



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.598-B, DE 2003

(Do Sr. Luiz Carlos Hauly)

Dispõe sobre o atendimento ao cidadão no serviço público federal e dá outras providências; tendo pareceres: da Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, pela aprovação deste e dos de nºs 5051/2005, 5419/2005, 6004/2005 e 5932/2005, apensados, com substitutivo (relatora: DEP. DRA. CLAIR); e da Comissão de Defesa do Consumidor, pela aprovação deste e dos de nºs 5051/2005, 5419/2005, 6004/2005 e 5932/2005, apensados, na forma do Substitutivo adotado pela Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público (relator: DEP. EDUARDO DA FONTE).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:
TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO;
DEFESA DO CONSUMIDOR;
FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (MÉRITO); E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIÇÃO:

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

SUMÁRIO

I – Projeto inicial

II – Apensados: PLs nºs 5.051/05, 5.419/05, 5.932/05 e 6.004/05.

III – Na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público:

- parecer da relatora
- substitutivo oferecido pela relatora
- parecer da Comissão

IV – Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica estabelecido o prazo máximo de trinta minutos para o atendimento ao cidadão em qualquer repartição do serviço público federal.

Parágrafo único. A comprovação do tempo de espera máximo fixado no *caput* será verificado a partir do momento da retirada do bilhete impresso da senha pelo cidadão até o respectivo início do atendimento pelo servidor público federal.

Art. 2º O descumprimento do prazo de atendimento previsto no artigo primeiro acarretará a comunicação à Controladoria-Geral da União para apuração do abuso e identificação dos servidores públicos responsáveis.

Parágrafo único. A comprovação da reincidência no descumprimento da presente Lei por parte do servidor público acarretará a gradação da penalidade anteriormente aplicada.

Art. 3º Caberá ao Ministério Público Federal, por meio da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, fiscalizar o cumprimento da presente Lei.

Art. 4º O Poder Executivo regulamentará essa Lei no prazo de trinta dias, a contar da sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O objetivo da presente proposição é evitar que o cidadão, usuário do serviço público, sobretudo aqueles que buscam informações sobre benefícios previdenciários, sejam obrigados a esperar mais de trinta minutos para serem atendidos em quaisquer repartições públicas federais.

O Estatuto do Servidor Público, Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1.990 determina no art. 116, V, que o atendimento com presteza é um dever do servidor público.

Neste sentido, o atendimento com presteza significa que o usuário do serviço público não seja obrigado a perder dia de serviço ou comprometer todo o seu dia para a obtenção de informação de seu interesse.

Destaco a justificativa apresentada pelo atual Ministro da Previdência Social, Ricardo Berzoini, no projeto de lei nº 237, de

1999 de sua autoria, que “estabelece sanções administrativas às instituições financeiras que pratiquem abusos ou infrações no atendimento ao usuário de serviços bancários”, nos seguintes termos:

“...o serviço de atendimento oferecido pelas instituições financeiras tem liderado as queixas aos órgãos de defesa do consumidor. Para ser atendido, o cidadão é compelido a ficar em filas intermináveis, até mesmo durante horas, porque as instituições bancárias muitas vezes deixam um único funcionário fazendo o serviço de três ou quatro colegas, num verdadeiro desrespeito ao trabalhador bancário e ao usuário dos serviços....por essas razões, a presente proposição pretende estabelecer sanções à instituição financeira que **abusar da paciência do cidadão (negritamos)**...”.

O quadro apresentado pelo então eminente Deputado Ricardo Berzoini, hoje Ministro da Previdência Social, tem se refletido diuturnamente nas repartições públicas, sobretudo naquelas que efetuam atendimento na área de benefícios previdenciários.

Nesse sentido, de forma a assegurar ao usuário do serviço público um tratamento digno a presente proposta estabelece como prazo de atendimento máximo trinta minutos, cabendo à Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão a efetuar o acompanhamento da presente Lei para aplicação das sanções cabíveis aos infratores.

Por fim, ressalto que finalidade primordial da presente proposição é assegurar que o serviço público atenda com dignidade e presteza os cidadãos.

LUIZ CARLOS HAULY
Deputado Federal (PSDB - PR)

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 8.112, DE 11 DE DEZEMBRO DE 1990

Dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Cíveis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

.....

**TÍTULO IV
DO REGIME DISCIPLINAR**

**CAPÍTULO I
DOS DEVERES**

Art. 116. São deveres do servidor:

I - exercer com zelo e dedicação as atribuições do cargo;

II - ser leal às instituições a que servir;

III - observar as normas legais e regulamentares;

IV - cumprir as ordens superiores, exceto quando manifestamente ilegais;

V - atender com presteza:

a) ao público em geral, prestando as informações requeridas, ressalvadas as protegidas por sigilo;

b) à expedição de certidões requeridas para defesa de direito ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;

c) às requisições para a defesa da Fazenda Pública.

VI - levar ao conhecimento da autoridade superior as irregularidades de que tiver ciência em razão do cargo;

VII - zelar pela economia do material e a conservação do patrimônio público;

VIII - guardar sigilo sobre assunto da repartição;

IX - manter conduta compatível com a moralidade administrativa;

X - ser assíduo e pontual ao serviço;

XI - tratar com urbanidade as pessoas;

XII - representar contra ilegalidade, omissão ou abuso de poder.

