



LIDO
Em 09 / 11 / 2000
[Assinatura]
Assessoria de Planário

Ao Protocolo Legislativo para registro e, em seguida, à Câmara Legislativa do Distrito Federal
à CCJ e à CAS.
Em 09 / 11 / 2000

[Assinatura]

Stamar Pinheiro Lima
Chefe da Assessoria de Planário

PL 1642/2000

PROJETO DE LEI Nº
(Do Sr. Dep. Distrital WILSON LIMA – PSD/DF)

Altera a Lei nº 2.547, de 12 de maio de 2000, que “Altera a Lei nº 2.529, de 21 de fevereiro de 2000, que “Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas, das repartições e dos hospitais públicos do Distrito Federal, bem como dos cartórios, das agências bancárias e das concessionárias de serviço público, que operam em seu território, em atender os usuários dos seus serviços em tempo razoável.

O PRESIDENTE DA CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Dê-se à Ementa da Lei nº 2.547, de 12 de maio de 2000 e a seus artigos, a seguinte redação:

“Dispõe sobre a obrigatoriedade das autarquias, as empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público do Distrito Federal, empresas de transportes aéreos e terrestres, nacionais e internacionais que atuam em seu território, eventos culturais e esportivos, shows artísticos, cinemas e teatros a atender os usuários dos seus serviços, em tempo razoável.”

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL n.º 1642/00
11. n.º 01 Del. ma



CÂMARA LEGISLATIVA
DO DISTRITO FEDERAL

“Art. 1º – Ficam as autarquias, as empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público do Distrito Federal, empresas de transportes aéreos e terrestres, nacionais e internacionais que atuam em seu território, eventos culturais, shows artísticos, cinemas e teatros, obrigados a atender os usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

Parágrafo único – excetuam-se do “*caput*” desta Lei, as Unidades de Terapias Intensivas – UTI’s e os Setores de Emergências dos Hospitais públicos e privados.

Art. 2º – Para os efeitos desta Lei, entende-se como sendo de trinta minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento.

Art. 3º – Tratando-se de agências bancárias, o tempo razoável de atendimento será de:

I – até vinte minutos em dias normais;

II – até trinta minutos nos dias de pagamentos de pessoal, vencimentos de contas de concessionárias, de tributos e em véspera ou após feriados prolongados.

Parágrafo único – O tempo máximo de atendimento a que se refere este artigo somente poderá ser exigido se não houver interrupção no fornecimento de serviços de telefonia, energia, ou transmissão de dados.

Art. 4º – As empresas e entidades sujeitas ao regime desta lei não mencionadas no artigo 3º ficam obrigadas a prestarem o atendimento no prazo máximo de trinta minutos.

§ 1º – para controle do prazo de atendimento desta lei deverá ser utilizado senha ou qualquer outro instrumento que possibilite a identificação de data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento.

§ 2º – **deverá ser afixado**, em local visível ao público, cartaz indicativo ou informações do tempo máximo para atendimento conforme o que está previsto nesta Lei, bem como seu número e o telefone do PROCON.



CÂMARA LEGISLATIVA
DO DISTRITO FEDERAL

Art. 5º – O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às penalidades que serão estipuladas pelo Subsecretaria de Defesa do Código de Defesa do Consumidor de conformidade com o que dispõe a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e o Decreto federal nº 2.181, de 1997.

Parágrafo único - Não se consideram, para efeito de reincidência, as infrações ocorridas em um mesmo dia.

Art. 6º - No caso de cartórios, repartições e hospitais públicos e privados, a responsabilidade pelo atendimento é do seu dirigente máximo, a quem, se for o caso, será imposta a penalidade correspondente.

Parágrafo Único – Não se consideram, para efeito de reincidência, as infrações ocorridas em um mesmo dia.

Art. 7º – A denúncia da infração poderá ser feita pelo usuário ou por procurador com poderes especiais, acompanhada de provas materiais ou outro qualquer indicador.

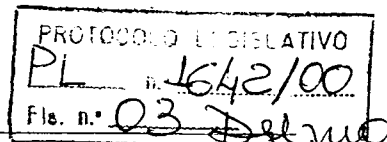
Art. 8º – Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º – Revogam - se as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

Temos observado que, não obstante o avanço tecnológico, os destinatários dos serviços públicos ou concedidos pelo Poder Público vêm sofrendo com o mau atendimento, levado a efeito em repartições públicas.

Essa forma de atendimento não condiz com a nossa formação humana e democrática, sustentada no respeito em relação aos nossos semelhantes, de cujas vidas estão sendo sacrificadas horas preciosas em filas intermináveis.





CÂMARA LEGISLATIVA
DO DISTRITO FEDERAL

Entende o signatário que o único meio de pôr termo a esses desmandos será a imposição de penalidade, na forma da lei, às entidades e pessoas responsáveis pelo atendimento ao público usuário dos seus serviços.

O tempo desperdiçado nas filas de espera acarreta dissabores de toda ordem aos usuários que, muitas vezes, se vêem obrigados a permanecerem de pé, aguardando o atendimento que nunca chega, sem que possam tomar qualquer atitude, em face da inexistência de determinação legal que obrigue o responsável pelo setor a atendê-los de forma eficiente.


No que concerne às agências bancárias, algumas alternativas foram criadas isoladamente na tentativa de melhorar o atendimento ao público, tais como: caixas receptoras eletrônicas de recebimento de contas, débitos em contas, caixa rápido mediante depósitos em envelopes, caixas eletrônicas 24 horas, transferências em contas correntes.

Diante do exposto, submentemos à apreciação dos ilustres colegas Parlamentares o presente Projeto de Lei que, se aprovado, trará benefícios inestimáveis a grande parcela de nossa população, especialmente aos segmentos mais necessitados dos serviços públicos ou concedidos pelo Poder Público.

Na Lei nº 2.547, de 12 de maio de 2000, por equívoco material, ficou fora das penalidades da legislação formulada, as autarquias públicas principais focos de desleixo para com o cidadão que é obrigado a enfrentar infundáveis filas. Para tanto estamos corrigindo essa distorção.

Sala das Sessões,

de novembro de 2000


WILSON LIMA
Deputado Distrital – PSD/DF

