

PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES

PROTOCOLO

ESTADO DE RONDÔNIA  
Assembleia Legislativa

21 OUT 2009

Protocolo 481/08

Processo 4571/08

Recebido. Autue-se  
e inclua em pauta  
Em 21/10/2009

1º Secretário

PROJETO DE LEI

Nº 433/08



AUTOR DEPUTADO WILBER COIMBRA - PSB

*Dispõe sobre o quantitativo mínimo de caixas  
para o atendimento bancário nos limites  
territoriais do Estado de Rondônia.*

**A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RONDÔNIA DECRETA:**

Art. 1º. Ficam as instituições bancárias situadas nos limites territoriais do Estado de Rondônia obrigadas a dispor de no mínimo 5 (cinco) caixas para atendimento ininterrupto ao público durante o expediente bancário.

Art. 2º. As instituições bancárias deverão informar aos seus clientes/usuários, em cartaz personalizado afixado na entrada, o quantitativo mínimo de caixas em atividade em cada agência bancária.

*Parágrafo único.* Sem prejuízo do atendimento preferencial para idosos, gestantes e pessoas portadoras de necessidades especiais, nos dias considerados de pico, os estabelecimentos bancários deverão obrigatoriamente dispor de caixas para atendimento exclusivo de pessoas físicas e jurídicas, respeitado o quantitativo mínimo previsto no *caput* do artigo 1º desta Lei.

Art. 3º. As comunicações de clientes/usuários dos serviços bancários, quanto ao descumprimento desta Lei, deverão ser encaminhadas ao Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor - PROCON para as providências exigidas por Lei.

Art. 4º. Para se adaptarem às exigências desta Lei, as instituições bancárias disporão de até 60 (sessenta) dias contados da data de sua publicação.

Art. 5º. O descumprimento das disposições contidas nesta Lei importará na aplicação das sanções e penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor.

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

PLENÁRIO DAS DELIBERAÇÕES

PROTOCOLO

PROJETO DE LEI

Nº



AUTOR DEPUTADO WILBER COIMBRA - PSB

## JUSTIFICATIVA

O relacionamento entre a instituição bancária e o cliente nunca deixará de ser intersubjetiva. As estatísticas mostram que, nem os valores expressivos investidos em tecnologia com vistas ao atendimento virtual fez acabar com as filas nessas instituições financeiras.

Como as instituições bancárias dispõem de excelente infra-estrutura e capital humano, seria razoável redirecionar o modo de atendimento direto com o cliente/usuário, levando-se em conta que existe diferença quanto à quantidade de serviço solicitado por indivíduo na fila. O desgaste enfrentado pelos usuários causa grandes desconfortos e demasiado gasto de tempo, mesmo havendo legislação restringindo o tempo máximo de permanência na fila para atendimento.

Imperioso ressaltar, que as instituições bancárias estão sujeitas às regras insertas no Código de Defesa do Consumidor, principalmente no que concerne à qualidade do serviço prestado.

Portanto, pela importância de uma simples mudança pretendida pelo presente projeto para as instituições financeiras, consubstancia-se em relevante ação para os seus usuários/clientes, materializado, notadamente, no respeito à dignidade da pessoa humana, há considerar a alta carga estressiva que estão sujeitos os usuários do sistema bancário em filas intermináveis, ensejando uma demora inadmissível no atendimento nos dias correntes. Destarte, solicito o imprescindível apoio dos nobres parlamentares à aprovação da vertente propositura, cuja medida não acarretará gastos para as instituições bancárias se considerados os estratosféricos lucros auferidos pelas instituições financeiras a partir dos seus clientes/usuários sem, contudo, oferecerem serviços com mais agilidade, eficiência e respeito à sua clientela, razão que justifica a existência das ajudadas instituições.

Plenário das Deliberações, 16 de outubro de 2008.

**Deputado WILBER COIMBRA - PSB**

*Autor*