



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.344-A, DE 2019

(Do Sr. Lafayette de Andrada)

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; tendo parecer da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação, com emendas (relator: DEP. VINICIUS CARVALHO).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO; E

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Emendas oferecidas pelo relator (3)
- Parecer da Comissão
- Emendas adotadas pela Comissão (3)

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º. Esta Lei altera dispositivos da 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”, estabelecendo o funcionamento ininterrupto de atendimento presencial dos órgãos públicos no horário das 8 às 18 horas.

Art. 2º. A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 5º

Parágrafo único. A espera pelo atendimento a que se refere o inciso III deverá ocorrer no lapso temporal máximo de uma hora.

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, deverá ser realizado, nos dias úteis, no horário ininterrupto entre às 8 e 18 horas.

I – as unidades administrativas referidas neste parágrafo poderão, sempre que exigir a necessidade do interesse público, prorrogar o período de atendimento para além do horário regulamentar”.

Art. 3º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, observado o disposto no art. 25 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

JUSTIFICAÇÃO

A nossa proposição tem o objetivo de incluir na 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*, norma que estabeleça o horário ininterrupto de funcionamento das unidades administrativas de atendimento presencial da União, dos Estados e Municípios, nos dias úteis, entre às 8 e 18 horas, não podendo o início do atendimento demorar mais de uma hora.

Com a uniformização de horário proposta pelo presente projeto, sem interrupção, e com tempo de espera para início de atendimento pelo usuário limitado a uma hora, pretendemos garantir que o cidadão que se desloca de sua residência ou se ausenta do seu trabalho, justificadamente, para buscar atendimento em órgãos públicos não seja surpreendido por informação que frustre a sua pretensão de resolver suas demandas administrativas junto ao poder público, com o objetivo de resolver assuntos atinentes ao cumprimento dos seus deveres legais ou para assegurar o usufruto dos seus direitos.

Nada mais humilhante para o usuário do serviço público, mormente para os mais humildes que moram ou trabalham em lugares distantes do centro das cidades onde funcionam os principais órgãos da administração pública, do que ir a uma unidade administrativa estatal e ter que esperar por longo tempo para ser atendido, seja em razão de desconhecimento sobre o preciso horário de funcionamento do serviço específico, seja em razão de qualquer alteração desse horário.

Esclarecemos que o horário proposto, de 8 as 18 horas, é um mínimo regulamentar, podendo as unidades administrativas, em virtude do interesse público e da necessidade do serviço estender o horário de atendimento para além do mínimo regulamentar, como as unidades de saúde ou delegacias de polícia, por exemplo.

Ressaltamos que a nossa proposta não invade a competência administrativa e legislativa dos Estados, Distrito Federal e Municípios, haja vista ter alcance em todas as esferas da administração pública – federal, estadual, distrital e municipal – em razão de tratar de direito do usuário que é disciplinado mediante estatuto legal nacional – a mencionada Lei nº 13.460, de 2017 –, cujo § 1º do seu art. 1º estabelece que o disposto na referida Lei *aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal*.

Não obstante termos avançado na proteção dos direitos do usuário de serviço público, especialmente com a entrada em vigor da referida Lei nº 13.460, de 2017, a legislação brasileira a respeito desse assunto ainda necessita de aperfeiçoamento no sentido de que o serviço público seja prestado diariamente ao cidadão de qualquer parte do território nacional em horário previsível e sem interrupção.

Não se pode admitir que o prestador de serviço público seja causa de dissabores e, até mesmo, de prejuízos materiais e morais irrecuperáveis ao usuário, em razão do inadequado atendimento ao cidadão demandante de seus serviços.

Quanto à cláusula de vigência, deve-se observar o escalonamento temporal estabelecido pela Lei que aqui se pretende alterar, para respeitá-la criteriosamente e possibilitar que os diversos órgãos e setores do serviço público se adaptem à essa nova regulamentação.

Em face do exposto, solicitamos aos eminentes pares o apoio imprescindível ao exame e à aprovação desta proposição, que pretende assegurar adequada prestação de serviço público aos cidadãos e garantir o pleno exercício dos direitos do usuário.

Sala das Sessões, em 5 de junho de 2019.

DEPUTADO LAFAYETTE DE ANDRADA - MG
VICE-LÍDER DO PRB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988

PREÂMBULO

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia Nacional Constituinte para instituir um Estado democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil.

.....

TÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO DO ESTADO

.....

