

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº _____, DE 17 DE JANEIRO DE 2024

Estabelece deveres na prestação de serviços de atendimento nas agências da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) localizadas no Município de Anápolis/GO, e dá outras providências.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE ANÁPOLIS** aprovou e eu, **PREFEITO MUNICIPAL**, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. A presente Lei estabelece os deveres na prestação de serviços de atendimento nas unidades/agências da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), doravante denominada apenas Correios, localizadas no Município de Anápolis, Estado de Goiás.

CAPÍTULO I

Do Tempo de Espera e do Atendimento

Art. 2º. Ficam todas as agências da instituição de trata esta Lei, obrigadas a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário e, devendo prestar serviço adequado no atendimento ao público e em tempo razoável, conforme estabelecido nesta Lei, no Código de Defesa do Consumidor - Lei Federal 8.078/90 e demais normas pertinentes.

Parágrafo Único. A determinação do *caput* deste artigo aplica-se também a todos os centros de distribuição dos Correios, no município de Anápolis, que realizam serviços de atendimento presencial aos usuários.

Art. 3º. Para os fins dispostos nesta Lei, considera-se tempo de espera para atendimento razoável, o que não exceda a:

- I -** 20 (vinte) minutos em dias de expediente normal;
- II -** 30 (trinta) minutos em dias que sejam vésperas, ou após feriados;

Art. 4º. O descumprimento das disposições contidas no artigo 3º desta Lei, acarretará ao infrator a imposição das seguintes penalidades:

- I -** Advertência;
- II -** Multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), na primeira reincidência;
- III -** Multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) na segunda reincidência;
- IV -** Multa de R\$ 250.000,00 (Duzentos e cinquenta mil reais), na terceira reincidência;
- V -** Multa de R\$ 500.000,00 (Quinhentos mil reais), na quarta reincidência;
- VI -** Suspensão do alvará de funcionamento, por até 30 (trinta) dias, na quinta reincidência;
- VII -** Cassação do alvará de funcionamento, na sexta reincidência.

Parágrafo Único. Para efeito de aplicação das penalidades contidas no *caput* deste artigo, não serão consideradas as sanções aplicadas antes da vigência desta Lei.

CAPÍTULO II

Da Disponibilização de Senhas

Art. 5º. Caberão às unidades de atendimento dos Correios disponibilizar aos usuários senhas para atendimento de quaisquer serviços prestados aos consumidores, nas quais deverão constar, eletronicamente impresso:

- I -** CNPJ e endereço da unidade de atendimento;
- II -** Data e hora da emissão;

III - Espaço para preenchimento do horário de atendimento e assinatura do atendente responsável.

§1º. As senhas deverão ser fornecidas ao usuário de forma ágil, tão logo adentre a unidade de atendimento, sendo vedada a realização de triagens ou pré-atendimentos que visem retardar o fornecimento da senha.

§2º. Não poderá ser cobrado qualquer valor pelo fornecimento das senhas de atendimento.

§3º. Caberá ao atendente, rubricar e registrar, quando solicitado pelo consumidor a hora exata do início do efetivo atendimento do usuário ou a realização da autenticação mecânica impressa diretamente no cupom de senha.

§4º. A realização de anotação falsa referente ao horário de atendimento será considerada infração às normas de Defesa do Consumidor nos parâmetros do Art. 6º, III da Lei Federal 8.078/1990, incorrendo a conduta nas mesmas penas do Art. 7º desta Lei Municipal, não excluindo-se eventual investigação de prática de infração penal contra a legislação consumerista disposta pelo artigo Art. 66 da referida Lei Federal.

Art. 6º. As Agências dos Correios no Município de Anápolis deverão fixar cartaz ou placa informativa das especificações trazidas pelo artigo 3º desta Lei, em local visível e de fácil acesso ao público, em tamanho mínimo de folha A4.

Art. 7º. O descumprimento do disposto nos artigos 5º e 6º desta Lei, ensejará a aplicação de:

I - Advertência;

II - Multa no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), quando da primeira reincidência;

III - Multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quando da segunda reincidência;

IV - Multa diária no valor de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), até que fique comprovada a adequação à norma junto ao órgão fiscalizador, a partir da terceira reincidência.

