

LEI N.º 586,

DE 11 DE NOVEMBRO DE 2.010.

**“DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE USUÁRIOS
NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS, AGÊNCIAS DA
ECT – EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E
TELÉGRAFOS, COOPERATIVAS DE CRÉDITO
E CASAS LOTÉRICAS DO MUNICÍPIO DE
SONORA – MS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE SONORA, Estado de Mato Grosso do
Sul, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprova e ele
sanciona a seguinte Lei:**

Art. 1.º - Ficam as Agências Bancárias, as Agências da ECT, Cooperativas de Crédito e Casas Lotéricas, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável, de acordo com o art. 2.º desta Lei.

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

- I. Até 15 (quinze) minutos em dias normais;
- II. Até 20 (vinte) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nas segundas-feiras e nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de outras empresas, de vencimentos de contas de concessionária de serviços públicos e de recebimentos de tributos municipais, estaduais e federais, e até 25 (vinte e cinco) minutos diariamente, entre as 12:00 e 13:00 horas.

§1.º Os bancos, as agências da ECT, as Cooperativas de Crédito e Casas Lotéricas ou suas entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei as datas das ocorrências previstas no inciso II;

§ 2.º O tempo máximo de atendimento referido nos incisos I e II leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção das atividades bancárias, das agências da ECT, das Cooperativas de Crédito e Casas Lotéricas, tais como energia, telefonia e transmissão de dados;

§ 3.º Para efeito de controle do tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários, as agências da ECT, as Cooperativas de Crédito e Casas

Lotéricas fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão impressos, os horários de recebimento da senha e atendimento junto aos caixas;

§ 4.º Para as agências bancárias, agências da ECT, Cooperativas de Crédito e Casas Lotéricas que tiverem um caixa rápido, destinado a atender o público que busca serviços que não envolvam processamento de mais de 3 (três) documentos e tiverem também serviço de auxílio ao público na sala de auto atendimento, no horário das 8:00 às 14:00 horas, a medição do tempo estabelecido no art. 2.º desta Lei será exclusivamente feita pela fila do caixa rápido e não nos demais caixas, onde também serão atendidos o público que busca serviços que envolvam o processamento de mais de 3 (três) documentos.

Art. 3.º - As agências bancárias, agências da ECT e Cooperativas de Crédito e Casas Lotéricas ficam obrigadas a:

- I. possuir em suas dependências, sanitários duplos, com locais destinados aos sexos feminino e masculino, e bebedouros para uso dos clientes;
- II. disponibilizarem bancos de espera nas filas de caixa e atendimento em quantidade suficiente para atender o fluxo de clientes em seus estabelecimentos e no mínimo 05 (cinco) bancos exclusivos para deficientes físicos.

Art. 4.º - As agências bancárias, agências da ECT, Cooperativas de Crédito e Casas Lotéricas terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 5.º - O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções:

- I. Advertência;
- II. Multa de 100 (cem) UFERMS;
- III. Multa de 200 (duzentas) UFERMS, até a 10.ª (décima) reincidência;
- IV. Suspensão de Alvará de Funcionamento, após a 10.ª (décima) reincidência;
- V. Cassação do Alvará de Funcionamento caso não seja comprovada a adequação da agência em prestar atendimento no tempo máximo disposto nesta Lei, decorridos 6 (seis) meses da suspensão descrita no inciso anterior.

§ 1.º Não se considera, para efeito de reincidência, as denúncias apuradas e comprovadas após o regular processo administrativo, que tenham ocorrido no mesmo dia;

§ 2.º Para efeito de reincidência, não será considerada a infração anterior se entre a data da autuação e a segunda infração tiver transcorrido prazo superior a 2 (dois) meses.



Art. 6.º - As denúncias deverão ser encaminhadas ao órgão ou entidade da Prefeitura Municipal de Sonora-MS, encarregado do ordenamento e do pleno desenvolvimento das funções sócias da cidade.

Parágrafo único. Não serão admitidas denúncias anônimas, que não indiquem o meio de prova ou que deixem de apontar os dados básicos para identificação do estabelecimento bancário, agência da ECT, Cooperativa de Crédito ou Casas Lotéricas, do dia e horário do descumprimento da Lei.

Art. 7.º - As agências bancárias, agências da ECT, Cooperativa de Crédito e Casas Lotéricas deverão afixar em suas dependências, em local visível e com possibilidade de leitura à distância, as informações sobre o tempo máximo permitido e a especificação dos dias em que se difere o tempo de permanência na fila, conforme descrito nos incisos do art. 2.º, bem como o número desta Lei.

Art. 8.º - O Prefeito de Sonora-MS regulamentará esta Lei no prazo de 30 (trinta) dias contados do início de sua vigência.

Art. 9.º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



Zelir Antonio Maggini
Prefeito Maggioni