

Em discussão na Câmara

Mais conforto nas agências lotéricas

QUALIFICAÇÃO do atendimento aos usuários pode resultar em criação de lei

MARCO REINHEDER
marco@ibiaonline.com.br

A ampliação dos serviços oferecidos pelas agências lotéricas nos últimos anos está provocando um efeito colateral indesejável para os usuários: filas cada vez mais longas, sobretudo nos primeiros dias do mês. A situação chamou a atenção da Câmara e o vereador Felipe Kim da Silva (MDB) resolveu propor um amplo debate sobre o assunto. Nos próximos dias, vai promover uma reunião com empresários do setor e representantes da comunidade em busca de melhorias. Uma das propostas é exigir a oferta de um sistema de bancas ou cadeiras para que as pessoas possam aguardar pelo atendimento sentadas.

Felipe observa que, há muito tempo, as lotéricas deixaram de ser meras "casas de apostas". Elas se tornaram correspondentes

bancários, com a oferta de serviços como pagamentos de contas e impostos, transferência de valores entre contas, saques de dinheiro, obtenção de saldos e extratos bancários, entre outros. "Com isso, cresce exponencialmente o número de usuários dessas estabelecimentos", observa o vereador. "E, como acontece nas agências bancárias, também tem sido alvo de muita insatisfação pública. São pessoas idosas, longas filas de clientes à espera de atendimento e descumprimento quanto se aguarda", lamenta.

O descumprimento quanto se aguarda", acrescenta. Felipe aponta que, com a ampliação dos serviços oferecidos, também os funcionários destas empresas aumentaram, o que justifica o compartilhamento do atendimento, especialmente o disponibilizando a pessoas com deficiência, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo. Hoje, segundo o vereador, até mesmo alguns dispositivos do Código de Defesa do Consumidor são desrespeitados.

A princípio, a criação das novas regras será apresentada na forma de uma indicação ao Poder Executivo que, se aceitar a proposta, deverá

elaborar um projeto de lei e encaminhá-lo à Câmara para votação. O vereador explica que, do ponto de vista legal, não haveria problemas. "O Supremo Tribunal Federal (STF), última instância da justiça brasileira, já tomou diversas decisões que confirmam a constitucionalidade desse tipo de lei municipal. A jurisprudência é pacífica, tanto no STF quanto no Superior Tribunal de Justiça (STJ), demonstrando que o tempo de espera é matéria de interesse local, podendo o Poder Executivo Municipal editar normas pertinentes ao Poder Executivo Municipal sobre normas pertinentes ao tema", ressalta o vereador. Medidas semelhantes, inclusive, já foram adotadas em outras cidades.

A sugestão é bem vista pelos usuários. O aposentado Alvaro Ramos Garcia, de 72 anos, costuma usar os serviços das lotéricas com frequência, tanto para fazer seus jogos quanto para efetuar pagamentos e sacar dinheiro. Com direito à fila preferencial, não costuma aguardar muito, a não ser nos dias que antecedem os sorteios de prêmios maiores da Mega Seta. "Mas seria bom se tivesse bancas e a gente pudesse ficar sentado,



Quando há prêmios acumulados, as filas nas casas lotéricas aumentam bastante

Quando há prêmios acumulados, as filas nas casas lotéricas aumentam bastante

repetindo que chamamos a nossa senha", avalia.

A diarista Marlene Espíndola não enxerga maiores problemas no atendimento das lotéricas. "Tem fila, mas o serviço é rápido", afirma, embora considere boa a ideia de esperar sentado. "Costumo vir para sacar a aposentadoria da minha mãe, de 81 anos, e aproveito para ter extrato da minha conta e pagar os boletos do mês", revela. "Só não sei como eles vão colocar cadeiras ou bancos em espaços tão pequenos. Acho que vão ter de trocar de endereço", projeta.

Saiba mais

Se a proposta do vereador Felipe Kim da Silva (MDB) for aprovada pelo prefeito Kadu Müller, cada agência lotérica situada em Monte-negro deverá ter:
- sistema de senhas;
- pelo menos dois bancos ou cadeiras por caixa, para uso pelos clientes, preferencialmente pessoas com deficiência, idosos, gestantes e pessoas com crianças de colo;
- as cadeiras preferenciais devem estar devidamente

identificadas.
- as empresas terão 60 dias para se adaptar às novas exigências;
- em caso de não cumprimento da lei, na primeira infração, as lotéricas receberão uma advertência. Havendo reincidência, serão multadas (os valores deverão ser definidos pelo Executivo);
- não ficou definido, por enquanto, se pode ocorrer também a cassação do alvará como penalidade.