

PROJETO DE LEI N. ° /2018.

Dispõe sobre a obrigatoriedade das Agências Bancárias, no âmbito do Município, a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente em todos os setores, para que o atendimento seja efetuado em tempo razoável, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE UNAÍ, Estado de Minas Gerais, no uso da atribuição que lhe confere o artigo 96, inciso VII, da Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal de Unaí decreta e ele, em seu nome, sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art.1º Fica instituído, no município de Unaí-Minas Gerais, a obrigatoriedade das Agências Bancárias, no âmbito do Município, a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente em todos os setores, para que o atendimento seja efetuado em tempo razoável, de 20(vinte) minutos contados à partir do bilhete da senha de atendimento, e máximo 20 (vinte) minutos para o atendimento prioritário.

Parágrafo Único Para comprovação do tempo de espera, o usuário apresentará o bilhete da senha de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente o horário de recebimento da senha e, ao ser atendido. Deverá ser obrigatório para seja feita a disponibilização, de outro bilhete ao usuário com o devido registro, constando o horário e data do atendimento concluído.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei entende-se como tempo razoável para atendimento:

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

II – até 30 (trinta) minutos em vésperas de, ou de feriados prolongados;

III – até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamentos de funcionários públicos;

§ 1º Os bancos ou entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei, as datas mencionadas nos incisos II e III.

§ 2º O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III levará em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias tais como: energia, telefonia e transmissão de dados.

§ 3º Os estabelecimentos bancários deverão afixar em lugar visível ao público cartaz

indicativo do tempo máximo para atendimento do usuário, bem como seu número de telefone e o telefone do PROCON local.

Art. 3º O atendimento prioritário para pessoas portadoras de necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo deve:

I – disponibilizar guichê de caixa para atendimento preferencial;

II – implantar outro serviço de atendimento personalizado;

III – o tempo de espera do atendimento prioritário deve ser menor que o existente para o atendimento convencional.

Art. 4º Cabe ao estabelecimento bancário implantar, no prazo de 90(noventa) dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto no artigo 1º.

Art. 5º O não cumprimento das exigências desta Lei sujeitará o infrator as punições:

I – advertência escrita, na primeira ocorrência;

II – multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil) - Unidade Fiscal do Município de Unai – UFPMU, na primeira reincidência;

III – duplicação do valor da multa, em caso de nova reincidência;

IV – o valor da multa será destinado ao Fundo Municipal da Infância e Juventude de Unai.

Art. 6º O Município disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação, bem como para a fiscalização do cumprimento desta Lei.

Art. 7º Fica revogada a Lei nº 2.203, de 19 de maio de 2004.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação,

Unai, 17 de maio de 2018; 74º da Instalação do Município.

VEREADOR TIÃO DO RODO
LÍDER DO PR}P

JUSTIFICATIVA

Este projeto de lei tem como escopo identificar um problema vivido por muitos, se não pela maioria da população brasileira que utiliza os serviços prestados pelas instituições financeiras. Percebe-se que existe um gravíssimo problema quando o assunto é a atuação dessas instituições em relação ao tempo dos serviços prestados dentro da própria agência, havendo uma demora injustificada no atendimento do cliente.

A espera excessiva em filas de bancos é uma situação vivenciada corriqueiramente por muitas pessoas, há casos em que a espera é demasiada e foge da normalidade, deixando de ser um mero aborrecimento tolerável para se transformar em algo mais sério. O tempo limite de aguardo, por exemplo, não está previsto em penas uma lei de fila de banco, o poder de legislar sobre o assunto é de responsabilidade das esferas estaduais e municipais, e cada localidade o trata de acordo com as próprias peculiaridades.

A jurisprudência nos Tribunais pátrios é pacífica nesse sentido.

Vejamos:

1. Trata-se de recurso extraordinário contra acórdão do Tribunal Regional Federal da 4ª Região e assim ementado: “CONSTITUCIONAL E ADMINISTRATIVO. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DA UNIÃO E DO ESTADO. LEI ESTADUAL Nº 13.400/2001. CONSTITUCIONALIDADE. TEMPO DE ESPERA EM FILA BANCÁRIA. 1. Inexiste ilegalidade do Estado ou do Município na exigência de tempo máximo de espera em fila bancária, visto que não há interferência com as leis federais que regulam as instituições financeiras. 2. Não há invasão de competência, por ser esta concorrente, tendo em vista que não se está alterando matéria relativa ao sistema financeiro, mas, sim, dispondo sobre normas para a proteção do consumidor bancário com relação ao tempo de espera em filas. 3. O Estado tem competência para suplementar a legislação concorrente da União, Estados Federados e Distrito Federal, desde que não interfira no funcionamento harmônico do sistema financeiro nacional. 4. Apelação desprovida. ”(fl. 97) A recorrente, com base no art. 102, III, a, alega violação aos arts. 48, XIII, 163, V, e 192, IV, da Constituição Federal. 2. Inconsistente o recurso. É que o tema diz respeito, claramente, a interesse local, donde não se caracteriza violação da competência constitucionalmente atribuída ao Congresso Nacional para legislar sobre matéria financeira e funcionamento de instituições financeiras. É esta a orientação do Supremo, sintetizada na seguinte ementa: “RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE

ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições “Município para fixar o horário de funcionamento de estabelecimento comercial”. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso (arts. 21, § 1º, do RISTF, 38 da Lei nº 8.038, de 28.5.90, e 557 do CPC). Publique-se. Int.. Brasília, 29 de julho de 2009. Ministro CEZAR PELUSO Relator (RE 418144, Relator (a): Min. CEZAR PELUSO, julgado em 29/07/2009, publicado em DJe-150 DIVULG 10/08/2009 PUBLIC 12/08/2009)

Nos dias atuais e por conta de muitos compromissos e vida atribulada de todos, vive-se em constante movimento e produção, em que o tempo consumido ao longo do dia numa tarefa deve ser apto a permitir a realização de outras, mas isso muda caso uma pessoa necessite utilizar-se de quaisquer serviços dentro de uma agência bancária, porque o tempo de espera é exorbitante e a pessoa terá prejuízos caso tenha seu dia acumulado de outros compromissos.

Diante de tantos motivos, faz-se necessário que seja firmado o compromisso com a qualidade no atendimento prestado ao cliente é a força necessária para assegurar a continuidade e o crescimento prestado. É urgente a necessidade das instituições financeiras ampliarem o nível de satisfação dos diferentes públicos, afinal o cliente bem tratado volta sempre.

Assim, com o objetivo de intervir junto à comunidade, sensibilizando-a e informando-a sobre a importância de se ter uma lei de filas de bancos, baseando-se nos princípios da melhoria dos serviços bancários, qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes, bem como apresentar um conjunto de diretivas que solucionam o problema das filas bancárias.

Unai, 17 de maio de 2018; 74º da instalação do Município.

VEREADOR TIÃO DO RODO
Líder do PRP