C.M.A.R.
Proc. nº_3282/2017_
Folha _____01____

Rubrica

PROJETO DE LEI N° 046/2017

DISPÕE SOBRE O TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA EM FILAS PARA ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS, AGÊNCIAS DOS CORREIOS E CASAS LOTÉRICAS SITUADAS NO MUNICÍPIO DE ANGRA DOS REIS.

Art. 1º Fica determinado que as agências bancárias, agência dos Correios e casas lotéricas situadas no Município de Angra dos Reis-RJ, deverão disponibilizar número de funcionários suficientes para atendimento ao público no caixa, gerência e outros serviços, no tempo máximo de 20 minutos em dias normais e 30 minutos em véspera ou depois de feriados.

Art. 2° O controle de atendimento de que trata esta lei será realizado através de emissão de senha numérica impressa em papel, emitida pelo estabelecimento e devolvida ao cliente após o devido atendimento.

§1º Deverão constar na senha de controle de atendimento:

I- nome e endereço da instituição;

II- número da senha;

III- data e horário da chagada do cliente;

IV- horário do efetivo atendimento, assinado e datado pelo funcionário da instituição que prestou o serviço, constando o nome e matrícula, quando houver, do funcionário de forma legível.

§2º O atendimento preferencial e exclusivo destinado aos maiores de sessenta (60) anos, gestantes, portadores de necessidades especiais e pessoas com criança de colo também será através de senha numérica com controle de atendimento e oferta de assentos ergonométricamente corretos, com prioridade no atendimento, respeitado o tempo máximo estabelecido no art. 1° desta lei.

Art. 3º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, a ser recolhida aos cofres públicos municipais:

I- advertência com prazo de 30 (trinta) dias para regularização;

II- multa de 3.134 (três mil, cento e trinta e quatro) UFIR-RJ na primeira autuação;

III- multa de 6.269 (seis mil, duzentos e sessenta e nove) UFIR-RJ na segunda autuação;

IV- multa de 12.539 (doze mil, quinhentos e trinta e nove) UFIR-RJ na terceira autuação;

V- multa de 25.078 (vinte e cinco mil e setenta e oito) UFIR-RJ na quarta autuação;

VI- multa de 37.616 (trinta e sete mil, seiscentos e dezesseis) UFIR na quinta autuação.

§ 1º Após a quinta autuação as demais penalidades serão aplicadas conforme o inciso VI, do art. 3°, da presente Lei.

§ 2º As penalidades serão cumulativas, ainda que referentes à mesma data, desde que a reclamação seja apresentada por pessoa diversa ou por autuação do fiscal municipal.

Art. 4° As reclamações dos usuários dos serviços bancários, agências dos Correios e casas lotéricas quanto ao descumprimento desta Lei deverão ser encaminhadas ao Município de Angra dos Reis-RJ, no setor de protocolo, que disponibilizará um modelo de reclamação para preenchimento dos dados dos usuários e indicação da relação de documentos necessários à instauração do procedimento.

Art. 5° A fiscalização poderá ser realizada diretamente por agentes fiscais do Município, que constatando e documentando as irregularidades, autuará o estabelecimento e instaurará procedimento administrativo para a aplicação da penalidade prevista.

Art. 6° O Município de Angra dos Reis regulamentará a presente Lei no prazo de 30 (trinta) dias contados de sua publicação.

Parágrafo único. O decreto regulamentador especificará o departamento e os servidores responsáveis pela fiscalização desta Lei, as autoridades responsáveis por aplicar a penalidade e julgar os recursos em segunda instância administrativa, o procedimento para a devida instrução processual com ampla defesa e contraditório, os prazos para apresentação de defesa e recurso, bem como os demais procedimentos inerentes ao cumprimento da presente Lei.

Art. 7° Os estabelecimentos indicados no art. 1º desta Lei deverão afixar em local visível:

I. o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas e na gerência;

II. o direito à senha numérica e o direito a assentos especiais, em número proporcional ao tamanho das agências, para uso dos idosos, pessoas com deficiência, gestantes e pessoas com crianças de colo;

III. a escala de trabalho de cada setor de atendimento ao público;

IV. o numero e a ementa desta lei.

Parágrafo único. Os estabelecimentos deverão informar, ainda, que a senha numérica deverá conter a data e o horário de chegada e do efetivo atendimento, assinada pelo funcionário com a respectiva matrícula.

Art. 8º Os estabelecimentos indicados no art. 1° desta Lei terão o prazo máximo de noventa (90) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se.

Art. 9º Ficam revogadas as Leis Municipais n° 800/1998 e 847/1999 e demais disposições em contrário.