CAPÍTULO III

Da Acessibilidade

Art. 8. Ficam obrigadas todas as unidades de atendimento dos Correios no Município de Anápolis a disporem de:

I - Ao menos um caixa/balcão de atendimento preferencial para idosos (60 anos ou mais), pessoas portadoras de deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com obesidade e pessoas com transtorno do espectro autista, na forma das Leis Federais nº 10.048/2000 e nº 12.764/2012;

II - Ao menos um caixa/balcão de atendimento acessível às pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, nos parâmetros das normas técnicas de acessibilidade da ABNT, e ainda consoante disposição do artigo 21 do Decreto nº 5.296/2004;

III - Bebedouros de água potável em quantidade suficiente para atender aos usuários em suas dependências;

IV - Banheiros equipados e identificados como masculino e feminino, no mesmo ambiente de atendimento aos usuários, preparados para receber todo e qualquer usuário dos serviços prestados pelas agências, incluindo aqueles portadores de deficiência ou que tenham a mobilidade reduzida, nos moldes da Lei Federal nº 10.048/2000 e do Art. 22 do Decreto nº 5.296/2004;

V - Assentos em número proporcional à quantidade de usuários atendidos na unidade de atendimento;

VI - Assentos prioritários, em número proporcional de usuários atendidos, destinados ao grupo de pessoas disposto no inciso I deste artigo.

VII - Piso tátil, direcional e de alerta, atendendo às especificações técnicas da NRB 9050/2015 e ainda da NRB 16.537/2016, ambas da ABNT.

Parágrafo Único. As agências ou unidades dos Correios localizadas no interior de shoppings, galerias ou demais centros comerciais que disponham de banheiros já equipados e preparados conforme as normas de acessibilidade da ABNT, ficam excetuadas da exigência disposta no inciso IV deste artigo.

Art. 9º. O descumprimento do disposto no artigo anterior ensejará nas mesmas punições dispostas no Art. 7º desta Lei.

Parágrafo Único. As sanções previstas neste dispositivo legal serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas, cumulativamente em processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas.

CAPÍTULO IV

Disposições Finais

Art. 10. Para os fins do disposto nesta Lei, considera-se:

I - Fila de espera: a que conduz o usuário dos serviços prestados pelas unidades de atendimento dos Correios até os caixas/balcões de atendimento;

II - Tempo de espera para atendimento: é o tempo computado entre a chegada do usuário dos serviços prestados pelas agências dos Correios, até o início do seu atendimento;

III - Pessoas com deficiência: aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas, de acordo com o Art. 2º da Lei Federal 13.146/2015;

IV - Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções, consoante disposto no Art. 5º, §1º, I, “a” do Decreto nº 5.296/2004;

V - Pessoas com mobilidade reduzida: aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, conforme Art. 5º, §1º, II do Decreto nº 5.296/2004;

VI - Transtorno do espectro autista: deficiência persistente e clinicamente significativa da comunicação e da interação sociais, manifestada por deficiência marcada de comunicação verbal e não verbal usada para interação social; ausência de reciprocidade social; falência em desenvolver e manter relações apropriadas ao seu nível de desenvolvimento, e também padrões restritivos e repetitivos de comportamentos, interesses e atividades, manifestados por comportamentos motores ou verbais estereotipados ou por comportamentos sensoriais incomuns; excessiva aderência a rotinas e padrões de comportamento ritualizados; interesses restritos e fixos, conforme Lei Federal nº 12.764/2012;

VII - Serviço de atendimento: todo e qualquer serviço ou atendimento prestado presencialmente em qualquer das unidades/agências dos Correios no Município de Anápolis/GO;

VIII - ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

IX - NRB: Norma Brasileira.

Art. 11. Compete ao Procon Municipal de Anápolis a fiscalização quanto ao cumprimento do disposto na presente Lei.

