

AO EXPEDIENTE DO DIA
24 de 05 de 11
PRESIDENTE



Estado da Paraíba
Assembleia Legislativa
Casa de Eptácio Pessoa
Gabinete Deputada Daniella Ribeiro

02

PROJETO DE LEI Nº. 992 / 2011

**Dispõe sobre o atendimento
a clientes em estabelecimento
bancário no Estado da Paraíba e dá
outras providências.**

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DA PARAÍBA DECRETA:

Art. 1º - As agências bancárias situadas no âmbito do Estado da Paraíba colocarão à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado no prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos, em véspera e depois de feriados.

Art. 2º - O controle de atendimento ao cliente de que trata esta Lei será realizado mediante emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, nas quais constarão:

I - nome e número da instituição;

II - número da senha;

III - data e horário de chegada e de atendimento no caixa;

IV - rubrica do funcionário da instituição.

APROVADO EM 1ª TURNO

15 / 06 / 2011

Art. 3º - Os Procons Estadual e Municipal ficam encarregados de fiscalizar a aplicação da Lei.

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta Lei acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções, por cada caso comprovado, cujos valores serão recolhidos aos cofres públicos:

I - Pagamento de uma multa no valor de 1.000 (hum mil) UFIR'S;

II - Pagamento de uma multa no valor de 1.500 (hum mil) UFIR'S na primeira reincidência;

III - suspensão do alvará de funcionamento após a segunda reincidência por 30 (trinta) dias.

IV - cancelamento do alvará de funcionamento após a terceira reincidência.

§ 1º Os estabelecimentos bancários que estiverem utilizando todos os caixas disponibilizados para atendimento ao público, não se aplicam as penalidades previstas nesta Lei.

Art. 6º As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas ao PROCON Estadual ou ao órgão que o suceder.

§ 1º Ao estabelecimento disposto no caput do art. 1º desta Lei que for denunciado será concedido direito de defesa.

§ 2º O órgão fiscalizador, além de apurar de forma célere as denúncias recebidas, deverá realizar, com assiduidade, verificação direta do efetivo cumprimento desta Lei, junto aos estabelecimentos dispostos no art. 1º.

Art. 7º Ficam os estabelecimentos constantes no art. 1º obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento nas hipóteses dos incisos do art. 2º, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 (sessenta) centímetros de altura por 50 (cinquenta) centímetros de largura.

Art. 8º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º - Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICATIVA

A iniciativa visa a melhorar o atendimento dos clientes em estabelecimentos bancários e postos de atendimento, uma vez que a prestação de serviços sempre foi muito morosa. É notório que o número de funcionários para atender à demanda de clientes é insuficiente nos estabelecimentos bancários. Dessa forma, o projeto prioriza o consumidor.

O consumidor tem sido o grande lesado, pois é obrigado a permanecer nas filas por tempo indeterminado, o que lhe tem causado grandes transtornos e muitos prejuízos. Com a distribuição das senhas

com hora da entrada do consumidor na instituição financeira e a hora do atendimento no caixa, ficará mais fácil a fiscalização, pelos órgãos de

4
05

Hayfuee

A Lei de Milanez

É bom saber que o Procon estadual vai adotar novos procedimentos com relação à chamada Lei das Filas. Para quem não está ligando o nome às filas, trata-se da Lei Municipal de nº 8.74/98, originada de projeto do vereador Fernando Milanez (PMDB), estipulando tempo máximo de atendimento a clientes de estabelecimentos bancários. No caso, os que recebem senha automática e entram na fila dos caixas.

A Lei de Milanez é uma das melhores já produzidas na Câmara Municipal de João Pessoa. Tem o caráter de respeito aos direitos do cidadão e um viés humanitário, além de alcance social. Só que a aplicação dela nem sempre vem correspondendo ao objetivo do autor: evitar que as pessoas passem uma eternidade para receber atendimento, não raro sofrendo mal-estares e outros problemas de saúde.

