



# Prefeitura Municipal de Guaratuba

Estado do Paraná

Art. 2º - Para os desta lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de :

I - até 20 (vinte) minutos em dias normais; e,

II - até 30(trinta) minutos em dias de vésperas e após feriados prolongados e pagamento de servidores públicos de qualquer esfera de governo, não podendo ultrapassar esse prazo em hipótese alguma.

**Parágrafo único.** As agências bancárias ou suas entidades representativas deverão informar anualmente ao Gabinete do Prefeito Municipal, as datas mencionadas no inciso II, do caput deste artigo.

Art. 3º - Para comprovação do tempo de espera, as agências bancárias ou posto de atendimento deverão optar em instalar relógio de ponto em suas dependências, para uso de seus cliente, registrando a hora de entrada do contribuinte e seu tempo de permanência nas filas, ou oferecer sistema de senha numérica, a qual deverá indicar, obrigatoriamente, a data e hora do atendimento, bem como o horário de seu fornecimento ao cliente na chegada da agência, e também placar eletrônico de fácil visualização.

**Parágrafo primeiro.** As agências bancárias ou posto de atendimento não poderão cobrar qualquer importância pelo fornecimento da senha de atendimento.

**Parágrafo segundo.** Em o usuário sentindo-se prejudicado no tempo de espera pelo atendimento, a agência bancária ou posto de atendimento deverá obrigatória e gratuitamente fornecer documento atestando o horário daquele atendimento.

Art. 4º - As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito tem o prazo de 90 (noventa) dias, após publicação, para dar cumprimento ao disposto na lei.



# Prefeitura Municipal de Guaratuba

Estado do Paraná

Art. 5º - Os estabelecimentos bancários disponibilizarão ainda, assentos com encosto para a espera dos usuários, em número mínimo de 15 (quinze) cadeiras.

Parágrafo primeiro. Às pessoas com mais de 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças no colo serão disponibilizados assentos especialmente demarcados, em número proporcional de no mínimo 10 (dez), com encosto, bem como atendimento preferencial nos caixas.

Parágrafo segundo. Aos clientes que estiverem aguardando a fila de acesso aos caixas, serão franqueados acessos a sanitários e bebedouros.

Art. 6º - O estabelecimento bancário fixará, em local visível ao público, quadro de aviso contendo os seguintes tópicos:

- I - Versão impressa e integral desta Lei;
- II - Os órgãos fiscalizadores com o respectivo número para denúncias, quais sejam, o Gabinete do Prefeito Municipal, Ministério Público local e Procon;

Art. 7º - O descumprimento das disposições constantes desta Lei caracterizará infração administrativa, ficando a instituição bancária, financeira ou de crédito, sujeita às seguintes punições:

- I - advertência por escrito;
- II - multa no valor de (2) Salários Mínimos Federais;
- III - multa no valor de 3 (três) Salários Mínimos Federais, na primeira reincidência;
- IV - multa de 4 (quatro) Salários Mínimos Federais, na segunda reincidência;
- V - multa no valor de 5 (cinco) Salários Mínimos Federais, na terceira reincidência;



Parágrafo primeiro. A partir da quarta reincidência, a multa aplicada será acrescida de 100% (cem por cento) do valor da multa anteriormente emitida, sucessivamente.

Parágrafo segundo. A multa reverterá, em sua totalidade, para o Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - FMDCA.

Art. 8º - O procedimento administrativo visando à apuração da infração e aplicação da penalidade será iniciada com a denúncia por parte do usuário ou com a verificação pelo setor de fiscalização da municipalidade do não cumprimento desta Lei.

Art. 9º - Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar esta Lei, no que couber.

Art. 10º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Cabinete da Prefeita Municipal de Guaratuba em 17 de dezembro de 2010.



EVANI JUSTUS  
Prefeita Municipal



LEI Nº 1.444

Data: 17 de dezembro de 2010.

Súmula: Dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito de colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para dar atendimento digno e profissional a seus clientes, respeitando limite de tempo razoável.



A Câmara Municipal de Guaratuba aprovou e eu, Prefeita Municipal, sanciono a seguinte lei:

Art. 1º - Ficam as agências bancárias financeiras e de crédito, e seus respectivos postos de atendimento, estabelecidos no município de Guaratuba, obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para que seja respeitado prazo hábil de atendimento ao usuário dos serviços por ela disponibilizados.

Parágrafo único. A espera para o atendimento deverá acontecer no interior do banco e em local com cadeiras em número compatível com a demanda e mediante o fornecimento de senhas na qual deverá constar o horário de sua emissão.