



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DO LEVERGER

LEI Nº. 1.130/2014

“OBRIGA OS ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE SANTO ANTÔNIO DE LEVERGER-MT A ATENDER OS CONSUMIDORES EM TEMPO RAZOÁVEL E DA OUTRAS PROVIDENCIAS”.

O Exmo Sr. Valdir Ribeiro, Prefeito Municipal de Santo Antônio de Leverger - Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER, que a Câmara Municipal aprovou, e ele, sanciona a seguinte Lei:

TEMPO DE FILA

Art. 1º - Ficam as Agências bancárias estabelecidas no município de Santo Antônio de Leverger-MT, obrigadas a colocarem à disposição dos consumidores, pessoal suficiente no setor de caixa, a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.

Parágrafo Único - Nos termos do caput deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

I - até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - até 20 (vinte) minutos em véspera ou após feriados, e nos dias de pagamento a funcionários públicos municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

Art. 2º – Nas Agências bancárias o setor de atendimento ao cliente/consumidor para os demais serviços não poderá ultrapassar o tempo de 20 (vinte) minutos.

EMIÇÃO DE SENHA E CONTROLE DO TEMPO - 1346



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DO LEVERGER

Art. 3º – As Agências bancárias deverão assegurar aos consumidores os meios necessários para aferição e comprovação do tempo de espera para atendimento dos serviços dispostos nos artigos anteriores.

§ 1º - O consumidor deverá receber senha de atendimento ao adentrar na Agência bancária, devendo a mesma ser impressa mecanicamente e, no mínimo, com as seguintes informações:

- I – horário local de recebimento da senha;
- II – número seqüencial de controle da senha;

§ 2º – As Agências bancárias devem afixar, em local visível, relógio de parede com o horário ajustado com a máquina emissora de senhas e com o sistema de autenticação mecânica do caixa.

INSTALAÇÃO DE BIOMBOS

Art. 4º Ficam as agências bancárias do município obrigadas a instalar divisória, biombo ou similar entre os caixas e o espaço reservado para clientes que aguardam atendimento, proporcionando privacidade às operações financeiras.

§ 1º As divisórias, biombos ou similares deverão ter altura mínima de 1,80 metros (um metro e oitenta centímetros) e, ser confeccionadas em material opaco que impeça a visibilidade.

§ 2º A instalação deve ser feita de forma que individualize o atendimento, impossibilitando que outras pessoas vejam qual operação o usuário está realizando.

§ 3º Não estão sujeitos à exigência prevista no caput, os caixas eletrônicos e os serviços em que houver auto atendimento por parte dos clientes.

§ 4º Os estabelecimentos bancários terão o prazo de 90 (noventa) dias para se adequarem ao disposto neste artigo.

Fone:(65)3341-1346



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DO LEVERGER

INSTALAÇÃO DE ASSENTOS

Art. 5º Ficam todas as Agências bancárias do Município obrigados a instalarem, no ambiente interno de suas agências, assentos, a fim de que o público usuário possa aguardar confortavelmente o atendimento.

§ 1º As agências bancárias deverão instalar assentos de forma que sejam suficientes aos seus usuários, de acordo com o espaço físico existente em cada agência.

§ 2º Também deverão providenciar assentos exclusivos a gestantes, idosos e portadores de necessidades especiais, conforme legislação pertinente em vigor.

§ 3º Os assentos deverão ser instalados defronte os caixas.

INSTALAÇÃO DE CÂMERAS

Art. 6º - Ficam as Agências bancárias obrigadas a instalar, na parte externa das agências, nos locais de passagem obrigatória, entrada e saída de clientes, e nos estacionamentos, câmeras de vigilância e monitoramento, proporcionando assim maior segurança aos usuários.

§ 1º Deverão ser instaladas no mínimo 03 (três) câmeras de vigilância e monitoramento por Agência bancária.

