PROJETODE LEI COMPLEMENTAR Nº 004109

AUTOR: VEREADOR EUGENIO GRANDÓ.

EMENTA: Dispõe sobre o atendimento de usuário de serviços bancários prestados neste município.

- **Art.1º** Os estabelecimentos bancários que operam no Município de Carazinho estão obrigados a disponibilizar aos seus usuários máquina de emissão de bilhetes, que contenham senha, hora exata e data da sua impressão.
- Art.2º Deverá ser instalado painel ou tela em local visível para que haja a chamada dos clientes para o atendimento por ordem de chegada.
- § 1º Os usuários devem ser atendidos pelos caixas em 20 (vinte) minutos
- § 2º O atendimento, nos 5 (cinco) primeiros dias úteis e no último dia útil de cada mês, nas segundas-feiras e nos dias seguintes a feriado, deverá ser feito no prazo máximo de 30 (trinta) minutos.
- Art.3º Os estabelecimentos bancários disponibilizarão cadeiras para acomodação dos usuários em número mínimo de:
- I 5 (cinco) para cada caixa, em agência que tenha até dois (dois) guichês de atendimento.
- II 4 (quatro) para cada caixa, em agência que tenha de 3 (tres) a 10 (dez) guichês de atendimento; e
- III 3 (três) para cada caixa, em agência que tenha mais de 10 (dez) guichês de atendimento.

Art.4° - As agências bancárias deverão reservar guichês para o atendimento preferencial de pessoas em situação especial: idosos, deficientes, gestantes ou pessoas em situações congêneres.

Art.5º - As agências bancárias deverão disponibilizar aos clientes e usuários:

I - bebedouro:

II – banheiros, masculino e feminino, adaptados para portadores de necessidades especiais; e

III – aparelho de telefone habilitado, em local visível e de fácil acesso para que os usuários possam fazer reclamações ao órgão municipal encarregado da fiscalização, com a fixação de aviso ou cartaz, informando os números de telefone da Secretaria da Fazenda Municipal, órgão encarregado da fiscalização.

Art.6° - É obrigatória a afixação, na parte interna das agências e em local visível pelos usuários, do texto integral desta Lei, do nome e dos números de telefone do setor da Prefeitura Municipal encarregado de receber as reclamações e denúncias e de aplicar as penalidades.

Art.7º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I – Advertência:

- II Multa de 1.500 (um mil e quinhentos), URM Unidade de Referencia
 Municipal, na segunda reincidência.
- III Multa no valor de 2.500 (dois mil e quinhentos) URM Unidade de Referencia Municipal, na terceira reincidência.

IV – Multa no valor de 3.500 (três mil e quinhentos) URM – Unidade de
 Referencia Municipal, na quarta reincidência em diante.

Parágrafo único: A pena será aplicada quantas vezes for necessária até o fiel atendimento desta Lei.

Art.8º - As agências bancárias têm o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta lei, para se adaptarem às suas disposições.

Art.9º - Esta Lei entrará em vigor da data da sua publicação.

Art.10° - Revogam-se as leis 5.278/99 e 7.004/09.

Sala Libório Bervian, 19 de Outubro de 2009.

eréadór Eugenio Grandó – PTB

Câmara Municipal de Carazinho

2009 às 14 h 45 mil

Cleumer Minter (publish) Clerc Olemer de Eurodiante

JUSTIFICATIVA:

O presente projeto de Lei tem a finalidade de propiciar uma melhoria qualitativa dos serviços bancários prestados neste município, tanto em relação ao tempo do atendimento como na garantia de um mínimo de conforto em prol dos usuários de tais serviços.

Atualmente, os bancos ficam abertos apenas por seis horas, e este curto espaço de tempo é um dos fatores que causam as grandes filas. O objetivo do projeto é tornar o atendimento ao público digno, especialmente, para consumidores de menor poder aquisitivo que ficam horas na fila e nem sempre conseguem ser atendidos.

Sendo este projeto convertido em Lei, haverá meios eficazes de controle do direito do usuário de serviços bancários.

Sala Libório Bervian. 19 de Outubro de 2009.