



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

LEI Nº 3.500 DE 07 DE MARÇO DE 2022.

Autor: Vereador Elvis Ricardo Mauricio Garcia

Consolida a legislação que impõe normas às agências bancárias.

CLÁUDIO JOSÉ SCHOODER, Prefeito do Município de Nova Odessa, Estado de São Paulo, no uso de atribuições conferidas pela Lei Orgânica, através do artigo 72, Inciso II, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Título I

Do atendimento aos usuários, no setor de caixas, em tempo razoável

Art. 1º. As agências bancárias estabelecidas no Município ficam obrigadas a atender em tempo razoável os usuários de serviços de caixa.

Parágrafo único. O tempo de permanência do cliente deverá ser comprovado através da emissão de documento (senha) quando da entrada no interior do estabelecimento.

Art. 2º. Entende-se por tempo razoável para atendimento:

I - até quinze minutos em dias normais;

II - até vinte e cinco minutos em véspera ou após feriados prolongados;

III - até vinte minutos em dias de pagamento de pessoal, de vencimentos de contas de concessionárias de serviços públicos e de tributos.

§ 1º. Os bancos informarão ao órgão fiscalizador da aplicação desta lei, as datas mencionadas nos incisos II e III.

§ 2º. O tempo máximo de atendimento leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção das atividades bancárias como energia, telefonia e transmissão de dados.

Art. 3º. Aos infratores das normas contidas neste título serão aplicadas as seguintes punições:

I - advertência;

II - multa de 100 UFESPs, na reincidência;

III - multa de 150 UFESPs, até a quinta reincidência;



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

IV - suspensão do alvará de funcionamento, na sexta reincidência do ano.

Art. 4º. A denúncia do usuário, devidamente comprovada, será encaminhada junto ao órgão responsável pela fiscalização do cumprimento da norma instituída por esta lei.

Parágrafo único. A partir do primeiro dia útil, posterior ao recebimento da denúncia, o órgão fiscalizador terá o prazo improrrogável de trinta dias para se manifestar conclusivamente, já incluídos cinco dias para a defesa da instituição bancária.

Título II

Da obrigatoriedade de afixação de cartaz e de implantação de senha eletrônica

Art. 5º. Ficam as agências bancárias estabelecidas no Município obrigadas a implantar senha eletrônica para controle do tempo de atendimento ao cliente e a manter afixado cartaz contendo o seguinte enunciado:

“TEMPO RAZOÁVEL PARA ATENDIMENTO AO CLIENTE (ART. 2º DA LEI MUNICIPAL N.....):

I - até quinze minutos (em dias normais);

II - até vinte e cinco minutos (véspera ou após feriados prolongados);

III - até vinte minutos (dias de pagamento de pessoal, de vencimentos de contas de concessionárias de serviços públicos e de tributos)

TELEFONE DO PROCON: 3476-3261”.

Art. 6º. A imposição legal contida no art. 5º da presente lei é de responsabilidade da agência bancária, devendo o cartaz ser exposto acima do local em que a senha será retirada, com dimensões mínimas de 60 cm x 40 cm.

Art. 7º. A senha eletrônica será devolvida ao cliente, se extrapolado o prazo previsto nesta lei, para efeito de instruir eventual reclamação junto aos órgãos de fiscalização do Município.

Art. 8º. O descumprimento ao disposto neste título sujeitará o responsável à multa diária no valor de 100 UFESPs, até a solução da desconformidade.



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

Título III

Da obrigatoriedade de dotar as dependências das agências bancárias de sanitário

Art. 9º. As agências bancárias estabelecidas no Município ficam obrigadas a dotar suas dependências de instalações sanitárias destinadas ao público.

Art. 10. As instalações sanitárias ficarão à disposição dos clientes durante o horário de funcionamento da agência, em local de fácil acesso.

Art. 11. Aos infratores deste título serão aplicadas as seguintes punições:

I - advertência;

II - multa de 100 UFESPs, na reincidência;

III - multa de 150 UFESPs, até a quinta reincidência, e

IV - suspensão do alvará de funcionamento, na sexta reincidência do ano.

