



PREFEITURA MUNICIPAL DE JUÍNA
ESTADO DE MATO GROSSO
PODER EXECUTIVO

LEI N.º 1.459/2013.

SÚMULA: Obriga os estabelecimentos bancários no âmbito do Município de Juína-MT a atender os consumidores em tempo razoável e a adequar seu ambiente às normas municipais.

HERMES LOURENÇO BERGAMIM, Prefeito Municipal de Juína, Estado de Mato Grosso, faço saber que a Câmara Municipal decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TEMPO DE FILA

Art. 1.º Ficam os estabelecimentos bancários, no âmbito do Município de Juína – Estado do Mato Grosso, obrigados a colocarem à disposição dos consumidores, pessoal suficiente, a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.

§1º Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento, no setor de caixas:

I - até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamento de funcionários públicos municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas, e nos dias de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais.

§ 2º Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável, para os demais atendimentos efetuados pelos estabelecimentos bancários, que não contemplados pelo § 1º, deste artigo:

I - até 35 (trinta e cinco) minutos em dias normais;

II - até 40 (quarenta) minutos em vésperas ou após feriados prolongados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JUINA
ESTADO DE MATO GROSSO
PODER EXECUTIVO

§3º Os estabelecimentos bancários ou sua entidade representativa informarão antecipadamente ao PROCON, as datas mencionadas no inciso II, do § 1º, deste artigo.

§ 4º Por estabelecimento bancário, para os fins de aplicabilidade integral das disposições desta Lei, compreende-se como sendo, além das Instituições Financeiras, as Cooperativas de Créditos.

EMIÇÃO DE SENHA E CONTROLE DO TEMPO

Art.2º Os estabelecimentos bancários deverão assegurar aos consumidores os meios necessários para aferição e comprovação do tempo de espera para atendimento.

§ 1º O consumidor deverá receber "senha de atendimento" ao adentrar no estabelecimento bancário, devendo a mesma ser impressa mecanicamente e, no mínimo, com as seguintes informações:

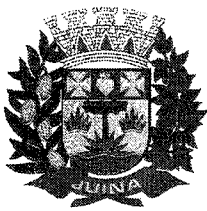
- I - horário local de recebimento da senha;
- II - número seqüencial de controle da senha;
- III - nome do banco e identificação da agência.

§ 2º Ao ser atendido, o estabelecimento bancário deve assegurar ao consumidor a impressão mecânica com o horário local do início do atendimento, na senha mencionada do parágrafo anterior.

§ 3º Os estabelecimentos bancários devem afixar, em local visível, relógio de parede com o horário ajustado com a máquina emissora de senhas e com o sistema de autenticação mecânica da mesma.

INFORMATIVOS DA LEI

Art. 3º Os estabelecimentos bancários deverão afixar em local visível ao público consumidor os principais tópicos desta Lei, informando no mínimo: o número da Lei; o tempo máximo de permanência nas filiais; a obrigatoriedade da entrega da senha e da impressão mecânica do horário de início do atendimento; o nome do órgão fiscalizador, bem como o seu endereço e número de telefone.



PREFEITURA MUNICIPAL DE JUINA

ESTADO DE MATO GROSSO

PODER EXECUTIVO

Parágrafo Único. O disposto neste artigo e nos anteriores aplica-se integralmente, às Casas Lotéricas, Agências de Correios Central e Franqueados e demais estabelecimentos que se dispuserem à prestação de serviços bancários.

INSTALAÇÃO DE ASSENTOS

Art. 4º Ficam todos os estabelecimentos bancários do Município obrigados a instalarem, no ambiente interno de suas agências, assentos, a fim de que o público usuário possa aguardar confortavelmente o atendimento.

§ 1º As agências bancárias deverão instalar assentos de forma que sejam suficientes aos seus usuários, de acordo com o espaço físico existente em cada agência.

§ 2º Também deverão providenciar assentos exclusivos a gestantes, idosos e portadores de necessidades especiais, conforme legislação pertinente em vigor.

§ 3º Os assentos deverão ser instalados de frente os caixas.

INSTALAÇÃO DE BIOMBOS

Art. 5º Ficam todos os estabelecimentos bancários no município obrigados a instalar divisórias, biombos ou similar entre os caixas e o espaço reservado para clientes que aguardam atendimento, proporcionado privacidade às operações financeiras.

§ 1º As divisórias, biombos ou similares deverão ter altura mínima de 1,80 (um metro e oitenta centímetros) e, ser confeccionadas em material opaco que impeça a visibilidade.