Parágrafo único. A representação de que trata o inciso XII será encaminhada pela via hierárquica e apreciada pela autoridade superior àquela contra a qual é formulada, assegurando-se ao representando ampla defesa.

**CAPÍTULO II
DAS PROIBIÇÕES**

Art. 117. Ao servidor é proibido:

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.051, DE 2005 (Do Sr. 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.

DESPACHO:

APENSE-SE A(O) PL-2598/2003

APRECIÇÃO:

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

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 disposições 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 13 de abril de 2005.

Deputado **HIDEKAZU TAKAYAMA**
PMDB/PR

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

**TÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

- I - a soberania;
- II - a cidadania;
- III - a dignidade da pessoa humana;
- IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;
- V - o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição.

Art. 2º São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

- I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;
- II - garantir o desenvolvimento nacional;
- III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais, e regionais;
- IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

.....
.....

LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990

Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, e dá outras providências.

LIVRO I

PARTE GERAL

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente.

Art. 2º Considera-se criança, para os efeitos desta Lei, a pessoa até 12 (doze) anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre 12 (doze) e 18 (dezoito) anos de idade.

Parágrafo único. Nos casos expressos em lei, aplica-se excepcionalmente este Estatuto às pessoas entre 18 (dezoito) e 21 (vinte e um) anos de idade.

Art. 3º A criança e o adolescente gozam de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhes, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, a fim de lhes facultar o desenvolvimento físico, mental, moral, espiritual e social, em condições de liberdade e de dignidade.

.....

.....

PROJETO DE LEI N.º 5.419, DE 2005
(Do Sr. Fernando de Fabinho)

Dispõe sobre o tempo máximo de atendimento ao público nos estabelecimentos que especifica.

DESPACHO:

APENSE-SE A(O) PL-2598/2003

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Empresas, instituições, órgãos e hospitais públicos e privados, dentre eles, cartórios, instituições financeiras ou autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, concessionárias e permissionárias de serviços públicos, empresas de transportes aéreos e terrestres, eventos culturais e esportivos, cinemas e teatros, em todo o Território Nacional, ficam obrigados a observar, no atendimento a seus clientes ou usuários, o tempo máximo de vinte minutos.

Art. 2º A inobservância do disposto nesta Lei sujeita os infratores às penalidades previstas no art. 56, incisos I, VI, VII, VIII, IX, X e XI, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Proteção e Defesa do Consumidor -, cujo valor da multa não será inferior a cem vezes:

I – o maior valor da consulta médica cobrada, no caso de hospitais e clínicas;

II – o valor total das contas a serem liquidadas pelo consumidor ou o valor de depósito a ser efetuado por ele, o que for maior, para o caso de instituições financeiras e congêneres, autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

III – o valor total das contas do mês anterior, para o caso dos consumidores dos serviços prestados pelas concessionárias e permissionárias de serviços públicos;

IV – o maior valor cobrado pelo ingresso, para os eventos culturais e esportivos, no caso de cinemas, teatros, estádios ou similares;

V – o valor de 1 (um) salário-mínimo, para os demais estabelecimentos não previstos nos incisos anteriores.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias da data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O objetivo de nossa proposição é assegurar que o funcionamento das empresa, instituições, órgãos e hospitais públicos e privados, dentre eles, cartórios, instituições financeiras ou autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, concessionárias e permissionárias de serviços públicos, empresas de transportes aéreos e terrestres, eventos culturais e esportivos, cinemas e teatros, em todo o Território Nacional, deve ser estruturado de modo a atender aos usuários de seus serviços com instalações adequadas e confortáveis, proporcionando ao cliente dispositivos como: senhas, assentos, sanitários e televisão e que esperem no máximo vinte minutos pelo serviço. Tal período, a nosso ver, constitui tempo mais do que razoável para que o cidadão permaneça em espera.

Em que pesem as iniciativas legislativas municipais, as enormes filas persistem, mesmo nos municípios que já promulgaram leis específicas estabelecendo um limite de tempo para o atendimento aos clientes desses estabelecimentos.

Além disso, as instituições financeiras, e as bancárias em especial, têm lançado mão de inúmeros subterfúgios e procedimentos na Justiça, com o claro propósito de impedir ou protelar a aplicação das medidas implementadas pelos municípios, que visam a regular o funcionamento desses estabelecimentos, com a conseqüente melhoria no atendimento aos usuários.

Ainda a respeito das instituições ligadas ao sistema financeiro nacional, a edição do pretense Código de Defesa do Consumidor Bancário (**Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 2.878, de 2001 – já alterada pela de nº 2.892, de setembro do mesmo ano**), pelo Banco Central, não alterou significativamente o quadro da deficiência da prestação de serviço por aquelas instituições financeiras.

Assim sendo, conto com o apoio dos nobres colegas na aprovação dessa nossa proposta, que certamente trará grandes benefícios ao consumidor brasileiro.

Sala das Sessões, em 14 de junho de 2005.

Deputado FERNANDO DE FABINHO

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO VII DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de

julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos.

** Artigo, caput, com redação dada pela Lei nº 8.656, de 21/05/1993.*

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência - UFIR, ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

** Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 06/09/1993 .*

.....
.....

