

AVULSO NÃO  
PUBLICADO. AG.  
DEFINIÇÃO.  
PARECERES  
DIVERGENTES



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 342-B, DE 2007** **(Do Sr. Sérgio Barradas Carneiro)**

Dispõe sobre a regulamentação da atividade de Ouvidor nas empresas públicas ou privadas e dá outras providências; tendo pareceres: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com substitutivo (relator: DEP. LUIZ BASSUMA); e da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público pela rejeição deste e das emendas apresentadas na Comissão (relator: DEP. ROBERTO BALESTRA).

### **DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO; E

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

### **APRECIÇÃO:**

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

## **SUMÁRIO**

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- substitutivo oferecido pelo relator
- parecer da Comissão

III - Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- emendas apresentadas (5)
- parecer do relator
- parecer da Comissão
- voto em separado

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As empresas públicas ou privadas que possuam mais de 300 (trezentos) servidores ou empregados deverão instituir a atividade de Ouvidor.

Art. 2º Compete ao Ouvidor criar um canal de comunicação com os clientes das empresas através da recepção de reivindicações, reclamações e sugestões e, conseqüentemente, recomendar medidas que visem implementar melhorias em seus procedimentos e na qualidade de seus produtos, ou serviços.

Parágrafo único. A atuação do Ouvidor dar-se-á a partir de iniciativa própria, por iniciativa de empregado da empresa ou por solicitação de qualquer cidadão.

Art. 3º O Ouvidor será eleito pelos servidores ou empregados, entre os quadros da empresa, por meio de escrutínio secreto, para o exercício do mandato, cuja duração será de 01 (um) ano, permitida uma recondução.

Parágrafo único. O exercício da função é permitido a qualquer servidor ou empregado, sendo os critérios e requisitos para a homologação de sua candidatura resultantes de decisão de assembléia geral dos servidores ou empregados.

Art. 4º É vedado, ao servidor ou empregado eleito, o exercício concomitante das funções normais de trabalho com a atividade de Ouvidor na empresa, no decorrer de seu mandato.

Art. 5º É assegurada ao empregado, enquanto no exercício exclusivo da atividade de Ouvidor, e no período de 06 (seis) meses após o término de seu mandato, a garantia de estabilidade no emprego, salvo se cometer falta grave nos termos da lei.

Art. 6º Ao Ouvidor será assegurada plena autonomia e independência, sem qualquer ingerência administrativa formal, visando garantir os direitos e melhor representar os cidadãos.

Art. 7º Esta lei entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a partir da data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

A partir de 1986, começou a ser aplicada no Brasil a concepção do "Ouvidor/Ombudsman", palavra de origem sueca que significa representante. Esta concepção envolvia uma evidente mudança de conceitos. De representante do Rei, o Ouvidor assumiu a nobre função do "Ouvidor/Ombudsman", de representante do cidadão, junto às instituições públicas e privadas.

Ao longo dos últimos anos a relação empresa x consumidor tem sido objeto de salutar inovações, sendo a principal delas a instituição do Código de Proteção e Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – a qual estabeleceu, entre outras disposições, os direitos básicos do consumidor.

O atendimento do cidadão, além de ser uma demonstração de respeito aos direitos constitucionalmente assegurados, com o "Ouvidor/Ombudsman" as empresas públicas ou privadas estabelecem um diferencial perante o mercado, pois demonstram a preocupação em estabelecer um canal direto de comunicação, privilegiado, pois está em contato direto com a alta administração, procurando solucionar as questões apresentadas, agindo na melhoria da qualidade dos produtos e serviços.

A presente iniciativa visa conceder mais um instrumento à garantia dos direitos do consumidor, o qual se torna a cada dia mais cioso destes seus direitos.

A instituição da figura do "Ouvidor/Ombudsman" tem por finalidade estabelecer uma instância de negociação prévia na própria empresa que desafogue a incidência de reclamações junto ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, e conseqüentemente ao Poder Judiciário, iniciativa esta que já vem sendo adotada por várias instituições, nos mais diversos campos de atuação.

A escolha deverá recair em um empregado, que por ser conhecedor da realidade da empresa e portador de conhecimentos técnicos específicos, terá maiores condições de desenvolver a função, obtendo soluções a contento.

O mandato de 01 (um) ano visa proporcionar um rodízio que desenvolva no empregado uma consciência de cidadania e , também, da importância de sua

participação no processo que envolve empresa – empregado – cidadão, decorrente da relevância da função por ele exercida.

A estabilidade prevista no projeto asseguraria, por sua vez, o exercício da função com independência sem que venha, o empregado, a ser submetido a qualquer tipo de pressão.

Este o Projeto de Lei que submetemos à consideração de nossos ilustres Pares nesta Casa.

Sala das Sessões, em 07 de março de 2007.

**Deputado SÉRGIO BARRADAS CARNEIRO**  
**PT/BA**

<p><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**

Dispõe sobre a Proteção do Consumidor e dá outras providências.

**TÍTULO I**  
**DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º O presente Código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

.....

.....

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### I - RELATÓRIO

A proposição sob análise visa a instituir normas regulamentadoras da atividade de Ouvidor, cuja competência é criar um canal de comunicação com os clientes da empresa, para receber reivindicações, reclamações e sugestões, bem como, a partir daí, recomendar medidas para implementação de melhorias em seus procedimentos e na qualidade dos produtos ou serviços que ofereça.

Para isso, além de atuar provocado por qualquer cidadão ou por empregado da empresa, o Ouvidor terá as prerrogativas de agir por iniciativa própria e com plena autonomia, vedada a ingerência formal da Administração. Não poderá, no entanto, acumular outras atividades laborais fora do escopo da função.

A iniciativa, de autoria do ilustre Deputado Sérgio Barradas Carneiro, estabelece a obrigatoriedade de instituição da referida atividade para as empresas públicas ou privadas que contem em seus quadros com mais de trezentos empregados, sendo o Ouvidor eleito entre estes, por meio de escrutínio secreto, para mandato de um ano, permitida uma recondução. Neste período, acrescido de seis meses adicionais, terá o empregado escolhido garantia de estabilidade, salvo se cometer falta grave prevista em lei.

Qualquer dos empregados da empresa poderá ser candidato à função, desde que atenda aos requisitos de candidatura estabelecidos em assembléia própria.

O projeto estabelece *vacatio legis* de cento e vinte dias.

Vem a proposta a esta Comissão para análise de mérito, nos termos do art. 32, V, "b" e "c", do Regimento Interno. No prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

## II - VOTO DO RELATOR

O projeto de lei objeto deste parecer assume um papel de relevo na atual conjuntura brasileira, quando a sociedade reivindica espaços de participação e reclama por formas democráticas e eficazes de realização democrática.

A iniciativa do nosso nobre colega de bancada Deputado Sérgio Carneiro só pode merecer elogios, e dos mais efusivos, por parte dos membros desta Comissão e de todo o Congresso Nacional, assim como, particularmente, dos eleitores do Estado da Bahia, que representa tão dignamente nesta Casa de Leis.

De fato, soube muito bem o Autor apreender o momento e a necessidade de trazer ao debate a proposta da instituição, com força compulsória, da função de Ouvidor, no âmbito das empresas.

De um lado, tem-se a experiência sumamente positiva que algumas estatais já têm vivenciado, assim como agências executivas e demais órgãos públicos.

Como no caso da Ouvidoria-Geral da União, ligada à Controladoria-Geral da União (CGU), o Ouvidor ou a Ouvidoria é responsável por receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios e sugestões referentes a procedimentos e ações de seus agentes (e mesmo de órgãos e entidades vinculadas, conforme o caso). A recepção, organização e interpretação do conjunto de manifestações recebidas, produzindo indicadores quantitativos e qualitativos do nível de satisfação dos usuários, clientes ou consumidores em relação aos produtos oferecidos e serviços prestados, caracterizam a essência da função.<sup>1</sup>

Mas não apenas isso, também pode abarcar a adoção de medidas corretivas ou a coordenação de esforços para sua implementação, dependendo do grau de abrangência atribuído à Ouvidoria.

A relevância da função é indiscutível e evidente: respeito ao cidadão, dignidade da pessoa humana, administração participativa, integração dos

---

<sup>1</sup> BRASIL. Controladoria-Geral da União. Disponível em : <http://www.cgu.gov.br/AreaOuvidoria/OQueE/>. Extraído em : 29/11/2007.

agentes sociais, diálogo democrático, elevação dos níveis de consciência e qualificação profissional, agregação de qualidade e aumento da competitividade. Enfim, são tantos os benefícios derivados da atividade que seus custos operacionais, em valor absoluto, tornam-se, na verdade, um item de investimento, com retorno mais que garantido.