CAPÍTULO VII
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Seção I

Disposições Gerais

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - os cargos, empregos e funções públicas são acessíveis aos brasileiros que preencham os requisitos estabelecidos em lei, assim como aos estrangeiros, na forma da lei; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III - o prazo de validade do concurso público será de até dois anos, prorrogável uma vez, por igual período;

IV - durante o prazo improrrogável previsto no edital de convocação, aquele aprovado em concurso público de provas ou de provas e títulos será convocado com prioridade sobre novos concursados para assumir cargo ou emprego, na carreira;

V - as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

VI - é garantido ao servidor público civil o direito à livre associação sindical;

VII - o direito de greve será exercido nos termos e nos limites definidos em lei específica; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão;

IX - a lei estabelecerá os casos de contratação por tempo determinado para atender a necessidade temporária de excepcional interesse público;

X - a remuneração dos servidores públicos e o subsídio de que trata o § 4º do art. 39 somente poderão ser fixados ou alterados por lei específica, observada a iniciativa privativa em cada caso, assegurada revisão geral anual, sempre na mesma data e sem distinção de índices; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

XI - a remuneração e o subsídio dos ocupantes de cargos, funções e empregos públicos da administração direta, autárquica e fundacional, dos membros de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, dos detentores de mandato eletivo e dos demais agentes políticos e os proventos, pensões ou outra espécie remuneratória, percebidos cumulativamente ou não, incluídas as vantagens pessoais ou de qualquer outra natureza, não poderão exceder o subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, aplicando-se como limite, nos Municípios, o subsídio do Prefeito, e nos Estados e no Distrito Federal, o subsídio mensal do Governador no âmbito do Poder Executivo, o subsídio dos Deputados Estaduais e Distritais no âmbito do Poder Legislativo e o subsídio dos Desembargadores do Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal, em espécie, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, no âmbito do Poder Judiciário, aplicável este limite aos membros do Ministério Público, aos Procuradores e aos Defensores Públicos; (Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 41, de 2003)

XII - os vencimentos dos cargos do Poder Legislativo e do Poder Judiciário não poderão ser superiores aos pagos pelo Poder Executivo;

XIII - é vedada a vinculação ou equiparação de quaisquer espécies remuneratórias para o efeito de remuneração de pessoal do serviço público; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XIV - os acréscimos pecuniários percebidos por servidor público não serão computados nem acumulados para fins de concessão de acréscimos ulteriores; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XV - o subsídio e os vencimentos dos ocupantes de cargos e empregos públicos são irredutíveis, ressalvado o disposto nos incisos XI e XIV deste artigo e nos arts. 39, § 4º, 150, II, 153, III, e 153, § 2º, I; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XVI - é vedada a acumulação remunerada de cargos públicos, exceto, quando houver compatibilidade de horários, observado em qualquer caso o disposto no inciso XI: [*\(“Caput” do inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

a) a de dois cargos de professor;
b) a de um cargo de professor com outro, técnico ou científico;
c) a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas; [*\(Alínea com redação dada pela Emenda Constitucional nº 34, de 2001\)*](#)

XVII - a proibição de acumular estende-se a empregos e funções e abrange autarquias, fundações, empresas públicas, sociedades de economia mista, suas subsidiárias, e sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XVIII - a administração fazendária e seus servidores fiscais terão, dentro de suas áreas de competência e jurisdição, precedência sobre os demais setores administrativos, na forma da lei;

XIX - somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação; [*\(Inciso com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)*](#)

XX - depende de autorização legislativa, em cada caso, a criação de subsidiárias das entidades mencionadas no inciso anterior, assim como a participação de qualquer delas em empresa privada;

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações.

XXII - as administrações tributárias da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, atividades essenciais ao funcionamento do Estado, exercidas por servidores de carreiras específicas, terão recursos prioritários para a realização de suas atividades e atuarão de forma integrada, inclusive com o compartilhamento de cadastros e de informações fiscais, na forma da lei ou convênio. [*\(Inciso acrescido pela Emenda Constitucional nº 42, de 2003\)*](#)

§ 1º A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverá ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 2º A não-observância do disposto nos incisos II e III implicará a nulidade do ato e a punição da autoridade responsável, nos termos da lei.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. [\(Parágrafo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

§ 4º Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível.

§ 5º A lei estabelecerá os prazos de prescrição para ilícitos praticados por qualquer agente, servidor ou não, que causem prejuízos ao erário, ressalvadas as respectivas ações de ressarcimento.