O vereador não gosta - e com toda a razão - quando são feitas restrições à lei por conta dessa questão de aplicabilidade. "Eu sou legislador; não aplicador de leis", defende-se com autoridade. E cobrando das autoridades a aplicação do que se legisla. A mesma coisa, aliás, ocorre com outra boa iniciativa de autoria do parlamentar, a lei dos comitês anti-drogas nas escolas - que começou a ser aplicada, com eficiência, mas depois caiu no esquecimento. Culpa de Milanez? Claro que não.

Merecem saudação, portanto, os novos procedimentos anunciados pelo Procon estadual para cumprimento da Lei das Filas. Segundo disse, em recente entrevista, o chefe de Fiscalização e Pesquisa, Helton René, a partir de agora, a agência bancária que reincidir no desrespeito à Lei Municipal nº 8.744/98 vai ver com quantos paus se faz uma jangada no Procon: poderá ter suas atividades suspensas, através de procedimento administrativo, sem prejuízo do pagamento de multa de até R\$ 3 milhões. "A suspensão de atividades é uma orientação do Ministério da Justiça", respaldou.



06

ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

Marfúee

SECRETARIA LEGISLATIVA

REGISTRO DA TRAMITAÇÃO PROCESSUAL LEGISLATIVA DAS MATÉRIAS
SUJEITAS À APRECIACÃO DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E
REDAÇÃO E DEMAIS COMISSÕES PERMANENTES E/OU TEMPORÁRIAS

Registro no Livro de Plenário

Às fls. ____ sob o nº 229Em 19/05/2011p/ Marfúee
Diretor da Div. de Assessoria ao PlenárioConstou no Expediente da Sessão
Ordinária do dia 24/05/2011p/ Marfúee
Div. de Assessoria ao Plenário
DiretorRemetido ao Departamento de Assistência
e Controle do Processo LegislativoEm, 24/05/2011p/ Marfúee
Dir. da Divisão de Assessoria ao PlenárioRemetido à Secretaria Legislativa
No dia 24/05/2011[Assinatura]
Departamento de Assistência e Controle
do Processo LegislativoÀ Comissão de Constituição, Justiça e
Redação para indicação do Relator

Em ____ / ____ / 2011.

Secretaria Legislativa
SecretárioPublicado no Diário do Poder Legislativo
no dia ____ / ____ / 2011_____
Secretaria Legislativa
Secretário

Designado como Relator o Deputado

Fernando Mota
Em 24/05/2011[Assinatura]
Deputado
Presidente

Assessoramento Legislativo Técnico

Em ____ / ____ / 2011_____
Secretaria Legislativa
SecretárioApreciado pela Comissão
No dia ____ / ____ / 2011Parecer _____
Em ____ / ____ /_____
Secretaria Legislativa

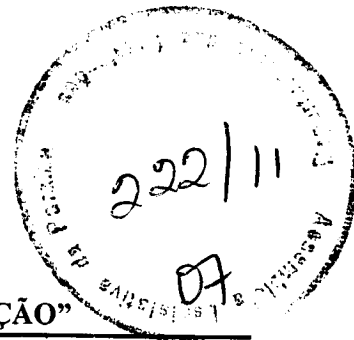
Aprovado em (_____) Turno

Em ____ / ____ / 2011.

FuncionárioNo ato de sua entrada na Assessoria de
Plenário a Presente Propositura consta
(04) Página (s) e (01)
Documento (s) em anexo.Em 19/maio/2011.[Assinatura]
Funcionário



Estado da Paraíba
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
CASA DE EPITÁCIO PESSOA
“COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO”



PROJETO DE LEI N.º 222/2011

Dispõe sobre o atendimento a clientes em
estabelecimento bancário no Estado da Paraíba e
dá outras providências.

AUTORA: A EXMA. SRA. DEPUTADA DANIELLA RIBEIRO

RELATORA: A EXMA. SRA. DEPUTADA FRANCISCA MOTTA

PARECER 183/11

I - RELATÓRIO

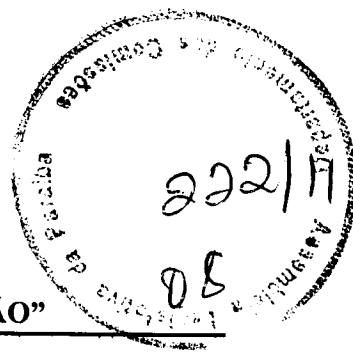
À consideração da Assembleia Legislativa do Estado da Paraíba encontra-se o Projeto de Lei n.º 222/2011, de autoria da nobre Deputada Daniella Ribeiro, que “Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimento bancário no Estado da Paraíba e dá outras providências”.