O tema, cativante por si só, teve o condão de mobilizar diversos segmentos da sociedade civil organizada, razão pela qual entendeu por bem este Colegiado promover duas audiências públicas, nos dias 16 de agosto e 25 de outubro de 2007, que lograram trazer a lume questões relevantes e críticas merecedoras de reflexão, debate e desenvolvimento, com vistas a oferecer ao país um texto que viesse a incorporar sugestões enriquecedoras à iniciativa parlamentar original.

Oportuno registrar que, nas referidas audiências, foram ouvidas as seguintes pessoas/representantes de órgãos/entidades:

- Sr. Aristóteles dos Santos, Representante da Ouvidoria-Geral da União;
- Sr. Raimundo Benoni Franco, Presidente Nacional do Fórum de Ouvidores do Setor de Energia;
- Sra. Sara Saeghe Ximenes, Secretária-Executiva Adjunta do Fórum Nacional dos Procon's;
- Desembargador Hermenegildo Fernandes Gonçalves, Ouvidor-Geral do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;
- Sr. Amaro Luiz Gomes, Chefe do Departamento de Normas do Sistema Financeiro, do Banco Central do Brasil;

- Sra. Vera Maria Borralho Barcelar, Ouvidora da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e Tesoureira da Associação Nacional de Ouvidores Públicos;
- Sr. Cássio Augusto Muniz Borges, Gerente-Executivo do Jurídico da Confederação Nacional da Indústria.

Os respectivos pronunciamentos, ricos em experiências, e as sugestões e críticas, bastante claras e bem assentadas, que se encontram acessíveis nos registros da Câmara dos Deputados, foram devidamente ponderados e, em maior ou menor medida, incorporados ao texto do Substitutivo apresentado em anexo.

Foram também tomados em consideração a Resolução nº 3.477, de 26 de julho de 2007, do Conselho Monetário Nacional, que “Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil” e as contribuições encaminhadas, via internet, pelas seguintes entidades:

- Associação Brasileira de Ouvidores Públicos - Nacional
- Associação Brasileira de Ouvidores Públicos – Seccional do Distrito Federal

Não se pode prescindir das contribuições que a experiência histórica e a prática podem dar à compreensão do instituto da Ouvidoria e da figura do Ouvidor (termo consagrado em nosso meio como correspondente do *Ombudsman*, como é mais conhecida no plano internacional).

Nesse sentido, oportuno trazer ao cotejo importante contribuição do ilustre Ouvidor-Geral do Município de Salvador - BA, Humberto Viana, em trabalho recente, de sua lavra:

Foi na Suécia, em 1809, que se instituiu o ouvidor como hoje é conhecido. A ele designou-se o nome *ombudsman* - pessoa que administra de fora para dentro. A descrição conceitual do

termo, em diversas línguas, remete ao seu conceito central de defensor público dos direitos do cidadão, representante do povo e responsável nas empresas por a observar e criticar (AMARAL FILHO, 1996, p.21).

Inicialmente os suecos concebiam o *ombudsman* como uma figura única e de competência global, ou seja, o mesmo homem que trataria da proteção dos consumidores através de vários instrumentos inclusive do controle da propaganda nociva, desonesta ou criadora de necessidades supérfluas, seria também responsável pela ação de controle fiscal, militar e policial. De acordo com tal concepção, o *ombudsman* deveria ser um defensor do povo em todos os sentidos (MATTA, 1974, p 71).

Conclui Matta:

Evidentemente tal concepção não poderia fazer face a uma sociedade moderna, complexa e altamente diferenciada e, com efeito, ela evoluiu para uma concepção onde, com uma divisão de trabalho respeitada, 40 juristas protegem os suecos dos diversos abusos de que poderiam ser vítimas (1974, p 71).

No âmbito da história, podemos afirmar que existiram diversas formas de ouvidores. Reis, imperadores e nobres enviavam seus agentes, como se fossem seus próprios olhos e ouvidos, para descobrir como andavam se comportando as autoridades públicas nos vilarejos e nas cidades.

Ao analisar algumas dessas instituições antigas que apresentavam uma certa analogia ou que, de certo modo, poderiam servir como referências para o surgimento do *ombudsman* moderno, cumpre destacar a figura do denominado “O Olho do Rei” do império Persa, um auxiliar direto do imperador Ciro, a quem cabia o virtual controle do império e a supervisão dos funcionários, inclusive do alto escalão e, principalmente, o *Tribunus Plebis* da antiga Roma, que era encarregado de garantir proteção à plebe contra o poder dos patrícios e os abusos do poder (LEITE, 1975, p.36).

Atualmente, qualquer cidadão sueco cujo direito for lesado, ou mesmo ameaçado, pode apresentar-se ao *ombudsman* diretamente, sem intermediário e sem ônus. O *ombudsman* não possui o poder de revogar ou anular decisões. É mais do uso da persuasão e da influência, podendo recomendar ou propor mudanças nas ações governamentais (PINTO, 1993, p.12).

A partir da criação do *ombudsman* sueco, outros países, inicialmente os europeus, adotaram a instituição, às vezes seguindo fielmente o modelo sueco e, em outras, com pequenas adaptações ou alterações. Os primeiros países a adotar foram Finlândia, Dinamarca, Nova Zelândia, Alemanha e Inglaterra. Somente a partir de 1967 o *Ombudsman* foi instituído na América. Vejam-se os principais exemplos dessa implantação em determinados países:

O ofício do *ombudsman* finlandês (*oikeusasiamies*, literalmente “agente da lei”) foi instituído quase que casualmente na primeira constituição, promulgada em 17 de julho de 1919. No dia 6 de dezembro de 1917, a Finlândia se torna independente. Necessitando elaborar uma constituição e devido à proximidade histórica com a Suécia, acabou copiando alguns dispositivos constitucionais suecos, entre eles o que incluía a provisão do *ombudsman*.

Adotando um sistema parlamentarista, o *ombudsman* finlandês é eleito pela maioria dos parlamentares e os seus serviços cessam por morte, demissão ou pela não reeleição ao final do mandato (AMARAL FILHO, 1996, p 43).

A Noruega - tendo o seu primeiro *ombudsman* sido um militar (1952), com a função primordial de contribuir para salvaguardar os direitos civis dos militares - somente em 1962 estabeleceu a criação e as competências para o *ombudsman* civil. O *ombudsman* norueguês possui características próprias. Ele não se limita a atividades administrativas relativas aos particulares, mas se aplica também à administração interna do pessoal. Assim o empregado público passou a ter direito de reclamar seus direitos (AMARAL FILHO, 1996, p 61).

Na Inglaterra, o *ombudsman* é nomeado em caráter vitalício. Ao completar 65 anos de idade, com uma aposentadoria compulsória, ele cessa suas atividades. Sua atuação é limitada, porque não pode atuar por iniciativa própria nem direta de seus cidadãos. Há a necessidade da interferência de um terceiro elemento: o deputado (AMARAL FILHO, 1996, p. 87). Além disso, o *ombudsman* inglês não pode realizar inspeções nos departamentos administrativos. Só pode agir se não houver possibilidade de interpor recursos à autoridade. Há ainda a observância do prazo de prescrição das queixas. Na norma britânica, a pessoa interessada em acionar o *ombudsman* tem que ser de nacionalidade inglesa ou residente na Inglaterra (PINTO, 1998, p.19).

Inspirando-se no *ombudsman*, em 1976 a constituição portuguesa constituiu o Provedor de Justiça. Seu artigo 24 institui: “Os cidadãos podem apresentar queixas por ações ou omissões dos poderes públicos ao Provedor da Justiça, que os apreciará sem poder decisório, dirigindo aos órgãos competentes as recomendações necessárias para prevenir e reprimir as injustiças” (AMARAL FILHO, 1996, p 105).

O Provedor da Justiça é nomeado pelo Presidente da República que escolhe entre três nomes indicados pelo Primeiro Ministro e pelo Ministro da Justiça. O seu campo de atuação é extenso, cobrindo todos os setores administrativos, todos os funcionários públicos, serviços e empresas públicas, entidades locais e demais pessoas de direito. Seu acesso é direto. Ele possui poderes de questionar funcionários, de conhecer expedientes, de propor, indiretamente, sanções. Entretanto seu poder é somente de recomendação, para

qualquer modificação ou anulação das decisões das autoridades administrativas competentes (PINTO, 1998, p.20).

