



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISSIUMAL

LEI MUNICIPAL N.º 2.491/2010

DISPÕE SOBRE MEDIDAS ADMINISTRATIVAS DE ATENDIMENTO PÚBLICO JUNTO ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE CRISSIUMAL-RS.

SERGIO DRUMM, Prefeito Municipal de Crissiumal, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais,

FAZ SABER, que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e que sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º - Esta Lei estabelece medidas administrativas a serem adotadas pelas Instituições Financeiras, no âmbito do Município de Crissiumal, para que o atendimento ao público seja efetivado com urbanidade e em tempo razoável.

Art. 2º - Para os efeitos desta Lei entende-se como tempo razoável para atendimento no caixa:

- I** – até 25 (vinte e cinco) minutos em dias normais;
- II** – até 35 (trinta e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§1º - As Instituições Financeiras ou suas entidades representativas informarão ao órgão municipal encarregado de fazer cumprir esta Lei as datas mencionadas no inc.II deste artigo.

§2º - O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I e II leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção do ritmo normal das atividades bancárias, tais como energia, telefonia e transmissão de dados.

§3º - Os atendimentos preferenciais, tais como idosos, gestantes e deficientes físicos, também devem observar ao tempo máximo de espera definido nos incisos I e II deste artigo e não podem retardar o limite máximo definido para os demais usuários.

§4º - Ficam as Instituições Financeiras obrigadas há divulgar o tempo máximo de espera para atendimento na fila do caixa , em local visível no interior da agência, em mural ou cartaz com dimensão mínima de 65 cm



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISSIUMAL

(sessenta e cinco centímetros) de altura por 50 cm (cinquenta centímetros) de largura.

Art. 3º - As Instituições Financeiras deverão adotar o sistema de senhas para o atendimento aos clientes nos seguintes termos:

I – o cliente ao adentrar na agência bancária e se dirigir à fila para atendimento no caixa receberá uma senha e se dirigirá a um local de livre assento onde poderá aguardar sentado a sua vez de atendimento.

II – o cliente deverá ser chamado para ser atendido no Caixa ou balcão de atendimento apropriado através de um painel eletrônico, indicando o número da senha, na ordem seqüencial.

III – deverão ser disponibilizados assentos para os que estiverem aguardando na fila do caixa.

Parágrafo Único – a seqüência numérica da ordem das senhas somente poderá ser alterada para atendimento às pessoas idosas, gestantes e deficientes físicos, exceto se houver senha especial para estas pessoas.

Art. 4º - Não poderá haver tratamento diferenciado entre clientes e não clientes quanto à ordem de atendimento no caixa.

Art. 5º - É vedada às Instituições Financeiras a cobrança, a qualquer título, de qualquer valor referente à organização necessária ao cumprimento desta Lei.

Art. 6º - As agências bancárias locais terão o prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para se adaptarem às suas disposições.

Art. 7º - As denúncias dos munícipes, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas ao setor de fiscalização da Prefeitura, junto ao setor de expediente que será o órgão municipal encarregado de zelar pelo cumprimento desta Lei concedendo-se direito de defesa ao Banco denunciado.

Parágrafo Único – o órgão fiscalizador do Município, além de apurar de forma célere as denúncias recebidas deverá realizar com assiduidade a verificação direta, junto às agências bancárias, do efetivo cumprimento da Lei.

Art. 8º - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará as Instituições infratoras às seguintes punições:

I – na primeira infração a pena de advertência;

II – multa, na primeira reincidência, no valor equivalente a R\$ 562,50 (quinhentos e sessenta e dois reais e cinquenta centavos), equivalente a 225 (duzentos e vinte e cinco) unidades de VRM (Valor de Referência Municipal);



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL PREFEITURA MUNICIPAL DE CRISSIUMAL

III – multa de R\$ 1.125,00 (hum mil e cento e vinte e cinco reais), equivalentes a 450 (quatrocentos e cinqüenta) unidades de VRM (Valor de Referencia Municipal), a partir da segunda reincidência;

IV – as multas referidas nos itens II e III no Art. 8º da presente Lei, deverão ser recolhidas junto a Tesouraria da Prefeitura Municipal.

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

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE CRISSIUMAL,
Estado do Rio Grande do Sul, aos 14 dias do mês de maio de 2010.

SERGIO DRUMM
Prefeito Municipal

Registre-se e Publique-se:

PEDRO EMILIO MASSMANN
Secretário Municipal de Administração