



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.709, DE 2005

(Do Sr. Carlos Nader)

“Torna obrigatória nas instituições bancárias a instalação de guichês diferenciados para atendimento ao público.”

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 3.929/2004

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação conclusiva pelas Comissões - art. 24, II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, *caput* - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Ficam as instituições bancárias obrigadas a instalar guichês diferenciados para atendimento ao público.

§ 1º - Deverá haver diferenciação de guichês para atendimento às pessoas físicas, pessoas jurídicas, idosas e aos portadores de necessidades especiais.

Parágrafo único - Na impossibilidade do cumprimento do § 1º, o atendimento deverá ser feito pela quantidade de solicitação de serviço, por indivíduo.

§ 2º - Os guichês devem ser instalados de maneira que atendam também às necessidades dos portadores de deficiência física.

Art. 2º - As instituições bancárias deverão informar aos seus clientes-usuários, em cartazes ou placas afixado na entrada, a escala de trabalho do setor de guichês colocados à disposição.

Art. 3º - As denúncias de clientes-usuários dos serviços bancários, quanto ao descumprimento desta lei, deverão ser encaminhadas aos PROCON'S da esfera estadual.

Art. 4º - Para se adaptarem às exigências desta lei, as instituições bancárias disporão de 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua publicação.

Art. 5º - O poder público, por meio do órgão competente, regulamentará esta lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias e aplicará penalidades às instituições que descumprirem o disposto nesta lei.

Art. 6º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 7º - Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

O relacionamento entre a instituição bancária e o cliente nunca deixará de ser interpessoal. As estatísticas mostram que nem a quantia

expressiva gasta em tecnologia com o atendimento virtual fez com que acabassem as filas nesses estabelecimentos.

Como as instituições bancárias não dispõem de infra-estrutura e pessoal, seria lógico redirecionar o modo de atendimento direto com o cliente-usuário, levando em conta que existe diferença quanto à quantidade de serviço solicitado por indivíduo na fila. O desgaste enfrentado pelos usuários causa desconforto e gasto de tempo, mesmo havendo legislação local restringindo o tempo máximo para atendimento.

Portanto, pela importância de um simples ato de mudança, solicita o apoio dos nobres Deputados ao projeto, que não acarretará gastos para as instituições bancárias.

Sala das Sessões, em 09 de agosto de 2005.

DEPUTADO CARLOS NADER

PL/RJ

FIM DO DOCUMENTO