Uma característica interessante no *ombudsman* português é que, além das suas atribuições típicas, ele passa a desempenhar uma atribuição pedagógica, ao divulgar aos cidadãos, de forma clara e metodológica, o sentido e o alcance dos direitos e liberdades fundamentais (LYRA, 2000, p.57).

Nos Estados Unidos o *ombudsman* foi adaptado às características legislativas e judiciais peculiares de cada estado: Nebraska e Nova Jérsei possuem os *ombudsman* indicados pelo legislativo e não diferem do modelo clássico sueco. São designados por um período de 4 a 6 anos, com poderes de denúncia, de conduzir investigações e com autoridade de manifestar-se a respeito de autoridades administrativas estaduais e locais. O acesso a ele é dado a todo e qualquer cidadão que se sentir lesado (AMARAL FILHO, 1996, p 95).

Em outros estados em que o *ombudsman* é nomeado pelo governador, seus poderes investigatórios estão comprometidos, bem como a sua imparcialidade e independência. São os *pseudo-ombudsman*, que mais se assemelham a agentes negociadores em seu papel de relações públicas do governo. Entretanto, no setor privado, as organizações americanas a cada dia implantam em sua estrutura organizacional a figura do *ombudsman*, como uma verdadeira fonte de informações e de fiscalizador da qualidade, graças a seu trabalho direto com o consumidor (PINTO, 1998, p.21).

No Brasil, a figura do ouvidor remonta ao período colonial. Eram os auxiliares diretores dos donatários das capitanias hereditárias nomeados para a função de juiz. Em 1548, com a criação do Governo-Geral do Brasil, surgiu o ouvidor geral, com as funções de Corregedor Geral da justiça em todo o território colonizado (PINTO, 1998, p. 37).

Apesar de sucessivos estudos para a implantação do instituto sueco no Brasil e de o anteprojeto da Comissão de Notáveis - designada pelo presidente José Sarney para subsidiar os trabalhos da Constituinte - ter previsto a figura do "Defensor do Povo", a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 não instituiu um *ombudsman* para controle da administração federal. Essas funções ficaram divididas entre o Tribunal de Contas da União (TCU), o Ministério Público e o Congresso Nacional. As constituintes estaduais previram os Tribunais de Contas, Ministérios Públicos Estaduais e as Assembléias Legislativas (LYRA, 2000, p 67).

As primeiras informações sobre a instituição do *ombudsman* chegaram ao Brasil vindas dos países nórdicos, por volta de 1820, quando alguns parlamentares já tentavam instituir no país um segmento, muito semelhante ao *ombudsman* sueco, que disponibilizasse ao cidadão o direito de denunciar os casos

de opressão e insatisfações. Essas insatisfações eram, na verdade, um reflexo da situação reinante no Brasil, que já vivia nas sombras dos movimentos separatistas (PINTO, 1998, p.22).

Segundo Gomes (apud, LYRA, 2000, p.63), somente a partir da década de 60 é que, por meio do surgimento de artigos veiculados pela imprensa nacional, por matérias científicas e pelo pronunciamento de parlamentares o tema volta a ter maior ênfase, chegando a ser editado um decreto nº 50.533 de 1961, posteriormente revogado, sugerindo a implantação, nas capitais de cada Estado, de Sub-gabinetes da Presidência da República, com atribuições, entre outras, de encaminhar aos órgãos pertinentes da Administração Federais reclamações, pedidos e papéis de interesse das populações locais. A ditadura militar instaurada no Brasil a partir de 1964 veio obstruir a utilização de quaisquer canais formais e informais de controle da administração pública e, conseqüentemente, de defesa dos direitos do cidadão.

O Estado do Paraná tornou-se o pioneiro na implantação da ouvidoria geral estadual. Em março de 1986, o então prefeito de Curitiba (PR), Roberto Requião, instituiu a ouvidoria municipal, extinta em 1989. Seguindo essa tendência, o Governo Estadual criou, em março de 1991, a ouvidoria geral para atuar [...] “na defesa dos direitos e interesses individuais e coletivos, contra atos e omissões cometidas pela administração pública estadual, no âmbito do poder executivo” (PINTO, 1998, p.37).

A ouvidoria do Estado do Paraná viria a se tornar o mais expressivo modelo de Ouvidoria vinculada ao poder executivo no Brasil. O programa intitulado “Ouvidor da Cãs”, por exemplo, implementaria cerca de 112 ouvidorias setoriais, nos principais órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Estado, todas coordenadas pela Ouvidoria Geral e articuladas entre si por Internet e Intranet. (LYRA, 2000, p. 77)

A partir dessa iniciativa do Governo do Paraná, outros Estados da União aderiram ao sistema de ouvidoria geral e, hoje, estados como São Paulo e Ceará tornaram-se exemplos dos benefícios oriundos da atuação dos ouvidores em todas as áreas (LYRA, 2000, p. 76).

Em paralelo a todo esse processo originário do serviço público, as organizações privadas, com base na necessidade de desenvolvimento de estratégias que buscassem maior aproximação e controle do grau de satisfação do cliente, começam a identificar na figura do *ombudsman* um novo mecanismo de mensuração para verificar o grau de relacionamento com seus clientes, apresentando grandes diferenciais em relação aos mecanismos comumente aplicados. A partir disso, observa-se a necessidade de adaptação do *ombudsman* às mais diversas áreas de atuação públicas e privadas.

## 2.2 Conhecendo melhor o conceito: *Ombudsman*

Observando o conceito literal, nota-se a forte relação do *ombudsman* com as ações sociais e de defesa dos direitos dos cidadãos, conservando, assim, as principais características dos primórdios desse serviço.

Segundo o Novo Dicionário Aurélio (HOLANDA, 2000) *ombudsman* significa: (Do sueco *ombud*, "representante", deputado, + ingl. *man*, homem). 1. Nos países de democracia avançada, como por exemplo, a Suécia, trata-se do funcionário do governo que investiga as queixas dos cidadãos contra os órgãos da administração pública. 2 Por extenso: Pessoa encarregada de observar e criticar as lacunas de uma empresa, colocando-se no ponto de vista do público. O *ombudsman* critica o próprio jornal que lê, com olhos de leitor (NETO, 2000, p. 20).

Para o *Oxford Dictionary University Press* trata-se de: *an official appointed to investigate individual's complaints against maladministration, especially that of public authorities. Origin from 1950 Swed. Legal representative* (PEARSOLL, 1998, p.309).

Enquanto que o *Webster's New Twentieth Century* o define como: *an appointed public official who investigates activities of government agencies that may infringe on the rights of individuals.* (WEBSTER, 1978, p.299).

Vale salientar que a tradução do termo *ombudsman* para o português não é literal. O nome ouvidor representa uma das principais características da função a ser percebida pelos usuários: o saber ouvir.

A utilização desse termo facilita a identificação dos tipos de serviços prestados, bem como caracteriza de forma clara o seu papel, possibilitando relacionar o termo aos conceitos de credibilidade, transparência, interesse e imparcialidade no relacionamento e na atuação do setor com a sociedade. Não se pode deixar de comentar que se trata de uma perfeita estratégia de posicionamento de marca.

(...)

O *ombudsman* é um profissional nomeado pela maior instância da organização para coordenar o setor, exercendo um mandato predeterminado, com prazos entre 2 e 4 anos, a depender da área de atuação. Durante o período de seu mandato, na grande maioria das organizações, lhe é dada garantia de estabilidade, só sendo rescindido ou exonerado do cargo se comprovada falta grave, mediante inquérito administrativo, com amplo direito de defesa, ou por interesse próprio, após aprovação da instância máxima da organização (LYRA, 2000, p.303).

Deve atuar de forma personalizada, autônoma e imparcial, recebendo, analisando, investigando e encaminhando aos setores competentes sugestões, queixas, dúvidas e elogios,

acompanhando o processo até a sua solução final, estando a sua atuação ligada diretamente à Presidência.

Conforme define a Associação Brasileira de Ouvidores – ABO, a ouvidoria:

É um serviço oferecido à população para receber críticas ou sugestões referentes ao desempenho de órgãos públicos ou empresas privadas [...] recebe e analisa as reclamações e sugestões dos usuários, encaminhando as informações aos setores competentes para o atendimento. Acompanha, também, as providências adotadas, cobra soluções e mantém o cliente informado. Ele deve funcionar como um canal permanente de comunicação rápida e eficiente (apud BLONGREN, 1978).