MINISTÉRIO DA FAZENDA

BANCO CENTRAL DO BRASIL

Resolução BACEN n. 2.878 de 26 de julho de 2001

Dispõe sobre procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral e revoga dispositivos dos normativos que menciona.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9º da Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 26 de julho de 2001, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida lei, considerando o disposto na Lei n. 4.728, de 14 de julho de 1965, e na Lei n. 6.099, de 12 de setembro de 1974, resolveu:

Art. 1º Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

I - transparência nas relações contratuais, preservando os clientes e o público usuário de práticas não eqüitativas, mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas contratuais, evidenciando, inclusive, os dispositivos que imputem responsabilidades e penalidades;

II - resposta tempestiva às consultas, às reclamações e aos pedidos de informações formulados por clientes e público usuário, de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados e/ou oferecidos, bem como às operações contratadas, ou decorrentes de publicidade transmitida por meio de quaisquer veículos institucionais de divulgação, envolvendo, em especial:

- a) cláusulas e condições contratuais;
- b) características operacionais;
- c) divergências na execução dos serviços.

III - clareza e formato que permitam fácil leitura dos contratos celebrados com clientes, contendo identificação de prazos, valores negociados, taxas de juros, de mora e de administração, comissão de permanência, encargos moratórios, multas por inadimplemento e demais condições;

IV - recepção pelos clientes de cópia, impressa ou em meio eletrônico, dos contratos assim que formalizados, bem como recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes às operações realizadas;

V - efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários.

Art. 2º As instituições referidas no art. 1º devem colocar à disposição dos clientes, em suas dependências, informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, bloquetes de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor.

Parágrafo único. As instituições referidas no *caput* devem afixar, em suas dependências, em local e formato visíveis, o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo ao serviço de mesma natureza, se por elas oferecido.

Art. 3º As instituições referidas no art. 1º devem evidenciar para os clientes as condições contratuais e as decorrentes de disposições regulamentares, dentre as quais:

I - as responsabilidades pela emissão de cheques sem suficiente provisão de fundos;

II - as situações em que o correntista será inscrito no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF);

III - as penalidades a que o correntista está sujeito;

IV - as tarifas cobradas pela instituição, em especial aquelas relativas à:

a) devolução de cheques sem suficiente provisão de fundos ou por outros motivos;

b) manutenção de conta de depósitos;

V - taxas cobradas pelo executante de serviço de compensação de cheques e outros papéis;

VI - providências quanto ao encerramento da conta de depósitos, inclusive com definição dos prazos para sua adoção;

VII - remunerações, taxas, tarifas, comissões, multas e quaisquer outras cobranças decorrentes de contratos de abertura de crédito, de cheque especial e de prestação de serviços em geral.

Parágrafo único. Os contratos de cheque especial, além dos dispositivos referentes aos direitos e às obrigações pactuados, devem prever as condições para a renovação, inclusive do limite de crédito, e para a rescisão, com indicação de prazos, das tarifas incidentes e das providências a serem adotadas pelas partes contratantes.

Art. 4º Ficam as instituições referidas no art. 1º obrigadas a dar cumprimento a toda informação ou publicidade que veicularem, por qualquer forma ou meio de comunicação,

referente a contratos, operações e serviços oferecidos ou prestados, que devem inclusive constar do contrato que vier a ser celebrado.

Parágrafo único. A publicidade de que trata o *caput* deve ser veiculada de tal forma que o público possa identificá-la de forma simples e imediata.

Art. 5º É vedada às instituições referidas no art. 1º a utilização de publicidade enganosa ou abusiva.

Parágrafo único. Para os efeitos do disposto no *caput* :

I - é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação capaz de induzir a erro o cliente ou o usuário, a respeito da natureza, características, riscos, taxas, comissões, tarifas ou qualquer outra forma de remuneração, prazos, tributação e quaisquer outros dados referentes a contratos, operações ou serviços oferecidos ou prestados.

II - é abusiva, dentre outras, a publicidade que contenha discriminação de qualquer natureza, que prejudique a concorrência ou que caracterize imposição ou coerção.

Art. 6º As instituições referidas no art. 1º, sempre que necessário, inclusive por solicitação dos clientes ou usuários, devem comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada ou da publicidade por elas patrocinada.

Art. 7º As instituições referidas no art. 1º, na contratação de operações com seus clientes, devem assegurar o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros.

Art. 8º As instituições referidas no art. 1º devem utilizar terminologia que possibilite, de forma clara e inequívoca, a identificação e o entendimento das operações realizadas, evidenciando valor, data, local e natureza, especialmente nos seguintes casos:

I - tabelas de tarifas de serviços;

II - contratos referentes a suas operações com clientes;

III - informativos e demonstrativos de movimentação de conta de depósitos de qualquer natureza, inclusive aqueles fornecidos por meio de equipamentos eletrônicos.

Art. 9º As instituições referidas no art. 1º devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:

I - atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:

a) garantia de lugar privilegiado em filas;

b) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;

c) guichê de caixa para atendimento exclusivo; ou

d) implantação de outro serviço de atendimento personalizado;

II - facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

III - acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de auto-atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;

IV - prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos).

§ 1º Para fins de cumprimento do disposto nos incisos II e III, fica estabelecido prazo de 720 dias, contados da data da entrada em vigor da regulamentação da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, às instituições referidas no art. 1º, para adequação de suas instalações.

