

DE LEI Nº _____, DE 2010
(Do Sr. Mendonça Prado)

Dispõe sobre a prestação de serviço telefônico de informações - "telelista".

O Congresso Nacional decreta e o Presidente da República faz saber:

Art. 1º A presente lei trata dos serviços de teleatendimento destinados à prestação de informações sobre endereços, telefones e afins, conhecidos como "telelista".

Art. 2º As instalações físicas da central de serviço de informações devem, obrigatoriamente, ser localizadas na região abrangida pelo teleatendimento.

§ 1º Fica vedada a inclusão de mais de um estado em cada região.

§ 2º A central de atendimento deve ser dividida por microrregiões. Sendo que cada uma será responsável por área específica, de forma a facilitar a prestação do serviço.

§ 3º Cada microrregião poderá compreender diversos municípios, devendo observar o limite demográfico de até 50 (cinquenta) mil habitantes por área.

Art. 3º Os operadores de telemarketing contratados para esse fim devem ter pleno conhecimento, tanto geograficamente quanto historicamente, sobre os municípios e bairros a que estão destacados.

§ 1º Para tanto, é obrigatório que, logo após a contratação do prestador, a empresa responsável o destaque para atuar em determinada área e aplique curso destinado ao referido fim.

§ 2º Os profissionais que já atuam nessa área devem, a expensas do contratante, ser divididos por região e participar de cursos de instrução e aperfeiçoamento.

Art. 4º A contar da publicação da presente lei, as empresas prestadoras desse tipo de serviço terão 90 (noventa) dias para se adaptarem às novas regras.

Art. 5º Esta lei entrará em vigor a partir de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Visando profissionalizar e facilitar a prestação do serviço de atendimento telefônico de "Telelista", apresento o presente projeto de lei.

O intuito principal é determinar que o operador de telemarketing deve ter total conhecimento sobre a região geográfica abrangida por seu setor. Por exemplo, precisa saber o nome do bairro, a localização física de determinada rua, a quantidade de moradores e etc. Ele deve ter instrução equivalente à de um guia turístico do local, de forma a facilitar a prestação do serviço.

Isso porque, tendo em vista diversas reclamações, chegamos à conclusão de que se o operador possuísse tais requisitos a prestação do serviço seria mais eficiente, econômica e ágil.

Diante desses esclarecimentos, pugnamos pela aprovação deste projeto em seus termos.

Sala das Sessões, de de 2010

MENDONÇA PRADO
Deputado Federal – DEM/SE