



Projeto de Lei nº38/2014

“Obriga as Agências Bancárias, Casas Lotéricas e Pontos de Atendimento Bancário, no âmbito do Município disponibilizar pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.”

ARISTEU BONFIM, Prefeito do Município de Echaporã, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei;

FAZ SABER, que a Câmara Municipal de Echaporã, aprovou e ele sanciona a seguinte lei:

Art.1º. Ficam as Casas Lotéricas, Pontos de Atendimento Bancário e Agências Bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a disponibilizar aos seus usuários, recursos como: espaço, materiais e funcionários suficientes, para que o atendimento ao público seja feito em tempo razoável

Parágrafo único. Para efeito desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento:

- I - 15 (quinze) minutos para os dias úteis normais;
- II - 30 (trinta) minutos para os dias às vésperas ou após feriados prolongados.

Art. 2º - As Casas Lotéricas, por atenderem usuários das diversas esferas de apostas mantidas pela Caixa Econômica Federal, deverão disponibilizar caixa



prioritário para atendimento de cunho bancário (pagamentos diversos), independente dos mantidos para as apostas.

Art. 3º - Os estabelecimentos públicos e privados constantes nesta Lei deverão proporcionar acessibilidade e atendimento prioritário às pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo.

Art. 4º - Para aferição do tempo, em conformidade com esta Lei, deverão os usuários, ao adentrarem nesses estabelecimentos, receber senhas com o horário registrado, bem como documento do registro do horário de atendimento.

Art. 5º - Deverá ser afixada em lugar visível ao público, placa com tamanho adequado, que indique o tempo máximo de espera previsto nesta lei, juntamente com o telefone do PROCON.

Art. 6º - Os estabelecimentos referidos no art. 1º terão o prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação da presente Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 7º - O não cumprimento das disposições da presente Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

I – advertência;

II – multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), atualizada anualmente pelo IPCA – Índice de Preço ao Consumidor Ampliado da FIPE – Fundação e Instituto de Pesquisas Econômicas;

III – multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), até a 3ª (terceira) reincidência, atualizada anualmente pelo IPCA – Índice de Preço ao Consumidor Ampliado da FIPE – Fundação e Instituto de Pesquisas Econômicas;

IV – suspensão do Alvará de Funcionamento, após a 3ª (terceira) reincidência.



Câmara Municipal de Echaporã

Estado de São Paulo

Cnpj: 02.652.664/0001-60

Art. 8º Nos casos de descumprimento desta Lei, as denúncias dos usuários deverão ser encaminhadas à Procuradoria de Defesa do Consumidor – PROCON que deverá apurar o fato e encaminhar à Assessoria Jurídica do Município para a aplicação das sanções.

Art. 9º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

Sala das Sessões, 12 de setembro de 2014.



LUÍS CESAR BENTONCINI
Vice-Presidente
Vereador



EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

O presente Projeto de Lei tem por objetivo contribuir com os consumidores que realizam seus pagamentos em Casas Lotéricas, Bancos e Postos de Atendimento Bancário no Município de Echaporã, limitando o tempo de espera a que são obrigados a permanecer nas filas dos caixas. A propositura é, pois, fruto dos relatos de vários cidadãos que, cansados dos abusos cometidos, solicitaram a realização de estudo sobre formas de qualificar o atendimento e limitar o tempo de espera nas filas.

Nesse sentido, fui a campo e pude verificar *in loco* a realidade que aflige os consumidores, em sua maioria clientes do Banco do Brasil de Echaporã. Minha experiência não foi nada agradável. Constatei que o tempo de espera na fila dos caixas é bastante elevado, muitas vezes ultrapassando o tempo de uma hora.

Os principais problemas constatados referem-se ao número insuficiente de profissionais para o atendimento.

O alto tempo de espera nas filas dos caixas constitui-se em desrespeito aos consumidores, que utilizam do estabelecimento para diversas transações, como pagamentos, saque acima do limite disponível no caixa eletrônico, transferência e etc.

A demora no atendimento, ao ocasionar irritação e estresse, constitui-se, também, em um verdadeiro problema de saúde pública, que pode afetar a qualidade de vida dos usuários dos estabelecimentos mencionados.

Por outro lado, os poucos profissionais disponíveis, muitas vezes obrigados a "dobrar" o seu turno de trabalho, acabam sendo vítimas de um duplo desrespeito. Ambos os desrespeitos, sem dúvida alguma, são ocasionados pelo método de exploração da força de trabalho por parte dos estabelecimentos nos quais trabalham.

O primeiro refere-se ao constante estresse a que são submetidos. O esforço repetido por horas a fio, sem descanso, de realizar cobrança de valores entre



Câmara Municipal de Echaporã

Estado de São Paulo

CNPJ: 02.662.664/0001-80

Praça Riadante Fontana, 13 - Fone/fax: (18) 3358-1441 - CEP: 19830-000 - Echaporã - SP
www.camaraechaporã.sp.gov.br lmechaporã@gmail.com

outras transações bancárias, porque o estabelecimento não dispõe de profissionais o suficiente para o serviço é, no mínimo, desumano. Inclusive podem gerar inúmeros problemas de saúde, seja físico ou psicológico, a quem exerce esta atividade desta forma. O segundo refere-se justamente a indisponibilidade de profissionais suficientes para o atendimento no setor de caixas. O estresse e a irritação do consumidor ocasionados pelo alto tempo de espera nas filas muitas vezes acabam sendo descarregados no profissional que realiza o atendimento. Costumeiramente, esses são obrigados a responder pelos abusos cometidos pela demora nas filas, sem que tenham culpa pela falta de profissionais e a exagerada exploração da força de trabalho dos poucos contratados para o setor. Por estarem diante do consumidor, são esses trabalhadores que recebem a ira dos consumidores e, por vezes, acabam expostos a humilhações e até agressões verbais e físicas.

A Proposição que ora apresento visa a contribuir para que o atendimento, nos estabelecimentos mencionados, seja mais respeitoso, qualificado e eficiente. Também visa a contribuir para a geração de emprego e para que os atuais trabalhadores desses estabelecimentos exerçam sua profissão de maneira digna, com menos estresse e mais qualidade de vida. Para nós, o ser humano é mais importante do que a luta desenfreada de uma empresa para obter mais e mais lucros.

Nesse sentido, rogo aos nobres edis pela aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, 12 de setembro de 2014.

LUÍS CESAR BERTONCINI
Vereador