



# Câmara Municipal

da Estância Turística de Ibitinga  
- Capital Nacional do Turismo

Câmara Municipal de Ibitinga



Protocolo Geral nº 4182/2019  
Data: 30/09/2019 Horário: 17:18  
Legislativo - REQ 699/2019

## REQUERIMENTO

**ASSUNTO:** Requer informações sobre o cumprimento da Lei Municipal nº 4.475, de 04 de setembro de 2017, que Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de serviços e instalação aos usuários de equipamentos pelas agências bancárias situadas no Município da Estância Turística de Ibitinga, e dá outras providências.

Destinatário: Cristina Maria Kalil Arantes – Prefeita da Estância Turística de Ibitinga.

**Excelentíssimo Senhor Presidente,**

Ouvido e aprovado pelo Egrégio Plenário, cumpridas as formalidades regimentais, seja este requerimento de informação oficiado ao destinatário supracitado o seguinte questionamento:

**1) O que o setor responsável da Prefeitura Municipal vem fazendo para cumprir a Lei nº 4.475 em relação ao tempo de espera na fila das agências bancárias?**

**JUSTIFICATIVA:** Mesmo com a criação da respectiva Lei, o tempo não está sendo respeitado e existem muitas reclamações em relação a isso. Muitas pessoas vão em seu horário de almoço às agências bancárias e na maioria da vezes, ou quase sempre na totalidade, estes cidadãos não retornam ao trabalho dentro do seu horário por conta da grande demora nas filas.

Sendo assim, faço o questionamento acima e que seja realizada uma fiscalização mais rigorosa quanto ao cumprimento da legislação, pois caso contrário, a punição seja aplicada.

Sala das Sessões “Dejanir Storniolo”, 30 de setembro de 2019.

RICHARD PORTO DE ROSA  
Vereador – PSDB

**A Sua Excelência o Senhor  
JOSÉ APARECIDO DA ROCHA  
Presidente da Câmara Municipal da Estância Turística de Ibitinga – SP**



**LEI Nº 4.475, DE 04 DE SETEMBRO DE 2017**

**Dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de serviços e instalação aos usuários de equipamentos pelas agências bancárias situadas no Município da Estância Turística de Ibitinga, e dá outras providências.**

(Projeto de Lei nº 154/2017, de autoria do Vereador Leopoldo Gabriel Benetácio de Oliveira).

A SENHORA PREFEITA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE IBITINGA, Estado de São Paulo, em conformidade com a Lei Orgânica do Município, e nos termos da Resolução nº 4.812/2017, da Câmara Municipal, promulga a seguinte lei:

**Art. 1º.** Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade das Instituições Financeiras em disponibilizar e instalar aos usuários serviços e equipamentos que especifica, nas agências bancárias situadas no município da Estância Turística de Ibitinga.

**Art. 2º.** As Instituições Financeiras ficam obrigadas a instalar e a disponibilizar em todas as suas agências bancárias estabelecidas no município da Estância Turística de Ibitinga, os seguintes itens:

**I** - Porta de segurança: porta giratória instalada em sua entrada, com dispositivo de alarme e detector de metais, além de cabine blindada ou escudo para o guarda, com a respectiva segurança e alarme que disponha de comunicação direta com a Central de Polícia.

**II** - Bancos de espera suficientes para suprir a demanda e à disposição dos usuários, em local que permita o fácil acesso destes aos caixas e demais locais de acesso.

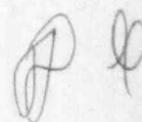
**III** - Equipamento emissor de senha de atendimento a todos os usuários, por ordem cronológica de chegada e dividido por tipo de atendimento ou por setores, excetuadas as hipóteses de atendimento preferencial previstas em lei.

**IV** - Pessoal suficiente nos setores de caixa e de atendimento ao público, a fim de que os serviços sejam prestados em período razoável, assim considerado:

**a)** até 20 (vinte) minutos, contados a partir do momento em que retirada a senha de atendimento, em dias normais;

**b)** até 30 (trinta) minutos, contados a partir do momento em que retirada a senha de atendimento, em véspera ou no primeiro dia útil seguinte a feriados prolongados, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, e nos dias de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais.

**V** - Sanitários, divididos por sexo e construídos em conformidade com a legislação pertinente e em tamanho proporcional à demanda da agência bancária, em local de fácil acesso e visibilidade, para utilização dos usuários, sendo obrigatório conter as adaptações para a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.



**VI** - Bebedouros de água, em locais de fácil acesso e em quantidade proporcional à demanda da agência bancária, a serem disponibilizados a todos os seus usuários.

**VII** - Guarda-volumes para utilização de seus usuários, respeitando-se ao seguinte:

**a)** Deverão ser instalados na área de acesso ao público, antes das portas detectoras de metais e em quantidade proporcional ao fluxo diário de pessoas no estabelecimento bancário;

**b)** Serão fornecidas chaves individuais aos usuários que utilizarem os guarda-volumes, permanecendo em sua posse enquanto estiverem no interior da agência bancária.

**VIII** - Divisórias entre os caixas, convencionais e eletrônicos, e biombos entre a fila e os referidos caixas, de forma a impedir a visualização por outras pessoas das operações naqueles realizadas.

