

## **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

### **PROJETO DE LEI Nº 3.487, de 2000**

(Apensos os PL's nº 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004,  
nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004)

*Dispõe medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.*

**Autor:** Deputado Lincoln Portela

**Relator:** Deputado Mussa Demes

### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, de autoria do nobre Deputado Lincoln Portela, determina que os estabelecimentos bancários e outras instituições públicas ou privadas que mantenham atendimento ao público em geral adotem procedimentos que minimizem o desconforto gerado pela espera no atendimento.

As medidas a serem tomadas são: a instalação de cadeiras ou bancos em número suficiente para atender a média de freqüência de usuários no estabelecimento e implantação de sistema de senhas que garanta o atendimento pela ordem de chegada.

Foram apensados a matéria sob comento outros 04 (quatro) projetos de lei, que propõem a adoção de tempo limite de 20 (vinte) minutos em dias normais a 30 (trinta) minutos nas vésperas e dias seguintes a feriados, entre outras datas específicas, bem como a

adoção de sistema de emissão de senhas e assentos para aumentar o conforto pela espera.

Nesta Comissão de Finanças e Tributação foram apresentadas duas Emendas ao projeto em relato durante a 52ª Legislatura. Nesta atual Legislatura não foram propostas emendas.

A primeira (52ª Legislatura), do Deputado João Magalhães, na verdade oferece um Substitutivo completo ao projeto sob comento, ou seja, nos traz um projeto novo dispendo sobre o assunto. Justifica sua proposta por conhecer, nesta Comissão, de outros projetos que tratam do assunto e que, estando este em estágio mais avançado de tramitação, aproveita a oportunidade para consolidar o que já vem sendo discutido.

A segunda emenda (52ª Legislatura), do Deputado Max Rosenmann, propõe que as disposições que venham a ser aprovadas pela nova lei não se apliquem às instituições financeiras que operem com programas sociais, fundos ou serviços delegados do Governo Federal.

O projeto sob comento foi apreciado na Comissão de Defesa do Consumidor e aprovado na forma do Substitutivo apresentado pelo relator.

Nesta Comissão, foi relatado anteriormente pelo nobre Deputado Nelson Bornier, que concluiu não implicação financeira ou orçamentária do projeto e, no mérito, pela aprovação, com substitutivo. Peço *vênia* ao nobre Deputado para fazer uso de alguns aspectos constantes em seu brilhante parecer.

Cabe a esta Comissão, além do exame de mérito, apreciar a proposição quanto à sua compatibilidade ou adequação com o plano plurianual, a lei de diretrizes orçamentárias e o orçamento anual, nos termos do Regimento Interno da Câmara dos Deputados e de Norma Interna desta Comissão de Finanças e Tributação.

## **II - VOTO DO RELATOR**

O tema tratado no Projeto de Lei não é novo. Diversas outras proposições que tramitaram nesta Casa, buscaram tornar o atendimento ao cidadão, quer em órgãos públicos, instituições financeiras, cartórios, postos do INSS, hospitais etc. mais justo e humano, mas encontram-se atualmente arquivadas por não terem sido apreciadas antes do término da última legislatura. Esta mesma Comissão de Finanças e Tributação já aprovou texto substitutivo a um destes projetos, cuja redação passo a considerar neste voto.

Este Poder Legislativo está atento à questão e busca oferecer à população brasileira condições mínimas de eficiência no relacionamento entre os usuários de serviços públicos, bancos, hospitais, cartórios, concessionárias de serviços públicos, entre outros. A elevada carga tributária ou preços cobrados pelos serviços a que estamos submetidos exige de nossas autoridades maior atenção no que se refere ao tratamento recebido nas filas, muitas vezes desumano e injusto, como é de conhecimento público quanto se trata daquele oferecido pelo INSS aos aposentados e pensionistas.

Tomando o cuidado de analisar as mais diversas matérias em tramitação nesta Casa, buscamos oferecer uma redação alternativa, que aproveita proposições já analisadas por esta e por outras Comissões, no sentido de amenizar o desconforto na espera por atendimento de um modo geral. É o caso da decisão tomada pela Comissão de Defesa do Consumidor sobre o Projeto de Lei nº 1.075, de 2007, que estipula o prazo máximo para o atendimento em repartições públicas federais, instituições financeiras e postos de saúde. Aproveitamos muitos dos dispositivos acatados e os reproduzimos no substitutivo que oferecemos à frente.

Observamos que as mais diversas propostas em tramitação nesta Casa, inclusive os Projetos de Lei nºs 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004, a

este apensos, são mais amplas ao inserirem diversos outros segmentos empresariais nas diretrizes para um adequado atendimento ao público que a elas recorrem diariamente. Diante disso, procuramos oferecer tratamento isonômico aos mais diversos segmentos de atendimento público, quer repartições públicas, hospitais, cartórios, concessionárias, permissionárias, bancos e empresas privadas estabelecendo critérios a serem observados.

