

Obriga as agências bancárias, no âmbito do Município, a colocar, à disposição dos usuários, pessoal suficiente no Setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

PAULO ROBERTO ROITBERG, PREFEITO MUNICIPAL DE CAÇAPAVA, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E EU SANCIONO E PROMULGO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º *Ficam as agências bancárias ou serviços similares, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente, no Setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.*

[Artigo alterado pela Lei 4482/2005](#)

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento:

I – até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II – até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados;

III – até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimentos de contas de concessionária de serviços públicos e de recebimento de tributos municipais, estaduais e federais.

§ 1º Os bancos ou suas entidades representativas, informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei, as datas mencionadas nos incisos II e III.

§ 2º O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I, II e III 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 Para comprovação do tempo de espera os usuários apresentarão o bilhete da senha de atendimento em que constarão impressos mecanicamente, os horários de recebimento da senha e de atendimento do cliente.

Art. 3º As agências bancárias têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 4º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

I – advertência;

II – Multa de 200 (duzentos) UFESPÉS;

[Inciso alterado pela Lei 4482/2005](#)

III – Multa de 400 (quatrocentos) UFESPÉS, até a 5ª (quinta) reincidência.

[Inciso alterado pela Lei 4482/2005](#)

Art. 5º As denúncias dos munícipes, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas ao órgão municipal competente, encarregado de zelar pelo cumprimento desta Lei, concedido direito de defesa ao banco.

Art. 5º A *As instituições bancárias, ou serviços similares deverão afixar em local visível e de fácil leitura, preferencialmente, nos locais de formação das filas de atendimento, aviso que contenha, obrigatoriamente, as seguintes informações:*

I – Tempo máximo de atendimento;

II – Procedimento de retirada da senha;

III – Indicação do órgão receptor das denúncias de irregularidade.

Parágrafo Único. *Ao lado dos avisos que contenham as recomendações previstas neste artigo, as agências e instituições bancárias deverão colocar um relógio de parede para a consulta dos clientes.*

[Artigo acrescido pela Lei 4541/2006](#)

Art. 6º Esta Lei entra em vigor 30 (trinta) dias após a sua publicação.

Prefeitura Municipal de Caçapava, 06 de agosto de 1999

PAULO ROBERTO ROITBERG
PREFEITO MUNICIPAL

Este texto não substitui o original publicado e arquivado na Câmara Municipal de Caçapava.