

# COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

## PROJETO DE LEI Nº 2.598, DE 2003 (Apensos os Projetos de Lei: nº 5.051, de 2005; nº 5.419, de 2005; nº 5.932, de 2005, e nº 6.004, de 2005)

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

**Autor:** Deputado Luiz Carlos Hauly

**Relatora:** Deputada Dra. Clair

### I - RELATÓRIO

Nos termos do Projeto de Lei nº 2.598, de 2003, pretende o ilustre Deputado Luiz Carlos Hauly estabelecer prazo de trinta minutos para atendimento ao cidadão em qualquer repartição pública federal. A proposição estabelece a competência da Controladoria-Geral da União para apuração de eventual inobservância desse prazo e determina a imposição de sanções aos servidores responsáveis. Atribui ainda responsabilidade ao Ministério Público Federal para fiscalizar o cumprimento da futura lei.

À proposição principal foram apensados os seguintes projetos:

- Projeto de Lei nº 5.051, de 2005, do Deputado Takayama, que *“dispõe sobre o limite máximo de tempo de atendimento em filas nos órgãos*



9DE5A0C201

*e instituições públicas federais, estaduais e municipais, inclusive postos de saúde, INSS (Instituto Nacional de Seguridade Social) e instituições financeiras e dá outras providências”;*

- Projeto de Lei nº 5.419, de 2005, do Deputado Fernando de Fabinho, que *“dispõe sobre o tempo máximo de atendimento ao público nos estabelecimentos que especifica”;*

- Projeto de Lei nº 5.932, de 2005, do Deputado Luiz Bassuma, que *“acrescenta parágrafo ao artigo 4º da Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994, que dispõe sobre o atendimento ao usuário nos cartórios de notas e registros públicos”;*

- Projeto de Lei nº 6.004, de 2005, do Deputado Nilson Mourão, que *“dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito, de colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para dar atendimento digno e profissional a seus clientes”.*

Não foram oferecidas emendas à proposição principal ou às apensadas no prazo regimental já cumprido com essa finalidade.

Cabe agora a esta Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público manifestar-se sobre o mérito do Projeto de Lei nº 2.598, de 2003, e dos que lhe foram apensados.

## **II - VOTO DA RELATORA**

Manifesta o autor do Projeto de Lei nº 2.598, de 2003, legítima preocupação com o direito do cidadão, que merece certamente ser atendido com presteza e cortesia quando recorre a serviços públicos que o Estado tem a obrigação de prestar-lhe. Preocupação similar é compartilhada pelos autores das proposições apensas, que pretendem limitar os tempos de espera a que os cidadãos ficam sujeitos, não apenas nas repartições públicas,



mas também nos cartórios, nos bancos e nas empresas concessionárias de serviços públicos.

Ao apresentar pela primeira vez meu parecer sobre a proposição principal manifestei-me pela sua rejeição, por considerar que a mera edição de norma legal determinando um prazo para o atendimento ao público não seria capaz de reverter o inadmissível quadro de descaso pela cidadania, cujo reflexo mais notório evidencia-se nas intermináveis filas à porta das repartições públicas. Após melhor refletir sobre a matéria, à luz do projeto original e dos que lhe foram apensados, que enfocam também os tempos de espera nos bancos, nos cartórios e nas concessionárias de serviços públicos, sou levada a reformular aquele primeiro parecer, pelos motivos e nos termos a seguir expostos.

A relevância do tema objeto das proposições ora sob exame é demonstrada pelo fato de Deputados de diferentes partidos, representando a população de distintas regiões do País, terem sucessivamente tomado a iniciativa de apresentar projetos com o intuito de coibir a humilhante espera a que são sujeitos os cidadãos ao buscar atendimento nos órgãos públicos, nos cartórios, nos bancos e nas concessionárias de serviços públicos. A multiplicidade de iniciativas similares comprova a proeminência da questão e obriga a que se empreenda máximo esforço para colher o que há de melhor em cada proposição, de modo a fundi-las em texto único que possa assegurar efetividade à futura norma legal. Com esse intuito, submeto aos integrantes desse colegiado o anexo substitutivo ao Projeto de Lei nº 2.598, de 2003, que passo a justificar.

A primeira exigência para que se possa dispensar um tratamento digno aos cidadãos que recorrem aos órgãos públicos e aos demais estabelecimentos antes citados, mediante limitação das odiosas esperas a que são submetidos, reside na definição precisa do que se entende por tempo de espera. Esse é o sentido do art. 1º do substitutivo.

O art. 2º destina-se a delimitar a abrangência da futura norma. Em acréscimo aos órgãos e entidades da administração pública federal, que constituíam o único objeto da proposição principal, proponho acolher a extensão aos cartórios da norma limitadora dos tempos de espera, presente nos



apensos Projetos de Lei nº 5.419 e nº 5.932, ambos de 2005. De forma similar aproveito a ampliação do escopo verificada no mesmo Projeto de Lei nº 5.419, de 2005, para abarcar também as empresas concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviços regulados pelo poder público federal. Acato ainda o alcance proposto nos Projetos de Lei nº 5.051 e nº 6.004, ambos de 2005, ao submeter igualmente as instituições financeiras às normas ora propostas.

Deixo, porém, de incluir entre os destinatários da futura lei os órgãos e entidades da administração pública dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, em respeito à autonomia política e administrativa que é assegurada àqueles entes da Federação pelo art. 18 do texto constitucional.

