



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Deputada Alice Portugal – PCdoB/BA

**PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR N° , DE 2004**  
**(Da Sra. Alice Portugal)**

*Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento nos estabelecimentos bancários.*

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Ficam as instituições bancárias obrigadas a iniciar o atendimento ao cliente e/ou usuário no prazo máximo de quinze minutos, contados a partir de sua entrada na agência.

Parágrafo único. A comprovação do tempo disposto pelo *caput* deverá ser feita através da expedição do bilhete de senha de atendimento, contendo a identificação da instituição bancária e da agência, o horário de entrada do cliente e/ou usuário, e o horário do início do atendimento.

Art. 2º O descumprimento do disposto nesta lei complementar sujeita os infratores às seguintes penalidades:

- I – advertência;
- II – multa pecuniária variável;
- III – suspensão do exercício de cargos;
- IV – cassação da autorização de funcionamento da instituição bancária.

Art. 4º Esta lei entra em vigor no prazo de cento e oitenta dias de sua publicação.



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
Deputada Alice Portugal – PCdoB/BA

## **JUSTIFICAÇÃO**

A necessidade do consumo de serviços bancários pela população tem crescido acentuadamente nos últimos anos. Paradoxalmente, o setor bancário tem reduzido gradualmente o período de abertura de suas agências para o público. Antes do Plano Cruzado, as agências funcionavam ininterruptamente por oito horas. Atualmente, este período é de apenas cinco horas diárias.

O sistema bancário tem realmente procurado oferecer alternativas de atendimento, através da implantação de terminais eletrônicos e do atendimento pela rede mundial de computadores. Entretanto, existem serviços essenciais, que não prescindem da presença dos clientes/usuários na agência, especialmente os de mais baixa renda. Assim, especialmente em determinados períodos do mês civil, observa-se a desconfortante formação de longas filas.

Este problema já sensibilizou inúmeros parlamentares, estando em tramitação diversas proposições sobre a matéria que, infelizmente, não lograram êxito. Um dos argumentos frequentemente utilizados para “barrar” estas iniciativas é o da necessidade de a matéria ser regulada por lei complementar, nos termos constitucionais (art. 192).

Desta forma, estamos reapresentando a proposição na forma de projeto de lei complementar, para o qual contamos com o apoio dos nobres Colegas para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2004.

**Deputada ALICE PORTUGAL**