Prefeitura Municipal de Domingos Martins
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Rua Bernardino Monteiro,22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo
CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239
www.domingosmartins.es.gov.br
comunicacao@domingosmartins.es.gov.br - gabinete@domingosmartins.es.gov.br

PROJETO DE LEI Nº 16/2016

DISPÕE SOBRE O TEMPO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Prefeito Municipal de Domingos Martins, Estado do Espírito Santo faz saber que o Poder Legislativo do Município de Domingos Martins-ES aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º Compreende instituições financeiras as agências bancárias, cooperativas de créditos, postos de atendimentos bancários e similares, situados no território do Município de Domingos Martins, que quando do atendimento de seus clientes, deverão observar as regras estabelecidas por esta lei.

Art. 2º Ficam as agências bancárias, cooperativas de créditos, postos de atendimentos bancários e correspondentes bancários, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§1º Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

I- 20 (vinte) minutos, o tempo máximo de espera do cliente para atendimento no setor de caixas, em dias normais;

II- 30 (trinta) minutos, o tempo máximo de espera do cliente para atendimento no setor de caixas, em dias especiais como:

a) Dias de vésperas de feriados prolongados;

b) Dias de retorno de feriados prolongados;

c) Dias de pagamento de funcionalismo público municipal, estadual ou federal;

III- 25 (vinte e cinco) minutos, o tempo máximo de espera do cliente para atendimento no setor administrativo/negocial, em dias normais;

IV- 35 (trinta e cinco) minutos, o tempo máximo de espera do cliente para atendimento no setor administrativo/negocial, em dias especiais, como:

Dias de vésperas de feriados prolongados;

Dias de retorno de feriados prolongados;

Dias de pagamento de funcionalismo público municipal, estadual ou federal bem como tributos;

V- 40 (quarenta) minutos, o tempo máximo de espera do cliente para atendimento nos setores de caixas e administrativo/negocial, quando por motivo de força maior ou caso fortuito, como "queda de sistema", após reestabelecidas as condições normais de trabalho.

§2º O tempo de atendimento leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção das atividades bancárias tais como energia, telefone e transmissão de dados.

§3º As instituições financeiras do município, no intuito de se resguardarem, poderão informar ao PROCON Municipal as datas mencionadas nos incisos II e IV do §1º deste artigo.

§4º As instituições financeiras deverão instalar máquina registradora de senhas de atendimento, contendo informações quanto ao horário em que o cliente retirou a senha, a data e o nome da instituição financeira.

§5º Para o acompanhamento efetivo das regras desta lei a instituição financeira deverá instalar um sistema de painel eletrônico.

§6º A regra prevista no *caput* deste artigo também se aplica à fila de espera de caixa especial para atendimento de gestantes, lactantes, deficientes físicos e idosos.

Art. 3º Todas as agências bancárias e cooperativas de créditos são obrigadas a dispor de assentos de espera em número não inferior a 10 (dez) unidades para atendimento no setor de caixa, sendo 03 (três) assentos devidamente sinalizados para gestantes, lactantes, deficientes físicos e idosos, bem como banheiros e bebedouro no interior das agências/cooperativas.

Art. 4º Fica determinada a construção de acessos especiais nas agências bancárias, cooperativas de créditos, postos de atendimento para as pessoas portadoras de deficiência física conforme normas da Lei Federal nº 10.098/2000 (Lei de Acessibilidade).

Art. 5º O Município deverá promover a fiscalização regular, no intuito de verificar se as normas previstas nesta Lei estão sendo obedecidas e, ainda, apurar possíveis denúncias.

Art. 6º Em caso de descumprimento o município poderá sujeitar o infrator às seguintes punições:

I- Advertência quando não for reincidente à infração, concedendo prazo de 10 (dez) dias para adequações pertinentes;

II- Multa quanto ao atraso no atendimento, respeitada a proporção de tempo excedente assim disposto:

Até 10 (dez) minutos – natureza leve- 50 (cinquenta) VRDM;

De 11 (onze) a 20 (vinte) minutos- natureza média- 100 (cem) VRDM;

De 21 (vinte e um) a 30 (trinta) minutos- natureza grave- 200 (duzentos) VRDM;

Acima de 30 (trinta) minutos- natureza gravíssima- 400 (quatrocentos) VRDM;

III- Deixar de instalar e manter bebedouro ou similar será considerada de natureza média- multa de 100 (cem) VRDM;

IV- Deixar de dispor ou manter sanitários será considerada de natureza grave- multa de 200 (duzentos) VRDM;

V- Deixar de dispor de assentos nos termos do art. 3º desta lei, será considerada de natureza grave- multa de 200 (duzentos) VRDM.

VI- Deixar de dispor de sistema de expedição e autenticação de senhas nos termos do art. 2º, §4º, desta lei, será considerada de natureza gravíssima- multa de 400 (quatrocentos) VRDM;

§1º Em caso de reincidência as multas previstas neste artigo serão aplicadas em dobro.

§2º Será considerada reincidente a ocorrência da mesma infração num prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 7° Revoga-se a Lei Municipal nº 1.877/2007.

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Domingos Martins, ES, 23 de maio de 2016.

LUIZ CARLOS PREZOTI ROCHA
Prefeito