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

§ 7º A lei disporá sobre os requisitos e as restrições ao ocupante de cargo ou emprego da administração direta e indireta que possibilite o acesso a informações privilegiadas. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

§ 8º A autonomia gerencial, orçamentária e financeira dos órgãos e entidades da administração direta e indireta poderá ser ampliada mediante contrato, a ser firmado entre seus administradores e o poder público, que tenha por objeto a fixação de metas de desempenho para o órgão ou entidade, cabendo à lei dispor sobre:

I - o prazo de duração do contrato;

II - os controles e critérios de avaliação de desempenho, direitos, obrigações e responsabilidade dos dirigentes;

III - a remuneração do pessoal. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

§ 9º O disposto no inciso XI aplica-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e suas subsidiárias, que receberem recursos da União, dos Estados, do Distrito Federal ou dos Municípios para pagamento de despesas de pessoal ou de custeio em geral. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998\)](#)

§ 10. É vedada a percepção simultânea de proventos de aposentadoria decorrentes do art. 40 ou dos arts. 42 e 142 com a remuneração de cargo, emprego ou função pública, ressalvados os cargos acumuláveis na forma desta Constituição, os cargos eletivos e os cargos em comissão declarados em lei de livre nomeação e exoneração. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 20, de 1998\)](#)

§ 11. Não serão computadas, para efeito dos limites remuneratórios de que trata o inciso XI do *caput* deste artigo, as parcelas de caráter indenizatório previstas em lei. [\(Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005\)](#)

§ 12. Para os fins do disposto no inciso XI do *caput* deste artigo, fica facultado aos Estados e ao Distrito Federal fixar, em seu âmbito, mediante emenda às respectivas Constituições e Lei Orgânica, como limite único, o subsídio mensal dos Desembargadores do respectivo Tribunal de Justiça, limitado a noventa inteiros e vinte e cinco centésimos por cento do subsídio mensal dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, não se aplicando o

disposto neste parágrafo aos subsídios dos Deputados Estaduais e Distritais e dos Vereadores. (Parágrafo acrescido pela Emenda Constitucional nº 47, de 2005)

Art. 38. Ao servidor público da administração direta, autárquica e fundacional, no exercício de mandato eletivo, aplicam-se as seguintes disposições: (“Caput” do artigo com redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - tratando-se de mandato eletivo federal, estadual ou distrital, ficará afastado de seu cargo, emprego ou função;

II - investido no mandato de Prefeito, será afastado do cargo, emprego ou função, sendo-lhe facultado optar pela sua remuneração;

III - investido no mandato de Vereador, havendo compatibilidade de horários, perceberá as vantagens de seu cargo, emprego ou função, sem prejuízo da remuneração do cargo eletivo, e, não havendo compatibilidade, será aplicada a norma do inciso anterior;

IV - em qualquer caso que exija o afastamento para o exercício de mandato eletivo, seu tempo de serviço será contado para todos os efeitos legais, exceto para promoção por merecimento;

V - para efeito de benefício previdenciário, no caso de afastamento, os valores serão determinados como se no exercício estivesse.

.....

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

- I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;
- II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e
- III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER
Torquato Jardim
Dyogo Henrique de Oliveira
Wagner de Campos Rosário

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.



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



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 vênica 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>





CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 3.344, DE 2019

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião extraordinária realizada hoje, mediante votação ocorrida por processo simbólico, concluiu pela aprovação do Projeto de Lei nº 3.344/2019, com 3 emendas, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Vinicius Carvalho.

Registraram presença à reunião os seguintes membros:

Celso Russomanno - Presidente, Felipe Carreras, Jorge Braz e Uldurico Junior - Vice-Presidentes, Ivan Valente, Joice Hasselmann, Leda Sadala, Pedro Augusto Bezerra, Weliton Prado, Aureo Ribeiro, Bozzella, Eli Corrêa Filho, Fábio Ramalho, Francisco Jr., Gilson Marques, Júlio Delgado, Mariana Carvalho, Pedro Vilela, Ricardo Izar, Ricardo Silva e Vinicius Carvalho.

Sala da Comissão, em 26 de agosto de 2021.

Deputado **CELSO RUSSOMANNO**
Presidente



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Celso Russomanno
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD217087550500>





CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EMENDA Nº 01 ADOTADA PELA CDC AO PL Nº 3.344, DE 2019

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.” (NOVA EMENTA)

Sala da Comissão, em 26 de agosto de 2021.

Deputado **CELSO RUSSOMANNO**
Presidente



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Celso Russomanno
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD217702604100>





CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EMENDA Nº 02 ADOTADA PELA CDC AO PL Nº 3.344, DE 2019

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 26 de agosto de 2021.

Deputado **CELSO RUSSOMANNO**
Presidente



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Celso Russomanno
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD215859246400>



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

EMENDA Nº 03 ADOTADA PELA CDC AO PL Nº 3.344, DE 2019

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 26 de agosto de 2021.

Deputado **CELSO RUSSOMANNO**
Presidente



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Celso Russomanno
Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD215505466400>