



**PROJETO DE LEI N° 40/2024**

**“DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO A CLIENTES EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.**



**JURANDIR BARBOSA DE MORAIS**, Prefeito Municipal de Nova Aliança, Comarca de Potirendaba, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, apresenta a Câmara Municipal de Nova Aliança o seguinte **PROJETO DE LEI**:

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Artigo 1º. - Ficam as instituições financeiras de Nova Aliança, obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, a partir da sua entrada na fila de atendimento, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Artigo 2º. - Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

- I. 15 (quinze) minutos, em dias normais;
- II. 25 (vinte e cinco) minutos, às vésperas e no primeiro dia seguinte aos feriados prolongados;
- III. 30 (trinta) minutos, nos dias de pagamento aos servidores públicos.

Parágrafo único. - Os prazos mencionados nesse artigo não poderão ser ultrapassados, com exceção do previsto no art. 7º desta Lei.

Artigo 3º. - Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- I. usuário, a pessoa que utiliza o caixa e os equipamentos de auto atendimento em instituições financeiras;
- II. fila de atendimento, a que conduz o usuário ao caixa e aos equipamentos de auto atendimento;
- III. tempo de espera, o computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento.

Artigo 4º. - As instituições financeiras fornecerão aos usuários senha de atendimento, na qual deverão constar o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.



Artigo 5º. - Sem prejuízo de outros equipamentos, as instituições financeiras deverão dispor de:

I- porta eletrônica de segurança individualizada, em todos os acessos destinados ao público, incluindo o espaço de auto atendimento, provida de:

- a) detector de metais;
- b) travamento e retorno automático;
- c) abertura ou janela para entrega, ao vigilante, do metal detectado.

Artigo 6º. - As instituições financeiras implantarão, no prazo de 120 (cento e vinte) dias, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto nesta Lei.

Artigo 7º. - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita a instituição financeira infratora às seguintes penalidades:

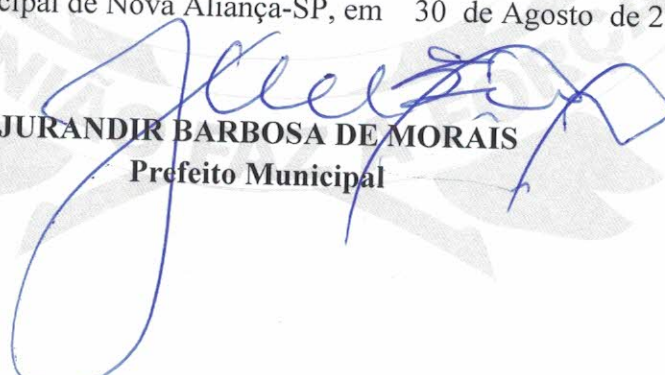
- I. advertência escrita;
- II. multa de R\$ 3.000,00 (três mil reais), em caso de reincidência, dobrada a cada nova reincidência.

Parágrafo único.- O valor da multa de que trata o inciso II deste artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por Legislação Federal e que reflita a perda do poder aquisitivo da moeda.

Artigo 8º. - Não será considerada infração à Lei a não observância do tempo de espera decorrente de problemas na transmissão de dados ou na telefonia, de falta de energia elétrica ou de greve de pessoal.

Artigo 9º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Nova Aliança-SP, em 30 de Agosto de 2.024.

  
**JURANDIR BARBOSA DE MORAIS**  
Prefeito Municipal



## JUSTIFICATIVA

### MENSAGEM :

Ilustríssimo Senhor Vereador Presidente,  
Ilustríssimos Senhores Vereadores da Câmara Municipal do Município de Nova Aliança,

Dirijo-me a Vossas Senhorias para encaminhar o Projeto de Lei, que **“DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO A CLIENTES EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”**.

O presente projeto se justifica tendo em vista a onda de violência e criminalidade, fruto de uma série de fatores econômicos, políticos, sociais e culturais, que desafia cada vez mais a sociedade. Ninguém pode ficar omissa ou indiferente diante das situações de exclusão social e das ações criminosas que sucedem em todos os cantos do País, deixando um rastro de mortes, feridos e pessoas traumatizadas.

Além de políticas públicas e ações de cidadania e inclusão social, o Estado tem o dever de investir em segurança pública, o que requer mais atenção e comprometimento dos governos e da sociedade. Da mesma forma, a segurança privada exige melhorias sob a ótica da proteção da vida das pessoas, o bem mais precioso na face da terra.

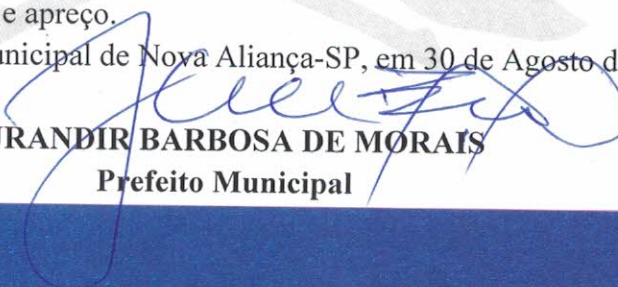
A realidade nos estabelecimentos financeiros não é diferente. Assaltos, sequestros e outros ataques viraram infelizmente rotinas em muitas regiões, assustam trabalhadores, clientes e usuários dos bancos, aumentam a sensação de medo e insegurança, e são hoje ameaças permanentes para quem trabalha ou busca atendimento bancário. Os investimentos feitos pelas instituições para a melhoria da segurança têm sido insuficientes e não estão à altura dos lucros acumulados em seus balanços. Isso não pode continuar assim. A vida corre risco.

Por outro lado, temos ainda a espera interminável em longas filas. Essa é a dura realidade a que têm sido relegados trabalhadores em instituições financeiras.

Vimos por meio deste Projeto, solucionar estes problemas que tanta afeta a nossa sociedade.

Por esses motivos, creio que a proposta será bem recebida por essa emérita Casa e, contando com o apoio de Vossas Senhorias, ao enviar a presente Mensagem, renovando expressões de mais alta estima e apreço.

Prefeitura Municipal de Nova Aliança-SP, em 30 de Agosto de 2024.

  
**JURANDIR BARBOSA DE MORAIS**  
Prefeito Municipal