

Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias

PROJETO DE LEI Nº 3.487, DE 2000

(Do Sr. Lincoln Portela)

Dispõe sobre medidas que amenizem o desconforto de espera, no atendimento público, nos estabelecimentos que especifica.

EMENDA Nº , DE 2004 AO SUBSTITUTIVO DO RELATOR

Dê-se a seguinte redação ao art. 1º do substitutivo:

"Art. 1º As instituições bancárias ficam obrigadas a instalar, nas respectivas agências, número suficiente de caixas para que a espera de usuários e clientes por atendimento não ultrapasse **trinta** minutos em dias normais e **quarenta e cinco minutos** em dias de grande movimento, desde que não sejam oferecidas formas alternativas de atendimento."

....."

JUSTIFICAÇÃO

Atualmente, 50% dos pagamentos feitos no sistema bancário ocorrem apenas em quatro dias: 10, 25, 30 e 5º dia útil do mês. Nos demais dias o atendimento ocorre sem maiores delongas.

Isso deve-se à coincidência nas datas de vencimento das tarifas públicas e das concessionárias de água, luz, telefone, gás, etc. bem como a concentração do recebimento de salários até o quinto dia útil, conforme determinação legal.

Diante disso, há que se considerar os dias de grande movimento, tendo em vista que nessas datas, inobstante o esforço que venha a ser desenvolvido, a concentração de pessoas nas agências se eleva consideravelmente tornando inviável o atendimento em até trinta minutos.

MAX ROSENMAN

Deputado Federal - PMDB/PR