



**CÂMARA
MUNICIPAL**
DE ANÁPOLIS

Número do Processo: 215/21.

Comissão de Defesa dos Direitos Humanos e Cidadania.

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA. AMPLIAÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO, NA INSERÇÃO DE SENHAS SONORAS E EM BRAILE SIMULTANEAMENTE ÀS SENHAS ELETRÔNICAS JÁ EXISTENTES. VOTO FAVORÁVEL.

PARECER

Trata-se de Projeto de Lei Ordinária de autoria do Vereador Reamilton Espíndola que “dispõe sobre a ampliação do sistema de atendimento ao público, na inserção de senhas sonoras e em braile simultaneamente às senhas eletrônicas já existentes”.

Na Comissão de Constituição, Justiça e Redação, a proposta teve relatório favorável aprovado pelos nobres Titulares. Distribuída no presente Colegiado, o(a) Relator(a) que abaixo subscreve passa a elaborar o parecer com base nos motivos a seguir apresentados.

A propositura é oportuna e conveniente para o Município de Anápolis, uma vez que institui uma importante medida de auxílio a um grupo vulnerável da sociedade, qual seja, o das pessoas com deficiência. Sendo assim, voto **FAVORAVELMENTE** à proposição aqui discutida.

É o parecer.

Anápolis,

de

de 2021.

Vereador(a) Relator(a)

WEDERSON LOPES
LÍDER DO PSC

Encaminhe-se à comissão de
Agricultura, Indústria, Comércio
Desenvolvimento Social e Turismo

em
Reamilton Espíndola
Presidente

São Paulo, 22 de outubro de 2021.

Ao
Excelentíssimo Sr. Vereador Frederico Godoy.
Ref.: Projeto de Lei nº 215/2021

A Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN, entidade representativa das instituições bancárias com estabelecimentos instalados no Município de Anápolis, vem perante V.Exa. manifestar-se sobre o Projeto de Lei nº 215/2021, de autoria do Vereador Reamilton Espíndola (REP-GO), que *“Dispõe sobre a ampliação do sistema de atendimento ao público, na inserção de senhas sonoras e em braile simultaneamente às senhas eletrônicas já existentes.”*.

Após análise detalhada do teor da citada proposição, encaminhamos a presente Nota Técnica, para apreciação e consideração de V.Exa., manifestando o entendimento desta Federação quanto às imperfeições jurídicas e inconvenientes que certamente advirão da aplicação da norma, se aprovada.

Em síntese, entendemos que:

- Há contradição entre o Projeto e as normas federais de acessibilidade. Relativamente às instituições financeiras, além da legislação federal, deverão ser observadas ainda as normas técnicas de acessibilidade da ABNT, que sequer são mencionadas no texto.
- Há impossibilidade material de cumprimento, uma vez que não identificamos a existência de tecnologia para impressão em braile de senhas de atendimento.
- O texto não traz reais benefícios às pessoas com deficiência visual, uma vez que a prática atualmente adotada é o imediato encaminhamento para o atendimento prioritário assim que os funcionários da agência identificam a entrada do cliente no estabelecimento.

Certos de que os interesses do Poder Público e das Instituições Financeiras no processo de melhoria contínua da prestação de serviços aos cidadãos são convergentes, agradecemos antecipadamente a compreensão e atendimento às nossas considerações.

Nota Técnica
Projeto de Lei nº 215/2021
Câmara Municipal de Anápolis

A FEBRABAN, principal entidade representativa do setor bancário brasileiro, é uma associação sem fins lucrativos que tem o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade e contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País.

O quadro associativo da entidade conta com 119 (cento e dezenove) instituições financeiras associadas de um universo de 155 (cento e cinquenta e cinco) em operação no Brasil, as quais representam 98% (noventa e oito por cento) dos ativos totais e 97% (noventa e sete por cento) do patrimônio líquido das instituições bancárias brasileiras. A FEBRABAN não realiza operações financeiras de qualquer natureza, ou seja, não faz empréstimos, financiamentos, transferências de valores, aplicações, captação de recursos de investimentos ou recebe depósitos de poupança, para pessoas físicas ou jurídicas.

O objetivo da Federação é representar seus associados em todas as esferas do governo - Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e entidades representativas da sociedade, para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços e a redução dos níveis de risco. Também busca concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população aos produtos e serviços financeiros.

Texto do Projeto

Artigo 1º: Esta Lei obriga os estabelecimentos que se utilizam de senhas no atendimento ao público no Município de Anápolis, a utilizarem impressão de senhas em braile e avisos sonoros para atendimento das pessoas com deficiência visual.

