



# CÂMARA MUNICIPAL DE ACARAÚ

Rua Cap. Diogo Lopes, 53 – Centro – Acaraú – Ceará – CEP 62.580-000  
CNPJ 02.346.843/0001-70 – CGF 06.920.412-8 – Fone/Fax: (088) 3661.1541

PROJETO DE LEI Nº 065/2013, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2013.

APROVADO EM  
13, 12, 2013  
*Sumo Fátima*

**DETERMINA AOS BANCOS OBRIGAÇÕES  
RELATIVAS AO ATENDIMENTO DOS  
USUÁRIOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS  
SITUADAS NO TERRITÓRIO DO MUNICÍPIO  
DE ACARAÚ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

01. Mensagem de Encaminhamento

02. Projeto de Lei

03. Justificativa

Paço da Câmara Municipal de Acaraú, 04 de Dezembro de 2013.

  
PAULO CÉSAR ROCHA  
VEREADOR - PSB

RECEBIDO EM  
05, 12, 2013  
*Sumo Fátima*

ENTRADA EM  
06, 12, 2013  
NO EXPEDIENTE  
*Sumo Fátima*



# CÂMARA MUNICIPAL DE ACARAÚ

Rua Cap. Diogo Lopes, 53 – Centro – Acaraú – Ceará – CEP 62.580-000  
CNPJ 02.346.843/0001-70 – CGF 06.920.412-8 – Fone/Fax: (088) 3661.1541

---

## MENSAGEM DE ENCAMINHAMENTO

O Vereador **PAULO CÉSAR ROCHA - PSB** abaixo assinado, amparado pelo Regimento Interno e pela Lei Orgânica Municipal, encaminha para tramitação Projeto de Lei que **DETERMINA AOS BANCOS OBRIGAÇÕES RELATIVAS AO ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS SITUADAS NO TERRITÓRIO DO MUNICÍPIO DE ACARAÚ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

Na expectativa que este seja acolhido e aprovado, subscrevemo-nos com apreço e consideração.

Sala das Sessões, 04 de Dezembro de 2013.

**PAULO CÉSAR ROCHA**  
**VEREADOR - PSB**



# CÂMARA MUNICIPAL DE ACARAU

Rua Cap. Diogo Lopes, 53 – Centro – Acaraú – Ceará – CEP 62.580-000  
CNPJ 02.346.843/0001-70 – CGF 06.920.412-8 – Fone/Fax: (088) 3661.1541

PROJETO DE LEI Nº 065/2013, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2013.

## DETERMINA AOS BANCOS OBRIGAÇÕES RELATIVAS AO ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS SITUADAS NO TERRITÓRIO DO MUNICÍPIO DE ACARAU E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Prefeito Municipal de Acaraú, Estado do Ceará, faz saber que a Câmara Municipal promulgou e eu sanciono a seguinte lei:

**Art. 1º** Os bancos com agências situadas no Município de Acaraú deverão efetuar atendimento em tempo razoável.

§ 1º Para os fins desta Lei, entende-se como tempo razoável de atendimento, o prazo máximo de quinze minutos em dias normais e de trinta minutos em dias precedentes ou posteriores a feriados prolongados.

§ 2º Nas agências de que trata o caput, os bancos são obrigados a fornecer aos usuários senhas numéricas de atendimento que identifiquem a instituição bancária e a agência, registrem o horário de entrada e de efetivo atendimento, bem como disponibilizar em local visível a informação da escala de trabalho dos caixas e demais funcionários da agência.

**Art. 2º** O atendimento preferencial, aos maiores de sessenta anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, será realizado através de senhas numéricas preferenciais e oferta de no mínimo quinze assentos de correta ergometria.

**Art. 3º** Os bancos deverão disponibilizar em todas as suas agências, pelo menos, um bebedouro de água e um banheiro para uso dos clientes.

**Art. 4º** Os bancos deverão exibir em local visível nas suas agências as seguintes informações: o número desta Lei; o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas; o direito a senha numérica onde conste horário de entrada e de atendimento; o direito a no mínimo quinze assentos para uso preferencial de idosos, portadores de deficiência, gestantes e pessoas com crianças de colo; e os locais do bebedouro e do banheiro para uso dos clientes.

