

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 7.880, DE 2010

Dispõe sobre a prestação do serviço telefônico de informações – “telelista”.

Autor: Deputado MENDONÇA PRADO

Relator: Deputado CLEBER VERDE

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 desconforto 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 de de 2011.

Deputado CLEBER VERDE
Relator