# PROJETO DE LEI Nº 143/18

Dispõe sobre o atendimento aos alunos das Instituições de Ensino de Educação Formal da esfera privada do Município de Salvador.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

Art. 1º Ficam as Instituições de Ensino de Educação Formal da esfera privada, no âmbito do Município, obrigadas a prestar seus serviços, no setores de caixa, atendimento e coordenação de aluno, dentro dos períodos de tempo estabelecidos na presente Lei.

Art. 2º O tempo máximo de atendimento presencial, para efeito da aplicação do disposto no artigo anterior, corresponde a:

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

II - até 30 (trinta minutos) nos setores de caixa dias de pagamentos de mensalidades (caso estes sejam efetuados diretamente nas Instituições);

III - até 40 (quarenta minutos) nos setores de atendimento ao aluno, no período de realização de matrículas;

IV – até 01 (uma hora) para atendimento pela coordenação do curso;

§ 1º - As Instituições de Ensino de Educação Formal da esfera privada ou suas entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei os períodos mencionados nos incisos de I à IVI.

§ 2º - Para efeito de controle do tempo de atendimento, as Instituições de Ensino de Educação Formal da esfera privada fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha e atendimento junto aos caixas e/ou setores de atendimento e coordenação aos alunos.

Art. 3° As Instituições de Ensino de Educação Formal da esfera privada tem o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se suas disposições.

Art. 4º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

I - Advertência;

II - Multa de R$ 200,00 (duzentos reais), dobrada na reincidência, de acordo com o índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou outro que vier a substituí-lo.

III - Suspensão do Alvará de Funcionamento, após a 5ª reincidência.

Art. 5º As denúncias dos munícipes, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas à Secretaria de Educação do Município, concedendo-se direito de defesa às Instituições de Ensino de Educação Formal da esfera privada da denunciada.

Art. 6º O valor das Multas poderá ser revestido para o Fundo Municipal de Educação, podendo ser aplicado na realização de campanhas e/ou elaboração de materiais educativos a respeito dos direitos dos consumidores.

Art. 7º Para efeito desta Lei, as Instituições de Ensino de Educação Formal da esfera privada que disponibilizam atendimento on-line, bem como as que disponibilizam o serviço on-line ou presencial de agendamento prévio para atendimento aos alunos, ficam isentas das penalidades desta Lei.

Art. 8º O Prefeito regulamentará a presente Lei, no que couber.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, 7 de maio de 2018.

ROGÉRIA SANTOS

JUSTIFICATIVA

É cediço que a sujeição de consumidores a longos períodos de espera fere o direito básico do consumidor a um atendimento com qualidade, previsto pela Política Nacional das Relações de Consumo. A garantia de qualidade na prestação do serviço é princípio básico do Código de Defesa do Consumidor, de acordo com o Artigo 39, inciso XII do Código de Defesa do Consumidor, que proíbe os fornecedores de deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações.

O atendimento digno do consumidor, assegurado no texto constitucional, em conformidade com os princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor, além de constituir um direito da "pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final", também deflagra na prevenção de demandas judiciais decorrentes das relações de consumo.

Por conseguinte, é possível inferir que, não atender ao referido ditame da Constituição Federal de 1988 significa postergar a Dignidade da Pessoa Humana. Em contrapartida, a submissão a tais preceitos pelo fornecedor de produtos e serviços ensejaria na satisfação do consumidor, com possibilidades de fidelização de sua clientela.

Os contratos de serviços educacionais prescrevem que compete aos alunos realizarem os pagamentos dos valores das mensalidades, a freqüentarem e serem aprovados nas atividades programadas nas disciplinas, a cumprirem

os trabalhos exigidos pela programação do curso e a se submeterem a todos os meios necessários à boa execução do serviço, a um fim determinado; às Instituições prestadoras dos serviços educacionais, por meio de seus professores, de sua infra-estrutura didático-científica e de seu Programa de Ensino competem proporcionar a formação acadêmica qualificada e aprofundada aos alunos, e ao desenvolvimento de suas capacidades de pesquisa, no âmbito dos ramos dos estudos e do Saber. As Instituições de Ensino devem estar objetivadas a expandirem, qualitativamente, em detrimento da "quantitativa", o conhecimento da Ciência, intrinsecamente com a vocação para a qualidade do Ensino ministrado. Sendo assim a prestação de um serviço de qualidade e com rapidez desde o momento do ingresso do aluno a instituição de ensino, não é apenas um diferencial competitivo com uma obrigação deste tipo de fornecedores.

Nesta toada, os alunos, assim denominados os usuários de serviços educacionais são consumidores na medida em que utilizam um serviço, na qualidade de consumidores finais.

Desta forma, estão os prestadores de Ensino, a exemplo de outros prestadores de serviços no mercado de consumo, obrigados a fornecerem seus serviços com qualidade, "adequados para os fins que razoavelmente deles se esperam", bem como serviços que "atendam as normas regulamentares de prestabilidade", sob condição de responderem a ação de responsabilidade pelos vícios de qualidade, conforme permissivo contido no Código de Defesa do Consumidor.

A qualidade do Ensino da Educação Formal na atualidade é um direito subjetivo público, posto que reconhecido na Constituição Federal, na Lei de Diretrizes e Bases da Educação podendo ser exigida, com o Código de Defesa do Consumidor.

Para tanto, com o objetivo de propiciar a qualidade e rapidez no atendimento aos discente e futuros discentes que surgiu a ideia de criação Projeto de Lei em epígrafe, determinando que as Instituições de Ensino de Educação Formal da esfera privada, no âmbito do Município, fiquem obrigadas a prestar seus serviços, no setores de caixa, atendimento e coordenação de aluno, dentro dos períodos de tempo estabelecidos na presente Lei.

Sala das Sessões, 7 de maio de 2018.

ROGÉRIA SANTOS