



ADM. 2013 - 2016

ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL NÃO-ME-TOQUE - RS



LEI N.º 3.999 DE 13 DE DEZEMBRO DE 2011

DISPÕE sobre o atendimento de usuários dos serviços bancários e congêneres no município

.....

ANTÔNIO VICENTE PIVA, PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NÃO-ME-TOQUE – RS.

FAÇO SABER que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. Os estabelecimentos ou agências bancárias que operam no município de Não-Me-Toque estão obrigados a disponibilizar aos seus usuários, mecanismos de senhas para atendimento que contenham no mínimo, identificação da agência, número de ordem e hora da sua impressão.

§ 1º. Deverá ser instalado painel ou tela em local visível para realizar a chamada dos clientes para o atendimento de acordo com as senhas emitidas.

§ 2º. Ao atender o usuário, o caixa deverá registrar mecanicamente o horário do atendimento no próprio ticket da senha emitida.

Art. 2º. Os clientes ou usuários dos estabelecimentos bancários deverão ser atendidos nos caixas ou guichês de atendimento, no máximo em 15 (quinze) minutos.

Parágrafo único. Nos primeiros cinco dias úteis e no último dia útil de cada mês, o tempo estipulado no caput deste artigo poderá ser ampliado para 20(vinte) minutos.

Art. 3º. Os estabelecimentos bancários disponibilizarão cadeiras para acomodação dos usuários ou clientes, em número mínimo de:

I – cinco cadeiras para cada caixa ou guichê, em agência que disponha de até dois caixas ou guichês.

II – quatro cadeiras para cada caixa ou guichê, em agência que tenha de três a oito caixas ou guichês.

III – três cadeiras para cada caixa ou guichê, em agência que tenha mais de oito caixas ou guichês.

Art. 4º. É vedado às agências bancárias, negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

Art. 5º. As agências bancárias deverão oferecer atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos,



ADM. 2013 - 2016

ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL NÃO-ME-TOQUE - RS



com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:

- a) garantia de lugar privilegiado em filas;*
- b) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;*
- c) guichê de caixa para atendimento exclusivo ou implantação de outro serviço de atendimento personalizado;*

Parágrafo único. *A agência deve prever ainda, facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;*

Art. 6º. *As agências bancárias deverão disponibilizar aos clientes e usuários banheiros masculinos e femininos e adaptados para portadores de necessidades especiais, bebedouros e aparelho telefônico disponível para que os usuários ou clientes possam ligar para os órgãos de fiscalização ou de defesa do consumidor.*

Art. 7º. *Na execução de serviços decorrentes de convênios existentes entre as instituições financeiras responsáveis pelas agências bancárias e outras entidades, para fins de recebimento de contas ou títulos e serviços congêneres, é vedada a discriminação entre clientes e não-clientes, com relação ao horário e ao local de atendimento, nos termos do art. 13 da Resolução 2878/2001 do Banco Central do Brasil.*

§ 1º. *Os estabelecimentos terceirizados pelas instituições financeiras para a execução dos convênios citados no caput deste artigo, estão sujeitos a todas as exigências contidas nesta lei.*

§ 2º. *É obrigatória a afixação, em local visível aos usuários e clientes, do texto integral desta lei e dos números de telefones do órgão de fiscalização municipal e o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo a serviço de mesma natureza, se oferecido pela própria agência.*

Art. 8º. *O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator as seguintes penalidades:*

I – Advertência;

II – Multa de 1.000(hum mil) URM - Unidades de Referência Municipal, na primeira reincidência.

III – Multa de 2.000(duas mil) URM - Unidades de Referência Municipal, na segunda reincidência.

IV – O dobro da multa de prevista no inciso III para cada reincidência subsequente, até o saneamento da irregularidade verificada.



ADM. 2013 - 2016

ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL NÃO-ME-TOQUE - RS



Art. 9º. O valor arrecadado com as multas reverterá integralmente ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - FMDC.

Parágrafo único. Entende-se por reincidência, além da recidiva do descumprimento da lei, a não tomada de providências para sanar a irregularidade no prazo determinado pela autoridade competente no correspondente auto de infração.

Art. 10. As agências bancárias e estabelecimentos terceirizados para a prestação de serviços bancários tem o prazo de 120(cento e vinte dias) dias a contar da publicação para se adaptarem as exigências desta lei.

Art. 11. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NÃO-ME-TOQUE – RS, EM 13 DE DEZEMBRO DE 2011.

ANTONIO VICENTE PIVA
Prefeito Municipal

LUIZ PAULO MORAIS MALAQUIAS
Assessor Jurídico
OAB/RS 17.684

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

SÍLVIA RAQUEL WARKEN WASMUTH
Secretária Adjunta da Secretaria de Administração e Planejamento