



PREFEITURA MUNICIPAL DE MANGA

Estado de Minas Gerais

LEI Nº 1.851 DE 26 DE NOVEMBRO DE 2014

EMENTA: DETERMINA ÀS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS OBRIGAÇÕES RELATIVAS AO ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS SITUADAS NO MUNICÍPIO MANGA/MG E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Art. 1º - As instituições financeiras com agências situadas no Município de Manga/MG deverão efetuar atendimento em tempo razoável e dentro dos critérios referentes ao tempo máximo de espera, nos termos especificados na presente lei.

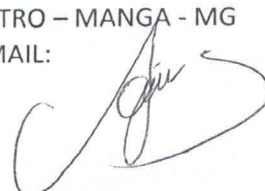
Parágrafo único – O atendimento ao consumidor de serviços bancários a que se refere o *caput* refere-se exclusivamente ao serviços em guichês e atendimento pessoal nas gerencias, não abrangendo os serviços de autoatendimento.

Art. 2º - Para os fins desta lei, entende-se como tempo razoável de atendimento, o prazo máximo de 30 (trinta) minutos em dias normais e de 45 (quarenta e cinco) minutos em dias precedentes ou posteriores a feriados prolongados.

Art. 3º - Nas agências de que trata o art. 1º desta lei, as instituições financeiras são obrigadas a fornecer aos usuários senhas numéricas de atendimento que identifiquem a instituição bancária, a agência, registrem o horário de entrada, além de fornecer comprovante do horário do efetivo atendimento, bem como disponibilizar em local visível a informação da escala de trabalho e funcionamento dos serviços.

Art. 4º O atendimento preferencial, aos maiores de sessenta e cinco anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, será realizado através de senhas numéricas preferenciais, além de ofertadas, no mínimo, 5 (cinco) assentos de correta ergometria.

§ 1º - Para fins do disposto na última parte do art. 4º desta Lei, entende-se por assentos de correta ergometria o que atenda às necessidades especiais das





PREFEITURA MUNICIPAL DE MANGA

Estado de Minas Gerais

peças que dele utilizarão, como meios que facilitem e assegurem o conforto durante o uso, braços e encostos ajustáveis, instrumentos que auxiliem a pessoa se levantar e sentar, dentre outros.

Art. 5º As instituições financeiras deverão disponibilizar em todas as suas agências, pelo menos, um bebedouro de água e um banheiro para uso dos clientes.

§1º - Os banheiros e bebedouros que trata o *caput* do deste artigo deverão ser adaptados para uso também de deficientes físicos e pessoas com dificuldade de locomoção, salvo no caso de, na instituição, possuir também bebedouro e banheiro para uso exclusivo destas pessoas.

Art. 6º As instituições financeiras deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações:

I - o número desta Lei;

II - o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas e em outros atendimentos pessoais;

III - o direito a senha numérica onde conste horário de entrada, além do direito a documento hábil a comprovar o horário do efetivo atendimento;

IV - o direito a no mínimo 5 (cinco) assentos para uso preferencial de idosos, portadores de deficiência, gestantes e pessoas com crianças de colo;

V - os locais do bebedouro e do banheiro para uso dos clientes.

Parágrafo único – as instituições financeiras abrangidas por esta lei são obrigadas ainda a manter nas agências e disponível aos clientes uma cópia integral da presente Lei.

Art. 7º O não cumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, aferidas relativamente a cada agência onde se verificar a infração:

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

II – Aplicação de multa;

§ 1º - O auto de infração será publicado no veículo de Imprensa Oficial do Município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE MANGA

Estado de Minas Gerais

§ 2º - o valor da multa prevista no item II será estabelecido conforme a gravidade, reincidência e outras medidas tomadas pela instituição pra atender os objetivos desta lei, podendo tal multa variar entre R\$ 1.000,00 (um mil reais) a R\$ 100.000,00 (cem mil reais), sendo a mesma aplicada pelo órgão fiscalizador do município;

Art. 8º - O Município disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação, bem como para a fiscalização do cumprimento desta lei.

Art. 9º - As instituições financeiras terão o prazo máximo de noventa dias, a contar da data da publicação desta lei, para adequarem o atendimento ao público nas agências situadas no Município de Manga/MG ao disposto nesta lei.

Art. 10º - O Poder Executivo regulamentará no que couber, esta Lei.

Art. 11º- Esta lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

Art. 12º- Revogam-se as disposições em contrário.

Manga, 26 de novembro de 2014.


Anastácio Guedes Saraiva
Prefeito Municipal