Outros autores conceituam suas funções como sendo mais voltadas ao papel de defensor público:

Em verdade, é esta uma das principais, se não a mais importante, entre as funções do ombudsman: procurar fazer com que o cidadão receba do Estado, através do serviço público, a eficiente atenção a que tem direito, não sendo por outro motivo que vários autores e estudiosos o denominam “defensor” ou “protetor” do povo (LEITE, 1975, p.21).

O mesmo afirma o Instituto Internacional de *Ombudsman*, que direciona o conceito da atuação do *ombudsman* ao seu papel social na defesa dos direitos dos cidadãos:

*Proteger al pueblo de las violaciones de los derechos, abusos del poder, error, negligencia, decisión injusta e maladministración a fin de mejorar la administración pública y hacer que la acciones del gobierno sean más abiertas y que el gobierno y los funcionarios sean más transparentes para com los miembros del público* (LYRA, 2000, p.51)

Entretanto, boa parte dos estudiosos do assunto já direciona suas funções à área privada e adaptada às necessidades estratégicas de relacionamento com o cliente:

Inicialmente, o *ombudsman* aparece como um ouvidor-geral, recebendo queixas dos cidadãos. Posteriormente, ele seria estendido para entidades privadas, como jornais e empresas de todos os tipos. A sua função é ouvir o público e atuar como uma espécie de advogado. Na imprensa, além da função de ouvidor, o *ombudsman* também é um crítico, contando com uma coluna no jornal (normalmente semanal) e boletins que circulam internamente no meio de comunicação (MENDES, 2000).

O fundamental na conceituação da figura do *ombudsman*, sob os olhos das instâncias públicas, está na sua forte relação com a defesa dos direitos do cidadão e, no ponto de vista das organizações privadas, nos do consumidor. O que fica comprovado é a necessidade de sua adaptação e dos ajustes

necessários de suas funções e suas estruturas física e de pessoal, às características e recursos do órgão ou organização que venham a aplicá-lo. Sem, entretanto, desviar ou distorcer a sua essência, na conjuntura das ações, para preservação dos direitos do usuário, bem como, da sua postura voltada à ética, atuando de forma imparcial, transparente, autônoma e personalizada.

### **2.3 O Ombudsman nas Organizações**

O *ombudsman* tem proliferado em diversas organizações, atuando na melhoria do clima interno, no apoio aos esforços de manutenção, criação ou reforço da imagem institucional, na humanização do relacionamento entre a organização e seus clientes e, principalmente, como crítico da empresa, sob o ponto de vista do consumidor.

Em todas as áreas de atuação (interna ou externa à organização), o *ombudsman* mantém algumas características fundamentais oriundas do modelo sueco, sem as quais ficaria comprometida a sua autonomia. Outras características são adaptadas à área de atuação, à cultura, à política e aos objetivos organizacionais, representando ou advogando em defesa de um direito individual ou coletivo (...).

Atualmente, na Suécia, a instituição do *ombudsman*, mesmo ainda estando ligado ao governo, passou a atuar em diversas áreas, adaptando-se assim, às suas características e públicos específicos. Hoje, por designação do parlamento, pode-se encontrar um *ombudsman* do público junto à imprensa; um *ombudsman* para a igualdade das oportunidades; um *ombudsman* das crianças; dos deficientes físicos; contra a discriminação; e um *ombudsman* do consumidor (MOTTA, 1974, p.70).

O *ombudsman* dos consumidores é relativamente novo, mesmo na Suécia, mas como ação parece eficaz. Evidentemente tal eficácia está diretamente relacionada com os poderes que tem em mão, derivados efetivamente de duas leis em vigor desde a sua posse. A primeira delas refere-se basicamente às atividades de *marketing* das empresas, e a segunda às suas ações contratuais. A lei que diz respeito a atividades de *marketing* visa proteger o público das agressões de uma publicidade que pode assumir um caráter abusivo e pouco honesto (MOTTA, 1974, p.72).

Em muitos casos a implantação de uma ouvidoria nas empresas, instituindo-se assim a figura do *ombudsman*, tem inicialmente a conotação de uma tentativa de equacionar os diversos problemas existentes na organização, em especial, as dificuldades quanto ao relacionamento e satisfação do público interno e externo.

Tal posicionamento passa, em muitos momentos, a impressão de se tratar, mais uma vez, de outra estratégia para “enrolar” o consumidor ou, simplesmente, de mais uma estratégia de *marketing*. Após ser implantado e verificados os resultados, pode-se perceber a amplitude

da sua atuação, não somente do ponto de vista mercadológico, como também, do estratégico e do interpessoal e, talvez de forma ainda pouco perceptiva, do social.

Ao exercer o seu papel de defensor do cliente na organização, o *ombudsman* tem se revelado um importante instrumento de interação entre a empresa e o ambiente, aliado na defesa do consumidor na busca de soluções de conflitos e colaborando eficazmente com os programas de qualidade implantados nas organizações. Por todas essas contribuições, o seu papel nas organizações tem-se ampliado e vem revelando um grande potencial a ser explorado, em diversos campos de atuação administrativa (WALKER, 1991, p.136).

A partir do momento que o *ombudsman* passa a ter contato com os clientes e a inteirar-se dos seus principais problemas e anseios, inicia-se internamente o processo de identificação e desenvolvimento das correções às falhas e carências da empresa [...] assim, a presença de um *ombudsman* que possua um perfil e visão adequados ao mercado, atuante (interna e externamente), investido das prerrogativas necessárias ao eficiente exercício da função e trabalhando em sintonia com as áreas de *marketing* e vendas da companhia, acelera e muito o processo de alinhar a empresa ao atendimento das necessidades dos clientes/mercado e de monitorar mais rapidamente seus desvios e tendências (SILVA, 2002, p.1).

A qualidade dos serviços prestados pela organização se aperfeiçoa com a atuação do *ombudsman*, uma vez que ele auxilia a identificar falhas nos sistemas, pontos problemáticos, servidores mal-educados e rudes.

A mesma situação pode ser considerada do ponto de vista da sua atuação com o público interno. Ao ter os seus serviços extensivos aos funcionários, fornecedores e parceiros, a organização não somente utiliza-se de mais um importante canal de comunicação, como também viabiliza uma maior aproximação do público interno e, como conseqüência, tem conhecimento dos seus anseios e dificuldades, sem desconsiderar a possibilidade do desenvolvimento de novos projetos ou posicionamentos estratégicos, por conta das sugestões e encaminhamentos dos usuários internos.

Sempre que a figura do *ombudsman* é relacionada a uma organização privada, é comum relacioná-la aos conceitos e estratégias mercadológicos. A sua atuação e proximidade com os clientes externos e internos remetem às ações muito próximas, ou complementares, às estratégias de, por exemplo, *marketing* de relacionamento e *endomarketing*.

Um outro fator preponderante para essa relação do *ombudsman* com o *marketing* é o que se denomina a “era do consumidor”. Os primeiros indícios da implantação do *ombudsman* nas organizações privadas no Brasil se deram no final da década de 80, período em que se passou por um grande avanço na defesa dos direitos do consumidor graças à elaboração do Código de Defesa do Consumidor, no início dos anos 80 (BLONGRÉN, 1998. p.48)

A voz do cliente tem sido cada vez mais ouvida na correção de formulas de produtos, de distribuição, vendas, embalagem, rotulação etc. O consumidor passa, a partir de agora, a conhecer melhor seus direitos de cidadão, exigindo que sejam cumpridas as regras estabelecidas para a venda e o consumo de produtos. O conceito de comprar o que era exposto, sem reclamar, acaba com o amadurecimento do cliente e a divulgação do Código de Defesa do Consumidor (apud BLONGREN, 1998. p.49)

Foi nesse período que grandes empresas brasileiras, como o Grupo Pão de Açúcar, por exemplo, no intuito de fortalecer as relações e estabelecer novos elos com seus consumidores, adaptaram o *ombudsman* aos seus ramos de atuação, possibilitando assim maior aproximação com os clientes e, principalmente, oferecendo um atendimento mais personalizado, resultando num conhecimento mais profundo dos anseios, insatisfações e satisfações destes quanto aos seus produtos e serviços (GIANGRANDE, 1997, p.30-35).

Conforme Giangrande (1997, p.30-35), “a década de 90 chegou com o papel de conscientizar o cidadão daquilo que está consumindo e, como parte dessa orientação, entra em cena, nas empresas mais preocupadas com sua permanência no mercado, a figura do *ombudsman*”. Nesse período, não somente as empresas de varejo, como o Pão de Açúcar, passaram a implantar ouvidorias, como também a imprensa, por meio do jornal Folha de São Paulo e do Jornal O POVO, de Pernambuco, e os bancos como o Banco do Estado da Bahia – BANEBA. Todos adequando o setor às características da área de negócio e às culturas organizacionais sem, no entanto, desligar-se da essência do conceito central das ações de um *ombudsman*.

