



*Estado do Rio de Janeiro*  
*Prefeitura Municipal de Seropédica*  
*Procuradoria Geral do Município*



## **LEI MUNICIPAL Nº 529 DE 2014.**

### **Dispõe sobre a regulamentação do atendimento ao consumidor nas agências bancárias e postos de atendimento do Município de Seropédica e dá outras providências.**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SEROPÉDICA, Estado do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições legais, conferidas especialmente pela Lei Orgânica Municipal, faz saber que a Câmara de Vereadores de Seropédica aprovou e eu, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. Estão submetidos aos termos da presente Lei os bancos, agências bancárias e postos de atendimento bancário instalados no Município de Seropédica;

Art. 2º. O atendimento ao consumidor nas agências e postos de atendimento, de bancos múltiplos com carteira comercial e da Caixa Econômica Federal será no horário comercial, habitualmente estabelecido pelo Banco Central do Brasil, para municípios que possuem mais de um banco múltiplo com carteira comercial.

Art. 3º. A espera pelo atendimento ao consumidor nas agências e postos bancários instalados no Município de Seropédica, deverá ser de, no máximo, 30 (trinta minutos) em horário de alto volume de atendimentos e de 15 (quinze) minutos em horário de atendimento habitual;

I - O atendimento em dias precedentes ou posteriores a feriados prolongados deverá ser de 30 (trinta) minutos;

Parágrafo único: Considera-se alto volume de atendimentos quando o número de consumidores a espera de atendimento seja superior ao dobro do número de caixas disponíveis para atendimento;

Art. 4º. O atendimento preferencial aos maiores de sessenta e cinco anos, gestantes, portadores de necessidades especiais, pessoas com criança de colo com idade inferior a 5 (cinco) anos de idade, deverá ocorrer em fila ou ordem de atendimento diferenciada do atendimento comum;

I - O atendimento preferencial aos consumidores descritos neste artigo deverá ser de 20 (vinte) minutos, se houver oferta de, no mínimo, 15 (quinze) assentos de correta ergonomia;

II - O atendimento preferencial aos consumidores descritos neste artigo deverá ser de 10 (dez) minutos, se não houver oferta assentos de correta ergonomia;



*Estado do Rio de Janeiro*  
*Prefeitura Municipal de Seropédica*  
*Procuradoria Geral do Município*



Art. 5º. Os bancos e postos de atendimento bancário deverão dispor em local visível e de fácil leitura o horário habitual de atendimento e o horário excepcional de atendimento, indicando o motivo de sua excepcionalidade;

Art. 6º. As agências e postos de atendimento bancário deverão fornecer aos consumidores senhas numéricas que identifique o atendimento bancário, informando de forma clara e precisa a agência, horário de entrada e efetivo atendimento;

Art. 7º. Os bancos e postos de atendimento bancário devem dispor dos meios necessários para atendimento de portadores de deficiência auditiva e visual;

I - O atendimento a portadores de deficiência auditiva deverá ser disponibilizado em leitura legível, com uso obrigatório do vernáculo e quando impossibilitada a transmissão da informação deverá ser designado atendimento por meio de Libras;

II - O atendimento a portadores de deficiência visual deverá ser disponibilizado em Braile, com áudio e avisos sonoros.

Art. 8º. Os bancos e postos de atendimento bancário deverão dispor de funcionário treinado para atendimento aos idosos e portadores de necessidades especiais, destinado ao atendimento junto aos caixas e demais setores, bem como ao terminal de auto atendimento;

Art. 9º. As agências deverão disponibilizar em local visível e de fácil leitura a escalar de trabalho dos caixas e demais funcionários da agência, conforme o setor a que estiver designado;

Art. 10. Os bancos e postos de atendimento bancário devem dispor de, no mínimo 1 (um), bebedouro e banheiro livre para uso aos consumidores;

Art. 11. Os bancos e postos de atendimento bancário deverão dispor em local visível: o número desta Lei; o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas; a última senha numérica chamada e seu horário de atendimento; o número de assentos disponíveis para uso preferencial; e os locais do bebedouro e do banheiro para uso dos clientes.

Art. 12. Os bancos e postos de atendimento deverão dispor em local visível e de fácil leitura quais os títulos bancários que não realiza transação bancária;

Art. 13. Os bancos e postos de atendimento bancário deverão disponibilizar, a livre escolha do consumidor, o modo de atendimento pretendido, se por meio do terminal de auto atendimento ou se pelo funcionário bancário, desde que o atendimento esteja adstrito ao expediente previamente comunicado;

Art. 14. Quando não houver funcionamento de terminal de auto atendimento, salvo por motivo de força maior, os bancos e postos de atendimento bancário deverão ofertar alternativa para atendimento.



*Estado do Rio de Janeiro*  
*Prefeitura Municipal de Seropédica*  
*Procuradoria Geral do Município*



Art. 15. O descumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, correspondente ao banco, agência ou posto de atendimento onde se verificar a infração:

I – advertência e multa de 100 (cem) UFIMS, na primeira autuação;

II - multa de 500 (quinhentos) UFIMS na segunda autuação;

III - multa de 1000 (mil) UFIMS na terceira autuação;

IV – multa de 2000 (dois mil) UFIMS na quarta autuação;

V – suspensão da licença de funcionamento da agência, por prazo indeterminado, na quinta autuação;

§1º. A suspensão da licença de funcionamento somente cessará mediante a regularização do atendimento nos moldes previstos nesta Lei;

§2º. O auto de infração será publicado no Diário Oficial do Município;

Art. 16. O Poder Executivo regulamentará a fiscalização, sua periodicidade e data do ato administrativo;

Art. 17. O Poder Executivo executará as atividades fiscalizatórias com despesas correntes de sua dotação orçamentária já fixada, com os servidores já disponíveis e conforme sua organização administrativa já existente;

Art. 18. A presente Lei prevê sanções decorrentes a violações de norma de conduta em desfavor dos consumidores, conforme regulação já prevista pelo Poder Executivo;

Art. 19. Os bancos, agências e terminais de atendimento bancário terão, no máximo, 90 (noventa) dias para adequarem o atendimento ao público nas agências situadas no Município de Seropédica, conforme os termos da presente Lei.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Seropédica, 24 de julho de 2014.

**Alcir Fernando Martinazzo**  
**PREFEITO MUNICIPAL**