



Número do Processo: 177/24.

Comissão de Orçamento, Finanças e Economia.

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA. ESTABELECE DEVERES NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E DEMAIS ESTABELECIMENTOS DE CRÉDITO LOCALIZADAS NO MUNICÍPIO DE ANÁPOLIS/GO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS. VOTO FAVORÁVEL.

PARECER

Trata-se de Projeto de Lei Ordinária de autoria do Vereador Domingos Paula que “Estabelece deveres na prestação de serviços de atendimento nas agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito localizadas no Município de Anápolis/GO, e dá outras providências.”.

Na (s) Comissão (ões) pela qual tramitou, sendo as Comissões de Constituição, Justiça e Redação, a de Agricultura, Indústria, Comércio, Desenvolvimento Econômico e a de Turismo e Direitos do Consumidor, a propositura obteve relatório favorável elaborado pelos nobres Titulares. Distribuída no presente Colegiado, o(a) Relator(a) que abaixo subscreve elabora o seu parecer com base nos motivos a seguir apresentados.

O Projeto de Lei em análise propõe a criação de um conjunto de normas que visam melhorar a qualidade do atendimento prestado pelas agências bancárias e estabelecimentos financeiros similares. As medidas contidas no projeto buscam, de forma objetiva, garantir mais conforto, acessibilidade e respeito aos usuários dos serviços bancários, estabelecendo requisitos específicos para o atendimento, infraestrutura e acessibilidade nas agências.

A proposta determina que o tempo máximo de espera para atendimento seja de 20 minutos em dias normais e 30 minutos em vésperas de feriados ou no dia de pagamento dos servidores públicos.



Palácio de Santana, Av. Jamel Cecílio,
Q 50, L 14, B. Jundiaí, Anápolis/GO
CEP: 75.110-330
anapolis.go.leg.br

Este ponto é de extrema relevância, pois visa reduzir o tempo de espera nas filas das agências bancárias, um problema recorrente que afeta diretamente a experiência do usuário e, em muitos casos, prejudica a produtividade e o bem-estar dos cidadãos. A redução no tempo de espera pode contribuir significativamente para a melhoria da imagem das instituições bancárias e para a satisfação dos clientes, promovendo uma prestação de serviço mais eficiente e célere.

A exigência de fornecimento de senhas com o horário exato de emissão visa aumentar a transparência no atendimento. Essa medida possibilita o controle efetivo do tempo de espera e auxilia na fiscalização da conformidade das agências com os limites de tempo estipulados pela lei. A impressão das senhas com a hora de emissão também facilita a resolução de eventuais disputas entre clientes e instituições, promovendo maior clareza e segurança no processo de atendimento. Assim, a adoção dessa prática fortalece a relação de confiança entre os clientes e as instituições financeiras.

Outro ponto de grande relevância é a acessibilidade. A lei prevê a disponibilização de, no mínimo, um caixa preferencial para idosos e um para portadores de deficiência. Além disso, exige a instalação de piso tátil para deficientes visuais, assentos preferenciais e assentos proporcionais à quantidade de pessoas atendidas. Essas medidas são fundamentais para garantir o direito à acessibilidade e ao atendimento digno a todos os cidadãos, independentemente de suas condições físicas. As agências bancárias, como instituições de grande fluxo, devem estar adequadas para atender as necessidades de um público diversificado, o que representa um avanço significativo em termos de inclusão social.

Em relação à infraestrutura básica, o projeto também exige que as agências disponibilizem bebedouros com água potável e copos descartáveis, além de assentos suficientes para os clientes, de acordo com a quantidade média de pessoas atendidas na unidade. Essas medidas visam proporcionar maior conforto e bem-estar aos clientes enquanto aguardam o atendimento.