Não se pode deixar de considerar um outro aspecto da atuação do *ombudsman*, constantemente relacionado com as estratégias mercadológicas nas organizações: os efeitos de sua atuação frente à imagem institucional. Ao trabalhar com a satisfação do cliente e ao configurar uma atitude de transparência e compromisso com o consumidor, não temendo expor seus erros, as organizações vêem, como resultados, as reações positivas quanto à sua imagem, criando, assim, um amplo caminho para a fidelização desse consumidor.<sup>2</sup>

Em importante artigo doutrinário, também o Defensor Público baiano Edinaldo César Santos Júnior apresenta considerações sobre as origens e razões de criação da figura do *ombudsman*, com especial atenção à experiência latino-americana, destacando que:

---

<sup>2</sup> VIANA, Humberto. O *ombudsman* nas instituições de ensino. Salvador : Ouvidoria Geral do Município/Publicações, pp. 12-26 e 224-225. Atual. em 2/3/2007, Disponível em : [http://www.ouvidoria.salvador.ba.gov.br/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=11](http://www.ouvidoria.salvador.ba.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=11). Extraído em : 29/11/2007.

(...) no Brasil, a atividade foi constitucionalmente descentralizada. Tanto o Ministério Público quanto a Defensoria Pública poderão atuar em juízo como *ombudsman* na defesa do cidadão contra as violações de direitos humanos. Além disso, organismos não-governamentais e Comissões Parlamentares têm se revestido da mesma missão.

O Professor Jayme Córdoba Triviño faz uma análise precisa sobre a figura do *ombudsman*, identificando sua criação num Estado como um *mecanismo extrajudicial de garantia* de direitos humanos. Assinala que o Defensor do Povo é o “servidor público chamado a exercer, sobre os atos das autoridades, um controle de tipo moral, fundado no poder de crítica e no poder da mediação e desenvolvido através de mecanismos caracterizados por seus traços de agilidade, imediatividade e informalidade. Este controle defensorial se distingue claramente do exercício pela magistratura e pelos órgãos de controle disciplinar, pois abarca um âmbito mais amplo, pode trabalhar de modo preventivo, concomitante ou posterior, tem uma orientação ético-pedagógica e vem não para substituir, mas sim complementar os demais controles previstos constitucionalmente”.

(...)

Com essas características, a instituição no Brasil estaria mais voltada à salvaguarda dos direitos humanos, à proteção do cidadão e menos dedicada ao mero controle da Administração Pública, como é a *práxis* em tantos outros países.<sup>3</sup>

À vista de tais lições, não resta sombra de dúvidas sobre a importância do tema e de sua regulamentação, incumbindo a este Relator a árdua e delicada tarefa de escolher, entre as variadas contribuições e diferentes pontos de vista, as alternativas que melhor conciliam as demandas pelas partes interessadas, tendo em vista o interesse maior, dos cidadãos e dos consumidores, e as peculiaridades do ordenamento jurídico nacional.

Destacamos as seguintes premissas e diretrizes:

- Deve haver maior flexibilidade em relação à criação de ouvidorias nas empresas privadas. O tema deve ser regulamentado, mas sem prejudicar a autonomia do livre mercado e da

<sup>3</sup> SANTOS JÚNIOR, Edinaldo César. O *ombudsman* e sua evolução : o ouvidor brasileiro. Prática Jurídica. Ano II, n. 16, 31/7/2003, pp. 22-23.

concorrência entre estas. As práticas de estratégia empresarial e de *marketing*, em particular, já recomendam a criação das ouvidorias ou atividades assemelhadas, sendo demasiado instaurar compulsoriedade, infringindo o princípio da livre iniciativa, com possível afronta às normas constitucionais;

- O Poder Público, no entanto, não deve se furtar de incentivar a atividade, no exercício de seu papel, constitucional, de indutor do desenvolvimento do setor privado;<sup>4</sup>
- A regulamentação deve ser mínima, equivalente aos preceitos fundamentais sobre a atividade e ao estabelecimento de parâmetros que permitam um funcionamento adequado das ouvidorias, deixando as especificações operacionais para cada órgão ou entidade;
- É relevante definir as diretrizes gerais da atividade de ouvidoria e a competência para sua certificação; as atividades básicas, formas de atuação, prerrogativas e mandato do ouvidor; outras providências harmonizadoras das disposições fundamentais da matéria.

Diante do exposto, parece-nos apropriado oferecer um Substitutivo, incorporando as diversas contribuições, acolhidas após análise

---

<sup>4</sup> Constituição Federal: “Art. 174. Como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento, sendo este determinante para o setor público e indicativo para o setor privado.”

juntamente com o Autor.

Estamos cientes de que o esforço ora realizado será bem compreendido pelos ilustres membros da Comissão de Defesa do Consumidor como um segundo passo visando à regulamentação dessa importante e necessária atividade de cunho social: a ouvidoria.

Por certo, saberão oferecer suas contribuições adicionais, ampliando-se os profícuos debates até agora desenvolvidos neste Colegiado, quiçá por meio de emendas ao texto ora oferecido.

Em virtude disso, **votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 342, de 2007, nos termos do Substitutivo anexo.**

Sala da Comissão, em 15 de maio de 2007.

**Deputado LUIZ BASSUMA**  
**Relator**

### **SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 342, DE 2007**

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece normas e critérios mínimos a serem observados pelos entes de direito público e privado, na institucionalização da atividade de ouvidoria.

Parágrafo único. Para os fins desta lei, entende-se por:

I - comunicação - toda reclamação, reivindicação ou sugestão em relação aos produtos, serviços ou procedimentos da organização, inclusive em

relação a sua imagem pública, sua forma de atuação social ou junto ao mercado consumidor, ou questões internas de natureza pessoal ou organizacional;

II - comunicante – toda pessoa natural ou jurídica que apresente comunicação à ouvidoria, tenha ela ou não atividade de ouvidoria estruturada em unidade própria;

III - ouvidor – o agente responsável pela coordenação e operação da atividade de ouvidoria, estruturada ou não em unidade administrativa própria; seja servidor público *lato senso*, seja diretor, membro ou empregado de entidade privada, inclusive da administração indireta.

Art. 2º A atividade de ouvidoria deve:

I - priorizar:

a) a defesa da cidadania e da legalidade, especialmente nas relações de consumo de serviços públicos ou privados;

b) a prevenção e a solução de conflitos internos e da organização ou de seus dirigentes, servidores, empregados ou agentes, em relação ao público externo, em relação ao objeto da sua atividade social ou econômica;

II - guardar compatibilidade com a natureza, a dimensão e a complexidade da organização;

III - observar e fazer observar a necessária distinção relativamente:

a) ao serviço de atendimento a cliente, acaso existente na organização, que lhe servirá de instrumento;

b) à atividade sindical;

c) à auditoria contábil, financeira ou orçamentária;

d) ao controle interno;

e) às atividades de *marketing*;

f) às atividades de *lobby*.

IV- observar as disposições legais e as normas regulamentares oficiais, e, no que couber, o contrato ou estatuto social, o regimento de pessoal e os demais documentos pertinentes à atividade da organização;

V - promover a divulgação de informações completas sobre suas finalidades, possibilidades e limites de atuação, os canais e formas de comunicação e acompanhamento de ocorrências sob sua competência, bem como relatórios de comunicações e resultados;

VI - receber reivindicações, reclamações e sugestões, dando-lhes o adequado tratamento ou encaminhando às instâncias próprias, informando ao comunicante os procedimentos a serem observados em relação à comunicação apresentada;

VII - recomendar, às unidades administrativas competentes, medidas para implementar melhorias nos produtos, serviços, processos, procedimentos e estruturas organizacionais, com especial atenção aos níveis de qualidade, eficácia e eficiência.

§ 1º Sem prejuízo da lei que disciplinar as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, prevista no § 3º do art. 37 da Constituição Federal, cada ouvidoria pública, no âmbito de sua competência, deverá receber, tratar, encaminhar e dar resposta às comunicações relativas:

I - à prestação dos serviços públicos em geral;

II - ao acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII, da Constituição Federal;

III - ao exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

§ 2º A atividade de ouvidoria deve observar os padrões de desempenho estabelecido nesta lei e, se houver, em seus regulamentos, devendo ser obrigatoriamente certificada:

I - na administração pública, no que couber:

Nacional;

a) por comissão designada pela Mesa Diretora do Congresso

b) pela Ouvidoria-Geral da União;

c) pelo Conselho Nacional de Justiça;

d) pelo Conselho Superior do Ministério Público da União;

e) pelos órgãos correspondentes nos Estados, no Distrito Federal e nos Municípios;

II - na iniciativa privada:

a) por entidades credenciadas pelas confederações das categorias econômicas ou por entidades de âmbito nacional reconhecidas pelas organizações postulantes do credenciamento;

b) pelas Ouvidorias-Gerais dos Estados e do Distrito Federal, sob convênio com entidades representativas de associações, fundações ou sociedades.

