



**LEI MUNICIPAL Nº 4.284, DE 22 DE JANEIRO DE 2008.**

**DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE  
USUÁRIOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS  
NO MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES  
E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS**

Vereador IVAR LEOPOLDO CASTAGNETTI, Presidente da  
Câmara Municipal de Bento Gonçalves,

FAÇO SABER que em função do que dispõe o Art. 42 e  
seus Parágrafos da Lei Orgânica do Município, e decisão do Plenário, promulgo a  
seguinte Lei:

**Art. 1º** - Ficam as Agências Bancárias obrigadas a atender  
cada cliente nos prazos abaixo especificados, contados a partir do momento em  
que o mesmo tenha ingressado na fila de atendimento:

I - até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - até 20 (Vinte) minutos em véspera e até dois dias após  
feriados;

III - até 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamentos  
de funcionários públicos, empresas e população em geral.

**Parágrafo Único** – Nas Agências Bancárias o prazo de  
atendimento abrangerá as filas do caixa, caixas eletrônicos e outros setores em que  
há filas de espera, devendo em cada setor de atendimento, ter o controle próprio  
das senhas.

**Art. 2º** - Para comprovação de tempo de espera, o usuário  
terá direito a uma senha de atendimento, onde constará impresso o horário de  
recebimento da senha e o horário máximo para atendimento, conforme especificado  
no parágrafo único do art. 1º, em cada setor de atendimento.

**Art. 3º** – As Agências Bancárias terão o prazo de 30 (trinta)  
dias a contar da data da publicação da mesma, para adaptarem-se às suas  
disposições.

**Art. 4º** – Ficam as Agências Bancárias obrigadas a divulgar  
o tempo máximo de espera para atendimento, em local visível, em mural ou cartaz  
com dimensões mínimas de 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50 cm  
(cinquenta centímetros) de largura, assim como o número do Disque Denúncia do  
Setor de Fiscalização Pública e do PROCON em cada setor de atendimento.

**Art. 5º** – O descumprimento dos prazos de atendimento  
sujeitará os infratores às seguintes penalidades previstas nesta lei e a não  
disponibilidade das senhas em cada setor, acarretará às seguintes penalidades:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**CÂMARA MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES**  
PALÁCIO 11 DE OUTUBRO

**Lei Municipal nº 4.284, de 22-01-2008.**

- I – advertência por escrito ao gerente local;
- II – multa de 100 URMs (Unidades de Referência Municipal) na segunda reclamação e comprovação;
- III – multa de 200 URMs (Unidades de Referência Municipal) na terceira reclamação e comprovação;
- IV – suspensão do alvará de funcionamento após a terceira reincidência.

**Art. 6º** – As denúncias de descumprimento serão feitas ao Departamento de Fiscalização Municipal.

**Art. 7º** – Revogam-se as disposições em contrário, em especial, a Lei Municipal nº 3.740/2005.

**Art. 8º** – Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DO PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BENTO GONÇALVES**, aos vinte e dois dias do mês de janeiro de dois mil e oito.

**Vereador IVAR LEOPOLDO CASTAGNETTI**  
Presidente da Câmara Municipal

**REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE**

*João Roberto de Souza*  
Secretário-Geral

Registrado(a) às fls. 120  
e publicado  
Em 22 / 01 / 08

*João Roberto de Souza*