



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ
GABINETE DO PREFEITO

LEI ORDINÁRIA Nº 1.556/2014

**DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO AOS
USUÁRIOS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS
ESTABELECIDAS NO MUNICÍPIO DE
IMPERATRIZ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**SEBASTIÃO TORRES MADEIRA, PREFEITO MUNICIPAL DE
IMPERATRIZ, ESTADO DO MARANHÃO, FAÇO SABER A TODOS OS
SEUS HABITANTES QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E EU
SANCIONO A SEGUINTE LEI:**

Art. 1º - Ficam as agências bancárias estabelecidas no Município de Imperatriz, obrigadas a manter um atendimento eficiente, em tempo razoável e satisfatório aos seus clientes e usuários.

§ 1º - Para os fins desta Lei, entende-se como tempo razoável de atendimento, o prazo de:

a) - até 30 minutos em dias normais;

b) - até 40 minutos às vésperas e após feriados e, de igual modo, nos 5 (cinco) primeiros dias úteis de cada mês.

§ 2º - O tempo de atendimento aos usuários será mensurado pelo bilhete de senha a ser distribuído, onde deverá constar, impresso mecanicamente, o horário de recebimento e o de atendimento do cliente no guichê, de forma que identifiquem a instituição bancária e a agência.

§ - 3º - As agências bancárias deverão adequar seus sistemas gerenciais de senhas numéricas, com o registro de horário de retirada e de atendimento do usuário, bem como, a fixação em local visível no setor de caixa, cópia da presente Lei na íntegra, em papel tamanho 40X50cm. Deverão ainda, devolver ao usuário ou cliente, o respectivo bilhete de senha com o horário de qualquer atendimento que for realizado.



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ
GABINETE DO PREFEITO**

Art. 2º - Reserva de no mínimo quinze assentos de correta ergometria ao atendimento de idosos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças no colo, o qual será realizado através de senhas numéricas preferenciais.

Art. 3º - Os bancos deverão disponibilizar em todas as suas agências assentos, bebedouros de água, e banheiros para uso dos clientes.

Parágrafo único – Na prestação de serviços oriundos de celebração de convênio, não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem serem estabelecidos, nas dependências, local e horário de atendimentos diversos daqueles previstos para as demais atividades.

Art. 4º - O não cumprimento do que determina esta lei, sujeitará o infrator às seguintes penalidades:

I – multa de 1.500 UFM (Unidade Fiscal do Município) na primeira autuação;

II - multa de 2.500 UFM (Unidade Fiscal do Município) na segunda autuação;

III - multa de 5.000 UFM (Unidade Fiscal do Município) na terceira autuação;

IV - multa de 9.500 UFM (Unidade Fiscal do Município) na quarta autuação;

V - suspensão da licença de funcionamento da agência, por prazo indeterminado, na quinta autuação.

§ 1º - Aplicada a multa, a agência terá até 60 (sessenta) dias para se adequar, cabendo ao PROCON, findo este prazo, certificar a adequação e publicá-lo no Diário Oficial, no site digital do Município, e em jornal impresso de grande circulação.



**ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE IMPERATRIZ
GABINETE DO PREFEITO**

§ 2º - A suspensão da licença de funcionamento somente cessará mediante a regularização do atendimento nos moldes previstos nesta lei.

§ 3º - O auto de infração será publicado no Diário Oficial, no *site* digital do Município, e em jornal impresso de grande circulação.

Art. 5º - Caberá ao PROCON às medidas necessárias para fiscalização, recebimento de denúncias dos usuários, aplicação de multas e recebimento dos valores dela decorrente, com fulcro no art. 4º inciso IV da Lei municipal nº 1.354/2010.

Art. 6º - Os bancos terão o prazo máximo de 90 (noventa) dias a contar da data da publicação desta lei, para adequarem o atendimento ao público nas agências situadas em território do Município de Imperatriz ao disposto nesta lei.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor 30 (trinta) dias após a data de sua publicação, ficando revogada a Lei Ordinária de nº 1.236/2008.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE IMPERATRIZ, ESTADO DO MARANHÃO, AOS 09 DIAS DO MÊS DE JUNHO DO ANO DE 2014, 193.º DA INDEPENDÊNCIA E 126.º DA REPÚBLICA.


SEBASTIÃO TORRES MADEIRA
PREFEITO DE IMPERATRIZ