



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA  
Rua Vitério Bobbio, 281 – Centro - Cep.: 29927-000  
CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282

## LEI Nº 814/2016

### “DISPÕE SOBRE A DETERMINAÇÃO DE TEMPO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO AO PÚBLICO NOS ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS EM FUNCIONAMENTO NO MUNICÍPIO DE SOORETAMA.”

A Câmara Municipal de Sooretama aprova e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. Os Estabelecimentos Bancários em funcionamento no Município de Sooretama ficam obrigados a assegurar, aos clientes, usuários e consumidores, o tempo máximo de atendimento estipulado, sob pena das sanções previstas nesta Lei.

art. 2º. Ficam estipulados os seguintes critérios para determinação do tempo máximo de atendimento:

I - quinze minutos, durante os dias de semana considerados normais;

II - trinta minutos, durante os dias de semana considerados vésperas de feriados ou dia imediatamente após o feriado prolongado.

Art. 3º. Para comprovação do tempo máximo de espera, o Estabelecimento Bancário deverá emitir senha impressa, na qual conste o dia, a hora e o minuto exato da entrada do cliente, usuário ou consumidor, no referido estabelecimento Bancário.

Art. 4º. O funcionário do Estabelecimento Bancário destinado para atendimento, deverá anotar, na referida senha, o horário final em que foi prestado o serviço solicitado pelo cliente, usuário ou consumidor.

art. 5º. A senha impressa deverá ficar sob a posse do cliente, usuário ou consumidor, até o momento em que seja encerrada a prestação do serviço solicitado.

art. 6º. Sentido-se lesado no seu direito ao atendimento ao tempo máximo, o portador da senha deverá:

I - solicitar ao gerente ou responsável pelo Estabelecimento Bancário, o imediato cumprimento do tempo máximo;

II - comunicar ao PROCON, pessoalmente, o descumprimento do atendimento máximo.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA**  
Rua Vitório Bobbio, 281 – Centro - Cep.: 29927-000  
CNPJ: 01.612.155/0001-41 – TELEFAX.: 3273-1282

Art. 7°. É vedada, ao Estabelecimento Bancário, a cobrança de taxas sobre o serviço de emissão de senha.

Art. 8°. O Estabelecimento Bancário que infringir a presente Lei estará sujeito às sanções administrativas no âmbito do Município.

Parágrafo Único - As sanções administrativas serão aplicadas quando da reincidência de abusos ou infrações, sendo:

- I- advertência, quando da primeira infração ou abuso;
- II - multa de R\$ 10.000,00(dez mil reais);
- III - suspensão do Alvará de Funcionamento, por seis meses;
- IV - cassação do Alvará de Funcionamento.

Art. 9°. As sanções administrativas serão aplicadas de acordo com as normas vigentes, quando da denúncia ao Departamento de Defesa do Consumidor - PROCON, pelo cliente, usuário, consumidor ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada da senha de atendimento, com as anotações de tempo de atendimento e que se constituirá em prova de infração pelo Estabelecimento Bancário.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sooretama/ES, 08 de julho de 2016.



**ESMAEL NUNES LOUREIRO**  
Prefeito Municipal

**CERTIDÃO**

Certifico e dou fé, que dei publicidade à presente, afixando cópia no quadro de Avisos desta municipalidade.

**ROMERO CORDEIRO**  
Secretário de Administração