



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES  
DIRETORIA GERAL

## PRO T O C O L O

PROCESSO nº **089/2005** de 26 de abril de 2005

INTERESSADO: Vereador ROBERTO ANTÔNIO CAINELLI

LOCALIDADE: Bento Gonçalves

ASSUNTO: DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE USUÁRIOS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS  
DO MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES.

PROJETO-DE-LEI nº 013/2005 de 25 de abril de 2005

COMISSÕES DE: Constituição e Justiça; Obras, Serviços Públicos e Atividade-  
des Privadas.

ARQUIVADO EM: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Secretário-Geral

*Pe. Municipal nº 3740/2005*



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**Câmara Municipal de Bento Gonçalves**  
Palácio 11 de Outubro

LEI MUNICIPAL Nº 2.753, DE 03 DE NOVEMBRO DE 1998.

**DISPÕE SOBRE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS  
A ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS, INFRA-  
TORES DO DIREITO DO CONSUMIDOR E DÁ  
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

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

FAÇO SABER que em função do Art. 42 e seus parágrafos, da  
Lei Orgânica do Município e decisão do Plenário, fica promulgada a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Fica o Poder Executivo Municipal de Bento Gonçalves,  
no âmbito de suas competências, obrigado a aplicar sanções administrativas quando  
dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços  
bancários ao consumidor, no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao  
usuário.

**Parágrafo Único:** Caracterizar-se-á abuso ou infração dos  
estabelecimentos bancários, para efeito desta Lei, aqueles casos em que,  
comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para  
atendimento, superior a (30) trinta minutos.

**Art. 2º** - Para comprovação do "tempo de espera", os usuários  
apresentarão o bilhete da "senha" de atendimento, onde constará, impresso  
mecanicamente, o horário de recebimento da "senha" e o horário de atendimento do  
cliente.

§ 1º - Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso  
deste sistema de atendimento, com senhas, ficarão obrigados a fazê-lo no prazo  
definido na regulamentação desta Lei, prazo máximo de sessenta (60) dias.

§ 2º - Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer  
importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

**Art. 3º** - As sanções administrativas serão aplicadas quando da  
reincidência de abusos ou infrações, sendo:

- I - advertência quando da primeira infração ou abuso;
- II - multa de trezentos (300) UFIR'S;

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

Secretário Geral



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**Câmara Municipal de Bento Gonçalves**  
Palácio 11 de Outubro

III - multa de quinhentas (500) UFIR'S até a quinta (5ª) reincidência;

IV - suspensão do Alvará de Funcionamento, por seis (6) meses, após a quinta (5ª) reincidência;

V - cassação do Alvará de Funcionamento, quando da reincidências do inciso IV, deste artigo.

**Art. 4º** - Quando da aplicação de multas, os valores cobrados deverão ser depositados, num prazo de quinze (15) dias, na conta do Fundo Municipal de Amparo da Infância e Adolescência (FUNDICA).

**Art. 5º** - Os procedimentos administrativos de que trata esta Lei serão aplicados de acordo com as normas vigentes, atendendo-se:

§ 1º - Os procedimentos administrativos de que trata o **Caput** deste artigo serão aplicados quando da denúncia ao PROCON, por um munícipe consumidor ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada de provas.

§ 2º - O PROCON determinará as providências devidas com apuração dos fatos, e, após, encaminhará à Procuradoria Geral do Município para a indicação imediata das sanções previstas nesta Lei.

**Art. 6º** - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BENTO GONÇALVES, aos três dias do mês de novembro de mil novecentos e noventa e oito.

Vereador **WAR LEÓPOLDO CASTAGNETTI**,  
Presidente.