**Art. 5º** O não cumprimento desta Lei sujeitará o infrator às seguintes penalidades, aferidas relativamente a cada agência onde se verificar a infração:

I – advertência, com prazo de trinta dias para regularização;



# CÂMARA MUNICIPAL DE ACARAÚ

Rua Cap. Diogo Lopes, 53 – Centro – Acaraú – Ceará – CEP 62.580-000  
CNPJ 02.346.843/0001-70 – CGF 06.920.412-8 – Fone/Fax: (088) 3661.1541

---

II - multa de dez mil reais na primeira autuação;

III - multa de vinte mil reais na segunda autuação;

IV – multa de quarenta mil reais na terceira autuação;

V - multa de oitenta mil reais na quarta autuação;

VI - multa de cento e sessenta mil reais na quinta autuação;

VII – suspensão da licença de funcionamento da agência, por prazo indeterminado.

§ 1º A suspensão da licença de funcionamento somente cessará mediante a regularização do atendimento nos moldes previstos nesta Lei.

§ 2º O auto de infração será publicado nos flanelógrafos da Prefeitura Municipal de Acaraú e na Câmara Municipal de Acaraú, dando-se ciência ao representante do Ministério Público Estadual.

**Art. 6º** O Município disponibilizará meios eficazes para o recebimento das denúncias e respectiva averiguação, bem como para a fiscalização do cumprimento desta Lei.

**Art. 7º** Os Bancos terão o prazo máximo de cento e vinte dias, a contar da data da publicação desta Lei, para adequarem o atendimento ao público nas agências situadas em território do Município de Acaraú ao disposto nesta Lei.

**Art. 8º** Ficam revogadas as disposições em contrário.

**Art. 9º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Acaraú(CE), aos 04 de Dezembro de 2013.

**PAULO CÉSAR ROCHA**  
**VEREADOR – PSB**



# CÂMARA MUNICIPAL DE ACARAÚ

Rua Cap. Diogo Lopes, 53 – Centro – Acaraú – Ceará – CEP 62.580-000  
CNPJ 02.346.843/0001-70 – CGF 06.920.412-8 – Fone/Fax: (088) 3661.1541

---

## JUSTIFICATIVA

Uma organização que visa o lucro é, não apenas falsa, mas também irrelevante. O lucro não é a causa da empresa, mas sua validação. Se quisermos saber o que é uma empresa, devemos partir de sua finalidade, que será encontrada fora da própria empresa. Essa finalidade é: CRIAR UM CLIENTE (PETER DRUCKER).

Nos termos do que preceitua o próprio Código de Defesa do Consumidor no seu artigo 4º, expresso no referencial teórico, a qualidade é um direito do consumidor sobremaneira quanto o produto vendido pela empresa é serviço.

A celeridade no atendimento do cliente nas agências bancárias de Acaraú é caótico, não ensejando um elemento referencial da qualidade, até porque o padrão de atendimento das necessidades do cliente envolve a rapidez, a personificação e o respeito a sua agenda de compromissos no banco e em outros espaços. E o que se vê é a contínua ultrapassagem dos limites razoáveis de tempo que o cliente dispõe para a realização de seus serviços. E isso é uma questão rotineira e merecedora da atenção do sistema bancário, pelo que representa para o cliente acarauense e de outras cidades que aqui mantêm suas contas bancárias, mormente os do interior.

Necessário, pois, segurança e celeridade, com a adequação do tamanho do quadro de pessoal às demandas da agência, diminuição da burocracia e do tempo de espera por ser a rapidez um dos fatores determinantes da satisfação dos clientes, bem como treinar melhor as pessoas que prestam serviços terceirizados.

Não se pode aceitar como plausível o tempo de espera superior a 40 minutos nas filas das agências bancárias. Isto é apenas um grande sinal de desrespeito. Observamos a cada ano uma diminuição do quadro de funcionários para aumentar a lucratividade e conseqüentemente o tempo de espera no atendimento e o destrato aos usuários acarauenses também fica maior.

E é por esses motivos, acima sobreditos, que espero a compreensão dos meus Pares para a aprovação deste Projeto de Lei.

  
**PAULO CÉSAR ROCHA**  
**VEREADOR - PSB**