**Parágrafo único.** Nos Postos de Atendimento Bancário, de pequeno fluxo de usuários, instalar-se-á cabine ou escudo, com comunicação direta com a Central de Polícia, dispensando-se da instalação dos itens previstos nos incisos I, II, III e VII.

**Art. 3º.** Os estabelecimentos bancários ficam obrigados ao dar atendimento prioritário às seguintes pessoas:

**I** - Com deficiência ou portadores de necessidades especiais;

**II** - Idosos, com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos;

**III** - Gestantes e lactantes;

**IV** - Pessoas com crianças de colo;

**V** - Obesos e doentes graves.

§1º É assegurado o atendimento prioritário a todos os usuários, independentemente de ser cliente ou não da Instituição Financeira.

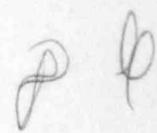
§2º Deverão ser afixados em locais de fácil acesso e visualização ao público, placas informativas acerca do atendimento prioritário previsto neste artigo.

**Art. 4º.** É obrigatório o fornecimento do bilhete de senha de atendimento, bem como dele constar, impresso mecanicamente, o dia e horário de sua emissão; e, ao ser atendido o usuário, escrito o horário de atendimento manualmente pelo empregado da agência que o promover.

§1º As Instituições Financeiras não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento de bilhetes de senha de atendimento.

§2º É direito do usuário levar consigo o bilhete de senha de atendimento, constando o horário de sua emissão e o horário em que se efetivou o seu atendimento.

**Art. 5º.** A fiscalização do funcionamento dos equipamentos de Segurança ficará a cargo da Secretaria de Segurança Pública do Município de Ibitinga e do Procon de Ibitinga; e, sempre que solicitado, poderá ser feita pelo Sindicato dos Empregados dos Estabelecimentos Bancários da região ao qual o Município esteja jurisdicionado.



**Art. 6º.** O Procon de Ibitinga instaurará procedimentos administrativos para apuração de denúncias relativas ao descumprimento da presente Lei, formuladas por usuários dos serviços bancários ou de entidade da sociedade civil legalmente constituída.

**Parágrafo único.** O Procon de Ibitinga poderá regulamentar as disposições da presente Lei, mediante Portaria, no que tange às situações envolvendo relação de consumo.

**Art. 7º.** A Instituição Financeira que infringir o disposto na presente Lei ficará sujeita, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

**I** - Multa;

**II** - Suspensão temporária de atividade;

**III** - Cassação de alvará de licença do estabelecimento ou de atividade;

**IV** - Interdição, total ou parcial, de estabelecimento ou de atividade;

**V** - Imposição de contrapropaganda.

§1º As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo, levando-se em consideração a gravidade da infração e a reincidência.

§2º As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, serão aplicadas mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando a Instituição Financeira reincidir na prática de infração ao disposto nesta Lei.

**Art. 8º.** A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, reincidência, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o erário do Município de Ibitinga.

§1º A multa será em montante não inferior a quinhentas e não superior a dez mil vezes o valor da Unidade Fiscal do Município (UFM), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

§2º Em caso de reincidência, o valor da multa será em montante não inferior a um mil e não superior a vinte mil vezes o valor da Unidade Fiscal do Município (UFM), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

**Art. 9º.** A imposição de contrapropaganda será cominada quando a Instituição Financeira incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, sempre às expensas do infrator.

**Parágrafo único.** A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

**Art. 10.** Serão igualmente consideradas infrações administrativas nos termos desta Lei:



**I** - A omissão de informações e a cobrança indevida de tarifas, nos termos da Resolução n.º 3.919, de 25 de novembro de 2010, do Banco Central do Brasil, ou outras que venham a substituí-la;

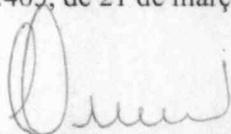
**II** - A não fixação, em lugar visível e com letras legíveis, da tabela de produtos e serviços praticados pela Instituição Financeira;

**III** - A não disposição às pessoas mencionadas no artigo 3º, do serviço de caixa exclusivo e do atendimento prioritário, nos termos de Legislação Municipal, Estadual e Federal vigente;

**IV**. O não fornecimento das demais informações e disponibilização de serviços determinados pelas normas do Banco Central do Brasil e previstas no Código de Defesa do Consumidor.

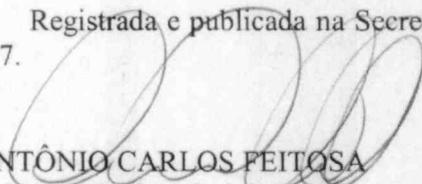
**Art. 11.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 12.** Revogam-se as Leis Municipais n.º 1.587, de 14 de janeiro de 1988, 1.792, de 9 de setembro de 1.991, 2.367, de 4 de agosto de 1.999, 2.770, de 14 de dezembro de 2004, 3.024, de 5 de outubro de 2007, 3.212, de 27 de abril de 2009, 3.430, de 27 de outubro de 2010, e 3.465, de 21 de março de 2011.



CRISTINA MARIA KALIL ARANTES  
Prefeita Municipal

Registrada e publicada na Secretaria de Administração da  
P. M., em 04 de setembro de 2017.



ANTÔNIO CARLOS FEITOSA  
Secretário de Administração

