



**AFIXADO**

EM: 29/05/15

Ana Patrícia R. Cavalcante  
MAT. 31520

**LEI Nº 2.372, DE 29 DE MAIO DE 2015.**

**DISPÕE SOBRE O TEMPO DE ESPERA EM FILAS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS, E ADOTA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**Faço saber que a Câmara Municipal de Maracanaú aprovou e eu, JOSÉ FIRMO CAMURÇA NETO, Prefeito de Maracanaú, nos termos do artigo 54, inciso IV, da Lei Orgânica Municipal, sanciono a seguinte Lei:**

**Art. 1º.** Ficam os estabelecimentos bancários situados no município de Maracanaú obrigados a atender cliente nos prazos máximos de até **15** (quinze) minutos em dias normais, **20** (vinte) minutos às vésperas e após os feriados prolongados e **25** (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos de quaisquer das esferas de governo, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma.

**Parágrafo Único** - Para os efeitos desta lei, considera-se:

- I** - Cliente a pessoa que utiliza o guichês e balcões de atendimento personalizados, bem como os equipamentos de auto-atendimento em agências bancárias ou postos de atendimentos;
- II** - Fila de atendimento a que conduz o cliente ao guichês e balcões de atendimento personalizados, bem como os equipamentos de auto-atendimento;
- III** - tempo de espera o computado desde a entrada do cliente na fila até o início do efetivo atendimento.

**Art. 2º.** Para efeito de controle do tempo de atendimento as agências ou os postos de atendimento dos estabelecimentos bancários ficarão obrigadas a fornecer aos clientes senha ou bilhetes de atendimento nos quais constarão impressos, o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.

**Art. 3º.** O descumprimento do disposto nesta lei sujeita o estabelecimento infrator às penalidades de advertência escrita emitida do órgão fiscalizador municipal, no caso da primeira infração cometida e multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por cada caso de reincidência cometida.

**Art. 4º.** Os estabelecimentos bancários implantarão, no prazo de noventa dias, contados da publicação desta lei, os procedimentos necessários para o cumprimento do disposto nesta lei.

**Art. 5º.** Os clientes que se sentirem prejudicados em caso de descumprimento desta lei pelos postos de atendimento ou estabelecimentos bancários, poderão pleitear junto aos órgãos judiciais competentes a justa indenização por danos seja moral e/ou material.

Palácio Antônio Gonçalves  
Rua 01, nº 652, Conjunto Novo Maracanaú, Maracanaú, Ceará  
CEP 61.906-430





**AFIXADO**

EM: 29/05/15

Ana Patrícia R. Cavalcante  
MAT. 31520

**Art. 6º.** 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.

**Art. 7º.** O Chefe do Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação, indicando dentre outros pontos os órgãos responsáveis por proceder a fiscalização necessária ao fiel cumprimento desta lei.

**Art. 8º.** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

**PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE MARACANAÚ, EM 29 DE MAIO DE 2015.**

  
**FIRMO CAMURÇA**  
**PREFEITO DE MARACANAÚ**



**ORIUNDA DO PROJETO DE LEI Nº  
037/2015 DE AUTORIA DO  
VEREADOR MIGUEL AGUIAR  
PESSOA.**