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

I) os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

II) as sociedades empresárias concessionárias ou permissionárias de serviços públicos;

III) as entidades paraestatais que recebam recursos de contribuições compulsórias;

IV) para as entidades de fiscalização da atividade profissional, assim definidas em lei;

V) as fundações privadas, organizações sociais de interesse público e demais entidades privadas, quando subvencionadas por recursos públicos;

VI) as empresas privadas de médio e grande porte conforme classificação do artº 2º da Lei nº 10.165 de 27 de dezembro de 2000.

Art. 4º São atribuições básicas do ouvidor:

I - atender com isonomia todo aquele que buscar a ouvidoria, garantindo o sigilo de identidade, quando assim solicitado;

II - prestar os esclarecimentos necessários quanto aos atos e normas da organização e da ouvidoria, bem como quanto aos direitos e deveres do comunicante;

III - receber, analisar, instruir e dar o tratamento formal e adequado à comunicação, encaminhando-a ou respondendo-a com clareza e objetividade;

IV - informar ao comunicante o prazo previsto para solução ou resposta, zelando para que não seja ultrapassado o prazo estipulado;

V - informar quanto ao andamento da análise da comunicação e as providências adotadas;

VI - resolver as pendências que não forem solucionadas pelo atendimento realizado pelos postos de atendimento ou canais de conveniência;

VII - agir preventivamente, identificando eventuais pontos de conflitos, propor soluções e introduzir modificações nos procedimentos internos, conforme sua competência, com vistas à melhoria da qualidade dos serviços;

IV - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às comunicações recebidas, resguardando o sigilo das informações de natureza reservada.

§ 1º A atuação do ouvidor e da equipe que lhe for subordinada:

a) dar-se-á por iniciativa própria, da autoridade máxima ou dirigente da organização, de qualquer servidor ou empregado, de agente terceirizado, de cliente, consumidor ou cidadão em geral, que serão identificados, na comunicação, por sua qualidade específica, para fins de avaliação da atividade, sem prejuízo de outros segmentos de interesse;

b) impede a acumulação de responsabilidades sobre atividades finalísticas ou de resultados da organização, ou que possam potencialmente gerar

conflitos de interesse com a ouvidoria;

c) deve ser pautada pelos seguintes valores: ética, comprometimento com os objetivos da ouvidoria, imparcialidade, responsabilidade (perante a sociedade, a organização e o comunicante), integridade, respeito, cortesia e eficácia.

§ 2º O ouvidor será eleito ou nomeado:

I - nos órgãos da administração direta e autarquias, inclusive nas agências executivas ou reguladoras, na forma prevista nas leis que tratam de suas respectivas competências;

II - nas fundações integrantes da administração pública, na forma prevista nos decretos do Poder Executivo ou atos correspondentes dos demais Poderes, que tratem de suas respectivas competências;

III - nas empresas públicas e privadas, sociedades de economia mista e demais entidades com personalidade jurídica de direito privado, na forma prevista nos respectivos contratos ou estatutos sociais.

§ 3º O exercício da função de ouvidor:

I - é permitido a qualquer servidor, empregado ou dirigente da organização, sendo os critérios e requisitos para a homologação de sua candidatura, indicação, aprovação ou nomeação, no que couber, definidos na forma prevista no diploma específico de instituição da atividade de ouvidoria;

II - será personalizada, autônoma e independente, assegurando o livre trânsito pelos diversos setores da organização, sempre que na busca pela solução de problemas ou conflitos sob competência da ouvidoria;

III - subordina-se apenas à autoridade máxima executiva da organização ou do órgão a que se vincula a unidade central do sistema;

IV - observará prazo de mandato não inferior a 2 (dois) nem superior a 4 (quatro) anos, permitida uma recondução;

V - assegura estabilidade pelo prazo do mandato acrescido de 6 (seis) meses, mesmo na hipótese de exoneração, exceto no caso de falta grave

apurada em processo administrativo disciplinar, na forma de lei aplicável ao servidor público, dirigente ou empregado.

Art. 5º As vagas em conselhos de órgãos e entidades da administração pública direta e indireta dos Poderes da União destinadas a representantes da iniciativa privada somente poderão ser preenchidas por dirigentes ou empregados de entidades que mantenham atividade de ouvidoria devidamente certificada.

Parágrafo único. A certificação de que trata o caput, assim como a referida no § 2º do art. 1º, deverá ser requerida no prazo de 90 (noventa) dias da vigência desta lei, valendo o protocolo como suprimento do requisito legal até pronunciamento pelo órgão ou entidade certificadora.

Art. 6º Enquanto não aprovadas as leis previstas no inciso I do § 2º do art. 4º, o ouvidor será nomeado:

I - pelo Chefe do Poder Executivo ou autoridade equivalente nos demais Poderes, no caso dos órgãos da administração direta;

II - pela autoridade máxima das autarquias, inclusive das agências executivas ou reguladoras.

Art. 7º Esta lei entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados da data de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 15 de de 2007.

**Deputado LUIZ BASSUMA**

**Relator**

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, unanimemente, com substitutivo, o Projeto de Lei nº 342/2007, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Luiz Bassuma.

Estiveram presentes os Senhores Deputados

Vital do Rêgo Filho - Presidente; Antonio Cruz, Walter Ihoshi e Laerte Bessa - Vice-Presidentes, Ana Arraes, Celso Russomanno, Chico Lopes, Dr. Nechar, Jefferson Campos, João Carlos Bacelar, Júlio Delgado, Luciana Costa, Luiz Bassuma, Luiz Bittencourt, Rodrigo de Castro, Vinicius Carvalho, Efraim Filho, Fernando de Fabinho, Marcos Medrado, Maria do Carmo Lara e Max Rosenmann.

Sala da Comissão, em 11 de junho de 2008.

Deputado VITAL DO RÊGO FILHO  
Presidente

## **COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO**

### **EMENDA SUPRESSIVA (Nº 1/2008 - CTASP)**

Suprima-se o inciso VI, do artigo 3º do Substitutivo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor.

### **JUSTIFICAÇÃO**

O setor privado da economia do país é profundamente diversificado quanto às atividades econômicas.

No universo de empresas encontram-se as mais diversas formas de organização, tamanho, ramo de atividade, número de empregados e de clientes e/ou consumidores.

Há indústrias de todos os tamanhos, comércio, serviços e tudo o mais que se possa imaginar em termos de atividade.

Há empresas que atuam apenas industrializando produtos, outras distribuindo e outras ainda atuando no mercado consumidor.

A presente emenda tem por objetivo eliminar a obrigatoriedade de toda e qualquer empresa privada dispor de ouvidoria, mesmo que ela não seja recomendável e necessária.

A imposição da ouvidoria obrigatória cerceia a liberdade de iniciativa, a livre concorrência e comete custos muitas vezes desnecessários.

Por tudo isso, esperamos o acolhimento da presente emenda.

Sala da Comissão, de de 2008.

**MAX ROSENMANN**  
Deputado Federal - PMDB/PR

**EMENDA (Nº 2/2008 - CTASP)**

Dê-se ao inciso VI do artº 3º a seguinte redação:

“VI) as empresas privadas de médio e grande porte conforme classificação do artº 1º da Lei nº 10.165 de 27 de dezembro de 2000.”

Sala da Comissão em 21/08/2008.

**Luiz Bassuma**  
Deputado Federal-PT/BA

**EMENDA (Nº 3/2011 - CTASP)**

O § 2º, do art. 4º, do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art.4º...

.....

§ 2º O ouvidor será eleito, nomeado ou designado:

.....

§ 3º .....

I – é permitido a qualquer servidor, empregado ou dirigente da organização, sendo os critérios e requisitos para a homologação de sua candidatura, indicação, aprovação, nomeação ou designação, no que couber, definidos na forma prevista no diploma específico de instituição da atividade de ouvidoria.

.....

§ 4º As disposições contidas nos incisos IV e V, do parágrafo 3º deste artigo não se aplicam às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.”

