LEI 1.774/2006
Dispõe sobre o atendimento a clientes nos estabelecimentos bancários do Município de João Neiva.

O Prefeito Municipal de João Neiva, Estado do Espírito Santo, no uso regular de suas atribuições legais e regimentais,

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam os estabelecimentos bancários sediados no Município de João Neiva, obrigados a atenderem o cliente no prazo máximo de 20 (vinte) minutos, contados a partir do momento em que entrar na fila de atendimento.

§ 1º - Para os efeitos desta lei, considera-se:

I – cliente: a pessoa que utiliza o caixa e os equipamentos de auto-atendimento em agência bancária ou posto de atendimento;
II - fila de atendimento: a que conduz o cliente ao caixa e aos equipamentos de auto-atendimento;
III - tempo de espera: o período computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento.

§ 2º – Quando o serviço de auto-atendimento estiver disponível e o cliente, por mera liberalidade, optar pelo caixa, não se aplicará o prazo previsto no caput deste artigo.

Art. 2º - As agências ou postos de atendimento dos estabelecimentos bancários fornecerão ao cliente senha de atendimento, na qual conste o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.

Art. 3º - Os estabelecimentos bancários são obrigados a instalarem bebedouro e assentos para os clientes.

Art. 4º - Os estabelecimentos bancários têm o prazo de 30 (trinta) dias para se adaptarem ao disposto nesta Lei, a contar da data de sua publicação.

Art. 5º - O descumprimento do disposto no art. 1º sujeita o estabelecimento infrator à multa de 70 UPFJN (Unidade Padrão Fiscal do Município de João Neiva), por cada infração cometida.

Art. 6º - O descumprimento do disposto no art. 3º sujeita o estabelecimento infrator à multa diária de 10 UPFJN (Unidade Padrão Fiscal do Município de João Neiva).

Art. 7º - Não será considerada infração à Lei a não observância do tempo máximo de espera na fila, quando:

I – ficar comprovado ter ocorrido falha no serviço de telefonia, ou de energia elétrica;
II – houver greve de pessoal;
III – tratar-se de dia útil anterior ou posterior a feriado prolongado.
IV – tratar-se das duas primeiras segundas-feiras de cada mês.

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

Art. 9º - Revogam-se as disposições em contrário, especialmente a Lei Municipal nº 1.617/2005.

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

Gabinete do Prefeito Municipal de João Neiva-ES, aos 22 dias do mês de dezembro de 2006.

Luiz Carlos Peruchi
Prefeito Municipal

Registrada e publicada, aos 22 dias do mês de dezembro de 2006.

Maria Madalena Bottan
Chefe de Gabinete