**PROJETO DE LEI Nº 19/2020**

Data: 24 de abril de 2020

Dispõe sobre o tempo de espera para atendimento ao público nas agências de atendimento da Empresa de Correios e Telégrafos estabelecidas no município de Sorriso/MT, e dá outras providências.

**PROFESSORA SILVANA – PTB, BRUNO DELGADO - PMB, MAURICIO GOMES – PSB**, **CLAUDIO OLIVEIRA – PR, WANDERLEY PAULO - Progressista e PROFESSORA MARISA – PTB,** Vereadores com assento nesta Casa, com fulcro no Artigo 108, do Soberano Plenário propõem o seguinte Projeto de Lei:

Art. 1º Ficam as agências da Empresa de Correios e Telégrafos, estabelecidas no território do Município de Sorriso/MT, obrigadas a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de atendimento, a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.

§1º Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

I – até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II – até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§2º A Empresa de Correios e Telégrafos ou suas entidades representativas informarão ao PROCON – órgão encarregado de fazer cumprir esta lei, as datas mencionadas no inciso II.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera pelo usuário, o mesmo receberá “bilhete da senha” de atendimento, onde deverá constar impresso mecanicamente, o horário de recebimento da “senha” e manualmente o horário que se efetivar o atendimento ao cliente.

§1º Os estabelecimentos da Empresa de Correios e Telégrafos não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

§2º Deverá o estabelecimento da Empresa de Correios e Telégrafos fixar em local visível os tópicos principais desta Lei, como: número da Lei, tempo de permanência na fila, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para denúncias.

Art. 3º O não cumprimento dos termos elencados no artigo 1º desta Lei, caracterizará infração administrativa passível de multa.

Art. 4º Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei, serão aplicados quando da denúncia comprovada pelo usuário da agência da Empresa de Correios e Telégrafos ou de entidade legalmente constituída para lhe representar, ao PROCON Municipal.

§1º Para a comprovação da denúncia, necessário far-se-á a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e atendimento.

§2º As agências da Empresa de Correios e Telégrafos, nos casos em que for extrapolado o tempo de atendimento de que tratam os incisos I e II do § 1º, do art. 1º, deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha.

Art. 5º Serão igualmente consideradas infrações administrativas nos termos desta Lei:

I – a não fixação em lugar visível e com letras legíveis da tabela de produtos e serviços praticados pelas agências da Empresa de Correios e Telégrafos nos estabelecimentos de Sorriso;

II – a não disposição ao usuário idoso, portador de deficiência, à gestante, ao autista ou outro com direito ao atendimento preferencial do serviço de caixa exclusivo, nos termos das legislações vigentes.

Art. 6º As agências da Empresa de Correios e Telégrafos localizadas em Sorriso terão o prazo de 60 (sessenta) dias para adaptarem-se aos termos desta Lei, a contar da data da sua publicação.

Art. 7º A fiscalização e aplicação das sanções administrativas, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos consumidores, ficará sob a responsabilidade do PROCON de Sorriso–MT.

Art. 8º A presente Lei será regulamentada no que couber, em face de se tratar de relação de consumo, mediante Decreto do Poder Executivo, por proposta da Coordenação Executiva do PROCON de Sorriso, atendendo sempre os casos específicos.

Art. 9º Às infrações previstas na presente Lei serão aplicadas sanções administrativas previstas nos dispositivos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, mais especificamente nos artigos 56 e 57, bem como o Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997, previstas em seu art. 12, consideradas práticas infrativas e cláusulas abusivas praticadas pelo fornecedor de produto ou serviço.

Art. 10 Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Sorriso, Estado de Mato Grosso, em 22 de abril de 2020.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PROFESSORA SILVANA**  **Vereadora PTB** |  |
| **BRUNO DELGADO**  **Vereador PMB** | **CLAUDIO OLIVEIRA**  **Vereador PR** | **PROFESSORA MARISA**  **Vereadora PTB** |

|  |  |
| --- | --- |
| **WANDERLEY PAULO**  **Vereador Progressistas** | **MAURICIO GOMES**  **Vereador PSB** |

**JUSTIFICATIVA**

A propositura em epígrafe visa normatizar matéria relativa ao tempo de espera do consumidor na fila de espera nos estabelecimentos da Empresa de Correios e Telégrafos localizados na cidade de Sorriso, cuja ementa: Dispõe sobre o tempo de espera para atendimento ao público nas agências de atendimento da Empresa de Correios e Telégrafos estabelecidas no município de Sorriso/MT, e dá outras providências.

Sabemos que a Empresa de Correios e Telégrafos presta um serviço importante ao cidadão de forma em geral, tanto nos encaminhamentos de correspondências, encomendas e envio de produtos diversos entre os mais diversos locais (nacionais e internacionais).

Por outro lado, há uma reclamação generalizada nesta prestação de serviços no que se refere ao tempo de atendimento. O cidadão fica um tempo exorbitante na fila de espera para ser atendido, devido a morosidade, falta de pessoal e estrutura de atendimento ineficiente.

Ninguém possui disponibilidade de tempo em ficar mais de uma hora em uma fila para ser atendido. Sendo que algumas situações o cidadão em dois minutos tem resolvido o seu problema.

A Empresa de correios e Telégrafos necessita agilizar o tempo de atendimento, criar mecanismos, estruturas e garantir qualidade na prestação de serviços ao cidadão. O cidadão está pagando, portanto é um direito ter qualidade no atendimento.

Ante o exposto, solicitamos o apoio dos nobres colegas em deliberar favoravelmente a matéria.

Câmara Municipal de Sorriso, Estado de Mato Grosso, em 22 de abril de 2020.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PROFESSORA SILVANA**  **Vereadora PTB** |  |
| **BRUNO DELGADO**  **Vereador PMB** | **CLAUDIO OLIVEIRA**  **Vereador PR** | **PROFESSORA MARISA**  **Vereadora PTB** |

|  |  |
| --- | --- |
| **WANDERLEY PAULO**  **Vereador Progressistas** | **MAURICIO GOMES**  **Vereador PSB** |