

COMISSÃO DE FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 3.569, DE 2008

(Apenso Projetos de Lei nºs 4.100, de 2008 e 5.033, de 2009)

Determina aos estabelecimentos bancários situados em todo território nacional a instalação de assentos para os usuários que estiverem no aguardo da vez de serem atendidos pelo caixa.

EMENDA SUBSTITUTIVA

Dê-se a seguinte redação ao Projeto de Lei nº 3.569, de 2008:

Ementa: “Dispõe sobre o atendimento aos consumidores e cidadãos nos casos que especifica e dá outras providências.”

“O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece medidas de atendimento à população nos estabelecimentos que especifica.

Art. 2º 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 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 e órgãos de defesa do consumidor.

Art. 3º As medidas de que trata o art. 1º são:

- I – disponibilização de assentos durante o período de espera no atendimento;

- II – equipamento para emissão de bilhete para registro do horário de ingresso no estabelecimento; e,
- III – adoção de tempo máximo para atendimento.

Parágrafo único. Para efeito da consecução do disposto no inciso I deste artigo serão observados os parâmetros técnicos a serem estipulados na regulamentação desta Lei.

Art. 4º Para os fins desta lei, tempo de espera é o tempo transcorrido entre o instante em que o cidadão ingressa em estabelecimento 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. 5º O tempo de espera nos estabelecimentos a que se refere o art. 4º não poderá superar 30 (trinta) minutos ou oferecer, no mesmo tempo, formas alternativas de atendimento que satisfaçam o usuário, inclusive em horários diferenciados.

Parágrafo único. O tempo de espera a que se refere o *caput* poderá, excepcionalmente, 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 subsequente a feriados.

Art. 6º Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão junto aos guichês de atendimento ou caixas um comprovante ou “senha”, em que constará o horário de recebimento da “senha” e, ao ser atendido, será registrado, no mesmo comprovante o horário do atendimento.

§ 1º O cumprimento da formalidade prevista no *caput* deste artigo deve observar o seguinte cronograma, a ser atendido com base no quantitativo de dependências dos estabelecimentos de que trata o *caput* do artigo anterior, 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.

§ 2º Os estabelecimentos referidos no art. 2º deverão instalar o equipamento de senhas nos locais que dão acesso às filas, bem como avisos para que os usuários retirem sua senha (número), para ordenar o atendimento e não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 7º Os estabelecimentos referidos no art. 2º deverão, obrigatoriamente, durante o horário de atendimento ao público, disponibilizar o atendimento por intermédio de guichês ou outras formas alternativas de atendimento, provendo o máximo de segurança para seus usuários.

Art. 8º 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 autorizadas, 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. 5º.

Art. 9º As sanções administrativas a serem aplicadas são:

- I – advertência, quando da primeira infração ou abuso;
- II – multa, em caso de reincidência.

Parágrafo único. O valor da multa, seu destino e condições especiais e excepcionais serão definidos na regulamentação desta Lei.

Art. 10 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 do governo federal definido na regulamentação 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. 11. Aplicam-se às entidades de que trata a Lei nº 8.935, de 18 de novembro de 1994 as disposições constantes na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 12. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos após decorridos 90 (noventa) dias.”

JUSTIFICAÇÃO

A presente emenda tem por objetivo uniformizar o entendimento desta Comissão de Finanças e Tributação que já debruçou sobre a questão trazida no projeto em ocasiões anteriores.

Primeiramente, foi aqui discutido profundamente e aprovado o Projeto de Lei nº 3.832, de 1997, que “dispõe sobre o atendimento conferido aos usuários de órgãos e instituições públicas federais”, pronto para votação em Plenário. O Projeto estabelece parâmetros para o atendimento ao cidadão por parte de empresas, órgãos públicos, instituições financeiras e postos de saúde e teve como Relator o saudoso Deputado Mussa Demes, que hoje empresta seu nome e prestígio ao Plenário desta Comissão de Finanças e Tributação.

Também esta Comissão de Finanças e Tributação já analisou o Projeto de Lei nº 3.487, de 2000, que “dispõe de medidas que amenizem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica”, e concluiu por sua aprovação, mediante adoção de Substitutivo. Este projeto encontra-se atualmente aguardando análise da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania desta Casa.

Em função dessas análises anteriores e de decisões aqui proferidas a partir de exaustivo processo de discussão, a presente emenda visa uniformizar o entendimento em torno do assunto que, como se observa, não é novo.

Por impossibilidade de apensação dos projetos em questão por força do parágrafo único do art. 142, esta Comissão de Finanças e Tributação novamente vê-se diante do mesmo tema, por isso essa uniformização se faz necessária.

Além disso, deve-se considerar o substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor que também buscou uma uniformidade em suas decisões sempre que a questão do atendimento foi por ela tratada.

Por todo o exposto, esperamos o apoio do nobre relator e demais pares em torno da presente emenda.

Sala da Comissão, de abril de 2011.

ODAIR CUNHA

Deputado Federal – PT/MG