Justifica a proposição enfatizando que o atendimento dos clientes em estabelecimentos bancários e postos de atendimento visa uma melhor prestação de serviços, uma vez que sempre foi muito morosa. É notório que o número de funcionários para atender à demanda de clientes é insuficiente nos estabelecimentos bancários. Dessa forma, o projeto prioriza o consumidor.

O consumidor tem sido o grande lesado, pois é obrigado a permanecer nas filas por tempo indeterminado, o que lhe tem causado grandes transtornos e muitos prejuízos. Com a distribuição das senhas com hora de entrada do consumidor na



Estado da Paraíba
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
CASA DE EPITÁCIO PESSOA
“COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO”



Instituição financeira e a hora do atendimento no caixa ficará mais fácil a fiscalização pelos órgãos de defesa do consumidor, do cumprimento da legislação.

Afirma ainda que a população deve estar ciente dos seus direitos e deve cobrar o cumprimento desta legislação. As cidades estão tomadas por diversas filas, que causam transtornos aos usuários de serviços públicos, pedestres e trânsito de veículos.

É o RELATÓRIO.



Estado da Paraíba
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
CASA DE EPITÁCIO PESSOA
“COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO”

222/11

09

II – VOTO DO RELATOR

Após uma análise do Projeto de Lei n.º 222/2011, de iniciativa da nobre Deputada Daniella Ribeiro, esta Relatora vislumbra forma de recomendar a tramitação e conseqüente aprovação da matéria, uma vez que não encontra óbice de natureza legal e constitucional, afirmando-se os aspectos de constitucionalidade material, no conteúdo do Projeto de Lei em epígrafe, em compatibilidade com a Constituição Estadual, pois não afrontando direta ou indiretamente os princípios e preceitos constitucionais vigentes, salienta-se a sua regular tramitação.

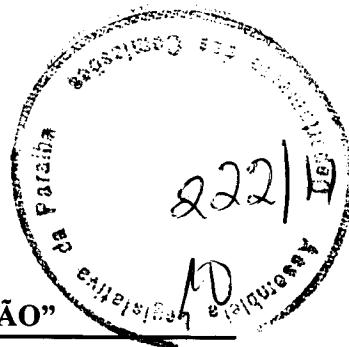
É de salutar importância se frisar que em não havendo o vício de inconstitucionalidade formal, fundamentado na Constituição Estadual, remetendo-se assim, ao art. 63, § 3º, II, “B” e “e”, do diploma legal referido, todas as proposições de iniciativa parlamentar merecem e devem ser aprovadas por esta Casa Legislativa.

Analisando os aspectos de Juridicidade do Projeto de Lei que nos é submetido, afirmamos que é dada à relação de direito, pois não padece a matéria de nenhuma ilegalidade.

Ora, se o exame de juridicidade das proposições prevê que o Projeto de Lei que esta proposição não acarreta aumento de despesas pelo Poder Executivo, apenas uma medida de fiscalização que já é própria do Programa de Defesa do Consumidor – PROCON, que tem o dever de fiscalizar atos praticados pelas Casas Financeiras (Bancos e suas subsidiárias) no tocante a pagamentos e recebimentos de numerários, o que vem deverasmente deixando muito a desejar em seus serviços que



Estado da Paraíba
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
CASA DE EPITÁCIO PESSOA
“COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO”



prestam a toda a população, o que nos faz como legisladores cuidemos dos direitos da sociedade.

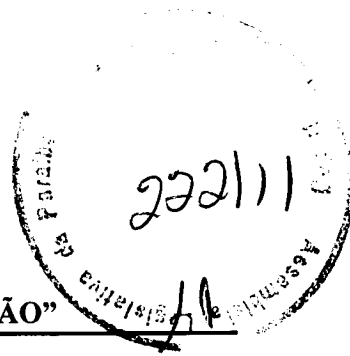
Portanto, esta Relatora não poderá ter outro comportamento senão o de reconhecer a Constitucionalidade e Juridicidade do Projeto de Lei n.º 222/2011, por sua iniciativa e a robustez do seu conteúdo, restando apenas a recomendar a sua APROVAÇÃO.

