PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁLVARES MACHADO

PRAÇA DA BANDEIRA S/N - TEL/FAX 0(XX)18 - 3273-9300
CEP 19160-000 - ÁLVARES MACHADO-SP

LEI Nº. 2636/09

Dispõe sobre: tempo de atendimento interno nos caixas a usuários de instituições bancárias e similares, inclusive Casa Lotérica e Correios e dá outras providências.

JULIANO RIBEIRO GARCIA, Prefeito do Município de Álvares Machado, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito do Município de Álvares Machado, inclusive casas lotéricas e correios que funcionem como correspondentes bancários, obrigados nos dias úteis a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Art. 2º - Para os efeitos desta lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

I – 15 (quinze) minutos em dias normais;
II – 25 (vinte e cinco) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;
III – 30 (trinta) minutos nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, bem como no 4º e 5º dia útil de cada mês, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma.
IV – Em dias de jogos acumulados aplica-se limite de tempo previsto no inciso III deste artigo.

Art. 3º - As instituições deverão tomar as providências necessárias para o cumprimento das obrigações previstas nessa lei, implementando o controle de tempo de espera através de mecanismo eletrônico de fornecimento de senhas, que deverá indicar o horário de entrada do cliente, bem como o respectivo horário de atendimento, permanecendo cópia na instituição.

Parágrafo 1º - O bilhete de controle referido no "caput" deste artigo será retirado pelo cliente no momento de sua entrada na agência, prevendo o limite máximo de atendimento.
Parágrafo 2º - Extrapolado o prazo de atendimento previsto nesta Lei, deverá a instituição fornecer o protocolo de horário do atendimento, para o usuário instruir eventual reclamação junto aos órgãos de fiscalização do Município.

Art. 4º - As Casas Lotéricas e agências dos Correios, ficam obrigadas a implantar em 120 (cento e vinte) dias, caixa preferencial para idosos e gestantes, não podendo diminuir o número de caixas para atendimento de usuários não preferenciais.

Art. 5º - As instituições referidas no artigo 1º terão o prazo de 120 (cento e vinte) dias para adaptarem-se ás disposições desta Lei, contados a partir de sua publicação.

Art. 6º - Cópia da presente Lei deverá ser afixada em local visível, em forma de banner e ou adesivo e ou cartaz, de no mínimo 0,60m x 1,20m, nos estabelecimentos referidos no artigo 1º, juntamente com o telefone do órgão fiscalizador.

Art. 7º - Caberá a Prefeitura, através do setor próprio, a fiscalização do cumprimento e aplicação das multas previstas nesta Lei, podendo ser delegada tal atribuição, mediante decreto municipal, ao órgão do **PROCON** com atuação no município.

Parágrafo 1º : O usuário lesado pelo não cumprimento desta Lei, deverá se dirigir com o bilhete de controle fornecido pela agência, ou com testemunha(s), se negado ou inexistente o controle mediante senha, ao setor competente na Prefeitura, registrando a reclamação.

Parágrafo 2º : As instituições citadas no artigo 1º só poderão fazer prova em contrário das alegações do usuário, se apresentar cópia do controle eletrônico de entrada e permanência.

Art. 8º - A inobservância do disposto nesta Lei sujeitará o infrator à multa de 1 (um) salário Mínimo.

Parágrafo 1º : No caso de reincidência específica por usuário aplicar-se-á em dobro a multa prevista no "caput".

Parágrafo 2º : Será suspenso o alvará do estabelecimento que descumprir, para com um mesmo usuário, o disposto nessa Lei por seis vezes em um prazo de 120 (cento e vinte) dias.

Parágrafo 3º : Será restabelecido o alvará a instituição, após comprovar meios de cumprir as exigências dessa Lei, a ser analisadas pelo órgão fiscalizador, sem o prejuízo das multas já aplicadas.

Parágrafo 4º : 60% (sessenta por cento) do valor da multa será destinada ao Fundo Social Municipal de Álvares Machado.

Parágrafo 5º : 40% (quarenta por cento) do valor da multa será destinada para custear o órgão fiscalizador municipal.

Art. 9º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PM Álvares Machado, em 02 de Dezembro de 2009.

JULIANO RIBEIRO GARCIA
Prefeito

LUIZ GONÇALVES RODRIGUES
Diretor de Administração

Registrada e publicada na Secretaria da Prefeitura, na data supra.

SORAIA DE OLIVEIRA SILVA
Oficial de Gabinete