



**CÂMARA MUNICIPAL DE CASIMIRO DE ABREU
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**



LEI Nº 2.288, de 10 de janeiro de 2023.

Autoria: Vereadores Marcelo Mota Gaião, Wellington Azevedo dos Santos e Leonardo da Rocha Izidoro.

EMENTA: Dispõe sobre a implementação de medidas e a regulamentação de obrigações referentes ao atendimento de clientes e usuários das instituições bancárias situadas no âmbito do Município de Casimiro de Abreu e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CASIMIRO DE ABREU, ESTADO DO RIO DE JANEIRO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, E DE CONFORMIDADE COM O § 7º DO ART. 63, DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO, FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E EU PROMULGO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º - Ficam as instituições bancárias com agências situadas no Município de Casimiro de Abreu, obrigadas a garantir o atendimento em tempo razoável de duração.

§ 1º - Para fins desta Lei, considera-se tempo razoável de atendimento o prazo máximo de 15 (quinze) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em vésperas de feriados ou dias posteriores a estes.

§ 2º - Nas agências de que trata o caput deste artigo, as instituições deverão estabelecer o controle de atendimento ao usuário e realizá-lo através de emissão de senhas numéricas, das quais conterão os seguintes elementos:

- I- nome e número da instituição bancária;
- II- número da senha;
- III- data e horário de chegada do cliente à instituição;
- IV- horário do efetivo atendimento, rubricado pelo funcionário que realizou o atendimento,

§ 3º - As instituições supracitadas deverão afixar informações em local visível aos seus usuários, contendo a escala de trabalho do setor de caixas e dos demais funcionários da agência.

Art. 2º - Torna-se obrigatória para todas as agências bancárias públicas e privadas e em todo o Município:

- I- a disponibilização de assentos de espera, de número compatível ao fluxo diário de usuários no local, com a finalidade de fornecer um atendimento digno e adequado;
- II- a instalação de ao menos um bebedouro com água filtrada e gelada, em lugar acessível aos clientes;



**CÂMARA MUNICIPAL DE CASIMIRO DE ABREU
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**



III- a disponibilização de banheiros para utilização pública, separados por sexo e com dependências próprias às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

- a) a instalação e as adequações dos banheiros com acessibilidade deverão seguir os padrões estabelecidos pela Agência Brasileira de Normas Técnicas - ABNT.
- b) os banheiros deverão conter papel higiênico, lavatório com água corrente, sabão, toalhas de papel ou secador de ar quente.

Art. 3º - Os serviços tratados no artigo anterior deverão observar as condições de higiene e conservação, conforme normas e padrões de limpeza, higiene e segurança.

Art. 4º - O atendimento deverá ocorrer de forma prioritária através do sistema de senhas numéricas preferenciais, reservando o direito de 15 (quinze) assentos de correta ergometria, que serão ofertados:

- I- aos idosos de idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;
- II- às gestantes e lactantes;
- III- às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV- às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 5º - As agências deverão exibir em local de fácil visibilidade para o público, as seguintes informações necessárias:

- I- o número desta Lei;
- II- o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas;
- III- o direito à senha numérica que consta o horário de chegada do cliente à agência e o horário do efetivo atendimento;
- IV- o direito às 15 (quinze) assentos preferenciais para os grupos prioritários listados no artigo 4º desta Lei.
- V- os locais onde se encontram os bebedouros e os banheiros de uso público.

Art. 6º - Fica obrigatória a instalação de cobertura, tipo tenda, nas áreas externas das agências previstas nesta Lei, a fim de proteger os usuários das diversas condições climáticas.

Art. 7º - A inobservância ao disposto nesta Lei importará nas seguintes penalidades, aferidas relativamente a cada agência onde se verificar a infração:

- I- advertência por escrito, com o prazo máximo de 30 (trinta) dias para a regularização, visando sua adequação à presente Lei;
- II- multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), na primeira autuação;
- III- multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), na segunda autuação;
- IV- multa de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais), na terceira autuação;
- V- multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), na quarta autuação;
- VI- multa de R\$ 160.000,00 (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 cessará mediante a adequação do sistema de atendimento aos moldes previstos nesta Lei.

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

Art. 8º - Caberá ao Poder Executivo regulamentar por meio de Decreto o Órgão competente para fiscalização e aplicação de penalidades, em caso de descumprimento dos dispositivos contidos nesta Lei.



**CÂMARA MUNICIPAL DE CASIMIRO DE ABREU
ESTADO DO RIO DE JANEIRO**



Art. 9º - Os Bancos terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adequarem o atendimento ao público nas agências situadas no território do Município de Casimiro de Abreu ao disposto nesta Lei.

Art. 10 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Casimiro de Abreu, 10 de janeiro de 2023.

VICTOR FERREIRA VARELA
Presidente