É o VOTO.


Dep. FRANCISCA MOTTA
Relatora



Estado da Paraíba
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
CASA DE EPITÁCIO PESSOA
"COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO"



III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Constituição, Justiça e Redação, reunida em sua plenitude, decide por acatar o VOTO emitido pela Excelentíssima Senhora RELATORA, Deputada FRANCISCA MOTTA, pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei n.º 222/2011, de autoria da nobre Deputada DANIELLA RIBEIRO, que "Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimento bancário no Estado da Paraíba e dá outras providências", pelas razões expostas pelo Voto da Relatoria.

É o PARECER.

Sala de Reuniões da Comissão de Constituição, Justiça e Redação, da Assembleia Legislativa da Paraíba, em João Pessoa, 13 de junho de 2011.

Dep. LINDOLFO PIRES

Presidente

Dep. JANDUHY CARNEIRO

Vice-Presidente

Dep. LÉA TOSCANO

Membro

Dep. DANIELLA RIBEIRO

Membro

Dep. RANIERE PAULINO

Membro

Dep. ANTÔNIO MINERAL

Membro

Dep. FRANCISCA MOTTA

Relatora

Edilson Sobral de Moraes/Consultor Legislativo/Departamento de Apoio às Comissões Técnicas/Secretaria Legislativa/Comissão de Constituição, Justiça e Redação/Assembleia Legislativa da Paraíba/BRASIL/junho/2011.

**APROVADO O PARECER EM ÚNICA
DISCUSSÃO NA SESSÃO:**

DO DIA: 15/06/2011

1º SECRETÁRIO

Apreciado pela Comissão
No Dia 14.6.11



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Casa de Epitácio Pessoa

AUTÓGRAFO Nº 99/2011
PROJETO DE LEI Nº 222/2011
AUTORIA: DEPUTADA DANIELLA RIBEIRO

Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários no Estado da Paraíba e dá outras providências.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DECRETA:

Art. 1º As agências bancárias situadas no âmbito do Estado da Paraíba colocarão à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado no prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos, em véspera e depois de feriados.

Art. 2º O controle de atendimento ao cliente de que trata esta Lei será realizado mediante emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, nas quais constarão:

- I - nome e número da instituição;
- II - número da senha;
- III - data e horário de chegada e de atendimento no caixa;
- IV - rubrica do funcionário da instituição.

Art. 3º Os Procons Estadual e Municipais ficam encarregados de finalizar a aplicação da Lei.

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta Lei acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções, por cada caso comprovado, cujos valores serão recolhidos aos cofres públicos:

- I - pagamento de multa no valor de 1.000 (hum mil) UFIR's;
- II - pagamento de multa no valor de 1.500 (hum mil e quinhentos) UFIR's na primeira reincidência;
- III - suspensão do alvará de funcionamento após a segunda reincidência por 30 (trinta) dias.
- IV - cancelamento do alvará de funcionamento após a terceira reincidência.

Parágrafo único - Os estabelecimentos bancários que estiverem utilizando todos os caixas disponibilizados para atendimento ao público, não se aplicam as penalidades previstas nesta Lei.

Art. 6º As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas ao Procon Estadual ou ao órgão que o suceder.

§ 1º - Ao estabelecimento disposto no caput do art. 1º desta Lei que for denunciado será concedido direito de defesa.

§ 2º - O órgão fiscalizador, além de apurar de forma célere as denúncias recebidas, deverá realizar, com assiduidade, verificação direta do efetivo cumprimento desta Lei, junto aos estabelecimentos dispostos no art. 1º.

Art. 7º Ficam os estabelecimentos constantes no art. 1º obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento nas hipóteses dos incisos do art. 2º, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50cm(cinquenta centímetros) de largura.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º Revogam-se as disposições em contrário.

Paço da Assembléia Legislativa do Estado da Paraíba, “**Casa de Epitácio Pessoa**”, João Pessoa, 15 de junho de 2011.