§1º. As sanções pecuniárias de que tratam os artigos anteriores serão fundamentadas no Artigo 57 do CDC (Lei Federal nº 8.078/90) e serão recolhidas ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - FMDC - atendendo às prerrogativas da Lei Complementar Municipal nº 193/2009;

§2º. As sanções pecuniárias aplicadas obedecerão ao que dispõe a Lei Municipal 4.241/2022 e também o Decreto Federal nº 2.181/1997.

Art. 12. As unidades/agências da instituição de que trata esta Lei terão o prazo de 90 dias para se adequarem às disposições aqui presentes.

Art. 13. Revogam-se todas as disposições em contrário.

Art. 14. Esta Lei entra em vigor logo após a sua publicação.

Sala de Sessões, 17 de janeiro de 2024.

Domingos Paula de Souza
Presidente

JUSTIFICATIVA

Trata-se de Projeto de Lei Ordinária que estabelece deveres na prestação de serviços de atendimento nas agências da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) localizadas no Município de Anápolis.

É sabido que as Agências dos Correios no Município de Anápolis são alvo de constantes e reiteradas reclamações por parte da população do município. Reclamações estas, que se dão principalmente devido ao tempo excessivo esperado na fila de atendimento, além do descontentamento em razão da falta de acessibilidade e organização nas agências.

Tem-se ainda o empecilho da dificuldade, e até mesmo da impossibilidade, de registrar reclamações a respeito de tal instituição.

Assim sendo, a fim de demonstrar a insatisfação do cidadão anapolino com a situação atual das agências dos Correios neste município, o PROCON Anápolis produziu um levantamento que atesta a veracidade do que se afirma, estando os dados contidos no Anexo I deste documento.

No município de Anápolis, tal como em outros diversos municípios brasileiros, exige-se das agências bancárias que o atendimento ao consumidor seja realizado em tempo razoável. Aqui, esta obrigação está fixada pela Lei Complementar Municipal 181/2008.

O PROCON Municipal de Anápolis desempenha papel fundamental na aplicação e verificação de cumprimento desta legislação, vez que cabe a este órgão de defesa do consumidor a fiscalização de que trata a norma. E, na esperada hipótese da aprovação deste Projeto de Lei por esta respeitosa Casa Legislativa, o citado órgão desempenhará, novamente, importante função de fiscalização e suporte ao consumidor frente aos impasses atuais com os Correios.

É constitucionalmente previsto, portanto trata-se questão indiscutível, que os Municípios possuem autonomia para legislar sobre os assuntos de interesse local, ou seja, aqueles que afetam diretamente a sua população. Trata o texto da Lei Maior em seu Art. 30, I:

Art. 30. Compete aos Municípios:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

Nesta seara, tornou-se também tema inquestionável a capacidade e competência municipal para legislar a respeito do tempo de espera em filas de estabelecimentos, notadamente, das filas de bancos, visto que esta é uma temática que abrange, sobretudo, os direitos consumeristas. Neste sentido, entendeu a Suprema Corte brasileira na fixação do Tema 272:

Tema 272: Compete aos Municípios legislar sobre assuntos de interesse local, notadamente sobre a definição do tempo máximo de espera de clientes em filas de instituições bancárias.

Ressalta-se ainda que tal entendimento do Supremo Tribunal Federal, foi ampliado a outras áreas, isto é, passou-se, a partir do ano de 2019, a entender pela constitucionalidade da regulamentação de tempo esperado em filas não somente em bancos, mas ainda em caixas de supermercados e hipermercados. Traz a jurisprudência do ARE 809489 AgR/SP:

EMENTA DIREITO CONSTITUCIONAL. COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO. TEMPO DE ESPERA EM FILAS DE ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS. INTERESSE LOCAL. AGRAVO REGIMENTAL. INSURGÊNCIA VEICULADA CONTRA A APLICAÇÃO DA SISTEMÁTICA DA REPERCUSSÃO GERAL. ARTS. 543-B DO CPC/1973, 1036 A 1040 DO CPC/2015 E 328 DO RISTF. AGRAVO MANEJADO SOB A VIGÊNCIA DO CPC/1973. 1. Exaustivamente examinados os argumentos veiculados no agravo regimental, porque adequada à espécie, merece manutenção a sistemática da repercussão geral aplicada (arts. 543-B do CPC/1973, 1036 a 1040 do CPC/2015 e 328 do RISTF). 2. Agravo regimental conhecido e não provido.

