



## São Pedro da Aldeia

Rua Hermórges Freire Costa, 179 - Centro  
Telefone: (22) 2621-1525 - E-mail: secretaria@cmspa.rj.gov.br

PROJETO DE LEI Nº 0008/2019

Em, 13 de fevereiro de 2019

### **DETERMINA AOS BANCOS OBRIGAÇÕES RELATIVAS AO ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS SITUADAS NO TERRITÓRIO DO MUNICÍPIO DE SÃO PEDRO DA ALDEIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PEDRO DA ALDEIA NO USO DE SUAS  
ATRIBUIÇÕES LEGAIS,

RESOLVE:

Art. 1º Os bancos com agências situadas no Município de São Pedro da Aldeia deverão efetuar atendimento em tempo razoável.

§ 1º Para os fins desta Lei, entende-se como tempo razoável de atendimento, o prazo máximo de quinze minutos em dias normais e de trinta minutos em dias precedentes ou posteriores a feriados prolongados.

§ 2º Nas agências de que trata o caput, os bancos são obrigados a fornecer aos usuários senhas numéricas de atendimento que identifiquem a instituição bancária e a agência, registrem o horário de entrada e de efetivo atendimento, bem como disponibilizar em local visível a informação da escala de trabalho dos caixas e demais funcionários da agência.

Art. 2º O atendimento preferencial, aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, será realizado através de senhas numéricas preferenciais e oferta de no mínimo quinze assentos de correta ergometria.

Art. 3º Os bancos deverão disponibilizar em todas as suas agências, pelo menos, um bebedouro de água e um banheiro para uso dos clientes.

Art. 4º Os bancos deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações: o número desta Lei; o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas; o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento; o direito a no mínimo quinze assentos para uso preferencial de idosos, portadores de deficiência, gestantes e pessoas com crianças de colo; e os locais do bebedouro e do banheiro para uso dos clientes.

Art. 5º O não cumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, aferidas relativamente a cada agência onde se verificar a infração:

- I - advertência, com prazo de trinta dias para regularização;
- II - multa de dez mil reais na primeira autuação;
- III - multa de vinte mil reais na segunda autuação;
- IV - multa de quarenta mil reais na terceira autuação;
- V - multa de oitenta mil reais na quarta autuação;
- VI - multa de cento e sessenta mil reais na quinta autuação;
- VII - suspensão da licença de funcionamento da agência, por prazo indeterminado.

## **São Pedro da Aldeia**

Rua Hermórges Freire Costa, 179 - Centro  
Telefone: (22) 2621-1525 - E-mail: secretaria@cmspa.rj.gov.br

§ 1º A suspensão da licença de funcionamento somente cessará mediante a regularização do atendimento nos moldes previstos nesta Lei.

§ 2º O auto de infração será publicado no Diário Oficial do Município.

Art. 6º O Município disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação, bem como para a fiscalização do cumprimento desta Lei.

Art. 7º Os Bancos terão o prazo máximo de noventa dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adequarem o atendimento ao público nas agências situadas em território do Município de São Pedro da Aldeia ao disposto nesta Lei.

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

### **JUSTIFICATIVA**

São muitas as reclamações dos usuários dos serviços bancários em relação ao atendimento nas agências bancárias, especialmente em relação ao tempo de espera nas filas dos caixas, por vezes agravada a excessiva demora pelo fato de a pessoa verse obrigada a permanecer em pé, enquanto aguarda o atendimento, por não haver assentos disponíveis.

A espera causa transtorno na vida do cidadão que perde muito tempo nas agências bancárias resolvendo problemas ou fazendo pagamento de suas contas.

Nesse sentido, conto com o apoio dos meus nobres pares para aprovar a presente proposta, visando conceder cidadania e respeito aos moradores da nossa Cidade.

Sala das Sessões, em 13 de fevereiro de 2019.

**MISLENE CONCEIÇÃO DOS SANTOS**  
Vereador(a) - Autor(a)