

**LEI N° 1.985**  
DE 29 DE MAIO DE 2009

DISPÕE SOBRE O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO DOS CLIENTES E USUÁRIOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS INSTALADAS NO MUNICÍPIO DE IGUAPE, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

MARIA ELIZABETH NEGRÃO SILVA, Prefeita Municipal de Iguape, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER que a Câmara Municipal em sua Sessão Legislativa ordinária realizada em 04 de maio de 2009 aprovou e ela sanciona e promulga a seguinte Lei de autoria do Vereador Claudinei Forati Silva-PR:

Art.1º- Ficam as agências bancárias e demais instituições de crédito instaladas no Município de Iguape, obrigadas a prestar, no setor de caixas, atendimento dentro do tempo máximo de espera nas filas estabelecido nesta Lei, independentemente do procedimento interno de atendimento adotado pelas mesmas.

§.1º-O tempo máximo de espera a que se refere o art. 1º desta Lei, e que não poderá ser ultrapassado em hipótese alguma, será de:

- I- até 15(quinze) minutos em dias normais;
- II- até 20(vinte) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais, e federais, de vencimentos de contas de concessionárias de serviços públicos e de tributos municipais, estaduais e federais.
- III- até 25 (vinte e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§.2º-Ficam os bancos obrigados a divulgar para os órgãos públicos de fiscalização, a cada três meses, para os meses subseqüentes, as datas em que operarão com os períodos de atendimento estabelecidos nos incisos II e III deste artigo.

Art.2º- Para efeito do fiel cumprimento do tempo de espera estabelecido nesta lei nas filas das agências bancárias até o atendimento nos caixas, as agências

bancárias e demais instituições de crédito estão obrigadas a instalar terminais eletrônicos de aquisição de senhas para os clientes e usuários.

§.1º-Os estabelecimentos bancários ou instituições de crédito não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

§.2º-Os terminais de aquisição de senhas a que se refere o art. 2º desta lei deverão obedecer o seguinte critério de quantidade, instalação e funcionamento:

- I - o primeiro terminal eletrônico de senhas deverá ser instalado e disponibilizado próximo ao início das filas em local visível e de fácil percepção, para a retirada do bilhete no momento em que o cliente ou usuário ingressa na fila de atendimento nos caixas;
  - a) cada senha retirada do terminal a que se refere o inciso I do § 1º do art. 2º desta lei, deverá conter impresso obrigatoriamente a data, o horário de início da retirada do referido bilhete e o número de ordem do atendimento.
  
- II - os demais terminais eletrônicos de senhas deverão ser instalados e disponibilizados em cada caixa de atendimento, para a retirada do bilhete por parte do cliente ou usuário no momento que se inicia o atendimento.
  - a) cada bilhete eletrônico retirado nos caixas pelo cliente ou usuário atendido, deverá conter impresso obrigatoriamente a data, o horário e o número de ordem do atendimento.
  - b) a retirada do bilhete eletrônico nos caixas deverá ser feita obrigatoriamente pelo cliente ou usuário no momento que este é atendido, ficando vedada a retirada do mesmo por parte do atendente, ou de qualquer tempo funcionário da agência ou instituição de crédito sob pena dos infratores incorrerem em sanção administrativa.

Art.3º- As denúncias de não atendimento do disposto nesta Lei dos usuários ou clientes, devidamente comprovadas, serão comunicadas aos órgãos públicos competentes que aplicarão as sanções administrativas cabíveis.

§.1º-Para a comprovação da denúncia por parte do cliente ou usuário, necessário se fará a apresentação dos bilhetes de senhas com os respectivos registros dos horários de recebimento e atendimento, respectivamente.

§.2º-As sanções administrativas a que se refere o art. 3º desta Lei, serão as seguintes, a cada autuação:

- I - multa no valor de R\$ 1.000,00 (mil) reais;
- II - multa aplicada no dobro da anterior imposta no caso de reincidência;
- III - multa aplicada no triplo da primeira imposta no caso da segunda reincidência;
- IV - suspensão do alvará de funcionamento do estabelecimento bancário ou instituição de crédito pelo prazo de 1 (um) ano, na terceira reincidência.
- V - cassação do alvará de funcionamento ocorrendo a quarta reincidência

§.3º-O lapso temporal mínimo entre as autuações será de (um) dia útil.

Art.4º- A fiscalização, aplicação das sanções administrativas e o recebimento das denúncias dos consumidores, ficarão sob a responsabilidade dos órgãos públicos competentes a serem definidos na regulamentação da presente Lei.

Art.5º- As agências bancárias e demais instituições financeiras estão obrigadas a afixar número significativo de cartazes em locais visíveis dentro de suas dependências, em especial no local de aquisição das senhas, que contenham os tópicos principais desta Lei, como: número da Lei, tempo máximo de permanência nas filas, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para denúncias.

Art.6º- Os bancos e demais instituições financeiras ou de crédito terão prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de publicação desta lei, para tomar as medidas necessárias a seu fiel cumprimento.

Art.7º- Nenhum novo alvará de funcionamento de agência bancária ou estabelecimento de crédito será expedido no Município de Iguape, se as

novas instituições e estabelecimentos não estiverem contemplando os requisitos de atendimento exigidos nos parágrafos, incisos e alíneas dos arts. 1º, 2º e 5º desta Lei.

Art.8º- O Poder Executivo Municipal de Iguape regulamentará as disposições da presente Lei, no que lhe couber, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a partir da data de sua publicação.

Art.9º- Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogada as disposições em contrário, em especial a Lei n. 1.543 de 21 Junho de 1999.

GABINETE DA SENHORA PREFEITA MUNICIPAL DE IGUAPE  
EM 29 DE MAIO DE 2009

Maria Elizabeth Negrão Silva  
Prefeita Municipal