PROJETO DE LEI NO , DE 2007
(Do Dep.SÉRGIO BARRADAS CARNEIRO)

Dispõe sobre a regulamentação da atividade de Ouvidor, nas empresas públicas ou privadas e dá outras providências.

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