

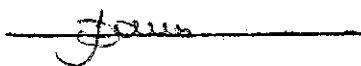


**CÂMARA MUNICIPAL DE CASIMIRO DE ABREU
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

PROJETO DE LEI Nº 59/2021.

PROT N° 01494/2021

Em. 04/11/2021



Joziane Silva Gomes
AUXILIAR LEGISLATIVO
Matr. 028/PL

DISPÕE SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DE MEDIDAS E A REGULAMENTAÇÃO DE OBRIGATORIEDADES REFERENTES AO ATENDIMENTO DE CLIENTES E USUÁRIOS DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS SITUADAS NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE CASIMIRO DE ABREU E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.


Art. 1º - Ficam as instituições bancárias com agências situadas no Município de Casimiro de Abreu, obrigadas a garantir o atendimento em tempo razoável de duração.

§1º - Para fins desta Lei, considera-se tempo razoável de atendimento o prazo máximo de 15 (quinze) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em vésperas de feriados ou dias posteriores a estes.

§2º - Nas agências de que trata o caput deste artigo, as instituições deverão estabelecer o controle de atendimento ao usuário e realizá-lo através de emissão de senhas numéricas, das quais conterão os seguintes elementos:

- I - nome e número da instituição bancária;
- II - número da senha;
- III - data e horário de chegada do cliente à instituição;
- IV - horário do efetivo atendimento, rubricado pelo funcionário que realizou o atendimento.

§3º - As instituições supracitadas deverão afixar informações em local visível aos seus usuários, contendo a escala de trabalho do setor de caixas e dos demais funcionários da agência.



Art. 2º - Torna-se obrigatória para todas as agências bancárias públicas e privadas e em todo o Município:

I – a disponibilização de assentos de espera, de número compatível ao fluxo diário de usuários no local, com a finalidade de fornecer um atendimento digno e adequado;

II – a instalação de ao menos um bebedouro com água filtrada e gelada, em lugar acessível aos clientes;

III – a disponibilização de banheiros para utilização pública, separados por sexo e com dependências próprias às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

a) a instalação e as adequações dos banheiros com acessibilidade deverão seguir os padrões estabelecidos pela Agência Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

b) os banheiros deverão conter papel higiênico, lavatório com água corrente, sabão, toalhas de papel ou secador de ar quente.

Art. 3º - Os serviços tratados no artigo anterior deverão observar as condições de higiene e conservação, conforme normas e padrões de limpeza, higiene e segurança.

Art. 4º - O atendimento deverá ocorrer de forma prioritária através do sistema de senhas numéricas preferenciais, reservando o direito de 15 (quinze) assentos de correta ergometria, que serão ofertados:

I – aos idosos de idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;

II – às gestantes e lactantes;

III – às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV – às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 5º - As agências deverão exibir em local de fácil visibilidade para o público, as seguintes informações necessárias:

I – o número desta Lei;

II – o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas;

III – o direito à senha numérica que consta o horário de chegada do cliente à agência e o horário do efetivo atendimento;

IV – o direito às 15 (quinze) assentos preferenciais para os grupos prioritários listados no artigo 4º desta Lei.

V – os locais onde se encontram os bebedouros e os banheiros de uso público.



Art. 6º - Fica obrigatória a instalação de cobertura, tipo tenda, nas áreas externas das agências previstas nesta Lei, a fim de proteger os usuários das diversas condições climáticas.

Art. 7º - A inobservância ao disposto nesta Lei importará nas seguintes penalidades, aferidas relativamente a cada agência onde se verificar a infração:

I - advertência por escrito, com o prazo máximo de 30 (trinta) dias para a regularização, visando sua adequação à presente Lei;

II – multa de R\$10.000,00 (dez mil reais), na primeira autuação;

III – multa de R\$20.000,00 (vinte mil reais), na segunda autuação;

IV – multa de R\$40.000,00 (quarenta mil reais), na terceira autuação;

V – multa de R\$80.000,00 (oitenta mil reais), na quarta autuação;

VI – multa de R\$160.000,00 (cento e sessenta mil reais), na quinta autuação;

VII – suspensão da licença de funcionamento da agência, por prazo indeterminado.

§1º - A suspensão da licença de funcionamento cessará mediante a adequação do sistema de atendimento aos moldes previstos nesta Lei.

