



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**