CÂMARA MUNICIPAL DE CARNEIRINHO

CNPJ 26.042.572/0001-27

Rua Antônio das Graças de Oliveira, 1600, Carneirinho, Minas Gerais.

Fone/Fax: + 55 (34) 3454-1570, (34) 3454-1577, (34) 3454-1340, (34) 3454-1577

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº CM 05/2008

Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimentos bancários e a construção de instalações sanitárias e instalação de bebedouros para atendimento ao público em suas agências no município de Carneirinho e contém outras disposições.

O Povo do Município de Carneirinho, Estado de Minas Gerais, por seus representantes na Câmara Municipal, aprova, e eu Prefeito Municipal sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. As agências bancárias estabelecidas no Município de Carneirinho/MG, ficam obrigadas a manter à disposição dos usuários, funcionários suficientes no setor de caixas para que o atendimento seja prestado dentro do tempo razoável, bem como, construírem instalações sanitárias e instalarem bebedouros para atendimento ao público.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento:

I. até quinze minutos em dias normais;

II. até vinte minutos em véspera de feriado prolongado ou no dia imediato a este;

III. até vinte e cinco minutos em dias de pagamento de funcionários públicos nos bancos que prestam esses serviços.

Art. 3º. O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II, III, do artigo anterior, levará em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias como energia, a telefonia e a transmissão de dados.

Art. 4º. Para comprovação do tempo de espera, o usuário apresentara o bilhete da senha de atendimento, onde constará impresso mecanicamente o horário de

recebimento da senha e o horário do atendimento.

Parágrafo único. O estabelecimento bancário, que ainda não faz uso do sistema disposto no *caput* deste artigo, fica obrigado a fazê-lo no prazo definido no regulamento desta Lei.

Art. 5º. – As instituições bancárias do Município de Carneirinho ficam, ainda, obrigadas a adotar os seguintes procedimentos disciplinares, visando à comodidade dos seus clientes, depois de cumprido o que determina o art. 2°.:

I – Criar acomodações para que os clientes tenham a opção de esperar "sentados" o momento de serem atendidos, obedecendo-se a ordem de chegada com a distribuição de senhas e os critérios legais já estabelecidos, quanto ao atendimento preferencial;

II – Destinar caixa exclusivo para atendimento aos idosos que tenham por objetivo realizarem o pagamento e/ou recebimento de documentos em seu próprio nome.

Parágrafo único – Em relação ao disposto no inciso I, o número de bancos para assentos disponíveis em cada agência deve ser igual ao número médio de atendimento, por hora, da respectiva agência.

Art. 6º. Os sanitários construídos deverão atender as especificações para uso de portadores de deficiência física.

Parágrafo único: Deverá contar com placas indicativas que, em locais de fácil visualização, orientem a localização dos banheiros "Feminino" e "Masculino";

Art. 7º. As instituições bancárias que não construir sanitários e instalar bebedouro ficará sujeitas a uma multa no valor de 1.000,00 (um mil reais) por mês de descumprimento.

Art. 8º. As instituições bancárias terão 90 (noventa) dias contados a partir da publicação da presente Lei para se adaptarem às exigências especificadas.

Art. 9º. Os estabelecimentos bancários deverão ser informados do teor desta Lei e exibi-la em local visível aos usuários.

Art. 10 As denúncias de descumprimento serão feitas ao serviço de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON e/ou ao Ministério Público.

Art. 11 O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator à aplicação das penalidades a serem estabelecidas pelo Executivo.

Art. 12 O Poder Executivo regulamentará a presente Lei, por Decreto.

Art. 13 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Carneirinho, 11 de abril de 2008.

Sirvaldo Socorro de Toledo
Vereador-

CÂMARA MUNICIPAL DE CARNEIRINHO

CNPJ 26.042.572/0001-27

Rua Antônio das Graças de Oliveira, 1600, Carneirinho, Minas Gerais.

Fone/Fax: + 55 (34) 3454-1570, (34) 3454-1577, (34) 3454-1340, (34) 3454-1577

JUSTIFICATIVA

Senhores Vereadores,

O Projeto de Lei que ora enviamos à apreciação dessa Casa de Leis tem por objetivo dispor sobre o atendimento a clientes e a construção de sanitários e instalação de bebedouros em estabelecimentos bancários no município de Carneirinho, e contém outras disposições, pois o atendimento ao público feito pelo setor bancário é bastante lento fazendo com que as pessoas permaneçam na fila por longo período e muitas vez deixando a fila para ir em busca de instalações sanitárias próximas ou mesmo em suas residências.

As necessidades fisiológicas das pessoas são muitas vezes incontroláveis, colocando o individuo em situações constrangedoras, portanto nada mais justo que as instituições financeiras tenham na sua estrutura físicas estas instalações, mesmo porque são responsáveis pelos maiores lucros, os quais são geridos pelos seus clientes que estão sendo sacrificados em muitas vezes.

Considerando que nos últimos anos tem sido constantes as reclamações dos clientes dos bancos em relação ao tempo de espera e às péssimas condições de atendimento que recebem por parte das instituições financeiras. O problema já motivou o surgimento de dezenas de leis municipais normatizando o tempo máximo de espera nas filas de atendimento em agências bancárias, a exemplo do que já ocorreu nas cidades de Porto Alegre, Salvador e Distrito Federal.

O atendimento nas agências é cada vez mais desrespeitoso. Segundo informações vinculadas pela Federação Nacional dos Bancários, o tempo médio de permanência nas filas pelos usuários deste serviço, é de 35 minutos.

A sociedade deve, de forma organizada, buscar seus direitos. Exigir um melhor atendimento, não é nenhum favor que o banco lhe presta. Tudo que lhe oferecem, é pago e é caro.

O espírito deste projeto de lei e a importância dele são de resgatar a dignidade do usuário dos serviços bancários. Projetos desta natureza estão começando a tramitar em outras Casas Legislativas, sendo que em algumas, já foram aprovadas.

Sala das Sessões, 11 de abril de 2008.

Sirvaldo Socorro de Toledo

-Vereador-