Assim sendo, tendo em vista a expansão do entendimento, e ainda considerando que outros municípios brasileiros, a exemplo de Joinville/SC, Angra dos Reis/RJ ou Guarujá/SP, já possuem legislações similares, não há que se falar na inconstitucionalidade deste Projeto de Lei.

O Projeto de Lei aqui proposto, tem por finalidade maior garantir respeito ao consumidor e a seu tempo, exigindo da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), popularmente conhecida apenas por Correios, a prestação de um serviço mais eficiente e que resguarde a dignidade do consumidor. Este projeto, no entanto, não interfere na organização interna administrativa desta instituição federal.

Importante destacar que a legislação proposta atende ainda aos Princípios Constitucionais da Razoabilidade e Proporcionalidade, vez que não ultrapassa os limites constitucionalmente estabelecidos de atuação em matéria legislativa municipal, tampouco infringe qualquer limite na aplicação das sanções apresentadas no projeto, pois, é sabido que estas sanções administrativas possuem esteio normas Federais e também Municipais.

Desta forma, apresento a esta colenda Casa Legislativa este Projeto de Lei, convicta da compreensão das Senhoras e Senhores colegas quanto a importância e necessidade da aprovação desta legislação em benefício da sociedade anapolina.

É certo que para efeito de estudo e demonstração de veracidade do se afirma aqui, e ainda da necessidade de aprovação deste projeto, devem ser consideradas as pesquisas realizadas e ainda os dados dos relatórios, realizados também pelo PROCON Municipal de Anápolis, contidos nos Anexos I e II deste documento.

Sala de Sessões, 17 de janeiro de 2024.



Domingos Paula de Souza
Presidente



ANEXO I

A pesquisa em questão realizada pelo Procon/Anápolis foi realizada a fim de avaliar a satisfação dos usuários das Agências do Correios na cidade de Anápolis/GO.

Desta forma, foi elaborado um questionário com o total de 11 perguntas além dos dados pessoais dos participantes da pesquisa, como nome completo, e-mail e telefone de contato.

Os levantamentos foram realizados pelos fiscais designados do PROCON Municipal de Anápolis, entre os dias 05 e 15 do mês de junho de 2023. Foram entrevistadas no total 315 pessoas.

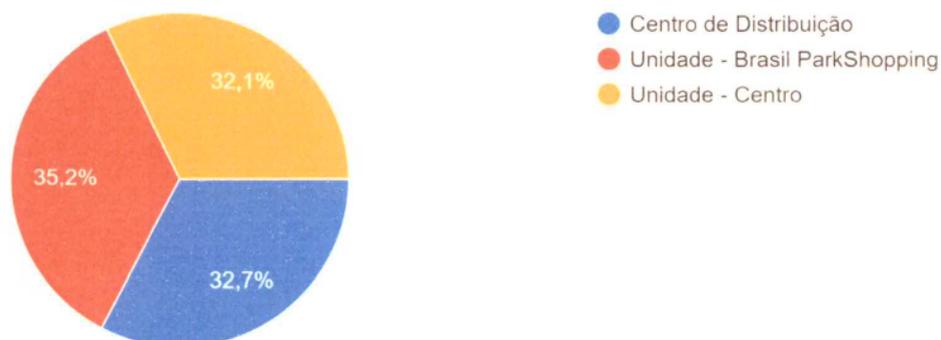
Os dados originais do levantamento estão contidos em arquivo restrito do Google Docs, em posse do PROCON Municipal de Anápolis.

Os dados pessoais dos participantes da pesquisa poderão ser solicitados, pela Casa Legislativa, a este órgão para fins de comprovação de veracidade dos dados.

