço solicitado ou do problema reportado.

Art. 3º - A mensagem contendo o protocolo deverá ser enviada para o endereço eletrônico fornecido pelo usuário no momento do contato ou do cadastro junto ao prestador de serviço, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o término do atendimento ou da interação com o cliente por meio digital.

Art. 4º - Caso o prestador de serviço não possua a capacidade técnica para enviar o protocolo para o endereço eletrônico do usuário, deverá disponibilizar meio alternativo para que o usuário possa obter o protocolo, por meio de acesso a link fornecido na interação digital ou por SMS.

Art. 5º - O usuário terá o direito de solicitar, a qualquer momento, uma cópia do protocolo, caso não o tenha recebido no prazo estipulado pelo art. 3º desta Lei.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA





ESTADO DE SERGIPE
Assembleia Legislativa
Gabinete do Deputado Luizão DonaTrampi

A comunicação por telefone e meios digitais tem se tornado cada vez mais comum na prestação de serviços, sendo essencial garantir que os usuários tenham acesso a um protocolo que comprove o atendimento realizado ou a solicitação feita.

Esse protocolo é importante para os usuários acompanharem o andamento do serviço, terem uma referência para futuras consultas e como comprovante em casos de eventuais problemas ou disputas.

Ao estabelecer a obrigatoriedade do envio do protocolo por e-mail, estamos proporcionando transparência e facilitando o acesso às informações para os usuários. Isso também incentiva a melhoria dos serviços prestados, uma vez que os prestadores de serviço terão registros precisos das interações com os clientes.

Portanto, é de interesse público e necessário aprovar esta lei, garantindo assim um melhor atendimento aos usuários e protegendo seus direitos.

Pelo exposto, com a certeza de estarmos contribuindo para melhorias nos serviços de atendimento remoto, contamos com o apoio dos meus Pares para a aprovação desta proposição.

Palácio Governador João Alves Filho, Aracaju - SE, 03 de abril de 2024



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://aleselegis.al.se.leg.br/autenticidade> utilizando o identificador 3100300030003000320036003A005000

Assinado eletronicamente por **Luizão Donatrampi** em 10/04/2024 09:07

Checksum: **C1C15472619950038ED7C425CF3C381EF804D974E093A6B8DE87D0CBA724CB5D**



Autenticar documento em <https://aleselegis.al.se.leg.br/autenticidade>
com o identificador 3100300030003000320036003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.