

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

REQUERIMENTO N° , DE 2007
(Do Sr. Juvenil Alves)

Requer a realização de audiência pública a fim de esclarecer questões sobre os serviços de atendimento a cliente das empresas de telefonia.

Senhor Presidente:

Nos termos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, requeiro a Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta Comissão, seja aprovada a realização de audiência pública com o fito de esclarecer a forma como são prestados os serviços de atendimento a clientes de empresas telefônicas, com a presença de representantes destas empresas, especificados na justificação abaixo.

JUSTIFICAÇÃO

874AB12037

Os serviços de atendimento a cliente das empresas de telefonia são, como se sabe, motivo de desconforto e indignação por aqueles que deles se utilizam. Para a desativação de uma linha telefônica, por exemplo, seja móvel ou fixa, o usuário é obrigado a passar por uma série de atendentes e, não raro, antes que a providência se ultime, a ligação cai, fazendo com que o consumidor tenha que, novamente, submeter-se às mesmas etapas de atendimento.

É característica marcante do serviço dessas empresas telefônicas a descontinuidade do atendimento. O usuário fala com um atendente hoje e, no dia seguinte, tem que repetir toda a estória novamente, pois será atendido por outro funcionário, sem que haja qualquer pessoalidade neste tipo de atendimento.

São inúmeras as reclamações da sociedade em virtude da ineficiênciia do serviço de atendimento a clientes de empresas telefônicas e, em contrapartida, inexiste fiscalização eficiente por parte da ANATEL.

Diante disso e com o propósito de iniciar uma mudança nesse quadro, útil e necessária se faz a realização de audiência pública, no âmbito desta Comissão, com a presença dos representantes das empresas Claro, Vivo, Brasil Telecom e TIM, para que esclareçam as dúvidas pertinentes a este essencial segmento de prestação de serviço público.

Sala das Comissões, de novembro de 2007.

**Deputado JUVENIL ALVES
Líder do PRTB/MG**

874AB12037