



PREFEITURA DE

PEDRAS DE FOGO

O TRABALHO CONTINUA

Gabinete da Prefeita

LEI Nº 897/11, DE 25 DE ABRIL DE 2011.

DISPÕE SOBRE MEDIDAS DE SEGURANÇA E ATENDIMENTO AO CLIENTE A SEREM ADOTADAS NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE PEDRAS DE FOGO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A PREFEITA CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE PEDRAS DE FOGO - ESTADO DA PARAIBA.

FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E EU SANSIONO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º. Ficam as instituições bancárias localizadas no Município de Pedras de Fogo obrigadas a instalar, em suas agências e postos de atendimento ao público: tapumes, biombos ou estruturas similares; localizados de forma a impedir a visualização pelos demais clientes das operações financeiras realizadas pelos clientes que estão nos caixas de atendimento pessoal situados no interior das agências e postos de atendimento, isolando-os e preservando a intimidade e a segurança destes clientes após terem realizado suas operações bancárias.

Parágrafo Único. Fica proibido o uso de telefone celular ou qualquer outro meio de comunicação por rádio por parte dos clientes no interior das agências e/ou postos bancários, devendo a instituição adotar as medidas cabíveis para coibir tal uso, afixando avisos e cartazes, e orientando seus funcionários a informar os clientes acerca da proibição.

Art. 2º. As instituições bancárias a que se refere o art. 1º, deverão instalar câmeras que captem imagem do interior e exterior da agência, devendo arquivá-las por período nunca inferior a 03 (três) meses.

Art. 3º. As agências bancárias situadas no âmbito do Município de Pedras de Fogo deverão colocar à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado no prazo máximo de 20 (vinte) minutos, em dias normais, e de 30 (trinta) minutos, em véspera e depois de feriados, bem como em dias de pagamento de servidores públicos e/ou empresas.

§ 1º. As agências bancárias deverão informar aos seus usuários, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho do setor de caixas colocados à disposição, bem como as datas de pagamento referidas no caput deste artigo.

§ 2º. O controle de atendimento de que trata esta Lei pelo cliente será realizado através de emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária, onde constará:

- I – nome e número da instituição;
- II – número da senha;
- III – data e horário de chegada do cliente;



IV – rubrica do funcionário da instituição.

§ 3º. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta e cinco (65) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo também será através de senha numérica e oferta de, no mínimo, 15 (quinze) assentos ergonomicamente corretos.

§ 4º. A instituição bancária deverá afixar, de forma permanente, em local visível, e com tamanho de letra razoável, as informações constantes do caput deste artigo, versando sobre o tempo máximo de atendimento.

Art. 4º. O não cumprimento de quaisquer dos dispositivos desta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções, não prejudicando outras ações penais:

I – advertência;

II – multa de 1.000 (mil) a 5.000 (cinco mil) UFIRs, revertida em favor do Tesouro Municipal;

Parágrafo único. Quando da aplicação da multa, deverão ser verificadas situações atenuantes e/ou agravantes, bem como a existência de reincidência por parte da instituição financeira;

Art. 5º. A fiscalização do efetivo cumprimento dos dispositivos desta Lei, a aplicação de multas e penalidades, a arrecadação de eventuais valores, caberá ao Município, através do Poder Executivo, que poderá designar pessoal ou criar órgão ou cargo específico para tanto.

Art. 6º - As agências bancárias terão o prazo máximo de noventa (90) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se.

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto nesta Lei quanto à instalação dos biombos, tapumes ou estruturas similares, bem como o disposto nos arts. 2º e 3º deverá ser observado o prazo máximo de 90 (noventa) dias da entrada em vigor desta Lei, sob pena de multa diária de 100 (Cem) UFIR's por agência bancária ou posto de atendimento em que não houver sido instalado o equipamento, até o efetivo cumprimento da obrigação.

Art. 7º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete da Prefeita do Município de Pedras de Fogo, em 25 de abril de 2011.


MARIA CLARICE RIBEIRO BORBA
Prefeita