

# COMISSÃO DE ECONOMIA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

## PROJETO DE LEI Nº 4.818, DE 2001

Determina a criação de ouvidoria nas empresas que especifica.

**Autor:** Deputado **PAULO PAIM**

**Relator:** Deputado **RUBENS BUENO**

### I - RELATÓRIO

Submete-se ao exame desta Comissão o projeto de lei epigrafado, que objetiva criar, nas empresas com mais de 50 empregados, uma ouvidoria destinada a observar e criticar eventuais falhas da empresa e propor medidas que visem implementar melhorias em seu funcionamento ou na qualidade de seus produtos.

A proposição prevê que a atuação do ouvidor se dará por iniciativa própria, de empregado da própria empresa ou a partir da reclamação de qualquer cidadão.

Como de praxe, o ouvidor será eleito em votação secreta, com mandato de um ano – permitida uma recondução -, e terá proteção contra dispensa arbitrária ou sem justa causa desde o início do mandato até seis meses após o seu encerramento.

O projeto foi distribuído, pela ordem, às Comissões de Economia, Indústria e Comércio; de Trabalho, de Administração e Serviço Público; e de Constituição e Justiça e de Redação, cabendo-nos, neste primeiro Colegiado, a relatoria.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas à proposição.

## II - VOTO DO RELATOR

É sem dúvida meritória a iniciativa em tela, que objetiva aumentar os canais de comunicação entre as empresas e seus empregados e consumidores.

Nesse contexto, a designação de um empregado para exercer as funções de ouvidor revela-se particularmente feliz, pois assegura um conhecimento interno sobre o funcionamento da empresa, sua política em relação à mão de obra e, acima de tudo, sua concepção do que sejam padrões de qualidade e atendimento a clientes.

Conforme salienta o nobre Autor, a ouvidoria democratiza de tal maneira as relações entre o órgão e seus usuários que até esta Casa, recentemente, criou a sua .

Face ao exposto, e na certeza de que a proposição não afetará economicamente as empresas, face ao seu baixo custo de implantação, é que **votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.818, de 2001.**

Sala da Comissão, em                    de                    de 2001 .

Deputado **RUBENS BUENO**  
Relator