

LEI MUNICIPAL Nº 3170, DE 03/04/2005
PROJETO DE LEI Nº 3.360, DE 31/03/2005

~~“Dispõe sobre o atendimento a clientes em instituições financeiras, e dá outras providências”.~~

“ DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO A CLIENTES EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, AGÊNCIAS DE CORRÊIOS, INSS, COPASA, CEMIG E INSTITUIÇÕES AFINS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”. (Emenda alterada pela Lei Municipal nº 3951, de 22/03/2013)

O **Prefeito Municipal de São Sebastião do Paraíso/MG**, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a **Câmara Municipal aprovou e ele, sanciona e promulga** a seguinte Lei:

~~Art. 1º. Ficam as instituições financeiras de São Sebastião do Paraíso, notadamente as agências e os postos bancários e os estabelecimentos de crédito, obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, a partir da sua entrada na fila de atendimento, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.~~

Art. 1º - Ficam as instituições financeiras, Agências de Correios, INSS, COPASA, CEMIG e instituições afins, de São Sebastião do Paraíso, notadamente as agências e os postos bancários e os estabelecimentos de crédito, obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente para que o atendimento seja feito em prazo hábil, a partir da sua entrada na fila de atendimento, respeitada a dignidade e o tempo do usuário. (Art. 1º. Com redação dada pela Lei Municipal nº 3951, de 22/03/2013)

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

I – 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II – 25 (vinte e cinco) minutos, às vésperas e no primeiro dia seguinte aos feriados prolongados;

~~III – 30 (trinta) minutos, nos dias de pagamento dos servidores municipais, estaduais e federais.~~

III – 45 (quarenta e cinco) minutos, nos dias de pagamento dos servidores municipais, estaduais e federais, sendo considerado o prazo máximo, principalmente em período de pandemia ou com Decreto do Estado de Calamidade. **(Inc. III, com redação dada pela Lei Municipal nº 4784, de 31/08/2021).**

Parágrafo único. Os prazos mencionados nesse artigo não poderão ser ultrapassados, com exceção do previsto no artigo 7º desta Lei.

Art. 3º. Para os efeitos desta Lei, considera-se:

~~I – usuário, a pessoa que utiliza o caixa e os equipamentos de auto-atendimento em instituições financeiras;~~

I – **USUÁRIO** - a pessoa que utiliza o caixa e/ou os serviços das instituições pertinentes e os equipamentos de auto-atendimento; (Inc. I Com redação dada pela Lei Municipal nº 3951, de 22/03/2013)

~~II – fila de atendimento, a que conduz o usuário ao caixa e aos equipamentos de auto-atendimento;~~

II – **FILA DE ATENDIMENTO** - a que conduz o usuário ao caixa e/ou a utilização dos serviços das instituições constantes e aos equipamentos de auto-atendimento; (Inc. II Com redação dada pela Lei Municipal nº 3951, de 22/03/2013)

III – tempo de espera, o computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento.

~~Art. 4º. As instituições financeiras fornecerão aos usuários senha de atendimento, na qual deverão constar o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.~~

Art. 4º - As instituições afins fornecerão aos usuários senha de atendimento, na qual deverão constar o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento. (Art. 4º Com redação dada pela Lei Municipal nº 3951, de 22/03/2013)

~~Art. 5º. As instituições financeiras implantarão, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto nesta Lei.~~

Art. 5º - As instituições implantarão, no prazo de 60 (sessenta) dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto nesta Lei. (Art. 5º Com redação dada pela Lei Municipal nº 3951, de 22/03/2013)

~~Art. 6º. O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita a instituição financeira infratora às seguintes penalidades:~~

Art. 6º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita a instituição infratora às seguintes penalidades: (Art. 5º Com redação dada pela Lei Municipal nº 3951, de 22/03/2013)

I – advertência escrita;

II – multa de R\$ 5000,00 (cinco mil reais), em caso de reincidência, dobrada a cada nova reincidência.

Parágrafo único. O valor da multa de que trata o inciso II deste artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por Legislação Federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

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. As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas aos órgãos competentes.

Art. 9º. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 10. Ficam revogadas as disposições em contrário, especialmente a Lei Municipal nº 2.618, de 14 de outubro de 1999.

São Sebastião do Paraíso, 31 de março de 2005.

AUTOR: VER.PRES.ANTONINO JOSÉ AMORIM

**PRES.VER. ANTONINO JOSÉ AMORIM / VICE-PRES.JOSÉ APARECIDO RICCI/ SECRETÁRIO
VER. EDILSON RODRIGUES NEVES**

CONFERE COM O ORIGINAL

PRESIDENTE