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

*Luiz R. Cuiatti*  
Secretário Geral

CÂMARA MUNICIPAL DE  
VEREADORES DE B. GONÇALVES

Reg. no Livro de Lei  
n.º 2753 à fl. 50v

*Luiz R. Cuiatti*  
Secretaria Geral

Certifico que a presente Lei  
foi publicada no lugar de costume  
no dia 03 / 11 / 1998

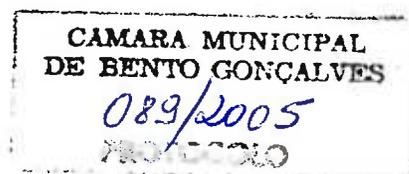
*Luiz R. Cuiatti*  
Secretário Geral



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**Câmara Municipal de Bento Gonçalves**

Palácio 11 de Outubro

Ao Excelentíssimo Senhor  
Vereador IVAR LEOPOLDO CASTAGNETTI  
Presidente da Câmara Municipal  
NESTA



**ENCAMINHA PROJETO DE LEI QUE  
"DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE  
USUÁRIOS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DO  
MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES"**

O Vereador abaixo firmado, ROBERTO ANTÔNIO CAINELLI, Líder da Bancada do Partido Progressista com assento nesta Casa Legislativa, vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência e dos Senhores Vereadores, para encaminhar o incluso Projeto de Lei que "**DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE USUÁRIOS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES**", cuja finalidade do presente projeto está justificada em anexo.

Assim sendo, reiteramos aos ilustres colegas, que nossa proposta mereça por parte de Vossas Senhorias a habitual acolhida, e, que o mesmo tenha condições de prosperar.

Nestes termos.  
P.Deferimento.

Sala das Sessões, aos vinte e cinco dias do mês de março de dois mil e cinco.

  
Vereador ROBERTO ANTÔNIO CAINELLI  
Líder da Bancada Progressista



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**Câmara Municipal de Bento Gonçalves**  
Palácio 11 de Outubro

APROVADO	
Votação:	1ª
Por unanimidade	
Data:	07 / 06 / 05
Presidente	

APROVADO	
Votação:	2ª 23ª
Por unanimidade	
Data:	14 / 06 / 05
Presidente	

**PROJETO DE LEI Nº 13 ,DE 25 DE ABRIL DE 2005.**

**DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE  
USUÁRIOS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DO  
MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES.**

**Art. 1º** – Ficam as agências bancárias, que operam no Município de Bento Gonçalves, obrigadas a atender cada cliente nos prazos abaixo especificados, contados a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento:

- I. Até 15 (quinze) minutos em dias normais;
- II. até 20 (vinte) minutos em véspera ou após feriados;
- III. até 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais; de vencimentos de concessionárias de serviços públicos e de recebimento de tributos municipais, estaduais e federais;

**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 de atendimento.

**Art. 3º** – As agências bancárias tem o prazo de 90 (noventa) dias a contar da data de publicação da presente Lei, para adaptarem-se as suas disposições.

**Parágrafo Único** – 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 60cm (sessenta centímetros) de altura por 50cm (cinquenta centímetros) de largura.

**Art. 4º** – O descumprimento do disposto nesta Lei, sujeitará os infratores as seguintes penalidades:

- I. Advertência;
- II. multa de 200 URMs (Unidades de Referência Municipal);
- III. multa de 400 URMs (Unidades de Referência Municipal);
- IV. suspensão do alvará de funcionamento após a terceira reincidência.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**Câmara Municipal de Bento Gonçalves**  
Palácio 11 de Outubro

**fl.02**

**Art. 5º** – As denúncias de descumprimento serão feitas ao Departamento de Fiscalização Municipal.

**Art. 6º** – O Município de Bento Gonçalves, adotará providências junto ao Banco Central para o fiel cumprimento desta Lei.

**Art. 7º** – Revogam-se as disposições em contrário, em especial, a Lei Municipal nº 2.753/98.

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

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES,**  
aos vinte e cinco dias do mês de abril de dois mil e cinco.

