LEI Nº 5.176, DE 19 DE AGOSTO DE 2005

DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE CLIENTES E USUÁRIOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

De autoria do Vereador CLAUDIO RODRIGUES BORGES

A Câmara Municipal de Frutal, por seus representantes aprovou e eu, Prefeita Municipal, sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Ficam as agências bancárias instaladas no âmbito do Município de Frutal, obrigadas a prestar, no setor de caixas, atendimento aos clientes e usuários dentro dos períodos de tempo estabelecidos na presente Lei.

Art. 2º O tempo máximo de situação de espera, para atendimento pelos caixas, para efeito da aplicação do disposto no artigo anterior, corresponde a:
I – até 15 (quinze) minutos em dias normais;
II – até 20 (vinte) minutos em véspera ou depois de feriados prolongados;
III – até 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais ou federais.
§ 1º Os bancos ou suas entidades representativas informarão à Prefeitura Municipal de Frutal, ao Procon de Frutal e ao Ministério Público Estadual as datas mencionadas nos incisos II e III.
§ 2º O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

Art. 3º O não cumprimento das disposições contidas no artigo 2º desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:
I - advertência, quando da primeira ocorrência;
II - multa de 300 (trezentas) Unidades Fiscais do Município (UFM), na segunda ocorrência;
III - multa de 600 (seiscentas) Unidades Fiscais do Município (UFM), na terceira ocorrência;
IV - multa de 1.200 (mil e duzentas) Unidades Fiscais do Município (UFM), na quarta ocorrência;
V - multa de 2.400 (dois mil e quatrocentas) Unidades Fiscais do Município (UFM), na quinta ocorrência e suspensão do Alvará de Funcionamento.
Parágrafo Único – Restabelecendo o funcionamento da agência penalizada com a suspensão do seu Alvará de Funcionamento, por infringência a este artigo, iniciar-se-á um novo ciclo de penalidades a partir da punição prevista no inciso II deste artigo.

Art. 4º A agência que tiver suspenso o seu Alvará de Funcionamento por infração à exigências contidas no artigo 2º desta Lei, somente poderá obter o restabelecimento do respectivo Alvará, após o pagamento das multas aplicadas até a data da suspensão.

Art. 5º As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito estão obrigados a instalar relógio de ponto em suas dependências, para uso de seus clientes e usuários, visando registrar a hora de entrada do tomador do serviço bancário e seu tempo de permanência nas filas.
I – para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários serão obrigados a fornecer bilhetes ou senhas, gratuitamente, onde constarão impressos, os horários de recebimento da senha e atendimento junto aos caixas;
II – os bilhetes ou senhas a que se refere o caput deste artigo deverão ser devolvidos ao usuário, para comprovação do tempo de espera.
Parágrafo Único – A não instalação de equipamento previsto neste artigo, sujeitará o infrator à multa de 800 (oitocentas) Unidades Fiscais do Município e, havendo reincidência, será aplicada nova multa e sujeitará à suspensão do Alvará de Funcionamento, até a instalação do equipamento ou adoção de meio apto para tal finalidade.

Art. 6º As denúncias dos clientes e usuários dos serviços bancários deverão ser apresentadas por escrito, devidamente instruídas com o comprovante a que se refere o artigo 5º desta Lei, e protocoladas junto ao Protocolo Geral da Prefeitura Municipal de Frutal, as quais serão encaminhadas à fiscalização para formalização do processo, e, se procedentes, serão aplicadas as multas previstas nesta Lei, concedendo-se direito de defesa ao banco denunciado, no prazo de 15 (quinze) dias corridos após a notificação.
Parágrafo Único - Na contagem do prazo estabelecido nesta Lei, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, observando-se que só se iniciam e vencem os prazos, em dia de expediente normal na Prefeitura Municipal de Frutal.
Art. 7º A fiscalização das agências bancárias ficará a cargo dos fiscais de tributos, lotados na Secretaria Municipal de Finanças.
I – os fiscais da Prefeitura poderão comparecer aos estabelecimentos bancários em qualquer momento do horário de expediente bancário, independentemente de comunicação ao Banco;
II – para cumprimento dos trabalhos de fiscalização, poderá ser escolhido um tomador dos serviços bancários que estiver nos últimos lugares da fila dos caixas, cientificando-se o gerente sobre a operação, onde se registrará o prazo hábil para atendimento do usuário, que será computado a partir de seu ingresso na fila de atendimento do setor de caixas, encerrando-se no momento em que se iniciar seu atendimento;
III – durante a fiscalização in loco, não poderão as agências bancárias abrir novos caixas de atendimento até o término do atendimento do tomador dos serviços bancário que estiver servindo de referência ao cumprimento dos prazos previstos nesta Lei;
IV – após a fiscalização in loco e constatado o descumprimento desta Lei, o fiscal deverá notificar o estabelecimento bancário, na pessoa do gerente ou do funcionário responsável pelo setor de caixas, que terá o prazo de defesa previsto no artigo 6º desta Lei.
Parágrafo Único - O Ministério Público Estadual também poderá atuar como órgão fiscalizador do Município, e, além de apurar de forma célere as denúncias recebidas, poderá realizar, com assiduidade, verificação direta junto às agências bancárias do efetivo cumprimento desta Lei.

Art. 8º Ficam as agências bancárias obrigadas a divulgar o tempo máximo de espera para atendimento, em local visível, em mural ou cartaz com dimensão mínima de 60 cm (sessenta centímetros) de altura, por 50cm (cinqüenta centímetros) de largura.

Art. 9º As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito têm o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 10 O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei, no que couber, no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de sua publicação.

Art. 11 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente a Lei nº 4.854, de 23 de agosto de 2001.

Determino, assim, a todos a quem conhecimento e execução desta Lei pertencer, que a cumpram e façam cumprir tão inteiramente como nela contém.

Prefeitura Municipal de Frutal
Aos 19 de agosto de 2005 118.º anos da Emancipação do Município de Frutal

MARIA CECÍLIA MARCHI BORGES
Prefeita Municipal