## **JUSTIFICAÇÃO**

A presente emenda pretende apenas adaptar a redação da cláusula aos termos utilizados aos normativos do Banco Central do Brasil no que concerne a designação do ouvidor nas instituições financeiras.

Se mantida a redação atual do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, haveria duas normas regulando o mesmo assunto, e de formas distintas.

A modificação faz-se, portanto, inevitável para evitar conflitos e duplicidade no ordenamento jurídico brasileiro.

Sala da Comissão, de abril de 2.011.

Júlio Delgado  
Deputado Federal – PSB/MG

## **EMENDA (Nº 4/2011)**

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:

l).....

.....

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 normais 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

#### **EMENDA SUPRESSIVA (Nº 5/2011 - CTASP)**

**Suprima-se o inciso I, do artigo 3º do Substitutivo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor.**

#### **JUSTIFICACÃO**

O setor privado da economia do país é profundamente diversificado quanto às atividades econômicas.

No universo de empresas encontram-se as mais diversas formas de organização, tamanho, ramo de atividade, número de empregados e de clientes e/ou consumidores.

Há indústrias de todos os tamanhos, comércio, serviços e tudo o mais que se possa imaginar em termos de atividade.

Há empresas que atuam apenas industrializando produtos, outras distribuindo e outras ainda atuando no mercado consumidor.

A presente emenda tem por objetivo eliminar a obrigatoriedade de toda e qualquer empresa privada dispor de ouvidoria, mesmo que ela não seja recomendável e necessária.

A imposição da ouvidoria obrigatoriedade cerceia a liberdade de iniciativa, a livre concorrência e comete custos muitas vezes desnecessários.

Por tudo isso, esperamos o acolhimento da presente emenda.

Sala da Comissão, em 7 de abril de 2011.

Deputado **BRUNO ARAÚJO**

## **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 342, de 2007, visa determinar que as empresas públicas ou privadas que possuam mais de trezentos servidores ou empregados deverão instituir a atividade de ouvidoria (art. 1º).

Dispõe o projeto que compete ao ouvidor criar um canal de comunicação com os clientes das empresas por meio da recepção de reivindicações, reclamações e sugestões e, conseqüentemente, recomendar medidas que visem implementar melhorias em seus procedimentos e na qualidade de seus produtos ou serviços. A atuação do ouvidor dar-se-á a partir de iniciativa própria, por iniciativa de empregado de empresa ou por solicitação de qualquer cidadão (art. 2º).

O ouvidor será eleito pelos servidores ou empregados, entre os quadros da empresa, por meio de escrutínio secreto, para o exercício do mandato, cuja duração será de um ano, permitida uma recondução. O exercício da função é permitido a qualquer servidor ou empregado, sendo os critérios e requisitos para a

homologação de sua candidatura resultantes de decisão de assembleia geral dos servidores ou empregados (art. 3º).

Estabelece o projeto também que é vedado ao servidor ou empregado eleito o exercício concomitante das funções normais de trabalho com a atividade de ouvidoria na empresa no decorrer de seu mandato (art. 4º).

É assegurada, pela proposição, ao empregado, no exercício exclusivo da atividade de ouvidoria, e no período de seis meses após o término de seu mandato, a garantia de estabilidade no emprego, salvo se cometer falta grave nos termos da lei (art. 5º).

Ao ouvidor, ainda pelo projeto, será assegurada plena autonomia e independência, sem qualquer ingerência administrativa formal, visando garantir os direitos e melhor representar os cidadãos (art. 6º).

Finalmente o projeto estabelece que a lei entrará em vigor cento e vinte dias após a sua publicação (art. 7º).

A proposição foi distribuída às Comissões de Defesa do Consumidor – CDC; de Trabalho, de Administração e Serviço Público – CTASP, para a análise quanto ao mérito, e de Constituição e Justiça e de Cidadania - CCJC, para a análise da constitucionalidade, da juridicidade e técnica legislativa.

A CDC, em reunião ordinária realizada no dia 11 de junho de 2008, aprovou unanimemente o projeto com substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Luiz Bassuma, que trata da questão de forma bastante extensa e pormenorizada, estabelecendo normas e critérios mínimos a serem observados pelos entes de direito público e privado, na institucionalização da atividade de ouvidoria (art. 1º).

Na CTASP, a proposição recebeu cinco emendas, sendo duas, na Legislatura passada, todas ao Substitutivo da CDC, a saber:

A Emenda nº 1, de 2008, do Deputado Max Rosenmann, suprime o inciso VI do art. 3º. Esse dispositivo determina que a atividade de ouvidoria seja obrigatória para as empresas privadas de médio e grande porte conforme classificação do art. 2º da Lei nº 10.165, de 27 de dezembro de 2000.

A Emenda nº 2, de 2008, do Deputado Luiz Bassuma, dá nova redação ao inciso VI do art. 3º, determinando que a atividade de ouvidoria seja obrigatória nas *empresas privadas de médio e grande porte conforme classificação do art. 1º da Lei nº 10.165, de 27 de dezembro de 2000* (no Substitutivo é o art. 2º da referida lei).

A Emenda nº 3, de 2011, do Deputado Júlio Delgado, dá nova redação aos § 2º e 3º do art. 4º do Substitutivo da CDC, determinando que o ouvidor seja eleito, nomeado, e, ainda, designado. Inclui ainda a esse artigo um § 4º, estabelecendo que as disposições contidas nos incisos IV a V do § 3º do artigo (na verdade do art. 4º do Substitutivo) não se aplicam às instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A Emenda nº 4, de 2008, também do Deputado Júlio Delgado, inclui parágrafo único ao art. 3º do Substitutivo da CDC, para dispor que 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.

A Emenda nº 5, do Deputado Bruno Araújo, suprime o inciso I do art. 3º. O dispositivo determina que a atividade de ouvidoria seja obrigatória nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

É o relatório.

## **II - VOTO DO RELATOR**

A atividade de ouvidoria é de grande valia tanto para o consumidor quanto para a empresa que a institui. Todavia entendemos que a lei não deve regulamentar o exercício dessa atividade, visto que, em função da sua natureza e características, tem-se por conveniente que cada situação seja regulada pelas instituições que a adotarem como parte do funcionamento do empreendimento.

Assim, o presente projeto de lei, ao tornar obrigatória a atividade de ouvidoria, interfere de maneira inoportuna na atividade empresarial, contrariando os princípios constitucionais da livre iniciativa e da livre concorrência. O Substitutivo da CDC vai mais além nessa interferência ao regular a atividade de ouvidoria de forma minuciosa, estabelecendo normas e critérios mínimos a serem observados pelos entes de direito público e privado na instituição obrigatória da atividade.

A decisão de manter ou não em seus quadros um empregado especialmente designado para a tarefa de ouvir queixas e sugestões dos consumidores compete exclusivamente ao empresário, e não ao Poder Público. Não se trata, pois, de matéria a ser regulada pelo Estado.

A empresa que optar por manter atividade de ouvidoria será livre para estipular os parâmetros de seu exercício, que se destina basicamente ao mercado consumidor, e não aos conflitos de natureza trabalhista.

Além disso, não podemos deixar de analisar a matéria sob o ponto de vista da regulamentação do exercício profissional.

Concordamos com as orientações dadas nos Verbetes de Súmulas de Jurisprudência editados e revogados por esta Comissão ao determinar que a regulamentação é uma exceção à garantia constitucional de plena liberdade do exercício profissional, que independe de autorização do Poder Público. Esse posicionamento foi corroborado pela recente decisão do Supremo Tribunal Federal que, na apreciação de recurso extraordinário, examinou a necessidade de diploma para exercer a profissão de jornalista (RE nº 511.961). Assim, na reunião plenária do dia 17 de junho de 2009, o Tribunal, por maioria e nos termos do voto do Relator, Ministro Gilmar Mendes (Presidente), conheceu e deu provimento ao recurso extraordinário, declarando a não recepção do artigo 4º, inciso V, do Decreto-lei nº 972/1969, vencido o Senhor Ministro Marco Aurélio.

Na ementa do acórdão, destacamos:

.....