§ 2º A instalação deve ser feita de forma que individualize o atendimento, impossibilitando que outras pessoas vejam qual operação o usuário está realizando.

§ 3º Não estão sujeitos à exigência prevista no caput deste artigo, os caixas eletrônicos e os serviços em que houver autoatendimento por parte dos clientes.

INSTALAÇÃO DE CÂMERAS



PREFEITURA MUNICIPAL DE JUÍNA
ESTADO DE MATO GROSSO
PODER EXECUTIVO

Art. 6º Ficam os estabelecimentos bancários obrigados a instalar, na parte externa das agências, nos locais de passagem obrigatória, entrada e saída de clientes, e nos estabelecimentos, câmeras de vigilância e monitoramento, proporcionando assim maior segurança aos usuários.

§ 1º Deverão ser instaladas no mínimo 03 (três) câmeras de vigilância e monitoramento por estabelecimento bancário.

§ 2º Os equipamentos deverão monitorar e gravar imagens durante todo o período de funcionamento das agências, devendo permanecer arquivadas nos estabelecimentos bancários pelo prazo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, ficando à disposição das autoridades sempre que necessário.

§ 3º Os equipamentos deverão gravar imagens cuja qualidade e resolução permita, sempre que necessário, a perfeita identificação das pessoas.

INSTALAÇÃO DE BANHEIROS E BEBEDOUROS

Art. 7º Ficam todos os estabelecimentos bancários do município obrigados a disponibilizar ao público consumidor ao menos um banheiro masculino e um feminino, ambos adaptados aos portadores de necessidades especiais, e ao menos um bebedouro com copos descartáveis.

INSTALAÇÃO DE GUARDA-VOLUMES

Art. 8º Ficam todos os estabelecimentos bancários do município obrigados a disponibilizar guarda-volumes que possibilitem o controle individual por cada consumidor. O guarda-volumes deverá:

I - estar posicionado junto ao local de acesso anterior às portas com detector de metais;

II - ter chaves individuais que possam ficar com o consumidor enquanto este permanecer dentro do estabelecimento;

III - corresponder ao número compatível com o fluxo de pessoas previsto para o estabelecimento em questão.

INSTALAÇÃO DE CAIXA ELETRÔNICO COM BRAILE E ÁUDIO

4



PREFEITURA MUNICIPAL DE JUINA
ESTADO DE MATO GROSSO
PODER EXECUTIVO

Art. 9º Ficam todos os estabelecimentos bancários do município obrigados a manter, pelo menos, 01 (um) caixa eletrônico com opções em braile e áudio em cada agência, para utilização de deficientes visuais.

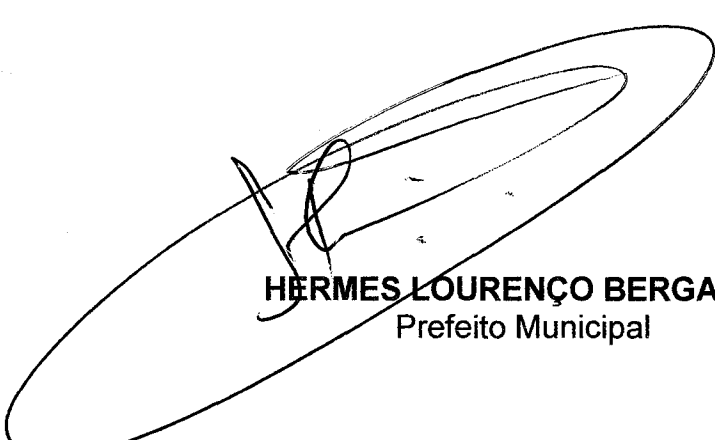
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. A fiscalização quanto ao cumprimento do disposto nesta Lei ficará a cargo do PROCON, sujeitando os infratores às sanções previstas na Lei n.º 8.078 de 11 de setembro de 1990-sem prejuízo da reparação ou compensação dos possíveis danos sofridos pelos consumidores, de todas as ordens.

Art. 11. Esta Lei entrará em vigor dentro de noventa dias a contar de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Art. 12. Revogam-se as disposições em contrário, em especial a **Lei Municipal n.º 826/2005 de 05 de agosto de 2005**.

Edifício da Prefeitura Municipal de Juína, **25 de Novembro de 2013**.



HERMES LOURENÇO BERGAMIM
Prefeito Municipal