



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 7.880-B, DE 2010

(Do Sr. Mendonça Prado)

Dispõe sobre a prestação de serviço telefônico de informações - "telelista"; tendo pareceres: da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação (relator: DEP. CLEBER VERDE); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação do projeto, com emenda (relatora: DEP. IRACEMA PORTELLA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;

DEFESA DO CONSUMIDOR; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIACÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

III – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer da relatora
- emenda oferecida pela relatora
- parecer da Comissão

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, 10 de Novembro de 2010

MENDONÇA PRADO
Deputado Federal – DEM/SE

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 7.880, de 2010, de autoria do Deputado Mendonça Prado, determina que as instalações físicas das centrais de teleatendimento destinadas à prestação de informações sobre endereços e telefones devem localizar-se na região coberta pelo atendimento remoto.

A proposição também estabelece que a abrangência das regiões de teleatendimento não deve superar a área de cada unidade da Federação. Para facilitar a prestação do serviço, prevê ainda a divisão das regiões em microrregiões, que serão responsáveis por áreas específicas. Cada microrregião poderá compreender diversos municípios, mas deverá observar o limite demográfico de cinquenta mil habitantes por área. O Projeto determina ainda que os operadores de teleatendimento sejam submetidos a programas de capacitação para assimilação de conhecimentos geográficos e históricos sobre os municípios e bairros cobertos em sua área de atuação.

De acordo com o despacho expedido pela Mesa da Câmara dos Deputados, a iniciativa legislativa em análise deverá ser apreciada pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela Comissão de Defesa do Consumidor e pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 do Regimento Interno).

No prazo regimental, não foram apresentadas, nesta Comissão, emendas ao Projeto.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

O crescimento do setor de telecomunicações observado nos últimos anos foi acompanhado pela expansão de diversas atividades correlatas e acessórias aos serviços de telefonia. Nesse contexto, um dos segmentos que registrou maior avanço foi o de prestação remota de informações sobre a localização de endereços e telefones, também conhecido como “telelista”.

No entanto, hoje, a qualidade dos serviços prestados por essas empresas encontra-se muito aquém da expectativa dos usuários. Até há alguns anos, os profissionais responsáveis pelo atendimento aos cidadãos dispunham de pleno conhecimento sobre as áreas cobertas pela operadora. Porém, a busca desenfreada pela “racionalização” de gastos resultou na migração das centrais de informação para localidades diversas da área original de atendimento.

Esse movimento criou uma situação inusitada: em regra, os responsáveis pelo fornecimento das informações têm menos conhecimento sobre a localidade objeto da consulta do que o próprio solicitante. Essa prática causa morosidade e desencontro nas informações prestadas, gerando inúmeras reclamações perante os órgãos de defesa do consumidor.

Diante desse cenário, consideramos plenamente meritória a iniciativa proposta pelo autor do Projeto em Lei em exame. A obrigatoriedade da instalação física das centrais de telelista na própria região coberta pelo atendimento contribuirá significativamente para resgatar a qualidade dos serviços prestados por essas empresas.

Além disso, julgamos pertinente imputar às operadoras de telelista o encargo de prover cursos de capacitação para seus profissionais. Por meio da medida, os funcionários dessas empresas poderão aperfeiçoar seus conhecimentos sobre aspectos geográficos e históricos relacionados à área de atendimento, concorrendo, assim, para a oferta de um serviço mais adequado.

Ante o exposto, nosso voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 7.880, de 2010.

Sala da Comissão, em 15 de junho de 2011.

Deputado CLEBER VERDE

Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 7.880/2010, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Cleber Verde.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Bruno Araújo - Presidente, Antonio Imbassahy, Silas Câmara e Ruy Carneiro - Vice-Presidentes, Antônia Lúcia, Ariosto Holanda, Arolde de Oliveira, Carlinhos Almeida, Cleber Verde, Dr. Adilson Soares, Emiliano José, Francisco Floriano, Gilmar Machado, Hermes Parcianello, Hugo Motta, José Rocha, Júlio Campos, Luciana Santos, Luiza Erundina, Marcelo Aguiar, Márcio Marinho, Marcos Montes, Marllós Sampaio, Miro Teixeira, Missionário José Olímpio, Newton Lima, Pastor Eurico, Paulo Foletto, Paulo Wagner, Ratinho Junior, Ribamar Alves, Rogério Peninha Mendonça, Salvador Zimbaldi, Sandes Júnior, Sandro Alex, Sibá Machado, Dalva Figueiredo, Renzo Braz, Romero Rodrigues e Stepan Nercessian.

Sala da Comissão, em 14 de setembro de 2011.

Deputado BRUNO ARAÚJO

Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I – RELATÓRIO

A presente proposição foi aprovada de forma unânime pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática. Ela pretende estabelecer regras para o funcionamento dos serviços de teleatendimento destinados à prestação de informações sobre endereços, números telefônicos e afins. As mencionadas regras referem-se à localização de estabelecimentos prestadores desse tipo de serviço, bem como à formação e qualificação profissional do operador de telemarketing que atua nessa área.

