

L I D O
Em 02/01/2000



CÂMARA LEGISLATIVA
DO DISTRITO FEDERAL

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

Em 02.05.00

Itamar Pinheiro Lima
Chefe da Assessoria de Plenário

Assessoria de Plenário

PROJETO DE LEI Nº PL 1244/2000
(Do Sr. Dep. Distrital WILSON LIMA – PSD/DF)

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 2.529, de 21 de fevereiro de 2000 e a seus artigos, a seguinte redação:

PROTÓCOLO LEGISLATIVO
PL n.º 1244/2000
Fls. n.º 04

“Dispõe sobre a obrigatoriedade das 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.”



CÂMARA LEGISLATIVA
DO DISTRITO FEDERAL

Art. 1º – Ficam 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;

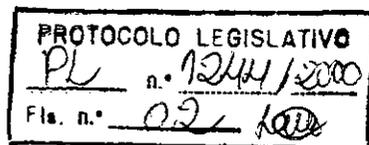
II – até trinta minutos nos dias de pagamentos de pessoal, vencimentos de contas de concessionárias, de tributos e em véspera ou após feriados prolongados.

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

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL n.º 1244/2000
Fls. n.º 03

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

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 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 maio de 2000


WILSON LIMA
Deputado Distrital – PSD/DF

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL n.º 1244/2000
Fls. n.º 04/1000