RICARDO MARCELO
Presidente



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Casa de Epitácio Pessoa

AUTÓGRAFO Nº 99/2011
PROJETO DE LEI Nº 222/2011
AUTORIA: DEPUTADA DANIELLA RIBEIRO

Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários no Estado da Paraíba e dá outras providências.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DECRETA:

Art. 1º As agências bancárias situadas no âmbito do Estado da Paraíba colocarão à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado no prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos, em véspera e depois de feriados.

Art. 2º O controle de atendimento ao cliente de que trata esta Lei será realizado mediante emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, nas quais constarão:

- I - nome e número da instituição;
- II - número da senha;
- III - data e horário de chegada e de atendimento no caixa;
- IV - rubrica do funcionário da instituição.

Art. 3º Os Procons Estadual e Municipais ficam encarregados de finalizar a aplicação da Lei.

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta Lei acarretará ao infrator a imposição das seguintes sanções, por cada caso comprovado, cujos valores serão recolhidos aos cofres públicos:

- I - pagamento de multa no valor de 1.000 (hum mil) UFIR's;
- II - pagamento de multa no valor de 1.500 (hum mil e quinhentos) UFIR's na primeira reincidência;
- III - suspensão do alvará de funcionamento após a segunda reincidência por 30 (trinta) dias.
- IV - cancelamento do alvará de funcionamento após a terceira reincidência.

Parágrafo único - Os estabelecimentos bancários que estiverem utilizando todos os caixas disponibilizados para atendimento ao público, não se aplicam as penalidades previstas nesta Lei.

Art. 5º As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas ao Procon Estadual ou ao órgão que o suceder.

§ 1º - Ao estabelecimento disposto no caput do art. 1º desta Lei que for denunciado será concedido direito de defesa.

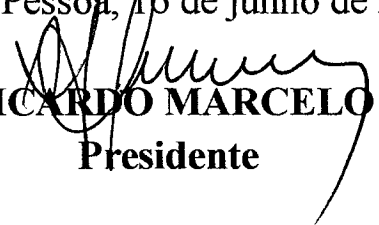
§ 2º - O órgão fiscalizador, além de apurar de forma célere as denúncias recebidas, deverá realizar, com assiduidade, verificação direta do efetivo cumprimento desta Lei, junto aos estabelecimentos dispostos no art. 1º.

Art. 6º Ficam os estabelecimentos constantes no art. 1º obrigados a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento nas hipóteses dos incisos do art. 2º, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50cm(cinquenta centímetros) de largura.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º Revogam-se as disposições em contrário.

Paço da Assembléia Legislativa do Estado da Paraíba, “**Casa de Epitácio Pessoa**”, João Pessoa, 16 de junho de 2011.


RICARDO MARCELO
Presidente



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Casa de Eptácio Pessoa

Ofício nº 99/2011

João Pessoa, 15 de junho de 2011.

Senhor Governador,

Participo a Vossa Excelência o Autógrafo do Projeto de Lei nº 222/2011, de autoria da Deputada Estadual Daniella Ribeiro “Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários no Estado da Paraíba e dá outras providências”.

Atenciosamente,


RICARDO MARCELO
Presidente

Ao Excelentíssimo Senhor
DR. RICARDO VIEIRA COUTINHO
GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA
“Palácio da Redenção”
João Pessoa – PB



ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Casa de Eptácio Pessoa

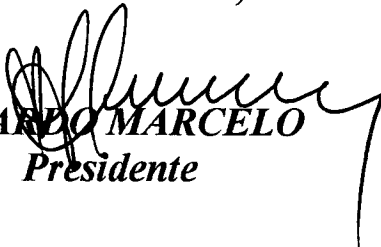
Ofício nº 99/2011

João Pessoa, 15 de junho de 2011.

Senhor Governador,

Participo a Vossa Excelência o Autógrafo do Projeto de Lei nº 222/2011, de autoria da Deputada Estadual Daniella Ribeiro “Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários no Estado da Paraíba e dá outras providências”.

Atenciosamente,


RICARDO MARCELO
Presidente

Ao Excelentíssimo Senhor
DR. RICARDO VIEIRA COUTINHO
GOVERNADOR DO ESTADO DA PARAÍBA
“Palácio da Redenção”
João Pessoa – PB