§ 2º O início de funcionamento de dependência de instituição financeira fica condicionado ao cumprimento das disposições referidas nos incisos II e III, após a regulamentação da Lei n. 10.098, de 2000.

Art. 10. Os dados constantes dos cartões magnéticos emitidos pelas instituições referidas no art. 1º devem ser obrigatoriamente impressos em alto relevo, no prazo a ser definido pelo Banco Central do Brasil.

Art. 11. As instituições referidas no art. 1º não podem estabelecer, para portadores de deficiência e para idosos, em decorrência dessas condições, exigências maiores que as fixadas para os demais clientes, excetuadas as previsões legais.

Art. 12. As instituições referidas no art. 1º não podem impor aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos) exigências diversas das estabelecidas para as pessoas não portadoras de deficiência, na contratação de operações e de prestação de serviços.

Parágrafo único. Com vistas a assegurar o conhecimento pleno dos termos dos contratos, as instituições devem:

I - providenciar, no caso dos deficientes visuais, a leitura do inteiro teor do contrato, em voz alta, exigindo declaração do contratante de que tomou conhecimento de suas disposições, certificada por duas testemunhas, sem prejuízo da adoção, a seu critério, de outras medidas com a mesma finalidade;

II - requerer, no caso dos deficientes auditivos, a leitura, pelos mesmos, do inteiro teor do contrato, antes de sua assinatura.

Art. 13. Na execução de serviços decorrentes de convênios, celebrados com outras entidades pelas instituições financeiras, é vedada a discriminação entre clientes e não-clientes, com relação ao horário e ao local de atendimento.

Parágrafo único. Excetuam-se da vedação de que trata o *caput* :

I - o atendimento prestado no interior de empresa ou outras entidades, mediante postos de atendimento, ou em instalações não visíveis ao público;

II - a fixação de horários específicos ou adicionais para determinados segmentos e de atendimento separado ou diferenciado, inclusive mediante terceirização de serviços ou sua prestação em parceria com outras instituições financeiras, desde que adotados critérios transparentes.

Art. 14. É vedada a adoção de medidas administrativas relativas ao funcionamento das dependências das instituições referidas no art. 1º que possam implicar restrições ao acesso às áreas daquelas destinadas ao atendimento ao público.

Art. 15. Às instituições referidas no art. 1º é vedado negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

§ 1º O disposto no *caput* não se aplica às dependências exclusivamente eletrônicas.

§ 2º A prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais é prerrogativa das instituições referidas no *caput*, cabendo-lhes adotar as medidas que preservem a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a legitimidade dos serviços prestados, em face dos direitos dos clientes e dos usuários, devendo, quando for o caso, informá-los dos riscos existentes.

Art. 16. Nos saques em espécie realizados em conta de depósitos à vista, na agência em que o correntista a mantenha, é vedado às instituições financeiras estabelecer prazos que posterguem a operação para o expediente seguinte.

Parágrafo único. Na hipótese de saques de valores superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), deve ser feita solicitação com antecedência de quatro horas do encerramento do expediente, na agência em que o correntista mantenha a conta sacada.

Art. 17. É vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas à realização de outras operações ou à aquisição de outros bens e serviços.

§ 1º A vedação de que trata o *caput* aplica-se, adicionalmente, às promoções e ao oferecimento de produtos e serviços ou a quaisquer outras situações que impliquem elevação artificial do preço ou das taxas de juros incidentes sobre a operação de interesse do cliente.

§ 2º Na hipótese de operação que implique, por força da legislação em vigor, contratação adicional de outra operação, fica assegurado ao contratante o direito de livre escolha da instituição com a qual deve ser pactuado o contrato adicional.

§ 3º O disposto no *caput* não impede a previsão contratual de débito em conta de depósitos como meio exclusivo de pagamento de obrigações.

Art. 18. Fica vedado às instituições referidas no art. 1º:

I - transferir automaticamente os recursos de conta de depósitos à vista e de conta de depósitos de poupança para qualquer modalidade de investimento, bem como realizar qualquer outra operação ou prestação de serviço sem prévia autorização do cliente ou do usuário, salvo em decorrência de ajustes anteriores entre as partes;

II - prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do cliente ou do usuário, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, operação ou prestação de serviço;

III - elevar, sem justa causa, o valor das taxas, tarifas, comissões ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços ou cobrá-las em valor superior ao estabelecido na regulamentação e legislação vigentes;

IV - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

V - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações ou deixar a fixação do termo inicial a seu exclusivo critério;

VI - rescindir, suspender ou cancelar contrato, operação ou serviço, ou executar garantia fora das hipóteses legais ou contratualmente previstas;

VII - expor, na cobrança da dívida, o cliente ou o usuário a qualquer tipo de constrangimento ou de ameaça.

§ 1º A autorização referida no inciso I deve ser fornecida por escrito ou por meio eletrônico, com estipulação de prazo de validade, que poderá ser indeterminado, admitida a sua previsão no próprio instrumento contratual de abertura da conta de depósitos.

§ 2º O cancelamento da autorização referida no inciso I deve surtir efeito a partir da data definida pelo cliente, ou na sua falta, a partir da data do recebimento pela instituição financeira do pedido pertinente.

