

# PROJETO DE LEI Nº , DE 2008

(Do Sr. Dr. Talmir)

*Altera a Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro, para dispor sobre o atendimento ao usuário nos órgãos ou entidades executivos de trânsito.*

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 22 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único.

“Art. 22. Compete aos órgãos ou entidades executivos de trânsito dos Estados e do Distrito Federal, no âmbito de sua circunscrição:

.....  
Parágrafo único. Os órgãos ou entidades executivos de trânsito dos Estados e do Distrito Federal devem fornecer aos usuários o número de protocolo de todo atendimento realizado, mesmo nos casos de solicitações verbais, ficando obrigados a apresentar a respectiva resposta no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.” (NR)

Art. 2º O art. 24 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro, passa a vigorar acrescido do seguinte § 3º:

“Art. 24. Compete aos órgãos e entidades executivos de trânsito dos Municípios, no âmbito de sua circunscrição:

.....  
Parágrafo único. Os órgãos ou entidades executivos de trânsito dos Municípios devem fornecer aos usuários o número de protocolo de todo atendimento realizado, mesmo nos casos de solicitações verbais, ficando obrigados a apresentar a respectiva resposta no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.” (NR)



4714762711

Art. 3º Esta lei entra em vigor após decorridos 60 (sessenta) dias de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

O Código de Trânsito Brasileiro (CTB) estabelece, nos arts. 22 e 24, as competências dos órgãos ou entidades executivos de trânsito dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, no âmbito de suas respectivas circunscrições. Dessas competências decorrem, inevitavelmente, atividades de atendimento ao usuário, como aquelas relacionadas à emissão dos certificados de registro dos veículos, ao licenciamento anual, à emissão de carteiras de habilitação ou ao pagamento de multas de trânsito.

Com o crescimento da frota de veículos em nossas cidades, é natural que a demanda por atendimento nesses órgãos ou entidades também seja crescente. Ademais, as novas tecnologias de comunicação permitem diferentes formas de atendimento, que envolvem, por exemplo, a utilização de centrais telefônicas e de redes de computadores. Certamente essas novas alternativas de relacionamento são úteis para o usuário, pois reduzem os tempos de espera que normalmente são significativos nos atendimentos presenciais.

Não obstante os ganhos, esse tipo de atendimento por vezes deixa o usuário sem ter como comprovar a solicitação feita e, portanto, sem ter como exigir resposta a seus pleitos. O que se observa é que nem sempre há o fornecimento de um número de protocolo ao usuário, para efeito de comprovação, quando da realização dos atendimentos, particularmente nos casos de solicitações verbais, sejam elas presenciais ou não.

O objetivo dessa proposição é contribuir para solucionar esse problema, fazendo com que o serviço público prestado pelos órgãos e entidades de trânsito venha a primar pelo respeito ao usuário. Nesse sentido, os acréscimos introduzidos no corpo do CTB impõem que tais órgãos e entidades, no âmbito de suas circunscrições, forneçam aos usuários o número de protocolo de todo atendimento realizado, mesmo nos casos de solicitações verbais. Paralelamente, obrigam a apresentação da respectiva resposta no prazo máximo de 24 horas.

Estamos certos de que a adoção dessas medidas virá cooperar sensivelmente para a melhoria da prestação de serviço pelos órgãos e entidades executivos de trânsito dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Dessa



forma, contamos com o apoio de todos para a rápida aprovação deste projeto de lei.

Sala das Sessões, em                      de                      de 2008.

Deputado Dr. Talmir

