ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CASTANHEIRA
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL | Palácio **"Eduardo de Freitas Martins"**
Rua Mato Grosso, nº 186, bairro Centro, CEP 78.345-000, Castanheira / MT

Projeto de Lei n.º 013/2015

Autoria: **LORIVAL CASTILHOS PIMENTEL**

ESTABELECE NORMAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO E ADEQUAÇÃO DE AMBIENTES DE ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE CASTANHEIRA-MT, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A PREFEITA MUNICIPAL DE CASTANHEIRA, Estado de Mato Grosso: Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

DO TEMPO DE FILA

Art. 1.º – Ficam os estabelecimentos bancários estabelecidas no município de Castanheira – MT, obrigados a colocarem à disposição dos consumidores, pessoal suficiente no setor de caixa, a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.

1.º – Nos termos do "caput" deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

I – até 15 (quinze) minutos em dias normais;

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

2.º – Os estabelecimentos bancários ou sua entidade representativa informarão, no máximo até dois dias, antecipadamente ao PROCON, as datas mencionadas no inciso II do parágrafo anterior.

DA EMISSÃO DE SENHA E DO CONTROLE DO TEMPO

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

1.º – 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 sequencial de controle da senha;

III – nome do banco e identificação da agência;

2.º – Ao ser atendido no caixa, o estabelecimento bancário deve assegurar ao consumidor a impressão mecânica com o horário local do início do atendimento na senha mencionada no parágrafo anterior;

3.º – 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 do caixa.

ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CASTANHEIRA
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL | Palácio **"Eduardo de Freitas Martins"**
Rua Mato Grosso, nº 186, bairro Centro, CEP 78.345-000, Castanheira / MT

Projeto de Lei n.º 013/2015

Autoria: **LORIVAL CASTILHOS PIMENTEL**

DOS INFORMATIVOS DA LEI

Art. 3.º – 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 na fila; a obrigatoriedade da entrega da senha e da impressão mecânica do horário de início do atendimento; o nome do órgão fiscalizador, bem como seu endereço e número telefônico.

Parágrafo único. O disposto nesta Lei aplica-se, integralmente, às Agências Bancárias, Cooperativas de Crédito, Casas Lotéricas, Agências de Correios e Franqueados e demais estabelecimentos que se dispuserem à prestação de serviços bancários.

DA INSTALAÇÃO DE ASSENTOS

Art. 4.º – 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.

1.º – Os estabelecimentos bancários deverão instalar assentos de forma que sejam suficientes aos seus usuários, de acordo com o espaço físico existente em cada agência.

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

3.º – Os assentos deverão ser instalados defronte os caixas.

DA INSTALAÇÃO DE BIOMBOS

Art. 5.º – Ficam todos os estabelecimentos bancários do município obrigados a instalar divisória, biombo ou similar entre os caixas e o espaço reservado para clientes que aguardam atendimento, proporcionando privacidade às operações financeiras.

1.º – As divisórias, biombos ou similares deverão ter altura mínima de 1,20 metros (um metro e vinte centímetros) e, ser confeccionados em material opaco que impeça a visibilidade.

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

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

4.º – Os estabelecimentos bancários deverão disponibilizar funcionário exclusivo para dirimir quaisquer dúvidas quando da utilização do caixa eletrônico preferencial para atendimento da pessoa idosa, identificando, para tanto, o funcionário com colete contendo os seguintes dizeres: ***POSSO AJUDAR?*** com letras de fácil visualização, tanto na parte da frente como nas costas.

5.º – Deverão também afixar em pontos de ampla visibilidade no estabelecimento, de forma clara e ostensiva, cartazes ou similares com avisos sobre a proibição de fumar no local. Informando neste os

ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CASTANHEIRA
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL | Palácio **"Eduardo de Freitas Martins"**
Rua Mato Grosso, nº 186, bairro Centro, CEP 78.345-000, Castanheira / MT

Projeto de Lei n.º 013/2015

Autoria: **LORIVAL CASTILHOS PIMENTEL**

telefones e endereço do PROCON e da vigilância sanitária municipal.

DA INSTALAÇÃO DE CÂMERAS

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

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

2.º – Os equipamentos deverão monitorar e gravar imagens durante 24:00 horas (vinte e quatro horas) por dia, devendo permanecer arquivadas nos estabelecimentos bancários pelo prazo mínimo de 120 (cento e vinte) dias, ficando à disposição das autoridades sempre que necessário.

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

DA INSTALAÇÃO DE BANHEIROS E BEBEDOURO

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

DA INSTALAÇÃO DE GUARDA-VOLUMES

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

Parágrafo único: 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.

DA INSTALAÇÃO DE CAIXA ELETRÔNICO COM BRAILE E ÁUDIO

Art. 9.º – 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.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CASTANHEIRA
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL | Palácio **"Eduardo de Freitas Martins"**
Rua Mato Grosso, nº 186, bairro Centro, CEP 78.345-000, Castanheira / MT

Projeto de Lei n.º 013/2015

Autoria: **LORIVAL CASTILHOS PIMENTEL**

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.

Art. 11. Os estabelecimentos bancários terão prazo de **90 (noventa) dias** para se adequarem à presente Lei, a contar da data de sua publicação.

Art. 12. O atendimento em cada estabelecimento bancário não poderá discriminar entre clientes e não clientes com relação ao horário e ao local de atendimento na execução de serviços decorrentes de convênios celebrados com outras entidades pela instituição financeira.

Art. 13. É vedado às instituições financeiras negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive Guichês de Caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

Parágrafo único:

Exemplo = Restringir, negar e ou dificultar os seguintes recebimentos nos guichês de caixas.

- *Recebimento de tributos, FGTS, INSS, PIS, prêmios de Seguro e contas de agua, energia elétrica, Gás, Telefone,*
- *Pagamento para FGTS, INSS, PIS, e Segurado em Geral.*
- *Prestação de serviços a outras instituições financeiras e a empresas de atividades complementares ou subsidiarias, inclusive turismo, cartão de crédito, Administração de bens, processamento dados e armazéns Gerais.*
- *Prestação de outros Serviços, quando vinculados á arrecadação e pagamento de interesse Público.*

Art. 14. – Os estabelecimentos bancários deverão disponibilizar ao público consumidor área especial para embarque e desembarque de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 15. – Os estabelecimentos bancários deverão disponibilizar ao público consumidor sinalização ambiental para orientação das pessoas com deficiência física, deficiência auditiva, deficiência visual, deficiência mental, deficiência múltipla, idosos, gestantes, lactantes e pessoa com criança de colo, bem como disponibilizar de cadeiras de rodas para melhor locomoção interna, quando for necessário.

Art. 16 – Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições ao contrario.

Castanheira-MT, 20 de março de 2015.

LORIVAL CASTILHOS PIMENTEL
Vereador Autor

ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CASTANHEIRA
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL | Palácio **"Eduardo de Freitas Martins"**
Rua Mato Grosso, nº 186, bairro Centro, CEP 78.345-000, Castanheira / MT

Projeto de Lei n.º 013/2015

Autoria: **LORIVAL CASTILHOS PIMENTEL**