

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº DE 2011.  
(Do Sr. Nelson Marchezan)

Solicita ao Excelentíssimo Senhor Ministro de Estado da Justiça, informações sobre a fiscalização dos serviços de *call centers* prestado pelas operadoras de telecomunicação.

Senhor Presidente:

Requeiro a Vossa Excelência, com base no Art. 50 da Constituição Federal, combinado com o Art. 24, inciso V, e Art. 115 e 116 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, que, ouvida a Mesa, sejam solicitadas ao Exmo. Sr. Ministro de Estado da Justiça, as seguintes informações sobre a fiscalização daquele Ministério dos serviços de *call centers* oferecidos pelas operadoras de telecomunicação.

1. Que tipo de fiscalização exerce o Ministério da Justiça sobre o funcionamento dos *call centers* ligados às empresas de telefonia no Brasil e que colaboração o Ministério Público tem dado nesta fiscalização?
2. Quantos pontos de atendimento, oferecidos por tais empresas, disponíveis no Brasil foram fiscalizados, como e quando?
3. Após a edição do Decreto nº 6.523 de 2008, o tempo médio de duração das ligações telefônicas recebidas por estes serviços alterou ou manteve-se igual?
4. Que informações o Ministério recebe dos órgãos de defesa do consumidor dos Estados e que providências foram tomadas?
5. Há informações sobre multas aplicadas aos serviços de *call centers* das operadoras de telecomunicação, quais e que valores foram efetivamente recolhidos?
6. Algum serviço de *call center* já foi interditado ou seus serviços suspensos por descumprimento do Decreto nº 6.523 de 2008?
7. Os Serviços de Atendimento ao Cliente das operadoras têm cumprido determinação legal, oferecendo interruptamente seus serviços?

## JUSTIFICATIVA

O requerimento justifica-se frente à função de fiscalização, inerente ao Poder Legislativo e ao mandato parlamentar, e tem por fim o esclarecimento acerca da fiscalização dos serviços de call centers das empresas operadoras de telecomunicação, todas concessionárias de serviços públicos e obrigadas a cumprir as determinações do Decreto nº 6.523 de 2008.

As reclamações contra as operadoras de telecomunicações feitas à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) - que acompanha e fiscaliza as atividades das operadoras - tiveram um forte aumento em fevereiro deste ano, em comparação ao mesmo período de 2010. De acordo com os últimos dados publicados pela Anatel, foram registradas 153,7 mil queixas, 35,7% superior às 113,2 mil realizadas em fevereiro do ano passado.

As reclamações sobre internet banda larga foram as que mais cresceram. Saltaram de 15,06 mil reclamações em fevereiro do ano passado para 24,2 mil este ano - um salto de 60,8%. O serviço de TV por assinatura também teve forte elevação: foram de 5,52 mil queixas em 2010 para 8,18 mil, um aumento de 48,1%.

Sobre telefonia fixa, as queixas subiram 38,3% - de 38,2 mil em fevereiro de 2010 para 52,8 mil - e na telefonia móvel o crescimento foi de 26% - as queixas passaram de 51,7 mil para 65,4 mil este ano.

Dados do Procon de São Paulo divulgados em jornais e mídia especializada, também mostram a tendência de crescimento nas reclamações dos serviços de telecomunicações, as empresas são conhecedoras dos problemas, mas não apresentam soluções.

Por outro lado, o Decreto nº 6.523 de 2008 elaborado pelo Ministério da Justiça e aprovado pelo Presidente da República, em 2008, que regulando os serviços de call centers no Brasil, não tem sido respeitado de forma satisfatória, como verificamos com o aumento de reclamações destes serviços aos Procon e órgãos de defesa do consumidor.

Sala das Sessões, de agosto de 2011

Dep. Nelson Marchezan Júnior  
PSDB-RS