



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

LEI N.º. 1.684

DE 22 DE SETEMBRO DE 2017.

“Dispõe sobre o período de atendimento interno ao usuário dos estabelecimentos bancários do Município de Cajamar - SP”.

“Projeto de Lei de Autoria do Vereador Manoel Pereira Filho”

ANA PAULA POLOTTO RIBAS DE ANDRADE, Prefeita do Município de Cajamar, Estado de São Paulo, no uso das atribuições legais, FAÇO SABER, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a presente Lei:

Art. 1.º O tempo de espera dos clientes pelo atendimento prestado por bancos, no âmbito do município de Cajamar- SP, não poderá exceder a 30 minutos:

§ 1.º O tempo previsto no caput deste artigo refere-se a todo atendimento prestado aos clientes e usuários na ala ou setor comercial para pessoas físicas e jurídicas, serviços de informações, e demais serviços colocados à disposição da população, excetuando-se o tempo de espera na fila para atendimento nos caixas que já possui legislação própria.

§ 2.º Para o cumprimento do dispositivo previsto neste artigo, as agências bancárias deverão adotar sistema de controle por meio de senha, onde conste o nome da agência, o seu endereço, a data do uso, o horário de chegada à fila do estabelecimento, o setor ou tipo de serviço que foi direcionado e o horário início do atendimento; ficando, obrigatoriamente, uma via dessa senha de posse do usuário.

§ 3.º Os usuários dos serviços bancários deverão se utilizar da via original da senha para protocolarem sua reclamação quando forem lesados em seu direito.

§ 4.º Para ciência aos usuários sobre o atendimento bancário, conforme as normas desta Lei, deverão ser afixadas avisos pelas Agências sobre o tempo estabelecido, de forma que fiquem adequados para a fácil visualização do



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

LEI Nº. 1.684/2017 – Fls. 02

público cliente, e para tanto tenham escrita em quadro nunca inferior ao tamanho 45 cm x 40 cm. com os seguintes dizeres: "Esta Agência está obrigada pela Lei nº 1.684,

de 22 de setembro de 2017, a dar atendimento aos seus usuários em todos os serviços num tempo máximo de espera de:

- A) Para atendimento nos caixas: 15 minutos em dias úteis normais; 30 minutos nos dias: 5º (quinto) dia útil; dia 10 (dez); dia útil subsequente pois coincidiu o dia 10 (dez) com sábado, domingo ou feriado; véspera e dia seguinte, após feriado prolongado;
- B) Para os demais serviços de atendimento: 30 minutos.

§ 5.º Os estabelecimentos bancários de caráter social e considerados como Agentes de políticas públicas, cujos atendimentos envolverem de forma direta os beneficiários dos programas sociais do Governo Federal, tais como: Bolsa família, Pis/Pasep, FGTS, Seguro Desemprego, Penhor, Minha Casa Minha Vida, Minha Casa Melhor e Habitação, terão o tempo previsto no caput deste artigo estendido para até no máximo 40 (quarenta) minutos.

Art. 2.º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes sanções:

- I. Advertência;
- II. Multa única de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).
- III. Na primeira reincidência, o dobro da multa do inciso II.
- IV. Nas demais reincidências, aplicar-se-á multa única de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Art. 3.º As agências bancárias deverão se adaptar às disposições desta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação”.



Prefeitura do Município de Cajamar

ESTADO DE SÃO PAULO

LEI N.º. 1.684/2017 – Fls. 03

Art. 4.º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura do Município de Cajamar, 22 de setembro de 2017.

ANA PAULA POLOTTO RIBAS DE ANDRADE
Prefeita Municipal

Conferida, numerada e datada neste Departamento, na forma regulamentar. Publicada no Paço Municipal nos termos do artigo 102 da Lei Orgânica do Município de Cajamar, mediante afixação no local de costume, aos vinte e dois dias do mês de setembro do ano de dois mil e dezessete.

MILTON PAULO DE FIGUEIREDO
Departamento Técnico Legislativo