



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CARANDAÍ**

### **LEI 1.858/2008**

#### **DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE CLIENTE NOS ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS EM CARANDAÍ.**

**Art. 1º** - Ficam os estabelecimentos bancários e congêneres, que operarem no Município, obrigados a atender cada cliente nos prazos abaixo especificados, contados a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento:

**I** - Até 15 (quinze) minutos em dias normais;

**II** - Até 30 (trinta) minutos na véspera ou após feriados.

**§ 1º** - Entende-se como congêneres os postos dos Correios e agências lotéricas.

**§ 2º** - Os prazos referidos nos incisos acima levam em consideração o formato normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

**Art. 2º** - Para comprovação do tempo de espera, o usuário terá direito a um bilhete de senha de atendimento, onde constará, impresso mecanicamente, o horário de recebimento da senha e o horário do atendimento.

**Art. 3º** - Cabe ao estabelecimento bancário implantar, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto no artigo 1º.

**Art. 4º** - As denúncias de descumprimento serão feitas ao Departamento Municipal da Fazenda, ao PROCON e ao Ministério Público, sendo que os fiscais, quando da averiguação, valer-se-ão do anexo que integra esta Lei.

**Art. 5º** - Ficam as agências bancárias obrigadas a afixar, em local visível, em mural ou cartaz, com dimensão mínima de 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50 cm (cinquenta centímetros) de largura, com as seguintes informações:

“Tempo máximo para atendimento:

Dias normais - 15 (quinze) minutos; Véspera ou depois de feriado - 30 (trinta) minutos.

Em caso de descumprimento chamar a Fiscalização Municipal - Tel. (32) 3361-1344”.

**Art. 6º** - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades, devidas por cada cliente:

**I** - Se estabelecimentos bancários:

**a)** Primeira infração: Multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais);

**b)** Segunda infração: Multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais);

**c)** Terceira infração: Multa de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais), e suspensão do alvará de funcionamento.

**II:** Se Postos dos Correios:

**a)** Primeira infração: Multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);

**b)** Segunda infração: Multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais);

**c)** Terceira infração: Multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), e suspensão do alvará de funcionamento.

**III:** Se agências lotéricas:

**a)** Primeira infração: Multa de R\$ 3.000,00 (três mil reais);

**b)** Segunda infração: Multa de R\$ 6.000,00 seis mil reais);

**c)** Terceira infração: Multa de R\$ 12.000,00 (doze mil reais), e suspensão do alvará de funcionamento.

**Art. 7º** - O balcão de atendimento destinado aos idosos maiores de 60 (sessenta) anos, às gestantes e aos portadores de deficiências serão adequados à altura e condições necessárias para que os portadores de necessidades especiais, denominados "cadeirantes", tenham um melhor contato visual e de comunicação com o bancário, a fim de facilitar e agilizar o atendimento.

**Parágrafo único** - A adequação do balcão deverá ser compatível com as normas técnicas regulares e universais das cadeiras de rodas em geral.

**Art. 8º** - Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito citados na presente Lei, obrigados a disponibilizar sanitários públicos, bem como bebedouros de água, para utilização dos seus clientes e demais usuários.

**§ 1º** - O local designado para a implantação dos sanitários não deverá expor a instituição a riscos de qualquer gênero.

**§ 2º** - Para os efeitos de que trata esse artigo, os sanitários para uso dos clientes e demais usuários, deverão conter adaptações necessárias para a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

**Art. 9º** - Fica revogada a Lei nº 1.687, de 10 de maio de 2004.

**Art. 10** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Mando, portanto, que as autoridades, a quem o conhecimento e execução desta Lei pertencer, que a cumpram e a façam cumprir, tão inteiramente como nela se contém.

Paço Municipal Presidente Tancredo Neves, 20 de fevereiro de 2008.

Dr. Moacir Tostes de Oliveira  
Prefeito Municipal

Milton Henriques Pereira  
Superintendente Administrativo

Publicada no Saguão de Entrada do Paço Municipal Presidente Tancredo Neves, em mesmo dia, mês e ano de sua data. Carandaí, 20 de fevereiro de 2008.

\_\_\_\_\_ Milton Henriques Pereira - Superintendente Administrativo.

## ANEXO

### AUTO DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS E CONGÊNERES

1 - INSTITUIÇÃO			
NOME COMERCIAL			
NOME FANTASIA			
ENDEREÇO			BAIRRO
CEP	MUNICÍPIO	UF	CNPJ/CPF
I.E./I.M		TELEFONE	
2 - GERENTE/PREPOSTO (EMPREGADO)			
NOME			CARGO
ENDEREÇO			BAIRRO
CEP	MUNICÍPIO	UF	CPF

### 3 - QUESTIONÁRIO DE FISCALIZAÇÃO

Às \_\_\_\_\_ horas do dia \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, no exercício das funções que lhe são pertinentes, o(s) fiscal(is) da Fazenda Municipal, ao final assinado(s), compareceu(ram) ao estabelecimento em epígrafe, com o objetivo de fiscalizar o exercício da prestação de serviços bancários.