§ 3º No caso de operação ou serviço sujeito a regime de controle ou de tabelamento de tarifas ou de taxas, as instituições referidas no art. 1º não podem exceder os limites estabelecidos, cabendo-lhes restituir as quantias recebidas em excesso, atualizadas, de conformidade com as normas legais aplicáveis, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

§ 4º Excetua-se das vedações de que trata este artigo os casos de estorno necessários à correção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, os quais deverão ser comunicados, de imediato, ao cliente.

Art. 19. O descumprimento do disposto nesta Resolução sujeita a instituição e os seus administradores às sanções previstas na legislação e regulamentação em vigor.

Art. 20. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a:

I - baixar as normas e a adotar as medidas julgadas necessárias à execução do disposto nesta Resolução, podendo inclusive regulamentar novas situações decorrentes do relacionamento entre as pessoas físicas e jurídicas especificadas nos artigos anteriores;

II - fixar, em razão de questões operacionais, prazos diferenciados para o atendimento do disposto nesta Resolução.

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 22. Ficam revogados o § 2º do art. 1º da Resolução n. 1.764, de 31 de outubro de 1990, com redação dada pela Resolução n. 1.865, de 5 de setembro de 1991, a Resolução n. 2.411, de 31 de julho de 1997, e o Comunicado n. 7.270, de 9 de fevereiro de 2000.

CARLOS EDUARDO DE FREITAS,
Presidente, Interino

MINISTÉRIO DA FAZENDA

BANCO CENTRAL DO BRASIL

RESOLUÇÃO BACEN N. 2.892 DE 27 DE SETEMBRO DE 2001

Altera a Resolução n. 2.878(1), de 26 de julho de 2001, que dispõe sobre procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil na contratação de

operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9º da Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 26 de setembro de 2001, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida lei, considerando o disposto na Lei n. 4.728, de 14 de julho de 1965, e na Lei n. 6.099, de 12 de setembro de 1974, resolveu:

Art. 1º Alterar os dispositivos abaixo especificados da Resolução n. 2.878, de 26 de julho de 2001, que passam a vigorar com a seguinte redação:

I - o art. 1º, inciso IV:

“Art. 1º Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

.....
 IV - fornecimento aos clientes de cópia impressa, na dependência em que celebrada a operação, ou em meio eletrônico, dos contratos, após formalização e adoção de outras providências que se fizerem necessárias, bem como de recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes às operações realizadas;

II - o art. 2º:

“Art. 2º As instituições referidas no art. 1º devem colocar à disposição dos clientes, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos forem negociados, em local e formato visíveis:

I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, bloquitos de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor;

II - o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo a serviço de mesma natureza, se por elas oferecido;

III - as informações estabelecidas pelo art. 2º da Resolução n. 2.303, de 25 de julho de 1996.”

III - o art. 7º:

“Art. 7º As instituições referidas no art. 1º, nas operações de crédito pessoal e de crédito direto ao consumidor, realizadas com seus clientes, devem assegurar o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros.”

IV - o art. 10:

“Art. 10. Os dados constantes dos cartões magnéticos emitidos pelas instituições referidas no art. 1º devem ser obrigatoriamente impressos em alto relevo, para portadores de deficiência visual.”

V - o art. 12, parágrafo único, inciso I:

“Art. 12. As instituições referidas no art. 1º não podem impor aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos) exigências diversas das estabelecidas para as pessoas não portadoras de deficiência, na contratação de operações e de prestação de serviços.

Parágrafo único. Com vistas a assegurar o conhecimento pleno dos termos dos contratos, as instituições devem:

I - providenciar, na assinatura de contratos com portadores de deficiência visual, a não ser quando por eles dispensadas, a leitura do inteiro teor do referido instrumento, em voz alta, exigindo, mesmo no caso de dispensa da leitura, declaração do contratante de que tomou conhecimento dos direitos e deveres das partes envolvidas, certificada por duas testemunhas, sem prejuízo da adoção, a seu critério, de outras medidas com a mesma finalidade;

.....”

VI - o art. 14:

“Art. 14. É vedada a adoção de medidas administrativas relativas ao funcionamento das dependências das instituições referidas no art. 1º que possam implicar restrições ao acesso às áreas destinadas ao atendimento ao público.”

VII - o art. 16:

“Art. 16. Nos saques em espécie, de valores acima de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), realizados em conta de depósitos à vista, as instituições poderão postergar a operação para o expediente seguinte, vedada a utilização de tal faculdade nos saques de valores inferiores ao estabelecido.”

VIII - o art. 17, § 2º:

“Art. 17. É vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas à realização de outras operações ou à aquisição de outros bens e serviços.

.....

§ 2º Na hipótese de operação que implique, por força de contrato e da legislação em vigor, pacto adicional de outra operação, fica assegurado ao contratante o direito de livre escolha da instituição com a qual deve ser formalizado referido contrato adicional.

.....”

IX - o art. 18, § 4º:

“Art. 18. Fica vedado às instituições referidas no art. 1º:

.....

§ 4º Excetuam-se das vedações de que trata este artigo os casos de estorno necessários à correção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, os quais deverão ser comunicados ao cliente, no prazo de até dois dias úteis após a referida correção.”

Art. 2º Ficam as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil obrigadas a exigir de seus clientes e usuários confirmação clara e objetiva quanto à aceitação do produto ou serviço oferecido ou colocado a sua disposição, não podendo considerar o silêncio dos mesmos como sinal de concordância.

