



PROJETO DE LEI Nº 33 /99
(DEP. DISTRITAL WILSON LIMA – PSD/DF)

Ao Protocolo Legislativo para registro e, em seguida, à CCJ, CEOF e à CAS.

Em 01/02/99. *Arquivo 1069434*

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, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º – Ficam as empresas, repartições e hospitais públicos ou conveniados do Distrito Federal, bem como cartórios, agências bancárias e concessionárias de serviço público do Distrito Federal, que atuam em seu território, obrigadas a atender os usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

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 25 (vinte e cinco) minutos em dias normais;

II – até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamentos de pessoal, dia de 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.

PROJETO LEGISLATIVO
3 - 33 - 99
Fia. n.º 2 - 34



Art. 4º - As empresas e entidades sujeitas ao regime desta lei não mencionado no artigo 3º ficam obrigadas a prestarem o atendimento no prazo máximo de 30 minutos.

I - para controle do prazo de atendimento desta lei deverá ser utilizado senha ou qualquer outro documento que possibilite a identificação do dia e hora de chegada do usuário no estabelecimento;

II - manter, em local visível ao público, cartazes indicativos do tempo máximo para atendimento conforme o que está previsto nesta lei.

Art. 5º - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades:

I - advertência, na primeira infração;

II - multa correspondente a 600 (seiscentas) UFIR's (Unidades Fiscais de Referência), na segunda infração;

III - multa de 1.200 (mil e duzentas) UFIR's (Unidades Fiscais de Referência) na terceira infração;

IV - multa de 2.400 (duas mil e quatrocentas) UFIR's (Unidades Fiscais de Referência) na quarta infração;

V - multa correspondente a 5.000 (cinco mil) UFIR's na quinta infração.

§ 1º - O valor de cada multa, após a quinta infração, será correspondente a 6.000 (seis mil) UFIR's, até o máximo de 20 (vinte) infrações, no espaço de um ano.

§ 2º - Após o período de um ano, contado da aplicação da primeira penalidade, será reiniciada a contagem das infrações, na escala a que se refere os incisos I a V deste artigo.

§ - 3º - Ocorrendo mais de 20 (vinte) infrações no prazo de um ano, a multa será correspondente a 10.000 (dez mil) UFIR's, aplicada em relação a cada uma delas.

§ 4º - Não se consideram, para efeito de reincidência, as infrações ocorridas em um mesmo dia.



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

Parágrafo Único – Se ficar comprovado na sindicância que o dirigente máximo do órgão não contribuiu, de qualquer modo, para o atraso no atendimento, a penalidade, observados a ampla defesa e o contraditório, será imposta à pessoa que, no mesmo procedimento, tiver sido identificada como sendo a responsável pela infração.

Art. 7º – As penalidades a que se refere esta lei, somente serão aplicadas após a comprovação da culpabilidade e identificação do responsável; que será aferida através de sindicância, assegurando-se a ampla defesa e o contraditório.

Art. 8º – A Subsecretaria de Defesa do Consumidor – PROCON/DF, é o órgão encarregado de receber e processar denúncias, realizar sindicâncias e aplicar as penalidades a que se refere esta lei.

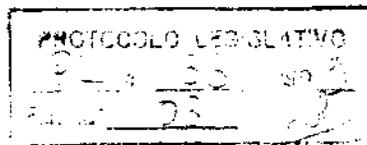
Art. 9º - A denúncia da infração poderá ser feita pelo usuário ou por procurador com poderes especiais, acompanhada de provas e/ou do rol de testemunhas.

Art. 10. - Uma vez recebida a denúncia, o PROCON/DF notificará o denunciado, para que se manifeste no prazo de 8 (oito) dias, contados da data do seu recebimento, indicando as provas que pretende produzir, sendo que o seu silêncio importará em confissão.

§ 1º - São permitidos todos os meios legais de prova, especialmente senhas, fitas de vídeo e declarações de testemunhas, contendo nomes completos, endereços e número do cartão de identificação do contribuinte do Ministério da Fazenda;

§ 2º - Faculta-se as partes arrolar até três testemunhas, as quais poderão ser inquiridas pelas partes, através de advogado.

Art. 11. A Comissão de Sindicância, integrada por 3 (três) membros designados pelo Subsecretário de Defesa do Consumidor, deve concluir o seu trabalho no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, por motivo justo.





Art. 12. – Encerrada a fase introdutória, será a sindicância encaminhada, com relatório circunstanciado, ao Subsecretário de Defesa do Consumidor, o qual poderá concordar, ou não, em decisão fundamentada, com as conclusões da Comissão, aplicando, se for o caso, a penalidade correspondente.

Art. 13. – Da decisão do Subsecretário de Defesa do Consumidor caberá pedido de reconsideração, no prazo de 05 (cinco) dias.

Parágrafo primeiro – Indeferido o pedido de reconsideração, a parte poderá interpor recurso, no prazo de 08 (oito) dias, ao Secretário de Governo do Distrito Federal.

Parágrafo segundo - O pedido de reconsideração e o recurso têm efeito suspensivo.

Art. 14.- Esta lei entrará em vigor no prazo de 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

Art. 15. – 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 cristã e democrática, sustentada no respeito em relação aos nossos semelhantes.

Da vida dos cidadãos brasilienses estão sendo sacrificadas horas preciosas em filas de banco, aquisição de passes estudantis, filas de cartório, de hospitais públicos e conveniados, atendimentos (CEB, CAESB e Telebrasil), matrículas nas escolas, transportes de passageiros (aéreo e terrestre).



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 se melhorar o atendimento ao público, tais como: caixas receptoras eletrônicas de recebimento de contas, débitos em contas, caixa rápido mediante depósitos em envelopes, caixas eletrônicos 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.

Sala das Sessões, de fevereiro de 1999


WILSON LIMA
Deputado Distrital - PSD/DF

PROTOCOLADO LEGISLATIVO
PL n.º 33 892
Fol. n.º 03