Título IV

Da obrigatoriedade de isolamento visual

Art. 12. Ficam as agências bancárias estabelecidas no Município obrigadas a criar mecanismos que impossibilitem, por completo, a visualização das pessoas que se utilizam dos caixas de atendimento, pessoal ou eletrônico.

Parágrafo único. Entende-se por mecanismos, qualquer obstáculo físico que impeça terceiros de visualizar as operações bancárias efetuadas pelos usuários dos caixas mencionados no caput deste artigo.

Art. 13. Fica determinado como distância mínima de dois (02) metros o espaço entre os caixas em operação e o local onde as pessoas aguardam para ser atendidas, espaço este que deve ser preenchido pelos espaços visuais, objetos deste título.

Art. 14. Ficam os estabelecimentos bancários deste Município obrigados a fixar, em locais visíveis e de fácil leitura, cartazes orientando aos usuários em relação aos riscos de se portar considerável quantia de dinheiro, além de outras informações úteis na diminuição de furtos e roubos praticados nas saídas das agências bancárias.



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

Art. 15. Aos infratores deste título serão aplicadas as seguintes penalidades:

- I – advertência;
- II – multa de 200 UFESPs, na reincidência;
- III – multa de 300 UFESPs, até a quinta reincidência, e
- IV – suspensão do alvará de funcionamento, na sexta reincidência do ano.

Título V

Da obrigatoriedade de instalação de sistema de monitoramento por câmeras de vídeo nas instituições bancárias do Município e dá outras providências

Art. 16. As instituições bancárias instaladas no Município deverão instalar e manter, interna e externamente, sistema de monitoramento por meio de câmeras de vídeo, nos termos deste título.

Art. 17. As câmeras de monitoramento de que trata este título deverão:

I – nas dependências internas, ser instaladas em pontos que permitam a captura de imagens em todas as dependências onde haja acesso e fluxo de pessoas e guarda de valores;

II – na área externa, ser instaladas em pontos que permitam a captura de imagens das imediações das unidades e, principalmente, que possibilitem identificar pessoas que circulem ou que acessem as suas dependências.

Art. 18. As imagens capturadas pelas câmeras de vídeo do sistema de monitoramento deverão ser armazenadas e guardadas pelo prazo mínimo de trezentos e sessenta (360) dias, e fornecidas às autoridades sempre que exigida, observada a legislação aplicável.

Art. 19. Aos infratores deste título serão aplicadas as seguintes penalidades:

- I – advertência;
- II – multa de 200 UFESPs, na reincidência;
- III – multa de 300 UFESPs, até a quinta reincidência, e
- IV – suspensão do alvará de funcionamento, na sexta reincidência do ano.



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

Título VI

Da proibição do uso de aparelhos celulares e rádio de comunicação

Art. 20. Fica proibido o uso de telefone celular e rádio de comunicação nas agências bancárias instaladas no Município.

Art. 21. A inobservância às disposições contidas neste título acarretará na aplicação das seguintes sanções às agências bancárias:

- I – advertência;
- II – multa de 200 UFESPs, na reincidência;
- III – multa de 300 UFESPs, até a quinta reincidência, e
- IV – suspensão do alvará de funcionamento, na sexta reincidência do ano.

Art. 22. Os estabelecimentos mencionados nesta lei deverão manter afixado cartaz, em local visível ao público, contendo o seguinte enunciado:

“É PROIBIDO O USO DE APARELHOS CELULARES E RÁDIO DE COMUNICAÇÃO NO INTERIOR DESTA AGÊNCIA BANCÁRIA”.

Art. 23. A imposição legal contida no artigo anterior lei é de responsabilidade da agência bancária, com dimensões mínimas de 60 cm x 40 cm.

Título VII

Da obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança

Art. 24. Ficam os estabelecimentos financeiros obrigados a instalar dispositivos de segurança em suas agências e postos de serviços, situados no âmbito do Município.

Parágrafo único. Os estabelecimentos financeiros referidos neste artigo compreendem bancos oficiais ou privados, caixas econômicas, sociedades de crédito, associações de poupança, suas agências, postos de atendimento, subagências e seções, assim como as cooperativas singulares de crédito e suas respectivas dependências.

