

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### PROJETO DE LEI Nº 2.598, DE 2003

(Apensados 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

**Relator:** Deputado EDUARDO DA FONTE

## 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 desprezar 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 pelas 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                    de                    de 2007.

Deputado EDUARDO DA FONTE  
Relator