

**PROJETO DE LEI Nº       , DE 2005**  
(Do Sr. **HIDEKAZU TAKAYAMA**)

Dispõe sobre o limite máximo de tempo de atendimento em filas nos órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, inclusive postos de saúde, INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) e instituições financeiras e dá outras providências.

**O CONGRESSO NACIONAL** decreta:

**Art. 1º** Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de relações de consumo, institui o limite máximo de tempo para atendimento em filas nos órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, inclusive postos de saúde, INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) e instituições financeiras e dá outras providências.

**Art. 2º** Todos os órgãos públicos federais, estaduais e municipais, inclusive postos de saúde, INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) e instituições financeiras, deverão limitar seu atendimento em no máximo 15 minutos em dias normais e até 30 minutos em véspera de feriados, com vista a melhorar o serviço e a qualidade de vida da sociedade brasileira.

**Art. 3º** A partir da publicação dessa Lei, todos os órgãos públicos federais, estaduais, e municipais, bem como postos de saúde, INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) e instituições financeiras, deverão implantar um sistema de senhas (números) para atendimento à população brasileira, tendo como limite máximo para o atendimento o tempo de 15 minutos em dias normais e 30 minutos em véspera de feriados.

§ 1º Todos os órgãos públicos, federais, estaduais e municipais, inclusive postos de saúde, INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) e agências bancárias, deverão colocar, em local bem visível, avisos para que os consumidores retirem sua senha (número), para ordenar o atendimento.

§ 2º Em casos de final de atendimento, o portador de uma senha, poderá ingressar no estabelecimento, mesmo fechado, sendo respeitado o tempo máximo de 15 minutos em dias normais e 30 minutos em véspera de feriado para o seu atendimento.

**Art. 4º** A inobservância do disposto nesta Lei, sujeita os infratores às penalidades previstas, com base na Constituição Federal e no Código de Defesa do Consumidor.

**Art. 5º** Essa lei entrará em vigor na data de sua publicação.

**Art. 6º** Revogam-se as disposição em contrário.

## **JUSTIFICATIVA**

Não bastasse o sofrimento que as doenças acarretam, enfrentar o pouco caso, a negação de benefícios e a conseqüente situação de miséria, temos a ainda a espera interminável em longas filas. Essa é a dura realidade a que têm sido relegados centenas de trabalhadores nos postos do INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social), agências bancárias, postos de saúde e instituições federais, estaduais e municipais. Tudo isso depois de já terem sido vítimas de inúmeras explorações nos ambientes de trabalho, como acúmulo de horas extras muitas vezes não remuneradas, imposição de metas abusivas e práticas de assédio moral.

O descaso e o abandono são fruto de irregularidades, provocadas por descumprimento de leis. As longas filas, demora no agendamento de consultas, perícias e discriminações são apenas o começo de uma “*via crucis*” amargada pelo trabalhador que se acidenta, contrai um agravo à saúde ou ainda necessita recorrer, por algum motivo, à estas instituições.

Após inúmeras horas de espera e diversas idas e vindas, o cidadão é desrespeitado com a morosidade do atendimento; quando não, a negação do próprio direito.

Vimos por meio deste Projeto solucionar este problema que tanta afeta a nossa sociedade brasileira.

Contamos com a aprovação dos ilustres pares à iniciativa expressa com este projeto.

Sala das Sessões, em            de abril de 2005.

Deputado **HIDEKAZU TAKAYAMA**  
**PMDB/PR**