Iniciado o procedimento fiscalizatório, e após as apresentações de costume, constatou-se o que segue abaixo:

Referência legal:

Lei nº 8.078/90, art. 39, VIII

Decreto nº 2.181/97, art. 12, IX

Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso)

Lei 11.666/94 (Acessibilidade aos prédios)

Lei Estadual nº 14.235/02 (Lei dos quinze minutos)

Resolução BACEN nº 2.303, de 25/07/96

Resolução BACEN nº 2.878, de 26/07/01

OBS: O Supremo Tribunal Federal, através de sua primeira turma considerou, com base no artigo 30, I, da Constituição Federal, que compete aos municípios legislar sobre assuntos de interesse local.

#### 1. DEVER DE INFORMAÇÃO

1.1. A instituição coloca à disposição dos consumidores, através de aviso ou meio semelhante, informações claras e ostensivas que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar em recusa na recepção documentos (cheques, boletos de cobrança, fichas de compensação e

outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor? (Resolução BACEN nº 2.878/01, art. 2º).

(  ) Sim (  ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

1.2. A instituição possui afixado, em suas dependências, em local e formato visíveis, o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil (0800-992345), acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo ao serviço de mesma natureza, se por ele oferecido? (Resolução BACEN nº 2.878/01, art. 2º, p. único).

(  ) Sim (  ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

1.3. A instituição mantém nas suas dependências, em local visível ao público, quadro contendo a relação dos serviços tarifados e respectivos valores? (Resolução BACEN nº 2.303/96, art. 2º).

(  ) Sim (  ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

1.4. O quadro referido no item anterior contém periodicidade das tarifas cobradas, quando for o caso? (Resolução BACEN nº 2.303/96, art. 2º, II).

(  ) Sim (  ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

1.5. O quadro referido no item acima contém a informação de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição? (Resolução BACEN nº 2.303/96, art. 2º, III).

(  ) Sim (  ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

1.6. A terminologia utilizada no quadro referido possibilita, de forma clara e inequívoca, a identificação e o entendimento das tarifas cobradas pela instituição? (Resolução BACEN nº 2.878/01, art. 8º, I).

(  ) Sim (  ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

1.7. A instituição mantém afixado, em local visível e de fácil interpretação, quadro contendo as informações sobre o tempo máximo de espera dos clientes e usuários, bem como telefone da Fiscalização Municipal para reclamações? (Lei Municipal nº 1.858/2008, art. 5º).

(  ) Sim (  ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

## **2. TEMPO DO ATENDIMENTO**

2.1. A instituição atende o consumidor no prazo de 15(quinze) minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo Caixa ou da chegada junto ao equipamento de auto-atendimento? (Lei Estadual nº 14.235/02, art. 1º).

(     ) Sim (     ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

2.2. A instituição entrega ao consumidor senha de atendimento, na qual constam o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila e a hora do efetivo atendimento? (Lei Estadual nº 14.235/02, art. 2º).

(     ) Sim (     ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

## **3. PRIORIDADE NO ATENDIMENTO**

3.1. A instituição proporciona atendimento prioritário ao idoso, assim considerada a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, garantindo o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis? (Lei nº 10.741/03, art. 71, §§ 3º e 4º).

(     ) Sim (     ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

3.2. A instituição garante o atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo? (Resolução BACEN nº 2.878/01, art. 9º, I).

(     ) Sim (     ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

Em caso positivo, quais são os dispositivos usados?

(     ) garantia de lugar privilegiado em filas;

(     ) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;

(     ) guichê de caixa para atendimento exclusivo;

(     ) implantação de outro serviço de atendimento personalizado:

---

---

---

3.3. A instituição mantém em suas dependências, alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam a prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos)? (Resolução BACEN nº 2.878/01, art. 9º, IV).

(     ) Sim (     ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

Em caso positivo, citar as alternativas:

---

---

---

---

---

#### **4. LIMITAÇÃO DE ATENDIMENTO**

4.1. A instituição nega ou restringe ao consumidor, atendimento pelos meios convencionais, inclusive por guichês de caixa, mesmo na hipótese da existência de auto-atendimento eletrônico ou de qualquer outro atendimento não convencional? (Resolução BACEN nº 2.878/01, art. 15).

(     ) Sim (     ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

#### **5. ACESSIBILIDADE**

5.1. A instituição dá efetivo acesso ao portador de deficiência física ou com mobilidade reduzida ao estabelecimento, dotando as suas dependências das condições especificadas no art. 3º da Lei Estadual nº 11.666/94?

(     ) Sim (     ) Não

Se negativa a resposta: Autuar e descrever a ocorrência no CAMPO 04 do formulário.

#### **6. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

6.1. A instituição tem consciência de que o não cumprimento às disposições legais sujeita o infrator às penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor (art. 56) e na legislação complementar?

(     ) Sim (     ) Não

#### **4. AUTUAÇÃO**

(     ) Houve (     ) Não houve

#### **Irregularidades:**

1ª)

2ª)

3ª)

4ª)

5ª)