Art. 25. Sem prejuízo dos equipamentos previstos nos Títulos VI e VII cada unidade de atendimento das instituições de que trata o artigo desta lei deverá dispor de:

- I – porta eletrônica de segurança individualizada, em todos os acessos destinados



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

ao público, incluído o espaço de autoatendimento, provida de:

- a) detector de metais;
- b) travamento e retorno automático;
- c) vidros laminados e resistentes ao impacto de projéteis oriundos de armas de fogo até calibre 45;
- d) abertura ou janela para entrega, ao vigilante, do metal detectado, e
- e) recuo após fachada externa para facilitar acesso, com armário de portas individualizadas e chaveadas para guarda de objetos de clientes.

II – vidros laminados resistentes a impactos e a disparos de armas de fogo, nas fachadas externas no nível térreo e nas divisórias internas das agências e postos de serviço bancários no mesmo piso, os quais deverão possuir:

- a) composição por lâminas de cristais interligados;
- b) película apropriada para a retenção de estilhaços, e
- c) nível de proteção II ou III-A, de acordo com a norma internacional para a blindagem.

Art. 26. É vedado aos vigilantes o exercício de qualquer outra atividade no interior da agência, que não seja a de segurança.

Parágrafo único. O trabalhador de que trata este artigo deverá usar colete à prova de bala nível 03, portar arma de fogo e arma não letal autorizada, além de dispor de assento apropriado para escudo de proteção.

Art. 27. Aos infratores deste título serão aplicadas as seguintes penalidades:

- I – advertência;
- II – multa de 200 UFESPs, na reincidência;
- III – multa de 300 UFESPs, até a quinta reincidência, e
- IV – suspensão do alvará de funcionamento, na sexta reincidência do ano.

Art. 28. As entidades sindicais dos bancários e vigilantes poderão representar junto ao Município contra o infrator desta lei.



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

Título VIII

Da obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para atendimento aos deficientes e idosos

Art. 29. As agências bancárias estabelecidas no Município ficam obrigados a manter cadeira de rodas à disposição de idosos e de pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida.

Art. 30. A utilização de cadeira de rodas fica restrita à área do estabelecimento, ao qual compete, ainda, a manutenção do equipamento em perfeitas condições de uso.

Art. 31. Os estabelecimentos de que trata a presente lei afixarão, em suas dependências internas, inclusive nas garagens, cartazes ou placas indicativas dos locais em que a cadeira será retirada e devolvida.

Art. 32. O descumprimento das normas contidas nesta lei sujeitará o estabelecimento infrator ao pagamento de multa no valor equivalente a trinta (30) UFESPs, aplicável em dobro, na reincidência.

Título IX

Da obrigatoriedade de recebimento de contas de água, luz, telefone, taxas, impostos municipais, estaduais e federais de qualquer valor

Art. 33. As agências bancárias e postos de atendimento, instalados e em funcionamento no âmbito do território do Município de Nova Odessa, ficam obrigados a promover o atendimento nos caixas físicos – excluído o sistema de informatização dos caixas eletrônicos e com débito automático - aos cidadãos e/ou usuários que apresentem para pagamento, contas de água, luz, telefone, taxas, boletos bancários, impostos municipais, estaduais e federais de qualquer valor, etc.

Parágrafo único. O atendimento a que se refere o *caput* deste artigo, deverá ser efetuado indiscriminadamente a todos os usuários, sejam clientes ou não da instituição financeira.

Art. 34. A não disponibilização do serviço pelas agências bancárias e postos de atendimento, dando origem à recusa de atendimento aos usuários, implicará na aplicação das seguintes sanções:



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

- I – advertência;
- II – multa de 300 UFESPs, na reincidência;
- III – multa de 600 UFESPs, até a terceira reincidência;
- IV – suspensão do alvará de funcionamento, na quarta reincidência do ano;
- V – cassação do alvará de funcionamento, na quinta reincidência do ano.

Art. 35. As infrações decorrentes do presente título serão apuradas, mediante regular processo administrativo, nos termos da lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Parágrafo único. O Procon Municipal detém, juntamente com o Poder Público Municipal, competência para fiscalizar, por ato próprio, o cumprimento das disposições contidas neste título, informando a Administração Municipal, a fim de que adote as providências administrativas cabíveis e necessárias à suspensão ou cassação do Alvará de Licença e Funcionamento.

