

13
Senhor Presidente
Senhores Vereadores

Original anexo ao		
Proc n°	21/02	
Em 20	/ 2	/ 02 AM

São conhecidas de todos as dificuldades enfrentadas diariamente por qualquer cidadão para utilizar os serviços das agências bancárias estabelecidas em nosso município.

O número de funcionários não atende à necessidade do grande número de usuários das agências, e há significativa demora nas filas, que chegam até a marcar quase duas horas para o atendimento em alguns casos.

O grande fluxo de pessoas nas agências as obriga naturalmente a manter um padrão de boa qualidade nos serviços de atendimento, mas o que temos observado é que, na maioria das vezes, o que ocorre é justamente o contrário, pois a população recebe um tratamento inadequado, que inclui até mesmo a falta de sanitários nas agências.

Entendemos que as agências bancárias são prestadoras de serviços à população e como tal, é dever do município fiscalizar as condições em que se é realizado esse atendimento.

Objetivamos a requalificação desses serviços e maior comodidade à população e queremos serviços prestados com qualidade e respeito ao cidadão vicentino.

Sendo assim, colocamos à consideração deste Egrégio Plenário o seguinte

PROJETO DE LEI N.º 15/02

DOCUMENTO N.º 166/02

Determina obrigações às agências bancárias em relação aos seus usuários e dá outras providências.

Art. 1.º - Fica determinado que as agências bancárias deverão colocar à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1.º - Entende-se atendimento em tempo razoável, como mencionado no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§ 2.º - As agências bancárias deverão informar aos seus usuários, em cartaz afixado na entrada, a escala de trabalho do setor de caixas colocado à disposição.

§ 3.º - As agências bancárias deverão informar aos usuários quanto à disponibilidade de sanitários (inclusive para deficientes físicos) e bebedouros, para maior comodidade e acesso aos usuários.

Art. 2.º - O atendimento preferencial é exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 65 (sesenta e cinco) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiências e pessoas com criança de colo e será realizado através de senha numérica e oferta de no mínimo 15 (quinze) assentos com encosto.

Art. 3.º - Na prestação de serviços oriundos de celebração de convênios, não poderá haver discriminação entre clientes e não-clientes, nem será estabelecida nas dependências das agências local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.

Art. 4.º - As agências deverão colocar nos postos de atendimento automático (tipo banco 24 horas) um vigilante para maior segurança do usuário, principalmente à noite.

Art. 5.º - As agências bancárias têm o prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar da data da publicação desta Lei para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 6.º - O não-cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

- I advertência;
- II multa de 200 (duzentas) UFIRs (Unidades Fiscais de Referência) na reincidência;
- III multa de 400 (quatrocentas) UFIRs (Unidades Fiscais de Referência) em nova reincidência, e
- IV suspensão do Alvará de Funcionamento após a 5.ª reincidência.

Art. 7.º - A fiscalização ficará a cargo do PROCON, órgão responsável pela proteção ao consumidor.

Art. 8.º - As denúncias dos munícipes, devidamente comprovadas, deverão ser encaminhadas à Secretaria Municipal de Comércio e Indústria e Abastecimento (SECOIA), órgão municipal encarregado de zelar pelo cumprimento desta Lei, concedendo-se direito de defesa ao Banco denunciado.

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

Art. 10 - Revogam-se as disposições em contrário.

SALA MARTIM AFONSO DE SOUSA,
em 19 de fevereiro de 2002.

GILBERTO RAMPON