LEI Nº 3.169/2024 DE 25 DE MARÇO DE 2.024.

"DISPÕE SOBRE O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA EM FILA DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS NO MUNICÍPIO DE DORES DO INDAIÁ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

A **CÂMARA MUNICIPAL DE DORES DO INDAIÁ – MG,** através de seu Plenário, **APROVA**, e eu, na condição de **PREFEITO MUNICIPAL**, **SANCIONO** a seguinte Lei:

Art. 1º. Ficam as agências bancárias estabelecidas no Município de Dores do Indaiá obrigadas a manter, no setor de caixa presencial e para atendimentos gerenciais, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

§1º. Para efeitos desta Lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

I. até 20 (vinte) minutos no setor de caixa presencial e 30 (trinta) minutos para atendimentos gerenciais, em dias normais;

II . até 30 (trinta) minutos no setor de caixa presencial e 40 (quarenta) minutos para atendimentos gerenciais:

a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;
b) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos;
c) em data de pagamento do PIS/PASEP;
d) em data de vencimento de tributos;
e) em data de início e final de cada mês.

§2º. Os bancos ou entidades representativas informarão Municipal as datas mencionadas nas alíneas "b", "c", "d" e "e" do inciso II do § 1º deste artigo.

§3º. O serviço prestado com propriedade é o executado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

§4º. O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral eficiente, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

§5º. Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão, impressos, os horários de recebimento da senha de atendimento personalizado.

§6º Não será considerada infração à Lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

Art. 2º. Os bancos deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações:

I - o número desta Lei Municipal e Estadual;
II- o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas;
III - o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento.

Art. 3º. O Município disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação, bem como para a fiscalização do cumprimento desta Lei.

Art. 4º. O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação.

Art. 5º. As instituições financeiras têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação do Decreto regulamentador desta Lei, para se adaptarem disposições.

Art. 6º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, respeitadas as disposições da Lei Estadual no 14.235, de 26 de abril de 2002, naquilo que for compatível, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá, 25 de março de 2024.

ALEXANDRO COÊLHO FERREIRA
PREFEITO MUNICIPAL

Certifico e dou fé que esta Lei Municipal foi publicada no Mural de Publicações na Sede da Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá, em 25/03/24, nos termos do art. 106, caput, da Lei Orgânica Municipal

Secretário Municipal de Administração, Planejamento e Finanças.