Parágrafo único. O sistema sonoro de que trata o caput deste artigo refere-se à menção nos números constantes na senha, por extenso, não bastando apenas o “alerta sonoro” sem especificação numérica.

Artigo 2º: O não cumprimento do disposto no art. 1º desta Lei sujeitará o infrator à multa, a ser fixada em ato regulamentar do poder executivo.

Artigo 3º: As despesas decorrentes desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Artigo 4º: O poder executivo regulamentará a presente lei no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de sua publicação.

Artigo 5º: Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

I - Das normas sobre acessibilidade

Esclarecemos inicialmente que partilhamos da posição de que a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade é questão de extrema importância, razão pela qual o legislador constituinte determinou que a competência para tratar de assuntos relativos à saúde, assistência pública, proteção e garantia das pessoas com deficiência fossem comuns a todos os Entes da Federação (Art. 23, II, Constituição Federal¹).

É certo também que a competência comum atribuída à União, Estados, Distrito Federal e Municípios está limitada à esfera de atuação de cada um deles, de forma que um Ente não invada a competência do outro, conforme detalhadamente disciplinado na Constituição Federal.

Dentro deste sistema hierárquico, compete à União Federal editar as regras amplas e gerais, com vigência em todo o território nacional, a serem observadas para garantir a inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade e não apenas aquelas provenientes de um determinado Estado ou Município.

Assim, foram editadas a Lei Federal nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que “*estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências*”; a Lei Federal nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que “*dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências*”; a Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, que “*Institui a Lei Brasileira de Inclusão da pessoa com deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*”; e o Decreto Federal nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, que, entre outras disposições, disciplina as normas a serem observadas pelas instituições financeiras no tocante às políticas de acessibilidade.

Entre as determinações contidas na legislação estão: oferecimento de atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida; assentos de uso preferencial; mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas; serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e no trato com aquelas que não se comuniquem em LIBRAS, e para pessoas surdocegas, prestado por guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento; pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência visual, mental e múltipla, bem como às pessoas idosas; admissão de entrada e permanência de cão-guia, entre outras medidas.

Pela análise dos dispositivos supra, percebemos que as normas gerais destinadas a garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência foram todas editadas e regulamentadas pela União. Relativamente às instituições financeiras, além da legislação federal, deverão ser observadas ainda as normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Aos Estados e Municípios foi atribuída a competência para edição de instrumentos legais que permitam o cumprimento e a fiscalização das disposições federais. No entanto, contrariando tais determinações, o Projeto de Lei extrapola a legislação federal, o que importa em violação ao princípio da repartição de competências e do Pacto Federativo.

¹ **Art. 23.** É competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:
II - cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência;

II - Da impossibilidade material do cumprimento do Projeto

A forma como o cliente preferencial é atendido atualmente segue fielmente toda a legislação federal, tendo como base o art. 2º da Lei nº 10.048/00² que prevê o atendimento diferenciado e imediato às pessoas portadoras de deficiência.

Além disso, o setor financeiro possui um Código de Autorregulação Bancária que, dentre outras determinações, estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados no relacionamento com os consumidores.

Conforme dispõe o Art. 6º do Normativo do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) nº 004/2009, o atendimento prioritário deverá ser efetuado mediante a disponibilização de guichê de caixa para atendimento preferencial ou implantação de outro serviço de atendimento personalizado, conforme texto abaixo:

II. DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Art. 6º O atendimento prioritário para pessoas com deficiência 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; ou

II - implantar outro serviço de atendimento personalizado.

Parágrafo único. O tempo de espera do atendimento prioritário deve ser menor que o existente para o atendimento convencional.

No caso específico do cliente com deficiência visual, a prática adotada é o imediato encaminhamento para o atendimento prioritário, assim que os funcionários da agência identificam a entrada do cliente no estabelecimento. Portanto, não é necessário o uso de senhas em braille, já que o tratamento destinado pela instituição financeira é diferenciado, pessoal e imediato conforme disciplina a legislação federal.

Soma-se a isso o fato de não identificarmos a existência de tecnologia para impressão em braille de senhas de atendimento. Dessa forma, além do Projeto entrar em contradição com a legislação federal, a ausência de tecnologia gera a impossibilidade de cumprimento da Lei. Numa análise superficial a impressão parece algo simples, pois corresponde a um papel em relevo. Porém, o braille é baseado na combinação de seis pontos dispostos em duas colunas e três linhas o que necessita uma tecnologia específica para implantar a leitura tátil.

