

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.344, DE 2019

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública", para estabelecer o funcionamento ininterrupto de atendimento presencial dos órgãos públicos no horário das 8 às 18 horas

Autor: Deputado LAFAYETTE DE ANDRADA

Relator: Deputado FELÍCIO LATERÇA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.344, de 2019, de autoria do Deputado Lafayette de Andrada, pretende fixar atendimento presencial ao público externo, nos órgãos da administração pública, de forma interrupta, entre as 8h e as 18h.

Para tanto, propõe acréscimo de um parágrafo aos arts. 5º e 6º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para prever, além do referido horário regulamentar, a possibilidade de sua prorrogação, bem como estabelecer que o tempo de espera do público por atendimento não seja superior a uma hora.

A proposição, que tramita em regime ordinário, submete-se à apreciação conclusiva das Comissões de Defesa do Consumidor; de Trabalho, de Administração e Serviço Público; e de Constituição e Justiça e de Cidadania (arts. 24, II e 54, RICD).

Nesta Comissão de Defesa do Consumidor, o prazo regimental de cinco sessões fluiu sem a apresentação de emendas ao projeto.

II - VOTO DO RELATOR

No Projeto de Lei nº 3.344, de 2019, o ilustre Deputado Lafayette de Andrada acrescenta um parágrafo aos arts. 5º e 6º, da Lei nº

13.460/2017, com o objetivo fixar intervalo interrupto, de 8h às 18h, para atendimento presencial ao público externo nos órgãos da Administração Pública.

Nos termos da proposta, o referido horário regulamentar pode ser prorrogado se razões de interesse público assim justificarem. Estabelece, também, que o tempo de espera do público por atendimento não pode ser superior a uma hora.

Inicialmente, entendo importante frisar que a matéria se insere no escopo desta Comissão. Em que pese a divergência doutrinária e jurisprudencial acerca da incidência das normas consumeristas aos serviços públicos em geral, há consenso no sentido de que o CDC se aplica quando se trata de serviço de utilidade pública fornecido, de forma divisível, a usuários individuais e determináveis (serviços denominados juridicamente como *uti singuli*).

Feita essa clivagem, nosso foco se dirige especialmente às relações, abrangidas pela medida, em que o Estado atue como fornecedor de serviços e que tenham por destinatário um usuário-consumidor, a exemplo de determinados serviços prestados pelos Correios, por bancos públicos, por concessionárias e permissionárias nos setores de transportes, energia elétrica, telecomunicações, dentre outros.

O escopo do serviço público é atender às necessidades da coletividade, de modo que os órgãos que o fornecem devem ter seus horários de expediente voltados ao interesse público. Sendo assim, é perfeitamente compreensível a intenção do autor, que busca fazer valer o princípio da eficiência no âmbito da Administração Pública. A iniciativa, de fato, prestigia a celeridade, a presteza e a continuidade dos serviços prestados pelos órgãos públicos.

A definição de intervalo ininterrupto para atendimento presencial é salutar, pois evita que o usuário fique à mercê da boa-vontade das alternâncias de horários impostas por cada unidade administrativa. Não é difícil imaginar o dissabor de um cidadão que se ausenta por determinado período de seu posto de trabalho ou que se desloca por longa distância do local em reside,

com o único propósito de ser atendido em uma determinada repartição pública, e lá se depara com as portas fechadas.

Assim, compartilho as razões do autor ao pretender que o intervalo de atendimento presencial ao público seja ininterrupto. Ora, é tarefa de cada órgão público alocar adequadamente a força de trabalho integrante dos seus quadros, a fim de que seja preservada a continuidade do serviço fornecido aos seus usuários.

Pondero, por outro lado, que o engessamento de horários, nos moldes propostos na iniciativa, pode caminhar na via contrária ao interesse público. É que, a depender do serviço e do local em que seja prestado, os intervalos apresentados podem não ser convenientes ou oportunos, ou, até mesmo, afetar o bom funcionamento de determinadas instituições, pela natureza das suas atividades.

É o caso dos estabelecimentos bancários, cujos horários para atendimento ao público são submetidos à regulamentação do Conselho Monetário Nacional. Além disso, a imposição de intervalo rígido pode ter reflexos negativos no interesse regional ou local, sobretudo considerando as diferenças de fusos horários entre regiões do nosso país.

No mais, persiste o risco de questionamento quanto à constitucionalidade e à juridicidade da medida, uma vez que afeta a atividade de órgãos públicos de Estados e Municípios. É que eventual excesso de rigidez pode ser interpretado como interferência indevida na conveniência administrativa desses entes e como violação à autonomia federativa.

Considero que a previsão de atendimento ininterrupto, desde que seja realizado de forma satisfatória e adequada, harmoniza as diversas faces do interesse público, que englobam a realidade local, as peculiaridades dos serviços oferecidos nos diferentes órgãos públicos e as necessidades dos usuários no tocante à continuidade da sua prestação.

Desse modo, apresento três emendas, com o fim específico de suprimir do texto original da proposta as previsões que trazem esse engessamento, que são o parágrafo único do art. 5º e a parte final do parágrafo

único do art. 6º, inseridos pelo art. 2º da iniciativa – tornando-se necessária, assim, a retificação da sua ementa.

Com as razões acima postas, meu voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 3.344, de 2019, **com as EMENDAS nº 01, 02 e 03 anexas.**

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado FELÍCIO LATERÇA
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.344, DE 2019

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que *"dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública"*, para estabelecer o funcionamento ininterrupto de atendimento presencial dos órgãos públicos no horário das 8 às 18 horas.

EMENDA Nº 01 DO RELATOR

Dê-se a ementa do Projeto de Lei nº 3.344, de 2019, a seguinte redação:

“Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que *"dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública"*, para estabelecer que o atendimento presencial dos órgãos públicos deve ser realizado, nos dias úteis, em intervalo de horário ininterrupto.”

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado FELÍCIO LATERÇA
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.344, DE 2019

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que *"dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública"*, para estabelecer o funcionamento ininterrupto de atendimento presencial dos órgãos públicos no horário das 8 às 18 horas.

EMENDA Nº 02 DO RELATOR

Suprima-se o parágrafo único do art. 5º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, inserido pelo art. 2º do Projeto de Lei nº 3.344, de 2019.

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado FELÍCIO LATERÇA
Relator

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.344, DE 2019

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que "dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública", para estabelecer o funcionamento ininterrupto de atendimento presencial dos órgãos públicos no horário das 8 às 18 horas

EMENDA Nº 03 DO RELATOR

O parágrafo único do art. 6º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, inserido pelo art. 2º do Projeto de Lei nº 3.344, de 2019, passa a ter a seguinte redação:

"Art. 2º

.....

Art. 6º

.....

Parágrafo único. O funcionamento das unidades administrativas de que trata a alínea "a" do inciso VI, quando se tratar de atendimento presencial ao público externo, deve ser realizado, nos dias úteis, em intervalo de horário ininterrupto." (NR)

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado FELÍCIO LATERÇA
Relator