Abaixo, seguem os dados finais da pesquisa:

Unidade de Atendimento:

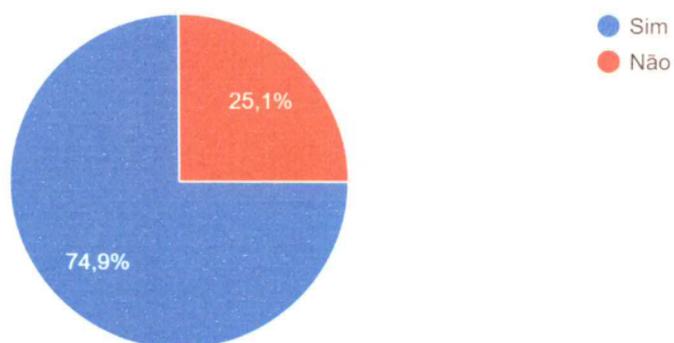
315 respostas





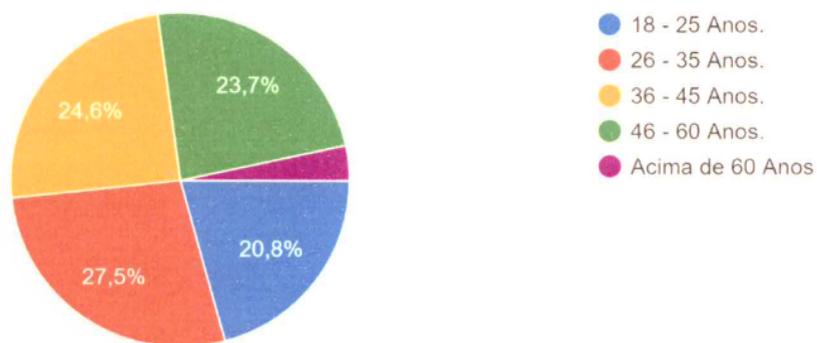
Aceita responder algumas perguntas sobre o atendimento ao consumidor prestados pelos Correios?

315 respostas



Idade:

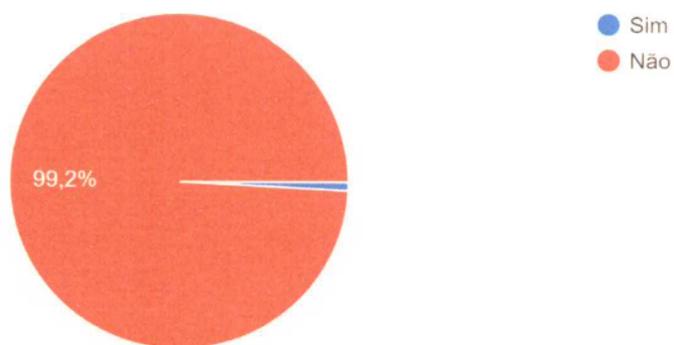
236 respostas





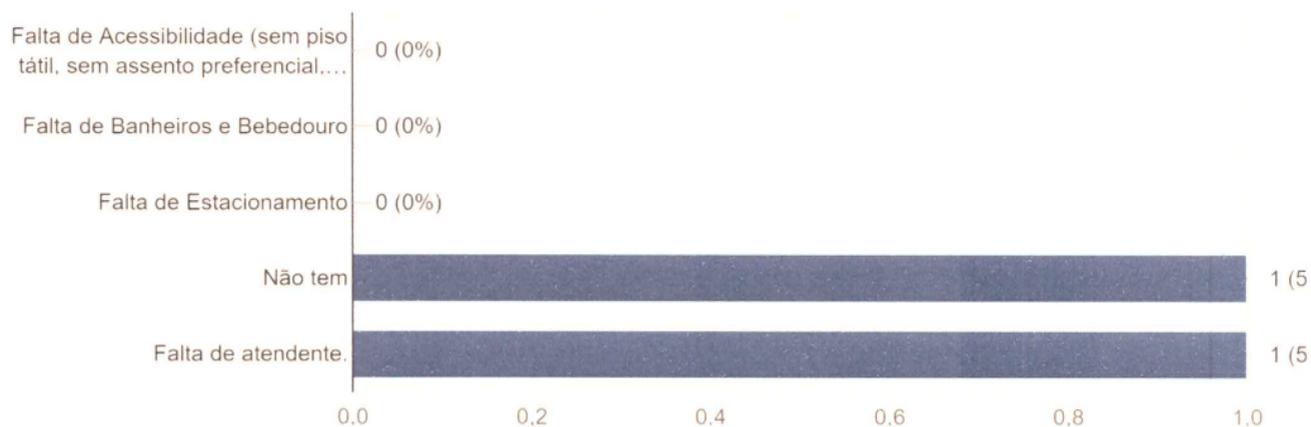
É portador de necessidades especiais?