No que concerne à fixação dos limites máximos a serem tolerados quanto ao tempo de espera, manifesto-me pela adoção do marco de vinte minutos, pela sua inerente razoabilidade e por constituir proposta intermediária entre os limites advogados nos diferentes projetos. Por reconhecer a procedência do atendimento preferencial a ser dado às pessoas com deficiência, aos idosos e às gestantes, proponho assegurar-lhes atendimento em prazo não superior a dez minutos.

Defendo, adicionalmente, a inclusão de parágrafo para dotar a norma da necessária flexibilidade, face à possível ocorrência de situações excepcionais. Não se pode desconsiderar a eventualidade de um fluxo incomum de pessoas, que pode decorrer de fatores tais como a proximidade de feriado ou de data de vencimento de obrigações tributárias, bem como restrições fortuitas à capacidade de atendimento, como greves ou panes eventuais de sistemas informatizados. Circunstâncias dessa natureza legitimam a ocasional duplicação do tempo de espera admissível, desde que sejam afixados no estabelecimento avisos contendo o motivo da demora.

O art. 4º tem por finalidade assegurar a operacionalidade da futura lei. Ao impor aos estabelecimentos alcançados a obrigação de fornecer aos cidadãos comprovante de horário de ingresso, viabiliza-se a possibilidade de fundamentação de reclamações e se provê meios para uma fiscalização eficaz. Ainda visando à fiscalização do cumprimento da norma proposta, o art. 5º atribui



responsabilidades para tal, inclusive no que concerne à atualização das normas regulamentares necessárias à imposição de sanções pela inobservância dos tempos de espera. Já a menção à competência fiscalizadora do Ministério Público, contida no projeto principal, é desnecessária, uma vez que a própria Constituição confere-lhe responsabilidade pela defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais, em caráter geral.

Devo consignar, finalmente, que a opção por um prazo dilatado para início de vigência da futura lei, deveu-se à necessidade de propiciar tempo hábil para sua regulamentação e ampla divulgação. É tempo suficiente, também, para que os estabelecimentos adotem as medidas necessárias à fiel execução das novas normas, inclusive mediante ampliação de quadro de pessoal, quando for o caso.

Essas são as razões que me levam a votar pela aprovação dos Projetos de Lei nº 2.598, de 2003; nº 5.051, de 2005, nº 5.419, de 2005, nº 5.932, de 2005, e nº 6.004, de 2005, nos termos do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2006.

Deputada DRA. CLAIR  
Relatora



## COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.598, DE 2003

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento ao cidadão no serviço público federal, nos cartórios, nas instituições financeiras, e nas empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas de serviços regulados pelo poder público, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Para os fins desta lei, tempo de espera é o tempo transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa em estabelecimento a que se refere o art. 2º e o instante em que venha a ser chamado para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.

Art. 2º Sujeitam-se a esta lei:

I – os órgãos e entidades do serviço público federal;

II – os serviços notariais e de registro de que trata o art. 236 da Constituição Federal;



III – as empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas de serviços regulados pelo poder público federal;

IV – os bancos e as demais instituições financeiras;

V - outros estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal.

Art. 3º O tempo de espera nos estabelecimentos a que se refere o art. 2º não poderá superar 20 (vinte) minutos.

§ 1º O tempo máximo a que se refere o *caput* será reduzido à metade em se tratando de atendimento preferencial a pessoas com deficiência, a idosos e a gestantes.

§ 2º Em situações excepcionais, o tempo de espera a que se refere o *caput* poderá ser de até 40 (quarenta) minutos, desde que sejam afixados avisos no estabelecimento alertando sobre a demora e sobre os motivos que lhe deram causa.

Art. 4º Para efeito de verificação do cumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º, os estabelecimentos a que se refere o art. 2º farão instalar e manterão em funcionamento, em local visível, de fácil acesso e adequadamente sinalizado, equipamento para emissão de bilhete em que deverá ser registrado o horário de ingresso no estabelecimento.

Parágrafo único. O bilhete a que se refere o *caput* deverá conter indicação de telefone e de outros meios de comunicação através dos quais o cidadão poderá registrar queixa quanto ao não cumprimento dos tempos de espera determinados por esta lei.

Art. 5º A responsabilidade pela fiscalização do cumprimento desta lei incumbe:

I – ao titular do órgão de nível hierárquico superior ao que preste atendimento ao público, no âmbito da administração pública federal, direta e indireta;



II – ao juízo competente, no caso dos serviços notariais e de registro;

III – ao órgão ou entidade responsável pela regulação e fiscalização do serviço objeto de concessão, permissão ou autorização, no caso das empresas concessionárias, permissionárias ou autorizadas;

IV – ao Banco Central do Brasil, no caso dos bancos e demais instituições financeiras sujeitas a sua fiscalização;

V – ao órgão ou entidade pública responsável pela delegação ou autorização de prestação de serviços por terceiros, nos demais casos.

Parágrafo único. A responsabilidade pela fiscalização compreende a atualização das normas regulamentares próprias, de modo a incluir entre as práticas sujeitas a sanção o descumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º ou pelo recurso abusivo à dilação prevista em seu § 2º.

Art. 6º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

Sala da Comissão, em                    de                    de 2006.

Deputada DRA. CLAIR  
Relatora