§2º - O auto de infração será publicado no Diário Oficial do Município.

Art. 8º - Caberá ao Poder Executivo regulamentar por meio de Decreto o Órgão competente para fiscalização e aplicação de penalidades, em caso de descumprimento dos dispositivos contidos nesta Lei.

Art. 9º - Os Bancos terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adequarem o atendimento ao público nas agências situadas no território do Município de Casimiro de Abreu ao disposto nesta Lei.

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

Leonardo da Silva Lydias

Casimiro de Abreu, 03 de novembro de 2021.

MARCELO MOTA GAIÃO
Vereador

[Assinatura]

JUSTIFICATIVA

Corriqueiramente nos deparamos com as mais diversas situações dentro das instituições públicas e privadas, que denotam as deficiências presentes no serviço de atendimento ao público e, por consequência, provocam insatisfação aos usuários em razão das precariedades existentes, que vão se naturalizando pelo descaso presente nas instalações, pelo tempo decorrido, desinteresse ou pela falta de fiscalização, que prejudicam exclusivamente aos usuários destes serviços, que trata toda a população.

Apesar de já haver entendimentos acerca do tempo razoável de duração dos atendimentos ao público, ainda existe uma grande deficiência neste setor, justificada pela insuficiência de funcionários em relação à demanda, pelo despreparo nos espaços ou por outros motivos dos mais diversos, desta forma é que se verifica a necessidade do presente Projeto de Lei, a fim de que sejam implantadas medidas necessárias para proporcionar à população a devida qualidade na procura pelo serviço e no desenvolvimento do atendimento, uma vez que incidirá, após promulgação da presente Lei e regulamentadas as obrigações referentes ao atendimento ao público, na diminuição dos incômodos enfrentados pelos consumidores nas instituições bancárias de nosso Município, sanando desta forma uma falha constante do sistema para gerar satisfação aos consumidores, que de forma veemente se queixam dos problemas encontrados nas agências.

Há um grande problema na estrutura de algumas das instituições, que muitas vezes não possuem instalações necessárias ou não oferecem serviços básicos que tornem a espera suportável dentro do local, e sim o oposto, faltam adequações para uma espera agradável, situação agravada constantemente pela demora. Ainda, algumas agências não possuem bebedouros, dificultando ainda mais a estada dos clientes no local, o que consequentemente dificulta o acesso aos serviços necessários da população. Além de bebedouros, devem ser disponibilizados banheiros, nas especificações contidas no inciso III do artigo 2º da presente Lei. De igual importância, devem ser oferecidos assentos em número razoável, para possibilitar o apoio e descanso temporário de quem precisa para conseguir aguardar até a chegada de sua vez, ademais, devem ser disponibilizados assentos preferenciais reservados exclusivamente aos grupos prioritários supracitados.

A dificuldade do atendimento relatada vem incomodando a população em todo o município em razão das condições enfrentadas e encarada pelos consumidores, sobretudo pelos grupos prioritários. Na atual situação socioeconômica no Brasil, da população como um todo, instalou-se um caos que vem piorando com o passar do tempo, haja vista que muitas famílias se encontram em dificuldades financeiras até para as suas próprias subsistências, desta forma, deve-se prestar ainda mais atenção a serviços relacionados à subsistência da população, a fim de proporcionar dignidade nas circunstâncias de atendimentos.



Mediante o aduzido, busca-se eliminar a insatisfação dos moradores e proporcionar maior qualidade de vida à população através de serviços de qualidades, uma vez que os fatos expostos na demanda são motivos de queixa e insatisfação de inúmeros munícipes, que solicitam providências ao vereador que esta subscreve para a manutenção da dignidade nos atendimentos realizados dentro das agências bancárias de Casimiro de Abreu. Neste sentido, a dignidade da pessoa humana deve sempre ser analisada e entendida como um direito absoluto do povo, assegurada pela Constituição Federal em seu artigo 1º, inciso III, e a partir dessa premissa, o Estado deve atuar e adotar medidas que assegurem a existência digna e promovam a desigualdade social.

Por fim, pelas razões expostas e ante a importância notável da presente medida, conto com o apoio dos ilustres Pares para a sua aprovação.

Leonardo de Paiva Lyda

Casimiro de Abreu, 03 de novembro de 2021.


MARCELO MOTA GAIÃO
Vereador

[Handwritten signature]