**ALCINDO GABRIELLI**  
Prefeito Municipal



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**Câmara Municipal de Bento Gonçalves**  
Palácio 11 de Outubro

JUSTIFICATIVA

O processo de automação bancária, com ênfase no atendimento direto em caixas eletrônicos, acompanhado de redução do quadro de funcionários, tem prejudicado a qualidade do atendimento ao cliente do sistema bancário, que ficam sujeitos a longas filas de espera, especialmente em dias de pagamento do funcionalismo e dos aposentados, gerando desconforto e prejuízo aos usuários, ao mesmo tempo em que sobrecarregam os bancários.

Considerando que compete aos Municípios de acordo com o artigo 30, inciso I da Constituição Federal – "legislar sobre assuntos de interesse local" – e, portanto, a garantia de qualidade das atividades e dos serviços urbanos;

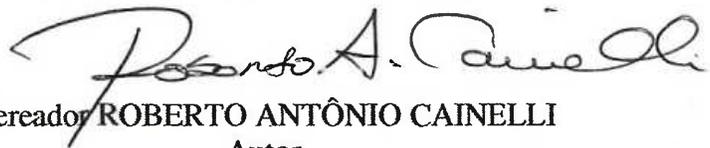
Considerando ainda, caracterizarem-se as atividades das instituições bancárias como serviços no Código de Defesa do Consumidor, sujeitos às normas que regulam o fornecimento de produtos e serviços do consumidor, esta proposição visa obrigar as agências oferecerem um atendimento digno aos munícipes, protegendo-os contra o desconforto, prejuízos e constrangimentos de qualquer natureza provocado pelas longas filas.

Além disso, o Projeto de Lei que ora apresentamos, visa, sobretudo, proteger os cidadãos de menor renda, que não dispõem de atendimento especial, obrigando-os a longas esperas, muitas vezes, expostos ao sol para garantir o atendimento no início da abertura das agências.

Cabe destacar, que a proposição representa também, um estímulo à geração de novos empregos na cidade, na medida que os bancos terão que ampliar o número de vagas destinadas aos bancários.

O projeto ora apresentado para análise e votação nesta Casa Legislativa, visa principalmente, atender a uma reivindicação do Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários, cuja pretensão é regulamentar o tempo de permanência nas filas de usuários dos bancos em nosso Município.

Vale salientar, que a matéria atende também, a um anseio da população que se utiliza dos serviços oferecidos pelas instituições bancárias.

  
Vereador ROBERTO ANTÔNIO CAINELLI  
Autor



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**Câmara Municipal de Bento Gonçalves**

Palácio 11 de Outubro

PARECER 082/2005

Processo nº 089/2005

O Senhor Presidente encaminha para exame e parecer desta Assessoria Jurídica, o Projeto de Lei nº 013/2005, de origem Legislativa, de autoria do Vereador Roberto Antônio Cainelli, que *Dispõe sobre o Atendimento de Usuários das Agências Bancárias do Município de Bento Gonçalves.*

O presente projeto de lei, visa instituir sanções pecuniárias, às agências bancárias que operam no município, que não atenderem os usuários no prazo máximo de até 15 minutos em dias normais, de até 20 minutos em véspera ou após feriados, e de até 25 minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, e nos dias de vencimentos das contas das concessionárias de serviços públicos e de recebimento de tributos.

Os referidos prazos, teriam seu início a partir do momento em que o usuário entra na fila de espera, o qual será comprovado por uma senha de atendimento onde constará o horário de recebimento da mesma.

Além disso, as instituições financeiras deverão divulgar nas próprias agências, os tempos definidos no projeto de lei, em local visível, na forma determinada pelo § único do Artigo 3º.

O projeto estabelece as multas pecuniárias pelo descumprimento em URM's, conforme disposto no Artigo 4º, sendo que as reclamações serão feitas ao Departamento de Fiscalização Municipal (Artigo 5º).

Em princípio, as normas que regulam o funcionamento do sistema bancário, são editadas pelo Banco Central do Brasil, o qual tem competência para tanto.

No entanto, o projeto visa melhorar o atendimento bancário ao público, por parte das agências sediadas no município, os quais, inclusive, estão sujeitos ao Código de Defesa do Consumidor, além de serem serviços de utilidade pública.

