

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

PROJETO DE LEI N°342, DE 2007

Dispõe sobre a atividade de ouvidoria nos entes públicos e privados, e dá outras providências.

EMENDA Nº

Inclua-se no artigo 3º do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, o parágrafo único com a seguinte redação:

“Art.3º A atividade de ouvidoria é obrigatória para:
I).....
.....

Parágrafo Único: As disposições constantes desta lei não se aplicam às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, bem como às empresas privadas já abrangidas por legislação e/ou regulamentação específica acerca da criação e manutenção das respectivas Ouvidorias.”

JUSTIFICAÇÃO

Visando a eliminação de dupla regulamentação a um mesmo segmento, convém observar que as disposições meritórias constantes deste projeto não devam ser aplicadas às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, uma vez que o Conselho Monetário Nacional já instituiu e regulamentou a atividade de ouvidorias nas referidas instituições, por meio da Resolução Bacen 3.477, de 26.07.2007 e por meio da Circular Bacen 3.370, de 23.10.2007.

Tais normativos estabelecem a obrigatoriedade das instituições financeiras instituírem componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuarem como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Cabe-nos mencionar ainda que as instituições financeiras são obrigadas a disponibilizar serviço de discagem direta gratuita 0800 (DDG 0800), que deve ser divulgado e mantido permanentemente atualizado, em local e formato visível ao público no recinto das suas dependências, dos correspondentes no País e nas dependências das empresas conveniadas das administradoras de consórcio, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição, nos extratos, nos comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, em todos os contratos, nos materiais de propaganda e de publicidade, além de ser registrado no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (UNICAD).

Outro ponto de destaque dos normativos acima mencionados refere-se ao fato de que as instituições financeiras devem designar e informar ao Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e diretor responsável pela ouvidoria. Esse diretor responsável deve elaborar relatório semestral, na forma definida pelo Banco Central do Brasil, relativo às atividades da ouvidoria, que teve ter sido revisado por auditoria externa, para valiação da qualidade e adequação da estrutura, dos sistemas e dos procedimentos adotado pela instituição financeira.

Diante de todo o exposto, fica clara a idéia de que os normativos vigentes aplicáveis às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil são específicos e detalham com muito mais profundidade e especialidade todas as obrigações imputadas às referidas instituições com relação a criação das ouvidorias.

Assim, é preciso fazer o presente ajuste no projeto, uma vez que os bancos, inclusive oficiais, já implantaram suas ouvidorias por meio dos normativos do Conselho Monetário Nacional mencionados.

Sala da Comissão, de abril de 2011.

Júlio Delgado
Deputado Federal – PSB/MG