As regras propostas referentes à localização dos estabelecimentos determinam que a instalação física de cada central de atendimento deve localizar-se no território do estado abrangido pelo teleatendimento. Também estabelecem que cada central de atendimento estadual deve subdividir-se em microrregiões, que podem abranger diversos municípios, desde que a abrangência de cada microrregião não ultrapasse cinquenta mil habitantes.

As regras propostas referentes à qualificação e formação profissional estabelecem que o operador de telemarketing tenha pleno conhecimento sobre a geografia e a história dos municípios e bairros a que atender. Para tanto, é obrigatório que a empresa responsável pela prestação do serviço de “telelista” ofereça, a suas expensas, cursos de instrução e aperfeiçoamento aos operadores de telemarketing.

A proposição concede o prazo de noventa dias para que as empresas atuantes no serviço de “telelista” adaptem-se às novas regras.

Dentro do prazo regimental, a proposição não recebeu emendas no âmbito deste órgão técnico.

II – VOTO DA RELATORA

Nos anos recentes, o serviço telefônico tem se expandido e ficado ao alcance de um número cada vez maior de brasileiros. A ampla disponibilidade e a redução nos custos desse serviço têm permitido que mais e mais pessoas o utilizem com grande frequência. Nesse contexto, o acesso a informação adequada sobre o número telefônico do assinante assume grande valor, haja vista a impossibilidade de se telefonar para alguém sem conhecer seu código de acesso, por isso as empresas concessionárias têm obrigação de prover os meios adequados para que o assinante possa informar-se sobre o número do telefone da pessoa com quem deseja comunicar-se.

Nesse sentido, a Resolução nº 439, de 2006, baixada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, dispõe sobre as condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública e de apoio ao Sistema Telefônico Fixo Comutado. A norma estabelece a obrigação de a operadora fornecer ao usuário acesso gratuito às informações relativas aos números telefônicos dos demais usuários situados na mesma área de prestação do serviço, seja por meio de distribuição gratuita de listas telefônicas, seja mediante acesso gratuito ao número 102.

A norma citada, no entanto, permite que as informações pelo número 102 sejam prestadas diretamente ou por terceiros, a partir de instalações situadas em outras cidades ou até mesmo em outros estados, mas é omissa a respeito da necessidade de qualificação do atendente que presta a informação. Essa omissão tem resultado em aborrecimentos ao consumidor, porque, muitas vezes, o atendente desconhece por completo a geografia e a história dos municípios e bairros sobre os quais deve informar e, inadvertidamente, presta informações defeituosas e imprecisas que causam prejuízo de tempo e dinheiro ao consumidor. Portanto, estamos de acordo com o nobre Apresentante da matéria em que os funcionários designados a informar o consumidor recebam treinamento que os capacite a prestar informações corretas e precisas, que sejam úteis a quem as solicita.

O projeto de lei aqui discutido prevê também a obrigação de as operadoras de telefonia manterem instalações físicas, na proporção de uma instalação para cada cinquenta mil habitantes, situadas nas áreas abrangidas pelo atendimento e destinadas a prestar informações de números telefônicos, endereços e afins. Em nosso entendimento, se os funcionários receberem treinamento adequado poderão prestar informações corretas, por telefone, mesmo estando localizados em lugares distantes daquele sobre o qual devem dar informações, porque a qualidade da informação prestada não depende da localização do funcionário, mas de um treinamento adequado. Ademais, informa-nos o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal – SindiTeleBrasil que os custos decorrentes da implantação das instalações físicas tal como previstas na iniciativa sob análise provocará o desequilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão de serviço telefônico, o que, certamente, implicará aumento do preço do serviço aos usuários.

Diante das razões acima, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 7.880, de 2011, com a supressão de seu art. 2º, conforme a emenda nº 1 anexa.

Sala da Comissão, em 19 de abril de 2012.

Deputada IRACEMA PORTELLA
Relatora

EMENDA Nº 1

Suprima-se o art. 2º do projeto.

Sala da Comissão, em 19 de abril de 2012.

Deputada IRACEMA PORTELLA
Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, com emenda, contra os votos dos Deputados Eli Correa Filho e José Carlos Araújo, o Projeto de Lei nº 7.880/2010, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Iracema Portella.

Estiveram presentes os Senhores Deputados José Chaves - Presidente; Wolney Queiroz e Eli Correa Filho - Vice-Presidentes; Carlos Sampaio, Chico Lopes, Iracema Portella, José Carlos Araújo, Lauriete, Paulo Pimenta, Reguffe, Ricardo Izar, Roberto Teixeira, Severino Ninho, Weliton Prado, Carlinhos Almeida, César Halum, Deley, Dimas Ramalho, Fátima Pelaes e Wellington Roberto.

Sala da Comissão, em 16 de maio de 2012.

Deputado JOSÉ CHAVES
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
