

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DO LOPES
ESTADO DO MARANHÃO
CNPJ:

PROJETO DE LEI 001/CMSAL, DE 12 de Fevereiro de 2019

“Regulamenta o horário de funcionamento e atendimento das agências bancárias de Santo Antonio dos Lopes – MA e dá outras providências.”

A CÂMARA DO MUNICÍPIO DE SANTO ANTONIO DOS LOPES – MA, no uso de suas atribuições legais, **resolve** aprovar a seguinte LEI de autoria da Mesa Diretora da Câmara.

Art. 1. As agências bancárias instaladas no Município de Santo Antonio dos Lopes - MA deverão disponibilizar número suficiente de funcionários para atender ao público em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

§ 1º Para efeitos desta Lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

- I – Vinte (20) minutos em dias de expediente normal;
- II – Trinta (30) minutos às vésperas e depois de feriados; e nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

§ 2º O serviço prestado com propriedade e rapidez é o realizado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

§ 3º O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral e eficiente aos clientes, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

§ 4º Considera-se ainda, para efeitos desta legislação:

- I – Consumidor: pessoa que utiliza os caixas e os equipamentos de autoatendimento nas agências bancárias;
- II – fila de espera: a que conduz o consumidor aos caixas;
- III – tempo razoável: é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento;

§ 5º Será considerado para fins de exigência do tempo máximo para o atendimento, referido nos incisos I, e II do §1º, o fornecimento normal dos serviços essenciais à

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DO LOPES
ESTADO DO MARANHÃO
CNPJ:

atividade bancária na cidade, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.

Art. 2º O controle do tempo de atendimento se dará por meio de senhas eletrônicas, fornecidas pelas agências bancárias de Santo Antonio dos Lopes - MA, nas quais constarão, eletronicamente, o nome do banco, a data e o horário de emissão da senha, e ainda o nome do gerente responsável pelo atendimento aos clientes.

§ 1º As agências bancárias da cidade não poderão cobrar qualquer importância pelo fornecimento das senhas de atendimento aos seus clientes.

§ 2º A hora do efetivo atendimento ao Consumidor será considerada como a do momento em que o funcionário do caixa ficar disponível para o atendimento do consumidor.

§ 3º O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa que autentique ou anote na senha impressa o horário do efetivo atendimento realizado no Banco. Caso haja recusa do funcionário da Agência, o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas ou do gerente da agência.

Art. 3º As agências bancárias deverão afixar esta lei em local visível na agência bancária e em ambiente de fácil acesso do público, em tamanho e caracteres ostensivos.

Art. 4º Os bancos deverão manter, em suas dependências, bebedouros, sanitários, cadeira de rodas, bem como cadeira de espera tanto nas filas como nas divisórias separando a fila de espera para atendimento nos caixas, para uso, conforto e segurança dos consumidores.

§ 1º Os sanitários deverão ser separados, para atender ao público masculino e ao público feminino, e deverão ser adaptados para garantir o pleno acesso de pessoas com dificuldade de locomoção.

§ 2º Os estabelecimentos deverão manter ao menos um bebedouro.

§ 3º A cadeira de rodas deve ficar à disposição na agência bancária para utilização pelas pessoas que porventura necessitarem.

§ 4º As agências bancárias deverão afixar avisos dentro do estabelecimento, indicando o local onde estará disponível a cadeira de rodas;

§ 5º As cadeiras de espera nas filas devem ser em quantidade necessária e suficiente para que todos os clientes possam aguardar com comodidade, sentados no interior da agência, o atendimento bancário nos caixas.

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DO LOPES

ESTADO DO MARANHÃO

CNPJ:

Art. 4ºA As instituições bancárias deverão instalar do lado externo de suas dependências, câmeras de segurança, filmando toda movimentação de entrada e saída na instituição, devendo ser armazenadas por no mínimo 90 dias as imagens gravadas. Parágrafo único. Entende-se por parte externa de suas dependências, corredores externos, calçadas, estacionamentos e atendimentos em caixas eletrônicos.

Art. 5º Só serão expedidos alvarás de funcionamento para novas agências bancárias após verificação das instalações e constatação do cumprimento das exigências desta lei.

Art. 6º As agências bancárias instaladas garantirão atendimento preferencial, imediato e individualizado aos idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, às gestantes, às lactantes, aos portadores de deficiência e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Art. 7º O descumprimento desta lei constituirá prática infrativa e sujeitará o infrator às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

- I – multa;
- II – suspensão temporária de atividade;
- III – suspensão do alvará de funcionamento;
- IV – cassação do alvará de funcionamento;

Art. 8º Compete ao PROCON/MA à fiscalização in loco das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, bem como a tomada de providências quanto a instrução e julgamento em processos administrativos.

§ 1º Na ausência do PROCON/MA, os Vereadores do Município e/ou aos servidores municipais designados pelo Chefe do Poder Executivo poderão encaminhar denúncias e reclamações a uma unidade do PROCON/MA mais próxima da cidade ou à Promotoria de Justiça de Santo Antonio dos Lopes – MA para que tome(m) as providências cabíveis.

Art. 9º As agências bancárias devem estar abertas para atendimento ao público das 10h até às 16h, conforme horário de Brasília – DF.

§ 1º O descumprimento do horário de atendimento previsto neste artigo poderá ensejar Dano Moral ao consumidor, além das multas aplicáveis pelo Procon/MA e por órgão de fiscalização da Prefeitura Municipal.

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DO LOPES
ESTADO DO MARANHÃO
CNPJ:

Art. 9º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 10º Revogam-se as disposições em contrário.

Eliton Amaro da Silva

VEREADOR ELITON AMARO DA SILVA
PRESIDENTE DA CAMARA MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DOS LOPES – MA

Cibelle Trabulsi Napoleão Mendonça

CIBELLE TRABULSI NAPOLEÃO MENDONÇA
VICE-PRESIDENTE DA CAMARA MUNICIPAL

Vania Maria Barbosa dos Santos

VANIA MARIA BARBOSA DOS SANTOS
1ª SECRETÁRIA

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DO LOPES
ESTADO DO MARANHÃO
CNPJ:

PROJETO DE LEI 001/CMSAL, DE 12 de Fevereiro de 2019

JUSTIFICATIVA

SENHORES VEREADORES,

Encaminhamos ao colendo plenário da Câmara Municipal de Santo Antonio dos Lopes – MA, o presente projeto de Lei nº001/CMSAL que **REGULAMENTA O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DE SANTO ANTONIO DOS LOPES – MA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O objetivo do projeto é garantir ao cidadão santoantoniense bom atendimento nos bancos, impor limites ao tempo de espera em filas, garantir acessibilidade aos portadores de necessidades especiais, priorizar o atendimento de idosos, lactantes e crianças de colo, entre outras prioridades já garantidas em Lei Federal, e proporcionar, de modo geral, respeito a todos os Consumidores e correntistas das agências bancárias no Município.

Eliton Amaro da Silva

VEREADOR ELITON AMARO DA SILVA

PRESIDENTE DA CAMARA MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DOS LOPES - MA

Cibelle Trabulsi Napoleão Mendonça

CIBELLE TRABULSI NAPOLEÃO MENDONÇA

VICE-PRESIDENTE DA CAMARA MUNICIPAL

Vania Maria Barbosa dos Santos

VANIA MARIA BARBOSA DOS SANTOS

1ª SECRETÁRIA