

PROJETO DE LEI Nº , DE 2003
(Do Sr. Luiz Carlos Hauly)

Dispõe sobre o atendimento ao cidadão no serviço público federal e dá outras providências.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Fica estabelecido o prazo máximo de trinta minutos para o atendimento ao cidadão em qualquer repartição do serviço público federal.

Parágrafo único. A comprovação do tempo de espera máximo fixado no *caput* será verificado a partir do momento da retirada do bilhete impresso da senha pelo cidadão até o respectivo início do atendimento pelo servidor público federal.

Art. 2º O descumprimento do prazo de atendimento previsto no artigo primeiro acarretará a comunicação à Controladoria-Geral da União para apuração do abuso e identificação dos servidores públicos responsáveis.

Parágrafo único. A comprovação da reincidência no descumprimento da presente Lei por parte do servidor público acarretará a gradação da penalidade anteriormente aplicada.

Art. 3º Caberá ao Ministério Público Federal, por meio da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, fiscalizar o cumprimento da presente Lei.

Art. 4º O Poder Executivo regulamentará essa Lei no prazo de trinta dias, a contar da sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O objetivo da presente proposição é evitar que o cidadão, usuário do serviço público, sobretudo aqueles que buscam informações sobre benefícios previdenciários, sejam obrigados a esperar mais de trinta minutos para serem atendidos em quaisquer repartições públicas federais.

O Estatuto do Servidor Público, Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1.990 determina no art. 116, V, que o atendimento com presteza é um dever do servidor público.

Neste sentido, o atendimento com presteza significa que o usuário do serviço público não seja obrigado a perder dia de serviço ou comprometer todo o seu dia para a obtenção de informação de seu interesse.

Destaco a justificativa apresentada pelo atual Ministro da Previdência Social, Ricardo Berzoini, no projeto de lei nº 237, de 1999 de sua autoria, que “estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários”, nos seguintes termos:

“...o serviço de atendimento oferecido pelas instituições financeiras tem liderado as queixas aos órgãos de defesa do consumidor. Para ser atendido, o cidadão é compelido a ficar em filas intermináveis, até mesmo durante horas, porque as instituições bancárias muitas vezes deixam um único funcionário fazendo o serviço de três ou quatro colegas, num verdadeiro desrespeito ao trabalhador bancário e ao usuário dos serviços....por essas razões, a presente proposição pretende estabelecer sanções à instituição financeira que **abusar da paciência do cidadão (negritamos)**...”.

O quadro apresentado pelo então eminente Deputado Ricardo Berzoini, hoje Ministro da Previdência Social, tem se refletido diuturnamente nas repartições públicas, sobretudo naquelas que efetuam atendimento na área de benefícios previdenciários.

Nesse sentido, de forma a assegurar ao usuário do

serviço público um tratamento digno a presente proposta estabelece como prazo de atendimento máximo trinta minutos, cabendo à Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão a efetuar o acompanhamento da presente Lei para aplicação das sanções cabíveis aos infratores.

Por fim, ressalto que finalidade primordial da presente proposição é assegurar que o serviço público atenda com dignidade e presteza os cidadãos.

Sala das Sessões, 13 de novembro de 2.003.

LUIZ CARLOS HAULY
Deputado Federal (PSDB - PR)