

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

REQUERIMENTO N.º

DE 2007

(Do Sr. Deputado Cezar Silvestri)

Requer a realização de Audiência Pública para discussão sobre qualidade do atendimento que as empresas prestam aos seus clientes antes, durante ou depois da venda.

Senhor Presidente,

Requeiro, nos termos regimentais, a realização de Reunião de Audiência Pública para discutir a qualidade do atendimento que as empresas prestam aos seus clientes antes, durante ou depois da venda, os chamados, SAC's, *Callcenters*, e Centrais de atendimento.

A Reunião deve contar com a participação de representantes do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), do Instituto Brasileiro de Relações com os Clientes (IBRC), além de entidades de defesa do consumidor.

JUSTIFICAÇÃO

A qualidade do atendimento aos clientes quer seja através de contato telefônico, quer pelo site da empresa tem sido motivo de inúmeras críticas dos consumidores, devido a falta de qualificação dos atendentes, além da não efetividade e demora no atendimento. Existem também empresas que em seu *site* disponibiliza o Fale Conosco, onde os clientes podem reclamar, sem no entanto jamais obterem uma resposta.

O Inmetro realizou testes para avaliar o Serviço de Atendimento ao Consumidor, de modo a detectar falhas e aprimorar a relação empresa-cliente. Seis setores foram selecionados para análise: telefonia, bancos e cartões de crédito, planos de saúde, eletroeletrônico, bebidas e

alimentos e TV por assinatura. O resultado final surpreendeu: “Vinte e cinco empresas, de 104 analisadas estavam não conformes”.

Por ser tema da maior importância desta Comissão, solicito que seja promovido um amplo debate, com a participação de órgãos oficiais, e ainda de representantes da sociedade civil, objetivando elencar as medidas que podemos tomar para melhorar a qualidade deste serviço.

Esperamos, pois, ver o presente requerimento aprovado pelo Plenário da Comissão, para que seja viabilizada a audiência requerida, visto que o atendimento com isenção e transparência, deve ser uma preocupação constante de toda organização que prime pela excelência.

Sala da Comissão, em 05 de março de 2007.

Deputado CEZAR SILVESTRI
PPS/PR