**4. ÂMBITO DE PROTEÇÃO DA LIBERDADE DE EXERCÍCIO  
PROFISSIONAL (ART. 5º, INCISO XIII, DA CONSTITUIÇÃO).  
IDENTIFICAÇÃO DAS RESTRIÇÕES E CONFORMAÇÕES  
LEGAIS CONSTITUCIONALMENTE PERMITIDAS. RESERVA**

**LEGAL QUALIFICADA. PROPORCIONALIDADE.** A Constituição de 1988, ao assegurar a liberdade profissional (art. 5º, XIII), segue um modelo de reserva legal qualificada presente nas Constituições anteriores, as quais prescreviam à lei a definição das "condições de capacidade" como condicionantes para o exercício profissional. No âmbito do modelo de reserva legal qualificada presente na formulação do art. 5º, XIII, da Constituição de 1988, paira uma imanente questão constitucional quanto à razoabilidade e proporcionalidade das leis restritivas, especificamente, das leis que disciplinam as qualificações profissionais como condicionantes do livre exercício das profissões. *Jurisprudência do Supremo Tribunal Federal: Representação n.º 930, Redator p/ o acórdão Ministro Rodrigues Alckmin, DJ, 2-9-1977.*

Queremos destacar dessa ementa, ainda, uma importante interpretação da nossa Corte Suprema sobre o mandamento constitucional: **A reserva legal estabelecida pelo art. 5º, XIII, não confere ao legislador o poder de restringir o exercício da liberdade profissional a ponto de atingir o seu próprio núcleo essencial.**

O Ministro Gilmar Mendes afirmou, em seu voto, que aquela corte tem entendimento consolidado de que as restrições legais à liberdade de exercício profissional somente podem ser consideradas no tocante às qualificações profissionais.

Ele entende que as qualificações exigidas no inciso XIII do art. 5º da Constituição só podem ser exigidas nos casos em que a falta do diploma é um risco de dano à sociedade, como é o caso da medicina, da engenharia e da advocacia, e que o exercício da atividade de jornalista, por não implicar tais riscos ou danos a terceiros, não deve ter a exigência do diploma.

Nesse sentido, tanto o projeto original quanto o Substitutivo da CDC apresentam restrições de acesso ao trabalho que atentam contra o ditame constitucional da liberdade do exercício profissional. O primeiro estabelece que o exercício da função de ouvidoria será permitido a qualquer servidor ou empregado, sendo os critérios e requisitos para a homologação de sua candidatura ao cargo de ouvidor resultantes de decisão de assembleia geral dos servidores ou empregados. Já o segundo determina que a função de ouvidor será permitida a qualquer servidor, empregado ou dirigente da organização, sendo os critérios e requisitos para a homologação de sua candidatura, indicação, aprovação ou nomeação, no que

couber, definidos na forma prevista no diploma específico de instituição da atividade de ouvidoria.

Dessa forma, a nosso ver, os argumentos que embasaram a referida decisão de nossa Corte Suprema servem perfeitamente para justificar a não regulamentação da atividade de ouvidoria, cujo mau exercício de forma alguma poderá colocar em risco a saúde e a segurança da população.

Ante o exposto, somos pela rejeição do Projeto de Lei nº 342, de 2007, do Substitutivo da CDC e das Emendas nºs 1/2008, 2/2008, 3/2011, 4/2011 e 5/2011.

Sala da Comissão, em 04 de agosto de 2011.

Deputado ROBERTO BALESTRA  
Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou o Projeto de Lei nº 342/2007 e as emendas apresentadas nesta Comissão, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Roberto Balestra, contra os votos dos Deputados Vicentinho, Assis Melo e Policarpo. O Deputado Eudes Xavier apresentou voto em separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Roberto Santiago - Presidente, Laercio Oliveira, Armando Vergílio e Andreia Zito - Vice-Presidentes, Assis Melo, Augusto Coutinho, Daniel Almeida, Erivelton Santana, Flávia Moraes, Gorete Pereira, Isaias Silvestre, Jorge Corte Real, Luciano Castro, Marcio Junqueira, Policarpo, Ronaldo Nogueira, Sandro Mabel, Silvio Costa, Vicentinho, Walter Ihoshi, André Figueiredo, Chico Lopes, Dalva Figueiredo, Dr. Grilo, Roberto Balestra e Walney Rocha.

Sala da Comissão, em 7 de agosto de 2013.

Deputado ROBERTO SANTIAGO  
Presidente

## **VOTO EM SEPARADO DO DEPUTADO EUDES XAVIER**

O presente projeto de lei visa regulamentar a atividade de ouvidoria nas empresas públicas ou privadas.

Na Comissão de Defesa do Consumidor – CDC, o projeto foi aprovado nos termos do Parecer do Relator, Deputado Luiz Bassuma, na forma de Substitutivo, que disciplinou e ampliou bastante o previsto no projeto principal.

Nesta Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, foram apresentadas cinco emendas ao Substitutivo da CDC, a saber:

- Emenda nº 1, de 2008, do Deputado Max Rosenmann, que objetiva suprimir o inciso VI do art. 3º;
- Emenda nº 2, de 2008, do Deputado Luiz Bassuma, que visa dar nova redação ao inciso VI do art. 3º;
- Emenda nº 3, de 2011, do Deputado Júlio Delgado, que tem a finalidade de dar nova redação aos § 2º e 3º do art. 4º do Substitutivo da CDC;
- Emenda nº 4, de 2008, também do Deputado Júlio Delgado, que inclui parágrafo único ao art. 3º do Substitutivo da CDC;
- Emenda nº 5, do Deputado Bruno Araújo, que visa suprimir o inciso I do art. 3º.

Ao ser designado nesta Comissão para relatar a matéria, o nobre Deputado Roberto Balestra apresentou parecer pela rejeição do projeto, do Substitutivo da CDC e das emendas apresentadas.

Apesar de bem embasado o parecer do nobre Relator, ousamos dele discordar pelos seguintes motivos:

A atividade de ouvidoria a nosso ver é de fundamental importância para o bom relacionamento entre a empresa e o consumidor de seus bens e serviços, além de seus trabalhadores.

Assim, mostra-se de suma importância a regulamentação da atividade, cujo diploma legal disciplinará como será desempenhado o exercício da atividade de ouvidoria, os requisitos para o registro da candidatura ao cargo de ouvidor e as garantias dadas a ele para o bom desempenho da função, a exemplo da estabilidade provisória prevista no art. 5º projeto.

Outrossim, se entendemos que o projeto original merece prosperar, o mesmo não podemos dizer do Substitutivo da CDC que, a nosso ver, extrapola bastante a proposta do Deputado Sérgio Barradas Carneiro, ampliando em demasiado a sua abrangência, de modo a descaracterizar o objetivo que se quer alcançar de regulamentar a atividade de ouvidoria.

Todavia, mesmo concordando inteiramente com a matéria contida no projeto original, temos que ele merece reparos quanto às técnicas legislativa e jurídica, a fim de que possa ter a eficácia pretendida pelo autor.

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei nº 342, de 2007, na forma do Substitutivo anexo, e pela rejeição do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor e das Emendas nºs 1, 2, 3, 4 e 5 a ele apresentadas.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2011.

Deputado EUDES XAVIER

### **SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 342, DE 2007**

Dispõe sobre a regulamentação do exercício da atividade de ouvidoria.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As empresas que possuam mais de trezentos trabalhadores deverão instituir, em seu funcionamento, a atividade de ouvidoria.

Art. 2º A atividade de ouvidoria de que trata o art. 1º desta lei consiste na adoção de um instrumento de comunicação entre as empresas e os consumidores, seus trabalhadores ou quaisquer cidadãos, pelo qual serão recebidas reivindicações, reclamações e sugestões, que serão transformadas em recomendações de medidas que visem à melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços.

Parágrafo único. A atuação da ouvidoria será espontânea ou provocada por consumidor, trabalhador da empresa ou qualquer cidadão.

Art. 3º O exercício da atividade de ouvidoria será realizado por trabalhador da empresa, eleito por escrutínio secreto para um mandato de um ano, permitida uma recondução.

Parágrafo único. A assembleia de trabalhadores da empresa estabelecerá requisitos para registro da candidatura do trabalhador para o exercício da atividade de ouvidoria.

Art. 4º Ao trabalhador, no exercício da atividade de ouvidoria, será assegurada plena autonomia e independência, sem qualquer interferência administrativa em sua atuação a fim de que seja garantida a efetiva representação do consumidor, do trabalhador da empresa ou de qualquer cidadão.

Art. 5º É vedado ao trabalhador, eleito para o exercício da atividade de ouvidoria, o exercício de quaisquer outras funções na empresa.

Art. 6º É proibida a dispensa do trabalhador no exercício da atividade de ouvidoria até seis meses após o término do mandato, salvo se cometer falta grave nos termos da lei.

Art. 7º Esta lei entra em vigor no prazo de cento e vinte dias, a partir da data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 30 de agosto de 2011.

**Deputado EUDES XAVIER**

**FIM DO DOCUMENTO**