

COMISSÃO DE VIAÇÃO E TRANSPORTES

PROJETO DE LEI Nº 333, DE 2011

Altera a Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro, para dispor sobre o atendimento ao usuário nos órgãos ou entidades executivos de trânsito.

Autor: Deputado HUGO LEAL

Relator: Deputado GIROTO

I - RELATÓRIO

A presente proposição pretende alterar os arts. 22 e 24 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), que tratam das competências dos órgãos ou entidades executivos de trânsito dos Estados e do Distrito Federal (art. 22) e dos Municípios (art. 24), no âmbito de suas respectivas circunscrições. Em ambos os casos, a alteração se dá pelo acréscimo de um parágrafo único determinando que tais órgãos ou entidades forneçam aos usuários o número de protocolo de todo atendimento realizado, mesmo nos casos de solicitações verbais, obrigando-os a apresentar a respectiva resposta no prazo máximo de quarenta e oito horas.

O autor justifica sua proposta argumentando que o crescimento da frota de veículos tem feito com que a demanda por atendimento nos órgãos e entidades de trânsito seja também crescente, inclusive nas

modalidades não presenciais. Ocorre que esse tipo de atendimento por vezes deixa o usuário sem ter como comprovar a solicitação feita e, portanto, sem ter como exigir resposta a seus pleitos, o que lhe é tremendamente prejudicial.

Após a análise por esta Comissão, a proposta seguirá para exame da Comissão de Defesa do Consumidor e da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (quanto à constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa), em regime de apreciação conclusiva e tramitação ordinária.

Durante o prazo regimental, não foram apresentadas emendas neste órgão técnico.

É o nosso relatório.

II – VOTO DO RELATOR

É patente o fato apontado pelo nobre autor quanto ao aumento de demanda por atendimento nos órgãos ou entidades executivos de trânsito dos Estados e do Distrito Federal e, em menor escala, dos Municípios. Para conseguirem responder a essa demanda, tais órgãos ou entidades têm lançado mão de novas tecnologias de comunicação, que permitem o atendimento não presencial, mediante a utilização do telefone ou do computador.

Todos concordamos que essas alternativas são úteis e permitem um número maior de atendimentos por dia, reduzindo os tempos de espera do usuário. Entretanto, há algumas deficiências que reclamam mudanças no sistema. A principal dessas deficiências, muito oportunamente apontada pelo autor da proposta em foco, é que nem sempre os órgãos ou entidades executivos de trânsito fornecem ao usuário um comprovante do atendimento, como um número de protocolo, por exemplo.

Essa situação deixa o usuário dos serviços totalmente desprotegido frente ao prestador do serviço, tendo em vista a impossibilidade

de comprovar a solicitação feita e, portanto, de exigir a devida resposta do poder público. Em muitos casos, resta a palavra do atendente contra a palavra do usuário, que se sente desrespeitado e fica sem poder fazer valer o direito de receber um bom atendimento dos prestadores de serviços públicos, direito este que é inerente à cidadania.

Vem, portanto, em boa hora a proposta do nobre Deputado Hugo Leal, no sentido de determinar que os órgãos ou entidades executivos de trânsito dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios forneçam aos usuários o número de protocolo de todo atendimento realizado, mesmo nos casos de solicitações verbais. Para complementar a medida, tais órgãos ou entidades ficam obrigados a apresentar a respectiva resposta ao usuário no prazo máximo de quarenta e oito horas. Trata-se de uma alteração bastante simples no texto do Código de Trânsito Brasileiro, mas que, certamente, terá um reflexo muito positivo no cotidiano dos cidadãos, visto que contribuirá para assegurar-lhes o devido respeito no atendimento por parte dos órgãos ou entidades de trânsito.

Diante do exposto, naquilo que compete a esta Comissão analisar, votamos pela **aprovação** quanto ao mérito do Projeto de Lei nº 333, de 2011.

Sala da Comissão, em de de 2011.

Deputado GIROTO
Relator