Vereadores aprovam PL que limita tempo de espera

Assunto:

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Dois projetos de lei do vereador Pablo César ?Pablito? (PTC) foram aprovados em 2º turno nas reuniões plenárias extraordinárias realizadas nos dias 22 e 23 de dezembro de 2010. As matérias aprovadas foram o PL 789/09, que estipula tempo máximo de espera dos clientes nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular, e o PL 830/09, que cria o programa ?Estacionamento Rotativo em Casa?.

O PL 789/09 propõe prazo máximo para atendimento dos clientes de 20 minutos em dias normais e de 30 minutos em véspera de datas comemorativas. As lojas que descumprirem essa determinação estarão sujeitas a advertência, multa e até suspensão e cassação do alvará de funcionamento.

Segundo o autor da proposta, a medida é necessária em função do grande número de reclamações dos clientes, que chegam a esperar até uma hora para serem atendidos. ?As operadoras lucram muito, pois tem mais de 100 milhões de clientes. Mas, no entanto, são campeãs de reclamação e, mesmo assim, não têm desenvolvido nenhum plano para solucionar o problema, mesmo?, afirma Pablito.

Rotativo

O programa ?Estacionamento Rotativo em Casa?, instituído pelo PL 830/09, tem a finalidade de possibilitar ao motorista a aquisição do talão de estacionamento rotativo pela internet com a entrega no endereço indicado pelo comprador.

De acordo com o autor do projeto, a compra dos talões pela internet é uma ?medida democrática, uma vez que atualmente só podem ser comprados em alguns estabelecimentos comerciais e bancas de jornais e revistas?.

Responsável pela informação: Superintendência de Comunicação Institucional