Art. 10 Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Justificativa

Os usuários das agências bancárias, agências dos correios e casas lotéricas têm enfrentado, cotidianamente, enormes filas para a realização de diversos serviços que são realizados exclusivamente por estes estabelecimentos.

Em muitos casos chega-se a esperar mais de duas horas por um atendimento simples, como descontar um cheque, fazer um depósito, pagar uma conta de energia, ou mesmo postar uma correspondência nos Correios.

A situação agrava-se ainda mais no Município de Angra dos Reis – RJ, visto que diversos bairros são localizados em ilhas costeiras, onde o transporte regular é feito por embarcações com horários fixos.

Assim, um ilhéu que vem ao continente para utilizar serviços bancários, de correios e casas lotéricas, muitas vezes não consegue realizar todos os seus compromissos no mesmo dia, visto que as várias horas despendidas na fila de apenas um destes estabelecimentos já consomem todo o tempo disponível no continente, tendo em vista o horário de retorno da embarcação.

De forma geral, o tempo de fila nestes estabelecimentos compromete sobremaneira a economia do Município, visto que a população deixa de produzir enquanto aguarda longas horas por atendimento, muitas vezes em filas na calçada, debaixo de sol e de chuva, em total desrespeito com os usuários do serviço.

Cabe ressaltar que os estabelecimentos bancários estão entre as empresas que auferem os maiores lucros do país. Já os Correios é uma empresa pública que domina o monopólio de correspondência e as Casas Lotéricas são concessionários de serviços públicos, portanto, devem prestar um atendimento eficiente para a população.

A presente Lei está em conformidade com a Lei Estadual n°4223/2003, em vigência em todo o Estado do Rio de Janeiro, e permitirá ao Município fiscalizar de forma mais efetiva os serviços prestados pelos estabelecimentos acima mencionados.

C.M.A.R.
Proc. nº_3282/2017_
Folha _____04____

_____
Rubrica

A jurisprudência dos Tribunais já pacificou o entendimento de que o Município tem competência para legislar sobre o tempo máximo de fila em instituições financeiras, correios e casas lotéricas, conforme os acórdãos abaixo relacionados:

> Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município.
> (STF - RE 432.789, rel. min. Eros Grau, j. 14-6-2005, 1ª T, *DJ* de 7-10-2005.
> RE 285.492 AgR, rel. min. Joaquim Barbosa, j. 26-6-2012, 2ª T, *DJE* de 28-8-2012.
> RE 610.221 RG, rel. min. Ellen Gracie, j. 29-4-2010, P, *DJE* de 20-8-2010, com repercussão geral.)

> AGRAVO LEGAL. ADMINISTRATIVO. LEI MUNICIPAL. REGULAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO EM FILA DE AGÊNCIAS DOS CORREIOS, BANCOS E DEMAIS ESTABELECIMENTOS DE CRÉDITO. POSSIBILIDADE. EXERCÍCIO DE PODER DE POLÍCIA. INOCORRÊNCIA DE USURPAÇÃO DE COMPETÊNCIA DA UNIÃO.
> 1. A irresignação da apelante se refere ao disposto na Lei n.º 782/06, do Município de Cajati, que estabeleceu regras atinentes ao limite de tempo de espera para atendimento em fila de agências dos correios, bancos e demais estabelecimentos de crédito.
> 2. É de se observar que a referida lei previu prazos de espera distintos, levando-se em consideração determinadas situações, como por exemplo, a existência de feriados prolongados. A regulamentação em tela encontra-se em consonância com os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, traduzindo-se em verdadeiro exercício de poder de polícia conferido ao Município, nos termos do art. 78, doCTN, na medida em que há a interferência estatal, a fim de garantir a segurança da comunidade, em face de interesse público relevante.
> 3. Não há, quer usurpação de competência privativa, quer ofensa a princípios constitucionais, conforme afirma a apelante, sendo plenamente hígidos os autos de infração lavrados pela autoridade administrativa municipal.
> 4. Não há elementos novos capazes de alterar o entendimento externado na decisão monocrática.
> 5. Agravo legal improvido.
> (TRF-3. Processo: AMS 2336 SP 0002336-68.2012.4.03.6100. Orgão Julgador: SEXTA TURMA. Julgamento: 6 de Junho de 2013. Relator DESEMBARGADORA FEDERAL CONSUELO YOSHIDA)

C.M.A.R.
Proc. nº_3282/2017_
Folha _____05____

_____
Rubrica

Isto posto, consideramos a presente Lei de enorme importância para adequar o atendimento prestado aos munícipes, aprimorando os sistemas vigentes e atualizando o valor das penalidades, com caráter preventivo e corretivo quanto ao serviço prestado ao consumidor no Município de Angra dos Reis.

Angra dos Reis, 20 de junho de 2017.

Jean Carlos de Almeida
Vereador