



ESTADO DO ACRE
CAMARA MUNICIPAL DE MÂNCIO LIMA

LEI Nº 391/2018, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2018.

“Determina aos bancos obrigações relativas ao atendimento dos usuários nas agencias bancarias situadas no município de Mâncio Lima e dá outras providencias”

O PRESIDENTE DA CAMARA MUNICIPAL DE MÂNCIO LIMA, ESTADO DO ACRE, no uso de suas atribuições legais e de acordo com o art.42º paragrafo 3º e 7º da Lei Orgânica do Município de Mâncio Lima – Acre:

FAÇO SABER que a Câmara Municipal aprovou e eu **PROMULGO** a presente LEI:

Art. 1º Ficam as agencias bancárias, casas lotéricas e demais estabelecimentos de crédito no município de Mâncio Lima – Acre, obrigadas a colocar pessoal suficiente no setor de caixas e equipamentos eletrônicos de auto atendimento, para que o atendimento seja feito em tempo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Art. 2º Para efeito desta Lei, entende-se como tempo hábil para atendimento aos usuários, o prazo de até:

- a) 20 (vinte) minutos de espera em dias normais;
- b) 30 (trinta) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;
- c) 45 (quarenta e cinco) minutos de espera nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo esse prazo, em hipótese alguma ser prolongado.

§ 1º Para efeito de controle do tempo de atendimento, as agencias bancarias, as casas lotéricas e os estabelecimentos de credito fornecerão, inclusive e de maneira distinta para os preferenciais definidos em Lei, senhas eletrônicas ou bilhetes contendo impressos os seguintes dados: a identificação da instituição bancária e da agencia, o número de ordem sequencial de senha, a data e o horário da entrega da senha.



ESTADO DO ACRE
CAMARA MUNICIPAL DE MANCIO LIMA

§ 2º O atendimento será organizado de maneira que o consumidor aguarde sentado e será chamado na sequencia e conforme numeração de sua senha ou bilhete.

Art. 3º O atendimento preferencial, aos idosos, gestantes, pessoas com deficiência e pessoa com crianças de colo, será realizado através de senhas numéricas preferenciais e oferta de no mínimo dez assentos de correta ergonomia.

Art. 4º As agencias bancarias e demais estabelecimentos de credito têm o prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar da data de publicação desta Lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 5º O não cumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, aferidas relativamente a cada agencia bancaria onde verificar a infração:

I – Advertência, com prazo de trinta dias para regularização;

II – Multa de cinco mil UNIFPs na primeira autuação;

III – Multa de dez mil UNIFPs na segunda autuação;

IV – Multa de vinte mil UNIFPs na terceira autuação;

V – Multa de quarenta mil UNIFPs na quarta autuação;

VI – Multa de oitenta mil UNIFPs na quinta autuação;

§ 1º O auto de infração será publicado no diário oficial do estado (DOE), enquanto não for criado o Diário Oficial do Município.

Art. 6º As denúncias dos munícipes deverão ser apresentadas ao Setor de Fiscalização do Município, que de posse das provas autuará e multará a instituição financeira, sem prejuízos de outras providencias a cargo do PROCON e da Promotoria de Defesa do Consumidor do Ministério Público do Estado do Acre, concedendo-se direito de defesa a instituição financeira denunciada.

§ 1º As denúncias deverão ser devidamente comprovadas com a senha ou bilhete que comprovam registro da entrada na fila de atendimento e termino do atendimento.

§ 2º Caso seja possível o denunciante apresentará também duas testemunhas que presenciaram a infração a esta Lei.

Art. 7º Não será considerada infração à lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

Art. 8º - Os bancos serão obrigados a disponibilizar em todas as suas agencias, para uso dos clientes e usuários, pelo menos, um bebedouro de agua, um banheiro masculino e um banheiro feminino, ambos adaptados para pessoas com deficiências.

Art. 9º - Os bancos deverão exhibir em local visível nas suas agencias as seguintes informações: o número desta Lei; o tempo máximo de espera para atendimento; o direito a senha ou bilhete constando a identificação da instituição bancaria e da agencia, o numero da ordem de chegada, a data e o horário de entrada



ESTADO DO ACRE
CAMARA MUNICIPAL DE MANCIO LIMA

na fila de atendimento; o direito de assentos preferenciais conforme o que rege esta lei e a identificação dos locais de bebedouros e dos banheiros.

Art. 10º O Poder Executivo adotará providencias junto ao Banco Central para o fiel cumprimento desta Lei.

Art. 11º O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua publicação.

Art.12º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Mâncio Lima, Acre, 23 de Fevereiro de 2018.



Rogério Corrêa Morais
CPF: 718.264.832-68
Presidente
Câmara M. Mâncio Lima-Ac