

ENTRADA

03 JUN 2025

Ass. do Func. COASF

ESTADO DO TOCANTINS - PODER LEGISLATIVO
Gabinete da Deputada Claudia Lelis

A Publicação é feita informando à
Comissão de Constituição, Justiça
e Educação.
Em 24,06,25

[Signature]

PROJETO DE LEI Nº 200, DE 2025/GDCL

Altera a Lei nº 3.454, de 15 de abril de 2019, que determina às obrigações das agências bancárias e suas congêneres que atuam no Estado do Tocantins, em relação aos seus usuários e adota outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO TOCANTINS decreta:

Art. 1º A lei nº 3.454, de 15 de abril de 2019, para a vigorar com as seguintes alterações:

"Art.2º Fica determinado que agências bancárias de financiamento e de crédito, cooperativas de crédito, postos de atendimento bancário e agências dos correios situados no âmbito do Estado do Tocantins, deverão colocar à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável." (NR)

§1º. Entende-se por atendimento em tempo razoável o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em vésperas de apóis feriados. (NR)

§2º. OS estabelecimentos bancários de caráter social e considerados como agentes de políticas públicas, cujos atendimentos envolverem os beneficiários dos programas sociais do Governo Federal, tais como: Bolsa Família, Pis/Pasep, Seguro Desemprego, Penhor, Minha Casa Minha Vida, Minha Casa Melhor e Habitação, terão o tempo previsto no caput deste artigo estendido para 60 (sessenta) minutos.(NR)

§3º. O Atendimento preferencial é exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas com crianças de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida, e os doadores de sangue. (NR)

§4º. Esta Lei não se aplica aos correspondentes bancários no país". (NR)

Art. 3º As agências bancárias terão o prazo máximo de noventa dias, a contar da data da publicação desta Lei, para se adaptarem às suas disposições". (NR)

Art.

4º

....

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



ESTADO DO TOCANTINS - PODER LEGISLATIVO
Gabinete da Deputada Claudia Lelis

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei pretende alterar a Lei nº 3.454 de 15 de abril de 2019, que regulamenta o tempo de espera e cria procedimentos para organização dos serviços prestados pelos estabelecimentos ali indicados.

Isso porque, o correspondente no país (comumente chamado de correspondente bancário) tem um importante papel na sociedade ao prestar um atendimento à população em localidades que não possuem agências bancárias.

Com base nessa competência legal, considerando o objetivo de expandir os canais de acesso da população a produtos e serviços bancários, mas mantendo a segurança do sistema financeiro e o controle pelas instituições participantes sobre os produtos e serviços financeiros ofertados, foi publicada a Resolução CMN nº 4935/2021, que dispõe sobre a contratação de correspondentes no País pelas instituições financeiras e pelas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Sendo assim, sob o aspecto regulatório, se faz importante a aprovação do Projeto de Lei de modo a não conflitar com a Resolução CMN nº 4.935/2021 que já regulamenta a atividade dos correspondentes bancários.

Sob o aspecto do negócio, o ônus da estrutura proposta na Lei nº 3.454/2019 aos estabelecimentos locais pode comprometer o atendimento aos usuários, visto que as empresas poderão optar pelo encerramento das atividades de correspondente, impactando negativamente o atendimento (e sua qualidade) aos clientes dessa região.

Dessa forma, este Projeto de Lei trará benefícios à população que necessita de maior atenção no atendimento para que continuem realizando seus pagamentos de contas, recebimento de suas aposentadorias, dentre outros serviços básicos bancários por meio dos estabelecimentos comerciais que atuam como correspondentes.



DIRLEG-AL
Fls. 4
P

ESTADO DO TOCANTINS - PODER LEGISLATIVO

Gabinete da Deputada Claudia Lelis

Ademais, referente a exclusão dos Permissionários Lotéricos (popularmente conhecido como “Lotérica”), do *rol* de prestadores de serviços que devem observar o tempo de atendimento limite ao usuário, condição imposta em norma atual, tal modificação trata-se de uma ação que visa corrigir discrepâncias quanto à finalidade e público-alvo de cada instituição.

Nesse particular, importa salientar que a rede lotérica é responsável pelos atendimentos bancários de modo complementar à população, em regiões onde sequer há cobertura da rede bancária convencional.

Além do mais, as Lotéricas acumulam em seu balcão, tanto as atividades de comercialização de jogos, que são as apostas das Loterias Federais, e ainda, as atividades de não jogos, consubstanciada no atendimento bancário diverso, tais como: saques, depósitos, pagamento de boletos e convênios, a ainda, sendo muitas vezes, um ponto único responsável, pelos pagamentos dos programas de assistenciais do Estado, como pensões, o Bolsa família, FGTS, o seguro-desemprego, entre outros, em diversas cidades e bairros desassistidos de bancos

Em mesma esteira, faz se necessário considerar na legislação revisora, tratamento menos rigoroso aos agentes bancários ou similares, que operem em sua pasta de serviços de políticas públicas, tais como os pagamentos dos programas de assistenciais do Estado, pensões, Bolsa família, o FGTS, o seguro-desemprego e outros.

Ressalte-se, lembrando que todos os estabelecimentos sempre prezam por um atendimento de qualidade aos seus clientes, inclusive no que tange à mitigação de filas e reclamações, sempre em observância à regulamentação do Banco Central do Brasil, a exemplo da Resolução CMN nº 4.949/21, que dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços.

Portanto, a redação proposta permitirá a continuidade da qualidade do atendimento na região, viabilizando perfeitamente o funcionamento dos estabelecimentos comerciais (cuja atividade principal é o comércio) em conjunto com sua atividade secundária, qual seja, a atuação como correspondente.

Pelo exposto, submeto aos nobres pares o presente Projeto de Lei, na convicção de poder contar com o apoio dos meus respeitáveis pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, aos 21 dias de maio de 2025.



ESTADO DO TOCANTINS - PODER LEGISLATIVO

Gabinete da Deputada Claudia Lelis

Claudia Lelis

Deputada Estadual

CLAUDIA TELLES Assinado de forma
DE MENEZES digital por CLAUDIA
PIRES MARTINS TELLES DE MENEZES
LELIS:58423184153 PIRES MARTINS
53 LELIS:58423184153
Dados: 2025.06.03
09:41:27 -03'00'

[Imprimir](#)

Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins de Palmas - TO
Sistema de Apoio ao Processo Legislativo

RECIBO DE ENVIO DE PROPOSIÇÃO

Código do Documento: **P80f196c667a5824dc27d74150eff5ff4K14026**

Tipo de Proposição:
**Projeto de Lei da
Casa**

Autor: **CLÁUDIA LELIS**

Enviada por: **Claudia
Lelis
(dep.claudia.lelis)**

Descrição: **Altera a Lei nº 3.454, de 15 de abril de 2019, que determina às obrigações das agências bancárias e suas congêneres que atuam no Estado do Tocantins, em relação aos seus usuários e adota outras providências.**

Data de Envio:
21/05/2025 09:55:58

Declaro que o conteúdo do texto impresso em anexo é idêntico ao conteúdo enviado eletronicamente por meio do sistema SAPL para esta proposição.

CLÁUDIA TELLES Assinado de forma
 DE MENEZES digital por CLÁUDIA
 PIRES MARTINS TELLES DE MENEZES
 LE LIS:584231841 PIRES MARTINS
 53 LELIS:58423184153
 _____ Dados: 2025.06.03
 09:40:39 -03'00'

CLÁUDIA LELIS

