

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

PROJETO DE LEI Nº 342, DE 2007

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

Autor: Deputado Sérgio Barradas Carneiro

Relator: Deputado Roberto Balestra

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 de de 2011.

Deputado ROBERTO BALESTRA
Relator