A eleição de dois ou três segmentos somente, sobre os quais recairiam a exigência de um adequado atendimento através do tempo máximo permitido, seria facilmente questionado a partir do princípio da isonomia, o que certamente será observado pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, quando da análise da matéria. Por esse motivo, optamos por uma redação que se aplique de forma geral às principais organizações que atendem a população brasileira em suas mais diversas demandas.

Quanto a proposta de se estabelecer a adoção de assentos para oferecer maior conforto àqueles que aguardam por atendimento, infelizmente por questões de espaço nos mais diversos órgãos nem sempre é possível explorar tal recurso de modo que deve-se estimular a adoção de outros mecanismos que garantam pronto atendimento. Acreditamos que o oferecimento de um rápido atendimento dispensaria a adoção desse tipo de exigência.

Finalmente, nos posicionamentos contrariamente à Emenda nº 02 apresentada nesta Comissão que visa excluir os bancos públicos da abrangência desta lei, e concordamos com a Emenda nº 01 em seus aspectos principais por entender que a maior parte das inovações ali constantes encontram-se amparadas no substitutivo que oferecemos.

Por fim, tanto o Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, e seus apensados, quanto o Substitutivo aprovado na Comissão de Defesa do Consumidor não trazem implicação financeira ou orçamentária às finanças federais.

Ante o exposto, concluímos pela não implicação do Projeto de Lei nº 3.487, de 2000 e de seus apensos em aumento ou diminuição da receita ou da despesa pública, não cabendo

pronunciamento quanto à adequação financeira e orçamentária. Quanto ao mérito, opinamos pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 3.847, de 2000, dos seus apensos Projetos de Lei nºs 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004, nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004, e da Emenda nº 01, na forma do **Substitutivo** anexo, pela rejeição da Emenda nº 02.

Sala da Comissão, em de .

Deputado **MUSSA DEMES**

Relator

# **COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO**

## **SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI N.º 3.487, DE 2000,**

(Apenas os PL's nº 2.846, de 2003, nº 3.772, de 2004,  
nº 3.483, de 2004, e nº 3.775, de 2004)

*Dispõe medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.*

"O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Com base no preceito constitucional e na Política Nacional de relações de consumo, esta lei estabelece os critérios que devem ser observados em relação ao tempo de espera atendimento ao público.

Art. 2º 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. 3º 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. 3º Sujeitam-se a esta lei:

I – os órgãos e entidades do serviço público federal;

II – os hospitais públicos e privados;

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

IV – empresas de transporte aéreo e terrestre de passageiros;

V – as empresas concessionárias, permissionárias ou autorizatárias de serviços regulados pelo poder público federal, inclusive prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel;

VI – os bancos e as demais instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

VII – outros estabelecimentos que prestam atendimento direto ao público em virtude de delegação ou autorização de órgão ou entidade da administração pública federal, inclusive repartições de trânsito.

Art. 4º O tempo de espera nos estabelecimentos a que se refere o art. 2º não poderá superar 30 (trinta) minutos.

Parágrafo único. 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 ou nas seguintes ocasiões:

a) primeiro ao quinto dia útil e último dia útil de cada mês;

b) véspera ou dia imediatamente subseqüente a feriados;

Art. 5º 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 equipamento para emissão de bilhete em que deverá ser registrado o horário de ingresso no estabelecimento.

Parágrafo único. O cumprimento da formalidade prevista neste artigo deve observar o seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de dependências, por repartição ou agência, 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.”

Art. 6º 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, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

II – à Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no caso de hospitais públicos e privados;

III – ao juízo competente, no caso dos serviços notariais e de registro, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

IV – ao Departamento de Aviação Civil, nos casos de empresas de transporte aéreo de passageiros ou Agência Nacional de Transportes Terrestres, no caso de empresas de transporte rodoviário de passageiros, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

V – ao órgão ou entidade responsável pela regulação e fiscalização do serviço objeto de concessão, permissão ou autorização, no caso das empresas concessionárias, permissionárias ou autorizatárias, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

VI – ao Banco Central do Brasil, bem como aos órgãos de defesa do consumidor, no caso dos bancos e demais instituições sujeitas a sua fiscalização;

VII – ao órgão ou entidade pública responsável pela delegação ou autorização de prestação de serviços por terceiros, nos demais casos, bem como aos órgãos de defesa do consumidor;

Parágrafo único. A responsabilidade pela fiscalização compreende a atualização das normas regulamentares próprias, de modo a incluir entre as práticas sujeitas à sanção o descumprimento dos tempos de espera referidos no art. 3º .

Art. 7º 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 de que trata o art. 5º 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. 8º Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias a contar da data de sua publicação.”

Sala da Comissão, em de .

Deputado **MUSSA DEMES**

Relator