

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2018
(Do Sr. Célio Silveira)

Dispõe sobre o atendimento preferencial nas instituições bancárias.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o atendimento preferencial nas instituições bancárias.

Art. 2º As instituições bancárias que prestam serviços ao público, autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, dentre elas bancos comerciais, múltiplos, Caixa Econômica Federal e Cooperativas de Crédito, ficam obrigadas a adotar uma das seguintes providências no atendimento às pessoas que têm direito a atendimento preferencial, tal como os idosos, gestantes e pessoas com deficiência:

I- disponibilizar, em cada agência, no mínimo uma hora de atendimento exclusivo ao público que tem direito a atendimento preferencial, sem prejuízo do expediente mínimo já praticado no atendimento aos demais clientes e usuários;

II- disponibilizar agência bancária exclusiva para o atendimento das pessoas que têm direito ao atendimento preferencial, garantindo-se, no mínimo, uma agência exclusiva para cada 300 mil habitantes do município.

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por objetivo determinar que as instituições bancárias que dispõem de atendimento ao público garantam um horário especial ou agências de atendimento exclusivo voltados às pessoas que gozam de prioridade no atendimento, tais como idosos, gestantes e pessoas com deficiência.

Com esse projeto de lei, as instituições bancárias deverão optar entre: a) disponibilizar, em cada agência, no mínimo uma hora de atendimento exclusivo ao público preferencial, sem prejuízo do expediente mínimo já praticado no atendimento aos demais clientes e usuários, ou; b) ofertar uma agência bancária exclusiva para o público que usufrui da prioridade no atendimento, garantindo-se uma agência exclusiva para cada 300 mil habitantes do município.

Esse público carece de atendimento personalizado e, para ter acesso a tal atendimento, enfrenta longas filas nas agências bancárias, o que, por vezes, leva esta coletividade, especialmente os idosos, a procurar auxílio de estranhos, expondo-os ao risco de fraudes.¹

Ainda, cumpre destacar que dia após dia cresce o número de usuários dos serviços bancários que possuem prioridade no atendimento, notadamente a população idosa. Segundo dados do IBGE, o Brasil tem 26 milhões de idosos residentes no país, o que corresponde à 12% da população total.

Assim, evidencia-se que o público prioritário atendido nas agências bancárias é bastante numeroso, o que dificulta o atendimento dessa própria gama de pessoas, bem como dos demais usuários do serviço, posto que as filas se delongam e o atendimento se torna ainda mais demorado. Dessa forma, havendo horário específico para atendimento de idosos, gestantes ou portadores de deficiência, ou ainda a disponibilidade de agências exclusivas para esse público, todos serão beneficiados com a melhoria do serviço.

¹ MONTEIRO, Marcela Freitas Costa Mesquita. Informação – Documento 2018-3828. Consultoria Legislativa da Câmara dos Deputados.

Amparado em tais argumentos é que peço o apoio dos nobres Pares para a aprovação deste Projeto de Lei, que tanto contribuirá a melhoria do serviço prestado pelas instituições bancárias no Brasil.

Sala das Sessões, em de de 2018.

Deputado Célio Silveira