

Este trabalho apresenta um debate sobre o papel do Estado frente às necessidades dos cidadãos e o impacto causado pela promulgação do Decreto nº 6.523/2008, que entrou em vigor em 1º de dezembro de 2008, regulamenta a Lei nº 8.078/1990, fixa normas para o atendimento telefônico ao consumidor, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal.

Apesar das agências reguladoras não serem submetidas ao referido Decreto, optou-se por fazer a aplicação de questionamentos as mesmas, pois são elas que devem fiscalizar os segmentos submetidos ao referido dispositivo legal.

O que se esperava é que os *call centers* das agências reguladoras apresentassem atendimento proporcional ao que devem fiscalizar e que esse atendimento fosse realizado por servidores públicos do quadro efetivo, capacitados para responder pelo serviço de informação, que nesse caso é serviço público, possibilitador do exercício da cidadania e de outros direitos.

O que se observou é que a terceirização de serviço público, nesse caso de *call centers*, acaba por fragilizar o cidadão que, ao invés de ter um canal que lhe possibilite obter informações e que lhe garanta o pleno exercício da cidadania e da dignidade humana, impossibilita seu acesso ao serviço público.

Além disso, o cidadão, usuário de serviço público, não é tratado com tantos cuidados como é o consumidor, não tendo a mesma preocupação no atendimento de suas demandas.

Enquanto o consumidor pode contar com a proteção de lei própria (Código de Defesa do Consumidor), o cidadão aguarda pela elaboração de lei para defesa do usuário de serviços públicos, prevista na Emenda Constitucional nº 19/98, para ocorrer em cento e vinte dias da sua promulgação.