



*Estado do Rio de Janeiro  
 Câmara Municipal de Cantagalo*

LEI N° 1.331/2017.

**Determina as agências bancárias obrigações relativas ao tempo de espera nas filas e dá outras providências.**

**O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CANTAGALO, ESTADO DO RIO DE JANEIRO, FAZ SABER QUE A CÂMARA APROVOU E ASSIM PROMULGA A SEGUINTE LEI:**

**Art. 1º** - As agências bancárias instaladas no Município de Cantagalo deverão disponibilizar número suficiente de funcionários para atender ao público em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

**§1º** - Para efeitos desta lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

- I- Quinze (15) minutos em dias de expediente normal;
- II- Vinte (20) minutos às vésperas e depois de feriados; e nos dias de pagamento a servidores municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

**§2º** - O serviço prestado com propriedade é o executado com zelo, segurança e prestabilidade, por agente competente.

**§3º** - O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral e eficiente, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

**§4º** - Considera-se ainda, para efeitos desta legalização:

- I- Consumidor: pessoa que utiliza os caixas, mesas e equipamentos de autoatendimento nas agências bancárias;
- II- Fila de espera: a que conduz o consumidor aos caixas, mesas e atendimentos bancários;
- III- Tempo razoável: é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento.

**§5º** - Será considerado para a exigência do tempo máximo para o atendimento, referidos nos incisos I e II do §1º, o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.

**Art. 2º** - O controle do tempo de atendimento se dará por meio de senhas eletrônicas, fornecidas pelas agências bancárias, nas quais constarão, eletronicamente, o nome do banco, a data e o horário de emissão da senha, e ainda o nome do gerente responsável pelo atendimento aos clientes.

**§1º** - As agências bancárias não poderão cobrar qualquer importância pelo fornecimento das senhas de atendimento.

**§2º** - A hora do efetivo atendimento será considerada como a do momento em que o funcionário do caixa ficar disponível para o atendimento do consumidor.



*Estado do Rio de Janeiro  
Câmara Municipal de Cantagalo*

§3º - O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa que autentique ou anote na senha impressa o horário do efetivo atendimento. Caso haja recusa do funcionário, o consumidor deverá fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas ou do gerente da agência.

Art. 3º - Os bancos deverão disponibilizar em todas as agências bancárias, pelo menos um bebê-douro de água e banheiro para uso dos clientes.

Art. 4º - As agências bancárias deverão afixar esta lei em local visível de fácil acesso ao público, em tamanho e caracteres ostensivos.

Art. 5º - As instituições bancárias que possuam agências no Município com mais de 01 (um) andar deverão atender aos idosos, às pessoas portadoras de deficiência física, necessidades especiais, mobilidade reduzidas e gestantes, no andar térreo.

Art. 6º - O descumprimento desta lei constituirá prática infrativa e sujeitará o transgressor às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

- I - Multa;
- II - Suspensão temporária da atividade;
- III – Suspensão do alvará de funcionamento;
- IV – Cassação do alvará de funcionamento.

Art. 7º - Compete ao Município de Cantagalo, através do seu órgão executivo a fiscalização in loco das agências bancárias em conjunto ou separadamente com o PROCON/RJ, bem como, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta lei.

§1º - A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá como pena base mínima o valor de 10.000 (dez mil) UFICAN (Unidade Fiscal de Cantagalo).

Art. 8º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Presidente, em 03 de fevereiro de 2017.



**OCIMAR MERIM LADEIRA**  
**PRESIDENTE**