



Prefeitura do Município de Mandaguçu

ESTADO DO PARANÁ

Paço Municipal "Hiro Vieira"

Rua Bernardino Bogo, 175 - Caixa Postal 81 - CEP: 87160-000.

PABX/FAX (44)3245-1122 - CNPJ 76.285.329/0001-08

E-mail: adm@mandaguacu.pr.gov.br - www.mandaguacu.pr.gov.br

LEI Nº 1788/2012

Dispõe sobre o tempo de espera para atendimento nas instituições bancárias, financeiras e de crédito no Município de Mandaguçu, Estado do Paraná e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Mandaguçu aprovou e o Prefeito Municipal, sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam as instituições bancárias, financeiras e de crédito instaladas no âmbito do Município de Mandaguçu ou que nele venham a se estabelecer, obrigadas colocar a disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º Para os fins desta lei, entende-se como tempo razoável de atendimento, o prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§ 2º O tempo máximo de atendimento é o tempo computado entre a chegada do cliente na fila, com horário e data, até o início efetivo do atendimento no guichê de caixa.

Art. 2º O atendimento a todos os usuários dos serviços bancários deverá ser obrigatoriamente realizado mediante o sistema de uso de senha numérica, contendo impressos, mecânica ou eletronicamente, a data e o horário de sua emissão e a comprovação do efetivo atendimento.

Parágrafo único. A senha de que trata este artigo deverá ser fornecida gratuitamente, ficando vedada a cobrança, sob qualquer título, de valor correspondente ao seu fornecimento.

Art. 3º As instituições bancárias, financeiras e de crédito deverão manter em funcionamento, em lugar visível ao público, painel eletrônico que indique o número da senha e o caixa disponível para o atendimento do próximo cliente da fila de espera.

Art. 4º O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, será realizado através de senhas numéricas e oferta de, no mínimo, quinze assentos de correta ergometria.

Art. 5º Na prestação de serviços oriundos da celebração de convênios, não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem serem estabelecidos, nas dependências, local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.

Art. 6º As instituições bancárias, financeiras e de crédito deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações:

I - o número desta lei;

II - o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas;

III - o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento;

IV - o direito a no mínimo quinze assentos para uso preferencial de idosos, portadores de deficiência, gestantes e pessoas com crianças de colo;

V - o endereço e o número de telefone do órgão municipal fiscalizador desta lei.



Prefeitura do Município de Mandaguçu

ESTADO DO PARANÁ

Paço Municipal "Hiro Vieira"

Rua Bernardino Bogo, 175 - Caixa Postal 81 - CEP: 87160-000.

PABX/FAX (44)3245-1122 - CNPJ 76.285.329/0001-08

E-mail: adm@mandaguacu.pr.gov.br - www.mandaguacu.pr.gov.br

Art. 7º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, aplicadas sucessivamente:

I - advertência: com prazo de 30 (trinta) dias úteis para a regularização da pendência;

II - multa: persistindo a infração, aplicar-se-á multa no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais); se, até 30 (trinta) dias úteis após a aplicação da multa, não houver regularização da situação, aplicar-se-á uma segunda multa no valor de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);

III - suspensão da licença de funcionamento: se, após 30 (trinta) dias úteis da aplicação da segunda multa, persistir a infração, o Município procederá à suspensão da licença de funcionamento do estabelecimento bancário, por prazo indeterminado.

Parágrafo único. A suspensão da licença de funcionamento somente cessará depois do cumprimento pelo infrator de todas as obrigações previstas nesta lei.

Art. 8º As denúncias dos usuários dos serviços bancários quanto ao descumprimento desta lei deverão ser encaminhadas à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, órgão encarregado da fiscalização e da punição dos infratores.

§ 1º A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, além de apurar de forma célere as denúncias recebidas, deverá realizar, com assiduidade, verificação direta, junto às agências bancárias, do efetivo cumprimento desta lei.

§ 2º O Poder Executivo disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação.

Art. 9º As instituições bancárias, de financiamento e de crédito terão o prazo máximo de noventa dias, a contar da data da publicação desta lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 10. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Mandaguçu, 14 de junho de 2012.

Ismael Ibraim Fouani
Prefeito Municipal