A seguir, detalharemos algumas práticas do setor financeiro que buscam adaptar seu atendimento às pessoas com necessidades especiais.

² Art. 2º As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º.

Parágrafo único. É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento às pessoas mencionadas no art. 1º.

III - Do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)

Cumpre aqui mencionarmos o empenho do setor financeiro em se adequar às regras de acessibilidade asseguradas às pessoas com deficiência de forma a contribuir para a plena inserção dos mesmos na sociedade.

Após um intenso debate com o Ministério Público Federal e Ministério Público dos Estados de São Paulo e Minas Gerais foi firmado um Termo de Ajustamento de Conduta entre esta Federação Brasileira dos Bancos e os citados órgãos para cumprimento da legislação federal de acessibilidade.

O TAC em questão foi firmado em 16 de outubro de 2008 e conta com a adesão de 25 instituições financeiras, entre os quais estão incluídos todos os grandes bancos de rede. Ante a relevância importância e efetividade do documento, outros 14 Ministérios Públicos estaduais aderiram ao TAC.

Importante observar que o TAC sempre faz menção às determinações emitidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) no tocante à acessibilidade, uma vez que, como já mencionado, as mesmas servem de parâmetro para unificação de todas as alterações realizadas com esse objetivo no país.

Entre as medidas ali pactuadas está a determinação de que cada agência deverá possuir, ao menos, um caixa eletrônico adaptado às pessoas com deficiência, o que inclui alterações tanto nos equipamentos adaptados aos diversos tipos de deficiência (visual, auditiva etc.) e mobilidade reduzida, quanto na eliminação de barreiras arquitetônicas e a capacitação dos empregados das instituições para oferecimento de apoio assistido às pessoas com deficiência, entre outras ações.

Assim, ao contrário do Projeto em análise, o Termo de Ajustamento de Conduta firmado cuida em garantir a acessibilidade a todos às pessoas com deficiência e não apenas aqueles com deficiência visual. Se adotado posicionamento diverso, estaríamos diante da situação de oferecer tratamento favorecido a uma pessoa com deficiência em detrimento da outra, o que não se justifica. Assim, as determinações previstas no TAC são na verdade mais rigorosas e completas do que as dispostas no Projeto.

Cumpre destacar que o Termo de Ajustamento de Conduta possui eficácia de título executivo extrajudicial e que, nos termos de sua cláusula décima, parágrafo único, os bancos aderentes inadimplentes ficarão sujeitos ao pagamento de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso e por cliente não atendido, portanto, valor superior às sanções estipuladas no projeto.

Salientamos, ainda, que as adaptações e soluções técnicas determinadas estão sendo rigorosamente cumpridas pelas instituições financeiras aderentes, com a devida fiscalização e acompanhamento dos membros dos Ministérios Públicos envolvidos.

Além disso, o já mencionado Normativo SARB 004/2009 prevê que os bancos devem observar as seguintes regras de acessibilidade: a) Rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical; b) Caixas eletrônicos adaptados para

deficientes; c) Guichês ou móveis adaptados; d) Funcionário com conhecimento de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para o atendimento aos deficientes auditivos; e) Vagas para uso preferencial, quando existir estacionamento próprio; e f) Funcionários capacitados para o atendimento de pessoas com deficiência.

IV - Conclusão

Com base em todos os argumentos apresentados, entendemos que o Projeto de Lei n° 215/21 deve ser rejeitado. No entanto, caso entendam pela continuidade de sua tramitação, solicitamos que seja aperfeiçoado nos seguintes termos:

EMENDA n° XXX ao PL n° 215/2021

Modifica-se o seguinte na ementa do Projeto de Lei n° 215/2021:

“Dispõe sobre a ampliação do sistema de atendimento ao público, na inserção de senhas sonoras e em braile simultaneamente às senhas eletrônicas já existentes ou na disponibilização de atendimento personalizado às pessoas com deficiência.”

EMENDA n° XXX ao PL n° 215/2021

Modifica-se o seguinte no artigo 1º do Projeto de Lei n° 215/2021:

“Artigo 1º: Esta Lei obriga os estabelecimentos que se utilizam de senhas no atendimento ao público no Município de Anápolis, a utilizarem impressão de senhas em braile e avisos sonoros para atendimento das pessoas com deficiência visual ou, na sua impossibilidade, disponibilizar atendimento personalizado às pessoas com deficiência.

~~Parágrafo único. (SUPRIMIDO) O sistema sonoro de que trata o caput deste artigo refere-se à menção nos números constantes na senha, por extenso, não bastando apenas o “alerta sonoro” sem especificação numérica.”~~