Título X

Da obrigatoriedade de instalação de assentos para utilização dos usuários e de painel eletrônico

Art. 36. Ficam as agências bancárias estabelecidas no Município obrigadas a instalar, no mínimo cinquenta (50) assentos para os usuários que aguardam o atendimento decorrente da prestação de serviços.

Art. 37. A ordem de atendimento bancário será controlada através de emissão de senhas eletrônicas a que aduz o Título II desta lei.

Art. 38. As agências bancárias deverão manter em funcionamento um painel eletrônico que indique o caixa que está disponível ao atendimento do próximo cliente da fila de espera.

Art. 39. Aos infratores das disposições contidas neste título serão aplicadas as seguintes penalidades:

- I – advertência;
- II – multa de 200 UFESPs, na reincidência;
- III – multa de 300 UFESPs, até a quinta reincidência, e
- IV – suspensão do alvará de funcionamento, na sexta reincidência do ano.



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

Título XI

Da obrigatoriedade de implantação de serviço de atendimento de primeiros socorros nas agências bancárias

Art. 40. Ficam as agências bancárias estabelecidas no Município obrigadas a implantar setor médico para prestar serviço de atendimento de emergência e primeiros socorros aos clientes.

Parágrafo único. Idosos, crianças, deficientes físicos, obesos e mulheres grávidas terão prioridade no atendimento.

Art. 41. Os estabelecimentos de que trata esta lei deverão contratar profissional habilitado pelo Conselho Regional de Medicina ou pelo Conselho Regional de Enfermagem para coordenar o serviço que será disponibilizado aos clientes.

Art. 42. Poderão ser treinados funcionários do quadro de pessoal para prestar o atendimento de primeiros socorros aos clientes.

Art. 43. Para efeitos desta lei consideram-se serviços de atendimento de primeiros socorros e de emergência: a medição de pressão arterial, a escuta de batimentos cardíacos, o exame de glicemia e a intervenção medicamentosa, se necessários, para a reabilitação de pacientes que venham a necessitar destes serviços nas dependências das agências bancárias.

Art. 44. As agências bancárias deverão afixar aviso indicando o local em que será prestado o atendimento médico nas dependências da agência, local este que será de fácil acesso aos clientes, visando o pronto atendimento de forma célere e eficaz.

Art. 45. Aos infratores das disposições contidas neste título serão aplicadas as seguintes penalidades:

- I – advertência;
- II – multa de 200 UFESPs, na reincidência;
- III – multa de 300 UFESPs, até a quinta reincidência, e
- IV – suspensão do alvará de funcionamento, na sexta reincidência do ano.



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

Título XII

Da obrigatoriedade de atendimento, no setor de mesas, em tempo razoável

Art. 46. As agências bancárias estabelecidas no Município ficam obrigadas a atender em tempo razoável os usuários de serviços de mesas.

Parágrafo único. O tempo de permanência do cliente deverá ser comprovado através da emissão de documento (senha) quando da entrada no interior do estabelecimento.

Art. 47. Entende-se por tempo razoável para atendimento:

I - Até trinta minutos em dias normais;

II - Até quarenta e cinco minutos em véspera ou após feriados prolongados, bem como em dias de pagamento de pessoal, de vencimentos de contas de concessionárias de serviços públicos e de tributos.

§ 1º Os bancos informarão ao órgão fiscalizador da aplicação desta lei, as datas mencionadas no Inciso II.

§ 2º O tempo máximo de atendimento leva em consideração o fornecimento normal dos serviços essenciais à manutenção das atividades bancárias como energia, telefonia e transmissão de dados.

Art. 48. Aos infratores desta lei, serão aplicadas as seguintes punições:

I - Advertência;

II - Multa de 100 UFESPs, na reincidência;

III - Multa de 150 UFESPs, até a quinta reincidência;

IV - Suspensão do alvará de funcionamento, na sexta reincidência do ano.

Art. 49. A denúncia do usuário, devidamente comprovada, será encaminhada junto ao órgão responsável pela fiscalização do cumprimento da norma instituída por esta lei.

