



**SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 3.832, DE 1997**  
**(Aposos os PL nº 4.515, de 1998; 1.137, de 1999; e 2.106, de 1999)**

Dispõe sobre o atendimento conferido aos usuários de órgãos e instituições públicas federais e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de Relações de Consumo, regula o atendimento à população que recorre a qualquer tipo de serviço público, em nível federal, inclusive postos de saúde e instituições financeiras públicas e privadas.

Parágrafo único. Os órgãos públicos federais, inclusive postos de saúde e instituições financeiras públicas e privadas, ficam obrigadas a prestar atendimento ao público no prazo máximo de 35 (trinta e cinco) minutos ou oferecer, no mesmo tempo, formas alternativas de atendimento que satisfaçam o usuário, inclusive em horários diferenciados.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão junto aos guichês de atendimento ou caixas um comprovante ou “senha”, em que constará o horário de recebimento da “senha” e, ao ser atendido, será registrado, no mesmo comprovante o horário do atendimento.

§ 1º O cumprimento da formalidade prevista no *caput* deste artigo deve observar o seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de dependências dos órgãos públicos federais, inclusive postos de saúde e agências de



instituições financeiras públicas e privadas, computado a partir da data de publicação desta lei:

I – 25% (vinte e cinco por cento), no mínimo, ao final do primeiro trimestre;

II – 50% (cinquenta por cento), no mínimo, ao final do segundo trimestre;

III – 75% (setenta e cinco por cento), no mínimo, ao final do terceiro trimestre;

IV – 100% (cem por cento) ao final do quarto trimestre.

§ 2º Os estabelecimentos referidos no caput do art. 1º deverão instalar o equipamento de senhas nos locais que dão acesso às filas, bem como avisos para que os usuários retirem sua senha (número), para ordenar o atendimento e não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º Os estabelecimentos referidos no caput do art. 1º deverão, obrigatoriamente, durante o horário de atendimento ao público, disponibilizar o atendimento por intermédio de guichês ou outras formas alternativas de atendimento, provendo o máximo de segurança para seus usuários.

Art. 4º As sanções administrativas a serem aplicadas são:

I – advertência, quando da primeira infração ou abuso;

II – multa, em caso de reincidência.

Parágrafo único. O valor da multa, seu destino e condições especiais e excepcionais serão definidos na regulamentação desta Lei.

Art. 5º Os procedimentos administrativos de que trata esta lei serão aplicados, de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia, por usuário ou entidade da sociedade civil legalmente constituída, devidamente acompanhada de provas, ao órgão responsável do governo federal definido na regulamentação desta Lei.



Parágrafo único. Apresentada a denúncia, caberá ao representante do estabelecimento denunciado apresentar sua defesa no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados a partir da notificação do mesmo.

Art. 6º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos após decorridos 90 (noventa) dias.

Sala da Comissão, em 24 de maio de 2006.

Deputado Mussa Demes  
Relator