Art. 3º Ficam as instituições referidas no artigo anterior obrigadas a garantir a seus clientes o cancelamento da autorização de débitos automáticos em conta efetuados por força de convênios celebrados com concessionária de serviço público ou empresa privada ou por iniciativa da própria instituição, desde que, nesta hipótese, não decorram de obrigações referentes a operações de crédito contratadas com a própria instituição financeira.

Parágrafo único. As instituições referidas no *caput* têm prazo de até sessenta dias para adoção das providências necessárias à adequação dos convênios celebrados, com vistas ao cumprimento do disposto neste artigo, mediante o estabelecimento de cláusula contratual específica.

Art. 4º Fica instituído o Manual do Cliente e Usuário de Serviços Financeiros e de Consórcio, que deverá consolidar as disposições constantes da Resolução n. 2.878, de 2001 e desta resolução, além de outras estabelecidas em normativos editados pelo Banco Central do Brasil, aplicáveis às instituições de que trata o art. 1º, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

Parágrafo único. O Banco Central do Brasil deve manter permanentemente atualizado o manual de que trata este artigo.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ARMINIO FRAGA NETO
Presidente do Banco

PROJETO DE LEI N.º 5.932, DE 2005 **(Do Sr. Luiz Bassuma)**

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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-5419/2005.

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Artº 1º Esta lei estabelece prazo para atendimento para os serviços de reconhecimento de firma e autenticação de documentos.

Artº 2º O artigo 4º da Lei 8.935, de 18 de novembro de 1994, que dispõe sobre os serviços notariais e de registro, passa a vigorar com acréscimo do seguinte § 3º:

“Art. 4º.....

§ 3º O prazo para atendimento ao usuário dos serviços de reconhecimento de firma e de autenticação de documento será de no máximo quinze minutos. O descumprimento ensejará a aplicação das sanções previstas no art. 32 desta lei.”

Artº 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O objetivo da presente proposição é evitar que o usuário dos serviços prestados pelos cartórios de notas e de registros públicos, quando se tratar de reconhecimento de firma e autenticação de documento, seja obrigado a esperar, em fila, até mais de uma hora para ser atendido, cujo resultado desta espera absurda é simplesmente obter a impressão onerosa de um carimbo em um determinado documento.

Não se justifica abusar da paciência do cidadão que perde um tempo enorme em filas intermináveis seja por falta de funcionários em quantidade suficiente para atender a demanda, seja por falta de modernização desta prestação de serviço público que possibilite maior agilidade.

Conto com o apoio dos ilustres pares para a aprovação deste Projeto de Lei que atenderá aos anseios da sociedade que está a exigir deste setor

de prestação de serviços públicos uma maior eficiência, agilidade e presteza no atendimento aos cidadãos.

Sala das Sessões, em 21 de setembro de 2005.

DEPUTADO LUIZ BASSUMA/BA

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI**

LEI N.º 8.935, DE 18 DE NOVEMBRO DE 1994

Regulamenta o art. 236 da Constituição Federal, dispondo sobre serviços notariais e de registro.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

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

**TÍTULO I
DOS SERVIÇOS NOTARIAIS E DE REGISTROS**

**CAPÍTULO I
NATUREZA E FINS**

.....

Art. 4º Os serviços notariais e de registro serão prestados, de modo eficiente e adequado, em dias e horários estabelecidos pelo juízo competente, atendidas as peculiaridades locais, em local de fácil acesso ao público e que ofereça segurança para o arquivamento de livros e documentos.

§ 1º O serviço de registro civil das pessoas naturais será prestado, também, nos sábados, domingos e feriados pelo sistema de plantão.

§ 2º O atendimento ao público será, no mínimo, de seis horas diárias.

**CAPÍTULO II
DOS NOTÁRIOS E REGISTRADORES**

**Seção I
Dos Titulares**

Art. 5º Os titulares de serviços notariais e de registro são os:

- I - tabeliães de notas;
- II - tabeliães e oficiais de registro de contratos marítimos;
- III - tabeliães de protesto de títulos;
- IV - oficiais de registro de imóveis;
- V - oficiais de registro de títulos e documentos e civis das pessoas jurídicas;
- VI - oficiais de registro civil das pessoas naturais e de interdições e tutelas;
- VII - oficiais de registro de distribuição.

TÍTULO II DAS NORMAS COMUNS

CAPÍTULO VI DAS INFRAÇÕES DISCIPLINARES E DAS PENALIDADES

Art. 31. São infrações disciplinares que sujeitam os notários e os oficiais de registro às penalidades previstas nesta Lei:

- I - a inobservância das prescrições legais ou normativas;
- II - a conduta atentatória às instituições notariais e de registro;
- III - a cobrança indevida ou excessiva de emolumentos, ainda que sob a alegação de urgência;
- IV - a violação do sigilo profissional;
- V - o descumprimento de quaisquer dos deveres descritos no art. 30.

Art. 32. Os notários e os oficiais de registro estão sujeitos, pelas infrações que praticarem, assegurado amplo direito de defesa, às seguintes penas:

- I - repreensão;
- II - multa;
- III - suspensão por noventa dias, prorrogável por mais trinta;
- IV - perda da delegação.