As agências bancárias, especialmente em locais de grande movimentação, muitas vezes não possuem condições adequadas para que os clientes possam aguardar de maneira confortável e sem prejuízos à sua saúde. A implementação dessas medidas está diretamente ligada à melhoria da qualidade de vida dos usuários e à criação de um ambiente mais humanizado e acolhedor.

Além disso, o projeto de lei estabelece sanções significativas para as instituições financeiras que descumprirem as normas estabelecidas. As penalidades incluem advertências, multas que variam de R\$ 2.500 a R\$ 500.000, suspensão do alvará de funcionamento e até a cassação do alvará em caso de reincidência ou descumprimento grave. Tais sanções são importantes para garantir a efetividade da lei e incentivar as instituições bancárias a investirem em melhorias na infraestrutura e no atendimento aos clientes. A aplicação de multas e a possibilidade de suspensão ou cassação do alvará de funcionamento funcionam como mecanismos de dissuasão, que estimulam as agências a se adequarem às exigências legais e a melhorar o atendimento prestado à população.

Em relação aos custos, a implementação das normas propostas pela lei pode acarretar investimentos por parte das instituições financeiras, especialmente no que diz respeito à adequação das agências em relação ao tempo de espera, à infraestrutura de acessibilidade e ao aumento no número de atendentes. No entanto, esses investimentos visam, a longo prazo, melhorar a satisfação dos clientes, reduzir o turnover de funcionários e aumentar a competitividade das instituições no mercado. A maior transparência e a redução das filas de espera podem diminuir a sobrecarga nos serviços bancários e promover uma gestão mais eficiente das unidades. A curto e médio prazo, esses custos podem ser mitigados pela melhor organização dos serviços, que pode otimizar os processos internos das agências e gerar uma maior fidelização dos clientes.

Embora a fiscalização da lei envolva investimentos por parte do poder público, especialmente na implementação de sistemas de monitoramento e auditoria, os benefícios sociais decorrentes da melhoria da qualidade de vida e da inclusão social podem superar amplamente as despesas envolvidas.





CÂMARA
MUNICIPAL DE ANÁPOLIS

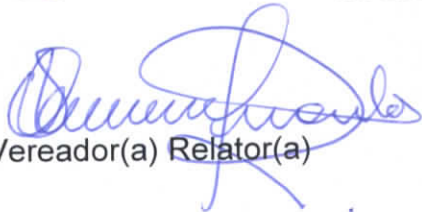
O fortalecimento da fiscalização também pode gerar arrecadação por meio das multas aplicadas, caso haja descumprimento da legislação. A lei, portanto, representa um equilíbrio entre a necessidade de garantir os direitos dos consumidores e a viabilidade econômica das instituições financeiras.

Por fim, a proposta de lei que regulamenta o atendimento nas agências bancárias e similares representa um avanço significativo na melhoria da qualidade dos serviços prestados, especialmente no que tange ao tempo de espera, acessibilidade e conforto para os cidadãos. A legislação propõe um equilíbrio entre os direitos dos consumidores e a necessidade de ajustes por parte das instituições financeiras, garantindo que a prestação de serviços bancários seja feita de maneira mais eficiente, inclusiva e transparente. A imposição de sanções rigorosas em caso de descumprimento é um mecanismo eficaz para assegurar que as normas sejam de fato implementadas, contribuindo para a criação de um ambiente bancário mais justo e acessível a todos os segmentos da população.

Em análise, percebe-se que a proposição obedece aos preceitos e disposições das leis orçamentárias e financeiras no ordenamento jurídico pátrio. Sendo assim, vota-se **FAVORAVELMENTE** a ela.

É o parecer.

Anápolis, 12 de novembro de 2024.


Vereador(a) Relator(a)

PHPSBS 11/11/2024



Encaminhe-se à Mesa Diretora
em 12/11/2024
ED 1902
Presidente

Palácio de Santana, Av. Jamel Cecílio,
Q 50, L 14, B. Jundiá, Anápolis/GO
CEP: 75.110-330
anapolis.go.leg.br