



**CÂMARA MUNICIPAL DE PIRAI**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

*medolashva*  
Câmara Municipal de Pirai  
Protocolo nº 00419  
19 MAR 2018  
Livro \_\_\_\_\_ Fls \_\_\_\_\_

**PROJETO DE LEI Nº 34/2018.**

**Determina aos bancos obrigações relativas ao atendimento dos usuários nas agências bancárias situadas no território do Município de Pirai e dá outras providências.**

**A CÂMARA MUNICIPAL DE PIRAI,**

**A P R O V A :**

**Art. 1º** - Os bancos com agências situadas no Município de Pirai deverão efetuar atendimento em tempo razoável.

§ 1º - Para os fins desta Lei, entende-se como tempo razoável de atendimento, o prazo máximo de quinze minutos em dias normais e de trinta minutos em dias precedentes ou posteriores a feriados prolongados.

§ 2º - Nas agências de que trata o caput, os bancos são obrigados a fornecer aos usuários senhas numéricas de atendimento que identifiquem a instituição bancária e a agência, registrem o horário de entrada e de efetivo atendimento, bem como disponibilizar em local visível a informação da escala de trabalho dos caixas e demais funcionários da agência.

**Art. 2º** - O atendimento preferencial, aos maiores de sessenta e cinco anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, será realizado através de senhas numéricas preferenciais e oferta de no mínimo quinze assentos de correta ergometria.

**Art. 3º** - Os bancos deverão disponibilizar em todas as suas agências, pelo menos, um bebedouro de água e um banheiro para uso dos clientes.

**Art. 4º** - Os bancos deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações: o número desta Lei; o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas; o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento; o direito a no mínimo quinze assentos para uso preferencial de idosos, portadores de deficiência, gestantes e pessoas com crianças de colo; e os locais do bebedouro e do banheiro para uso dos clientes.



**CÂMARA MUNICIPAL DE PIRAI**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

**Art. 5º** - O não cumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, aferidas relativamente a cada agência onde se verificar a infração:

- I – advertência, com prazo de trinta dias para regularização;
- II - multa de dez mil reais na primeira autuação;
- III - multa de vinte mil reais na segunda autuação;
- IV – multa de quarenta mil reais na terceira autuação;
- V - multa de oitenta mil reais na quarta autuação;
- VI - multa de cento e sessenta mil reais na quinta autuação;
- VII – suspensão da licença de funcionamento da agência, por prazo indeterminado.

§ 1º - A suspensão da licença de funcionamento somente cessará mediante a regularização do atendimento nos moldes previstos nesta Lei.

§ 2º - O auto de infração será publicado no Diário Oficial do Município.

**Art. 6º** - O Município disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação, bem como para a fiscalização do cumprimento desta Lei, através do PROCON-Piraí.

**Art. 7º** - Os Bancos terão o prazo máximo de noventa dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adequarem o atendimento ao público nas agências situadas no Município de Piraí ao disposto nesta Lei.

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

**JUSTIFICATIVA:**

Aos municípios compete legislar sobre o tempo de esperar nas filas bancárias.

O processo de reestruturação no setor serviços com a introdução de recursos de informática em larga escala, tem levado à continuada redução do efetivo de trabalhadores empregados, à semelhança do que já vinha sendo observado no setor industrial.

No setor serviços, destacadamente, os serviços bancários, que anteriormente era prestado através do contato pessoal e direto entre usuário e prepostos das instituições financeiras nas agências bancárias, passa



**CÂMARA MUNICIPAL DE PIRAI**  
**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

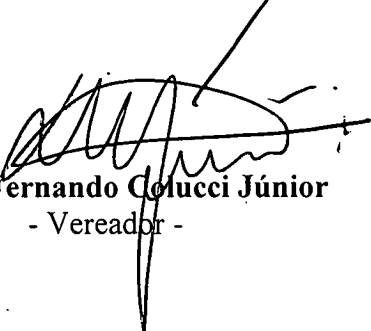
gradativamente a ser realizado por meio eletrônico ou caixas automatizados. Tais inovações elevaram exponencialmente a produtividade do setor, e possibilitou a uma parte dos usuários do sistema maior eficiência e comodidade.

Entretanto, inúmeras atividades continuam sendo prestadas nos guichês mediante o atendimento personalizado, especialmente àqueles usuários que não têm acesso à internet ou ao próprio sistema bancários – não dispondo de conta corrente ou em outra modalidade.

A automação do serviço foi acompanhada pela redução do contingente de funcionários, acarretando por um lado, a sobrecarga de atividade para os trabalhadores bancários e, de outro lado, a penalização do usuário dos serviços.

Tornou-se comum a permanência dos usuários em filas enormes, que por vezes se prolongam para além dos limites físicos da agência bancária, fazendo com que o consumidor dos serviços bancários permaneça por horas em condições desconfortáveis e mesmo sujeito a intempéries.

**SALA DAS SESSÕES**, em 19 de março de 2018.

  
**Luiz Fernando Colucci Júnior**  
- Vereador -