Art. 33. As penas serão aplicadas:

- I - a de repreensão, no caso de falta leve;
 - II - a de multa, em caso de reincidência ou de infração que não configure falta mais grave;
 - III - a de suspensão, em caso de reiterado descumprimento dos deveres ou de falta grave.
-
-

PROJETO DE LEI N.º 6.004, DE 2005

(Do Sr. Nilson Mourão)

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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2598/2003.

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito de todo o território nacional, obrigados a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitando a dignidade e o tempo do usuário.

Art. 2º Para os efeitos desta lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

I - 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - 25 (vinte e cinco) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III - 30 (trinta) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma.

Art. 3º As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito têm o prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta lei, ou seja, para instalar relógio de ponto em suas

dependências, para uso de seus clientes, registrando a hora de entrada do contribuinte e seu tempo de permanência nas filas.

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta lei, acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de R\$ 600,00 (seiscentos reais), dobrado em caso de reincidência.

Parágrafo único. O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por legislação federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

Art. 5º As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas aos órgãos competentes.

Art. 6º Esta lei entra em vigor 120 dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Realizar pagamentos e demais transações bancárias que implicam o cliente enfrentar as filas dos caixas, vem se tornando um verdadeiro suplício para os usuários de bancos, pela grande demora no atendimento. É comum as pessoas enfrentarem mais de uma hora de espera nas filas dos caixas, podendo chegar a mais de duas horas nos dias que antecedem ou após os feriados.

Verdadeiros desrespeitos aos usuários da rede bancária no país, são facilmente comprovados em muitas agências com grande movimento que dispõe de um ou dois caixas. A diminuição do número de funcionários forçando as pessoas a fazerem uso dos caixas eletrônicos, é uma forma encontrada pelos banqueiros para aumentar ainda mais os seus lucros estratosféricos. Um exemplo disso é a informação dada pelo Sindicato dos Bancários, que de 1989 até hoje, o

número de trabalhadores no setor caiu pela metade – de 800 mil para 400 mil no país.

A economia dos bancos com o pagamento de seus servidores reflete diretamente no aumento das filas e do tempo que cada pessoa gasta para ser atendido. Na maioria dos casos é um verdadeiro acinte e desrespeito com o tempo e os horários das pessoas.

Em muitos municípios brasileiros, legislação com o objetivo de diminuir o tempo de espera nas filas dos bancos, vêm sendo aprovadas. Sendo esta Casa uma instituição que se esmera pela cidadania e tem grande zelo pelo respeito aos brasileiros e pelos direitos dos cidadãos, é oportuno que ofereça à nação sua contribuição para coibir o longo tempo de espera dos clientes diante dos caixas bancários. Sendo esses os motivos que me levam a apresentar a presente indicativa de lei, conto com a sensibilidade e o apoio dos nobres pares.

Sala das Sessões, em 04 de outubro de 2005.

Deputado NILSON MOURÃO – PT

**COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO
E SERVIÇO PÚBLICO**

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 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 autorizadas 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 19 de abril de 2006.

Deputada DRA. CLAIR

Relatora

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 autorizatárias 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 19 de abril de 2006.

Deputada DRA. CLAIR

Relatora

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 2.598/2003 e os Projetos de Lei nº 5.051/2005, 5.419/2005, 6.004/2005 e 5932/2005, apensados, com substitutivo, nos termos do Parecer da Relatora, Deputada Dra. Clair, contra os

votos dos Deputados Pastor Francisco Olímpio e Vicentinho. O Deputado Carlos Alberto Leréia apresentou voto em separado.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Aracely de Paula - Presidente, Coronel Alves, Osvaldo Reis e Vicentinho - Vice-Presidentes, Cláudio Magrão, Daniel Almeida, Dra. Clair, Edir Oliveira, Érico Ribeiro, Henrique Eduardo Alves, João Fontes, José Carlos Aleluia, Jovair Arantes, Luciana Genro, Luciano Castro, Medeiros, Pastor Francisco Olímpio, Vanessa Grazziotin, Ann Pontes, Arnaldo Faria de Sá, Carlos Alberto Leréia, Leonardo Picciani e Selma Schons.

Sala da Comissão, em 17 de maio de 2006.

Deputado ARACELY DE PAULA
Presidente

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

I – RELATÓRIO

Vêm à apreciação desta Comissão de Defesa do Consumidor o projeto em epígrafe e os apensados, todos buscando limitar o tempo que o cidadão é obrigado a esperar em filas para ser atendido.

O PL nº 2.598, de 2003, pretende limitar a trinta minutos o tempo de espera em qualquer repartição do serviço público federal.

O PL nº 5.051, de 2005, propõe que o tempo máximo para atendimento em órgãos e instituições públicas federais, estaduais e municipais, bem como em instituições financeiras seja de quinze minutos em dias normais, e de trinta minutos em vésperas de feriado.

O PL nº 5.419, de 2005, tenciona estabelecer, em todo o território nacional, vinte minutos como o tempo máximo de espera para atendimento em empresas, instituições, órgãos e hospitais públicos e privados, dentre estes, cartórios, instituições financeiras ou autorizadas a funcionar pelo Banco Central do

Brasil, concessionárias e permissionárias de serviços públicos, empresas de transporte aéreo e terrestre, eventos culturais e desportivos, cinemas e teatros.