§ 2º Os equipamentos deverão monitorar e gravar imagens durante todo o período de funcionamento das agências, devendo permanecer arquivadas nos estabelecimentos bancários pelo prazo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, ficando à disposição das autoridades sempre que necessário.

§ 3º Os equipamentos deverão gravar imagens cuja qualidade e resolução permita, sempre que necessário, a perfeita identificação das pessoas.

Fone:(65)3341-1346

Av. Santo Antonio, 245 - Bairro Centro - CEP 78.180-000
Santo Antonio do Leverger - MT



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DO LEVERGER

§ 4º As Agências bancárias terão o prazo de 90 (noventa) dias para se adequarem ao disposto neste artigo.

INSTALAÇÕES DE BANHEIROS E BEBEDOURO

Art. 7º Ficam as Agências bancárias do município obrigadas a disponibilizar ao público consumidor ao menos um banheiro masculino e um banheiro feminino, ambos adaptados aos portadores de necessidades especiais, e ao menos um bebedouro com copos descartáveis.

Parágrafo Único – As Agências bancárias terão o prazo de 90 (noventa) dias para se adequarem ao disposto neste artigo.

FUNCIONAMENTO DOS CAIXAS ELETRÔNICOS

Art. 8º – As Agências bancárias devem assegurar o atendimento dos consumidores nos finais de semana e feriados dispondo os caixas eletrônicos em perfeito funcionamento, inclusive com cédulas suficientes para a demanda.

Parágrafo 1º - Na eventualidade da falta de cédulas para fornecimento aos interessados, em qualquer dia da semana, inclusive domingos e feriados, impossibilitando pretensas retiradas, a Agencia bancaria ficara sujeita a multa prevista no art. 13, item II desta Lei, para cada dia da ocorrência, cuja verificação e aplicação devera ser objeto da fiscalização municipal.

Parágrafo 2º Se a verificação da ocorrência se der em feriados, final de semana ou fora do expediente comercial, a notificação e/ou expedição da multa, devera ocorrer no primeiro dia útil seguinte, na agencia infratora.

Art. 9º Ficam as Agências bancárias do município obrigadas a manter, pelo menos, 01 (um) caixa eletrônico com opções em braile e áudio em cada agência, para utilização de deficientes visuais e acessível aos cadeirantes.

Fone:(65)3341-1346

Av. Santo Antonio, 245 - Bairro Centro - CEP 78.180-000
Santo Antonio do Leverger - MT



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTONIO DO LEVERGER

Art. 10º As Agências bancárias deverão afixar em local visível ao público consumidor os principais tópicos desta lei, informando no mínimo: o número da lei; o tempo máximo de permanência na fila para o caixa (art. 1º), tempo máximo de espera para o setor de atendimento ao cliente (art. 2º); a obrigatoriedade da entrega da senha e da impressão mecânica do horário de início do atendimento; o nome do órgão fiscalizador, bem como seu endereço e número telefônico.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11º – A disposição contida nesta Lei não se aplica aos correspondentes bancários (casas lotéricas e correios, etc.), aplicando-se somente às Agências Bancárias estabelecidas no território do município


Art. 12º - A fiscalização quanto ao cumprimento do disposto nesta Lei ficará a cargo dos órgãos fiscalizadores municipais e do Procon, sujeitando os infratores às sanções previstas na Lei no 8.078 de 11 de setembro de 1988.

Art. 13º – Em caso de descumprimento do disposto nesta Lei, o Município poderá aplicar, sem prejuízo do disposto no art. 56 da Lei 8.078/88, ao estabelecimento infrator:

- I – Advertência;
- II – Multa de cinco mil UFIR's, na primeira reincidência;
- III – duplicação do valor da multa até o limite de três milhões de UFIR's, em caso de reiteradas reincidências.

Art. 14º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Paço Municipal de Santo Antônio de Leverger, 26 de Junho de 2014.


VALDIR RIBEIRO
PREFEITO MUNICIPAL

Valdir Ribeiro
Prefeito Municipal
Santo Antônio de Leverger

1900

Fone:(65)3341-1346