

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 VINICIUS CARVALHO

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.344, de 2019, de autoria do Deputado Lafayette de Andrada, acrescenta parágrafos aos arts. 5º e 6º, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com o objetivo de estabelecer o funcionamento ininterrupto, para atendimento presencial, nos órgãos públicos, entre as 8h e as 18h, com possibilidade de prorrogação e com previsão de tempo máximo de espera para atendimento, correspondente a uma hora.

A proposição tramita em regime ordinário e 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, não foram apresentadas emendas no prazo regimental de cinco sessões.



Em 18/10/2019, o ilustre Deputado Felício Laterça, então Relator no âmbito desta Comissão, apresentou parecer pela aprovação, com três emendas.

Ora designado para a relatoria deste Projeto de Lei, passo ao parecer sobre os seus termos.

II - VOTO DO RELATOR

O Projeto de Lei nº 3.344, de 2019, de autoria do ilustre Deputado Lafayette de Andrada, visa a estabelecer intervalo ininterrupto para atendimento ao público externo nos órgãos da administração pública, compreendido entre 8h e 18h.

A proposta ainda prevê a possibilidade de prorrogação desse período de atendimento para além do horário regulamentar, sempre que o interesse público assim o exigir. Fixa, ademais, que o tempo de espera do público por atendimento não pode exceder a uma hora.

Corroboro o teor do Parecer apresentado pelo nobre Deputado Felício Laterça, na ocasião em que exerceu a Relatoria deste Projeto no âmbito desta Comissão. Sendo assim, em prestígio à completude didática e à pertinência da sua abordagem, peço a devida vênua para incorporar integralmente os seus termos, os quais endosso:

“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, 3 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.”

De fato, a proposição em análise, ao fixar período predeterminado e indistinto para atendimento nos órgãos públicos, pode vir a conflitar com as peculiaridades e os interesses locais, e interferir na autonomia de cada ente da federação para disciplinar a organização e funcionamento da sua própria estrutura administrativa.

Nesse sentido, igualmente apresento três emendas com o fim de aperfeiçoar os aspectos da proposta que reproduzem esse indesejado engessamento, de modo a alterar a própria ementa da proposição; o parágrafo único do art. 5º; e a parte final do parágrafo único do art. 6º (ora renumerado na forma de §2º), que o art. 2º da iniciativa pretende inserir na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Firme no exposto, voto 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 2021.

Deputado VINICIUS CARVALHO
Relator

2021-4428



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Vinicius Carvalho
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD218732687800>



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 à 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, nos dias úteis, as unidades administrativas de atendimento presencial dos órgãos públicos funcionarão de forma ininterrupta durante o horário de seus respectivos expedientes.”

Sala da Comissão, em de de 2021.

Deputado VINICIUS CARVALHO
Relator



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Vinicius Carvalho
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD218732687800>



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 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 2021.

Deputado VINICIUS CARVALHO
Relator



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Vinicius Carvalho
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD218732687800>



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, e renumerado na forma de §2º, passa a ter a seguinte redação:

"Art. 2º.....

.....

"Art. 6º

.....

§ 1º É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

§ 2º Nos dias úteis, as unidades administrativas de atendimento presencial de que trata a alínea "a" do inciso VI, do caput deste artigo, funcionarão de forma ininterrupta durante o horário de seus respectivos expedientes." (NR)"

Sala da Comissão, em de de 2021.

Deputado VINICIUS CARVALHO

Relator



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Vinicius Carvalho
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD218732687800>



2021-4428

8

Apresentação: 08/07/2021 11:27 - CDC
PRL 2 CDC => PL 3344/2019

PRL n.2



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Vinicius Carvalho
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD218732687800>

