



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### PROJETO DE LEI Nº , DE 2011 (Do Sr. HUGO LEAL)

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.** Esta Lei 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.

**Art. 2º** 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 48 (quarenta e oito) horas.” (NR)



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

**Art. 3º** 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:

.....

§3º. 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 48 (quarenta e oito) horas.” (NR)

**Art. 3º.** Esta Lei entra em vigor na data 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



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

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.

Considerando o mérito e o alcance social da iniciativa, estamos reapresentando esta proposição e contamos com o apoio dos nossos Pares para sua aprovação.

Sala das Sessões, em 08 de fevereiro de 2011.

Deputado **HUGO LEAL**

**PSC-RJ**