



PREFEITURA DE CAMETÁ
PODER EXECUTIVO
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 05.105.283/0001-50

LEI Nº 140, DE 06 DE OUTUBRO 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 CAMETÁ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Câmara Municipal de Cametá, Estado do Pará, aprovou e eu, José Waldoli Filgueira Valente, Prefeito de Cametá, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam as agências bancárias e demais instituições de créditos instaladas no município de Cametá, 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 20 (vinte) minutos em dias normais;
- II- Até 30 (trinta) minutos em 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 ou similares com a função de emitir senhas para os clientes e usuários em forma de bilhetes ou similares.

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

§ 2º. Os demais terminais de aquisição de senha a que se refere o art. 2º desta Lei deverão obedecer ao seguinte critério de fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

- 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



PREFEITURA DE CAMETÁ
PODER EXECUTIVO
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 05.105.283/0001-50

bilhete no momento em que o cliente ou usuário ingressa na fila de atendimento nos caixas de atendimento pessoal.

- a) Cada senha retirada de 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 de 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 de atendimento 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 no momento que este é atendido, ficando vedada a retirada do mesmo por parte do atendente, ou de qualquer funcionário da agência ou instituição de crédito sob pena dos infratores incorrerem em sanção administrativa.

Art. 3º - Denúncias 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. Para efeitos de prova, na ausência dos terminais de emissão dos bilhetes referidos no Art. 2º desta lei, a agência deverá disponibilizar um funcionário para a emissão manuscrita ou outra forma substitutiva do meio eletrônico de emissão das senhas para adentrar às filas, que deverão ser legíveis, carimbadas e assinadas pelo responsável pela agência, e os bilhetes serão entregues pelos caixas, nas mesmas condições da entrega das senhas para o adentrar às filas.

§ 3º. Não há motivação que identifique a ausência de senhas e bilhetes no decorrer do atendimento bancário, e a constatação da ausência das mesmas após o decurso do prazo para a referida disponibilização incidirá no *instituto processual de inversão do ônus da prova*, contra o banco infrator.

§ 4º. 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 de 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;

§ 5º. O lapso temporal mínimo entre as autuações será de 1(um) dia útil.



PREFEITURA DE CAMETÁ
PODER EXECUTIVO
GABINETE DO PREFEITO
CNPJ: 05.105.283/0001-50

Art. 4° - 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. 5° - 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, tempo máximo de permanência nas filas, órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico e endereço para denúncias.

Parágrafo Único. O órgão fiscalizador deverá ser instituído e regulamentado pelo poder executivo no prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar da data que entrar em vigor esta lei, e se incumbirá de fornecer às agências bancárias situadas nesta cidade o número de telefone e o endereço do local de denúncia para qual o consumidor deverá dirigir-se para a devida reclamação.

Art. 6° - 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. 7° - Nenhum novo alvará de funcionamento de agência bancária ou estabelecimento de crédito será expedido no Município de Cametá, se as novas instituições e estabelecimentos não estiverem contemplados nos requisitos de atendimento exigidos nos parágrafos, incisos e alíneas dos Art. 1°, 2° e 5° desta Lei.

Art. 8° - O Poder Executivo Municipal de Cametá 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. 9° - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito de Cametá, 06 de Outubro de 2009.


JOSÉ WALDOLI FILGUEIRA VALENTE
Prefeito Municipal