

	ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE CÂMARA MUNICIPAL DE NATAL PALÁCIO PADRE MIGUELINHO GABINETE DA VEREADORA CAMILA ARAÚJO	
---	---	---

PROJETO DE LEI N.º _____ DE 17 DE ABRIL DE 2023

Dipõe sobre a obrigatoriedade às instituições privadas de ensino superior no município de Natal a disponibilizarem atendimento, em tempo razoável, em todos os seus setores de suporte aos seus usuários.

O PREFEITO MUNICIPAL DE NATAL, no uso de suas atribuições legais, Faço saber que a CÂMARA MUNICIPAL DO NATAL aprovou e que sanciona a seguinte LEI:

Art. 1º Ficam as instituições privadas de ensino superior no município de Natal obrigadas a disponibilizar pessoal/sistema suficiente em todos os seus setores de atendimento para garantir a efetivação do atendimento em tempo razoável aos usuários.

§ 1º Entenda-se por tempo razoável aquele que não exceda 30 (trinta) minutos de espera para atendimento presencial e 48 (quarenta e oito) horas úteis para resposta a chamada realizada por meios eletrônicos.

§ 2º Os setores de atendimento abrangem, mas não se limitam a, secretaria acadêmica, coordenação de cursos, setor financeiro, biblioteca, laboratórios, suporte técnico e demais serviços prestados por instituições.

Art. 2º As instituições privadas de ensino superior devem afixar, em local visível e de fácil acesso, informações sobre os tempos máximos de espera no art. 1º desta Lei.

Art. 3º O não cumprimento das provisões previstas nesta Lei sujeitará as instituições privadas de ensino superior em multa pecuniária a ser arbitrada pelo órgão fiscalizador competente.

Art. 4º Sugere-se que a fiscalização do cumprimento desta Lei poderá ser realizada pelo **PROCON Municipal** da cidade do Natal/RN.

Art. 5º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias.

Art. 6º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

ÁLVARO COSTA DIAS

Prefeito

JUSTIFICATIVA

O projeto de lei que obriga as instituições privadas de ensino superior no município de Natal a disponibilizarem sistema suficiente em todos os seus setores de atendimento para efetivar o serviço em tempo razoável é uma medida necessária devido ao crescente aumento de reclamações dos estudantes universitários.

Primeiramente, a demanda por atendimento nas instituições privadas de ensino superior tem aumentado significativamente nos últimos anos, o que tem resultado em longos tempos de espera e demora na resposta aos estudantes. Essa situação tem causado prejuízos aos acadêmicos, prejudicando o seu direito a um atendimento adequado e eficiente.

Além disso, a necessidade de observância do Código de Defesa do Consumidor (CDC) é um argumento forte para justificar a aprovação do projeto de lei. Os estudantes universitários são considerados consumidores, uma vez que estão adquirindo serviços educacionais das instituições privadas de ensino superior. O CDC prevê que os consumidores têm o direito a um atendimento adequado, eficiente e em tempo razoável. Portanto, é fundamental que as instituições privadas de ensino superior cumpram com essas obrigações e garantam um atendimento de qualidade aos estudantes.

Ademais, a obrigatoriedade de afixar informações sobre os tempos máximos de espera em local visível e de fácil acesso, conforme previsto no art. 2º do projeto de lei, é uma medida que visa trazer transparência e informação aos estudantes, permitindo-lhes conhecer seus direitos e exigir seu cumprimento por parte das instituições de ensino.

A fiscalização do cumprimento da lei pela Secretaria Municipal de Educação, ou órgão equivalente, conforme estabelecido no art. 4º do projeto de lei, é uma garantia de que as instituições privadas de ensino superior serão monitoradas e cobradas quanto ao cumprimento das obrigações de atendimento em tempo razoável.

Por fim, as despesas decorrentes da execução da lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias.

Diante do exposto, é fundamental que se aprove o presente projeto de lei, a fim de garantir um atendimento adequado e eficiente aos estudantes universitários, em consonância com o CDC, e assegurar o cumprimento dos seus direitos como consumidores. É uma medida justa, transparente e necessária para proteção dos estudantes universitários e para o bom funcionamento das instituições privadas de ensino superior no município de Natal.

Natal/RN, 17 de abril de 2023.

CAMILA ROUSE DE ARAÚJO CABRAL
Vereadora.