O PL nº 5.932, de 2005, intenta acrescentar parágrafo ao artigo 4º da Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994, para fixar em quinze minutos o prazo máximo de espera para reconhecimento de firma e autenticação de documentos.

O PL nº 6.400, de 2005, tenciona demarcar o prazo máximo de espera, nas agências bancárias e estabelecimentos de crédito, que seria de quinze minutos em dias normais, vinte e cinco minutos às vésperas e após os feriados prolongados, e de trinta minutos nos dias de pagamento de funcionários públicos.

As justificações das proposições supra assemelham-se no que se refere à idéia principal de defender o indivíduo dos abusos praticados por muitas instituições de nossa sociedade, que se habituaram a desrespeitar o cidadão, impondo-lhe longos períodos de espera antes do devido atendimento.

.A proposição principal e as apensadas foram apreciadas e aprovadas, na forma de Substitutivo, pela Douta Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público.

No âmbito deste Órgão Técnico, as proposições não receberam emendas no prazo regimental.

II - VOTO DO RELATOR

É notória a existência de filas e de demora no atendimento ao cidadão, em repartições públicas, bancos, cartórios, concessionárias de serviços públicos e outros estabelecimentos.

É igualmente notória a insatisfação dos cidadãos obrigados a enfrentar longas e desconfortáveis demoras para serem atendidos.

Em nossa opinião, o tempo de espera pelo atendimento poderia ser diminuído e, em muitos casos, praticamente eliminado, se houvesse maior eficiência e mais respeito pelo usuário. É fácil notar que as organizações que utilizam de modo intensivo os recursos oferecidos pela novas tecnologias,

especialmente a informática e o treinamento adequado de funcionários, conseguem ser mais eficientes e reduzir o tempo de espera para atendimento. Nesse sentido, consideramos extremamente oportunas as iniciativas em apreciação, pois, se transformadas em lei, constituirão importante incentivo para que os prestadores de serviços, inclusive as repartições públicas, busquem maior eficiência e qualidade no atendimento ao cidadão.

Apesar de o conteúdo das iniciativas em pauta transcender o âmbito das relações de consumo, posto que muitos dos serviços públicos são fornecidos sem a contrapartida da remuneração, devemos ressaltar que um dos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, previstos no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, é exatamente a racionalização e melhoria dos serviços públicos, e que, em seu art. 6º, o CDC estabelece como direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos. Assim, podemos afirmar que todas as proposições em análise estão em perfeita sintonia com as normas de proteção e defesa do consumidor.

Ao analisarmos o Substitutivo apresentado pela nobre Relatora das propostas na Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, verificamos que tem a virtude de colher o melhor de cada iniciativa e recusar propostas polêmicas ou até mesmo inconstitucionais, tais como regular por lei federal órgão da administração estadual ou municipal. O resultado final é uma proposição de elevada técnica legislativa.

O Substitutivo define o que é tempo de espera pelo atendimento, determina como ele deve ser aferido, e torna obrigatório informar ao usuário os meios de comunicação disponíveis para eventuais reclamações. Define também os estabelecimentos sujeitos à norma. Fixa, com bom senso, o tempo de espera pelo atendimento em, no máximo, vinte minutos, devendo ser reduzido à metade quando se tratar de atendimento preferencial a idosos, gestantes ou portadores de necessidades especiais. Excepcionalmente, o tempo máximo de espera poderá ser de até quarenta minutos, sendo, nesses casos, obrigatório afixar avisos alertando sobre a demora e informando os motivos que lhe deram causa.

Dada a variada natureza dos estabelecimentos que a proposição alcança: repartições públicas federais; serviços notariais e de registro; empresas concessionárias e permissionárias de serviço público; e instituições

financeiras, o Substitutivo, com o claro objetivo de evitar a impunidade, acertadamente, define os vários órgãos responsáveis pela fiscalização do cumprimento do tempo máximo de espera, em cada tipo de estabelecimento, bem como atribui a esses órgãos fiscalizadores a obrigação de atualizar as normas regulamentares de cada setor, de modo a incluir entre as práticas sujeitas a sanção o descumprimento dos tempos de espera acima especificados.

Em suma, consideramos que as proposições em tela, especialmente o Substitutivo adotado pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público, contribuem para o avanço da cidadania em nosso país.

Pelas razões acima expostas, nosso voto é 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, na forma do Substitutivo adotado pela Douta Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público.

Sala da Comissão, em 14 de junho de 2007.

Deputado EDUARDO DA FONTE
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou o Projeto de Lei nº 2.598-A/2003 e os Projetos de Lei nº 5051/2005, nº 5419/2005, nº 5932/2005 e nº 6004/2005 apensados, na forma do Substitutivo adotado pela Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Eduardo da Fonte.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Cezar Silvestri - Presidente, Carlos Sampaio e Walter Ihoshi - Vice-Presidentes, Antonio Cruz, Barbosa Neto, Chico Lopes, Eduardo da Fonte, Felipe Bornier, José Carlos Araújo, Leo Alcântara, Luciana Costa, Luiz Bassuma, Luiz

Bittencourt, Nelson Goetten, Ricardo Izar, Tonha Magalhães, Vinicius Carvalho, Bruno Araújo, Givaldo Carimbão e Marcelo Guimarães Filho.

Sala da Comissão, em 4 de julho de 2007.

Deputado WALTER IHOSHI
Presidente em exercício

FIM DO DOCUMENTO