



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

LEI N.º 1.877, DE 19 DE MAIO DE 2010.

“Determina às agências bancárias manter a disposição dos consumidores o que menciona”.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO**, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IV, do artigo 87, da Lei Orgânica do Município de Porto Velho,

FAZ SABER que a **CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO**, aprovou e eu sanciono a seguinte;

LEI:

Art. 1º. Todas as agências bancárias instaladas no âmbito do Município de Porto Velho ficam obrigadas a providenciarem a implementação, instalação e manter em suas dependências; banheiros, bebedores de água potável, no setor de caixas, cabines individuais de proteção visual e funcionários em número compatível com o fluxo de usuários de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável, na área externa câmeras de vídeo.

§ 1º. Os banheiros citados no caput deverão ser construídos de forma adequada para acessibilidade de pessoas de necessidades especiais, devendo assim atender às normas técnicas da ABNT.

I – Os banheiros mencionados no § 1º, serão implementados para atender ambos os sexos.

§ 2º. Entende-se por cabine individual de proteção visual o dispositivo fabricado com qualquer tipo de material opaco, que impossibilite que terceiros visualizem o procedimento financeiro executado entre o caixa e o cliente.

§ 3º. Para efeitos desta lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

I – vinte (20) minutos em dias de expediente normal;

II – vinte e cinco (25) minutos às vésperas e depois de feriados;



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

III – trinta (30) minutos nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

§ 4º. Considera-se ainda, para efeitos desta legislação:

I – consumidor: pessoa que utiliza os caixas e os equipamentos de auto-atendimento nas agências bancárias;

II – fila de espera: a que conduz o consumidor aos caixas;

III – tempo razoável: é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento.

§ 5º. Será considerado para exigência do tempo máximo para o atendimento, referidos nos incisos I, II e III do § 3º, deste caput, o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.

§ 6º. O controle do tempo de atendimento se dará por meio de senhas eletrônicas fornecidas pelas agências bancárias, nos quais constarão, eletronicamente, o nome do banco, data e horário de emissão da senha.

I – As agências bancárias não poderão cobrar qualquer importância pela disponibilização das senhas.

II – À hora do efetivo atendimento compreender-se-á no exato momento que o funcionário do caixa ficar disponível para executar tal serviço.

§ 7º. As câmeras de vídeo deverão ser implementadas na quantidade que atenda área de abrangência em todo o seu retorno.

§ 8º. O monitoramento será feito por meio de gravação os locais a serem protegidos, principalmente, no horário compreendido entre as 06:00 e 22:00 h, e as imagens ficando salvas por um período de três meses e colocadas a disposição do poder público, especialmente das autoridades policiais, sempre que solicitadas.

Art. 2º. As agências bancárias deverão afixar esta Lei em local visível e de fácil acesso ao público, em tamanho e caracteres ostensivos.

Art. 3º. As agências bancárias garantirão atendimento preferencial imediato e individual aos idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, às gestantes, às lactantes, aos portadores de deficiências e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

§ 1º. As agências deverão disponibilizar equipamento de emissão de senhas eletrônicas exclusivo para o atendimento das pessoas mencionadas no caput deste artigo.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

§ 2º. As agências providenciarão as formas de diferenciação dos equipamentos e dos caixas preferenciais que atenderão as pessoas que fazem jus ao atendimento.

§ 3º. As denúncias dos usuários dos serviços bancários quando ao descumprimento desta Lei deverão ser encaminhadas à Comissão de Defesa do Consumidor nas diversas esferas municipal, estadual e federal.

Art. 4º. O descumprimento desta lei constituirá prática infrativa e sujeitará ao infrator às penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

I – advertência;

II – multa diária de 1.000 UPF (Unidade Padrão Fiscal do Município) na primeira reincidência;

III – duplicação do valor da multa, em caso de nova reincidência;

IV – suspensão temporária de atividade;

V – suspensão do alvará de funcionamento;

VI – cassação do alvará de funcionamento.

Art. 5º. Os estabelecimentos terão um prazo de 120 dias para implantar no setor de caixas cabine individual de proteção visual, funcionários em numero compatível com o fluxo de usuários e câmeras de vídeo na área interna e externa.

Art. 6º. O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 dias, contados da data da sua publicação.

Art. 7º. Ficam revogadas as Leis 1.350 de 18 de fevereiro de 1999/ 1362 de 18 de junho de 1999/ 1.631 de 01 de novembro de 2005 e a lei 1.818 de 22 de junho de 2009.

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

ROBERTO EDUARDO SOBRINHO
Prefeito do Município

MOACIR DE SOUZA MAGALHÃES
Procurador Geral Adjunto do Município

Projeto de Lei n. 2.601/2009
Autoria: Ver. Cláudio Carvalho