Parágrafo único. A partir do primeiro dia útil, posterior ao recebimento da denúncia, o órgão fiscalizador terá o prazo improrrogável de trinta dias para se manifestar conclusivamente, já incluídos cinco dias para a defesa da instituição bancária.



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

Título XIII

Da obrigatoriedade de atendimento no interior das agências

Art. 50. As agências bancárias são obrigadas a assegurar que a espera e o atendimento de seus usuários ocorram exclusivamente no interior de suas dependências.

Art. 51. Aos infratores desta lei serão aplicadas as seguintes penalidades:

I - Advertência;

II - Multa de 100 UFESPs, na reincidência;

III - Multa de 200 UFESPs, até a quinta reincidência, e;

IV - Suspensão do alvará de funcionamento, na sexta reincidência do ano.

Art. 52. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 53. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 54. Revogam-se as disposições em contrário, especialmente as seguintes leis:

a) Lei n.2.132, de 17 de março de 2006, que obriga as agências bancárias a atender seus usuários, no setor de caixas, em tempo razoável e dá outras providências;

b) Lei n.2.219, de 15 de junho de 2007, que dispõe sobre a obrigatoriedade de afixação de cartaz e de implantação de senha eletrônica nas agências bancárias e dá outras providências;

c) Lei n.2.328, de 10 de junho de 2008, que obriga as agências bancárias do Município a dotar suas dependências de sanitário;

d) Lei n.2.401, de 18 de março de 2010, que dispõe sobre a obrigatoriedade de isolamento visual dos usuários das agências bancárias no âmbito do Município;

e) Lei n.2.422, de 31 de maio de 2010, que dispõe sobre a instalação de sistema de monitoramento por câmeras de vídeo nas instituições bancárias do Município e dá outras providências;

f) Lei n.2.436, de 4 de agosto de 2010, que dispõe sobre a proibição do uso de aparelhos celulares e rádio de comunicação nas agências bancárias;

g) Lei n. 2.527, de 15 de agosto de 2011, que dispõe sobre a instalação de dispositivos de segurança nas agências e postos de serviços das instituições financeiras



MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA

CNPJ: 45.781.184/0001-02 Inscr. Est.: Isento

instaladas no Município e dá outras providências;

h) Lei n. 2.546, de 18 de outubro de 2011, que dispõe sobre obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para atendimento aos deficientes e idosos nas agências bancárias e laboratório de análises clínicas;

i) Lei n. 2.549, de 07 de novembro de 2011, que dispõe sobre recebimento, pelas agências bancárias, de contas de água, luz, telefone, taxas, impostos municipais, estaduais e federais de qualquer valor, no âmbito do território do Município;

j) Lei n. 2.640, de 4 de outubro de 2012, que dispõe sobre a instalação de assentos para utilização dos usuários e de painel eletrônico nas agências bancárias estabelecidas no Município e dá outras providências;

k) Lei n. 2.817, de 14 março de 2014, que torna obrigatória a implantação de serviço de atendimento de primeiros socorros nas agências bancárias estabelecidas no Município e dá outras providências;

l) Lei n. 3.184, de 11 de maio de 2018, que altera a redação do art. 1º da Lei Municipal nº 2.640, de 04 de outubro de 2012.;

m) Lei n. 3.226, de 12 de dezembro de 2018, que obriga as agências bancárias a atender seus usuários, no setor de mesas, em tempo razoável e dá outras providências;

n) Lei n. 3.236, de 6 de fevereiro de 2019, que impõe normas relativas ao atendimento dos usuários no interior das dependências das agências bancárias;

o) Lei n. 3.459, de 18 de outubro de 2021, que altera disposições contidas na Lei nº 2.219, de 15 de junho de 2007.

**MUNICÍPIO DE NOVA ODESSA
EM 07 DE MARÇO DE 2022**

**CLÁUDIO JOSÉ SCHOODER
PREFEITO MUNICIPAL**

NO DIA 09/03/22 O PRESENTE ATO FOI PUBLICADO
NA IMPRENSA OFICIAL DO MUNICÍPIO, BEM COMO AFIXADA
NA SEDE DESTA PREFEITURA, CONFORME DETERMINA
O ART.77 DA LEI ORGÂNICA MUNICIPAL.

Sandra Bonfadini