Já existe Lei Municipal que regula a matéria em análise, a Lei nº 2.753, de 03 de novembro de 1998, que estabelece o prazo único de atendimento em 30 minutos, fixa as sanções pecuniárias no caso de descumprimento em UFIR's, destinando os recursos provenientes das mesmas ao FUNDICA, a ainda estabelece que as reclamações serão feitas junto ao PROCON.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**Câmara Municipal de Bento Gonçalves**

Palácio 11 de Outubro

O presente projeto, em relação à Lei que atualmente regula a matéria, reduz o tempo de atendimento de 30 minutos, para 15, 20 e 25 minutos, conforme o caso, além de obrigar a divulgação por parte das agências bancárias, dos limites de espera, em local visível ao público, no mais, os demais aspectos do projeto se assemelham muito com a lei.

Assim do ponto de vista jurídico, essa Assessoria entende que não há óbices a regular tramitação e votação do projeto, pois o Artigo 7º do mesmo, revoga expressamente a Lei Municipal nº 2.753/98.

s.m.j. é o parecer.

Palácio 11 de Outubro, aos três dias do mês de maio do  
ano de dois mil e cinco.

Assessoria Jurídica



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**CÂMARA MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES**

PARECER:

Processo Nº: 089/2005

ASSUNTO: DISPÕE SOBRE ATENDIMENTO DE  
USUÁRIOS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DO  
MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES

AUTOR: VER. ROBERTO A. CAINELLI

RELATOR: Vereador

Parecer CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA

Os Vereadores abaixo firmados, integrantes da Comissão Técnica Permanente de Constituição e Justiça, após procederem análise ao Processo 089/2005 que **DISPÕE SOBRE ATENDIMENTO DE USUÁRIOS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES**, exaram o seguinte parecer:

O projeto de lei dispõe sobre o Atendimento de Usuários das Agências Bancárias do Município de Bento Gonçalves, visando melhorar a qualidade do atendimento ao público, por parte das agências sediadas no município.

Neste sentido, a Comissão entende que caberá ao Soberano Plenário desta Casa a sua decisão.

É o parecer.

Sala das Sessões, 07 de junho de 2005.

Vereador **JAIR BARUFFI**  
Presidente

Vereador **VALDECIR RUBBO**  
Vice-Presidente

Vereador **CLÓRIS PASQUALOTTO**  
1º Suplente



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**CÂMARA MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES**

PARECER:

Processo Nº: **089/ 2005**

ASSUNTO: **DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO  
 DE USUÁRIOS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS  
 DO MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES.**

AUTOR: **VEREADOR ROBERTO CAINELLI**

RELATOR: Vereador

Parecer **COMISSÃO DE OBRAS, SERVIÇOS PÚBLICOS E ATIVIDADES PRIVADAS.**

Os vereadores abaixo firmados, integrantes da Comissão Técnica Permanente de Obras, Serviços Públicos e Atividades Privadas, após examinarem o processo nº 089 /2005 que **'DISPÕE SOBRE O ATENDIMENTO DE USUÁRIOS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DO MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES'** emitem o seguinte parecer:

O presente Projeto de Lei visa a proteção do usuário de serviços bancários , a fim de não permitir a sua permanência , por um longo tempo aguardando atendimento , evitando-se assim a formação de filas e por consequência vindo beneficiar sobremaneira a sociedade.

Permita-nos ressaltar que esta Casa Legislativa já aprovou unanimemente uma proposta semelhante dispondo sobre sanções administrativas a estabelecimentos bancários infratores do direito do Consumidor.

Desta forma , a Comissão submete a matéria à apreciação e decisão do Soberano Plenário.

Sala das Sessões , aos sete dias do mês de junho de dois mil e cinco.

  
 Vereador **MARIO GABARDO**  
 Presidente

  
 Vereador **ADELINO CAINELLI**  
 Vice-Presidente

  
 Vereador **VALDECIR RUBBO**  
 Membro Efetivo