236 respostas



Quais Maiores dificuldades enfrentadas pelo entrevistado?

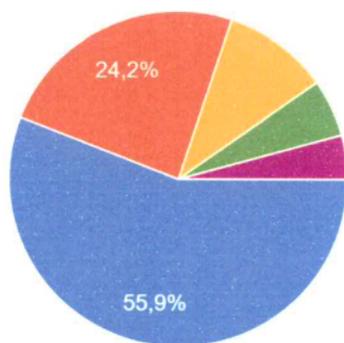
2 respostas





Qual a frequência em que vai até a Unidade dos Correios?

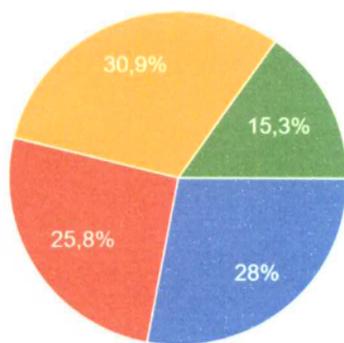
236 respostas



- Não vai com frequência
- Até 3 vezes ao Mês
- Até 6 Vezes ao Mês
- Até 10 Vezes ao Mês
- Mais de 10 Vezes ao Mês

Avalie o atendimento presencial nos Correio:

236 respostas

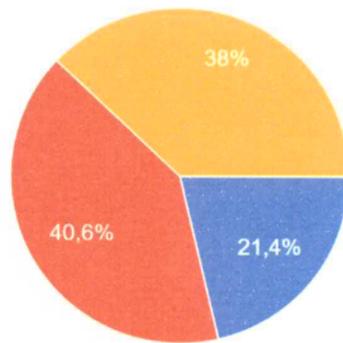


- Péssimo
- Regular
- Bom
- Ótimo



Em média, qual é o tempo para ser atendido:

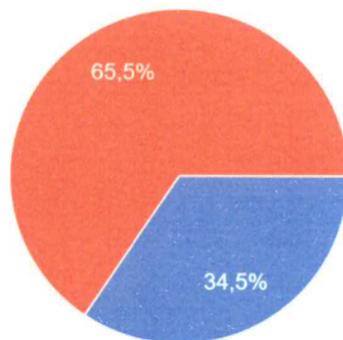
234 respostas



- Menos de 20 Minutos
- Mais de 20 minutos
- Mais de 40 Minutos

Os assentos disponibilizados são suficientes para atender a demanda?

235 respostas

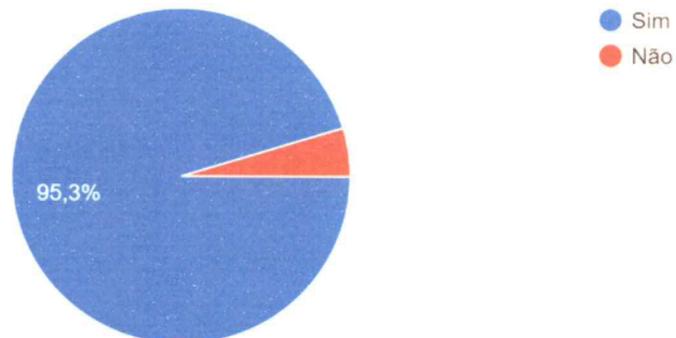


- Sim
- Não



Concorda com uma lei que obriga os correios a atenderem em até 20 minutos os consumidores sob pena de multa?

236 respostas



Concorda com uma LEI que obriga os correios a organizarem suas filas por senhas e autenticarem quando solicitado pelo consumidor?

235 respostas

