ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS
GABINETE DA PREFEITA

DECRETO Nº. 004, DE 05 DE JANEIRO DE 2017

DISPÕE QUE AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E OUTRAS ESPECIFICADAS DEVERÃO PROVIDENCIAR MEDIDAS PARA EFETIVAR, EM TEMPO RAZOÁVEL, ATENDIMENTO AOS SEUS USUARIOS E SEGURANÇA NO SEU ATENDIEMNTO CONFORME ESPECIFICA E DA OUTRAS PROVIDENCIAS.

KARLA BATISTA CABRAL SOUZA, PREFEITA MUNICIPAL DE VILA NOVA DOS MARTÍRIOS, ESTADO DO MARANHÃO, usando de suas atribuições que lhe são conferidas pela legislação vigente e de acordo com a Lei Orgânica do Município e da Constituição Federal.

CONSIDERANDO a necessidade de adequar o horário de espera nas filas de bancos;

CONSIDERANDO que é dever das instituições bancárias manter o bom atendimento e segurança daqueles que utilizam os seus serviços.

DECRETA:

Art. 1º Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como as agências de correios, deverão colocar à disposição dos seus usuários, no setor de caixas, pessoal suficiente e necessário, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º Entende-se atendimento em tempo razoável, como mencionado no caput, o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

VILA NOVA DOS MARTÍRIOS
UM NOVO TEMPO

§ 2º Os prestadores de serviço indicados no caput deste artigo deverão informar aos consumidores, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho no setor de caixas colocados à disposição.

§ 3º Torna obrigatório a instalação, nas proximidades dos caixas de atendimento ao público, equipamento para emissão de senhas numeradas com data e hora, em local de fácil acesso para controle do usuário.

§ 4º Torna obrigatório a afixação, em local visível, de relógio de parede para controle do prazo de atendimento ao usuário, estabelecido no parágrafo primeiro deste artigo, bem como a afixação, em local visível, de cartaz com a indicação do telefone 0800, do PROCON.

Art. 2º Nas instituições bancárias, financeiras e de crédito, o atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, será realizado através de senha numérica e oferta de no mínimo 15 (quinze) assentos com encosto.

Art. 3º Na prestação de serviços oriundos da celebração de convênios, não poderá haver discriminação entre clientes, nem serem estabelecidos, nas dependências, local e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.

Art. 4º A fiscalização e aplicação das sanções, bem como a notificação, autuação e o recebimento das reclamações dos consumidores ficarão sob a responsabilidade do Setor de Tributos e arrecadação do Município.

Art. 5º Fica obrigado a instalação de portas giratórias ou detectores de metais, bem como instalação de câmaras de segurança, com o intuito de diminuir os riscos a integridade física de seus usuários.

Art. 6º O não cumprimento deste Decreto sujeitará o infrator às penalidades previstas nos art. 56 e 57, da Lei Federal nº 8.078/90, Código de Defesa do Consumidor e no art. 18, do Decreto Federal nº 2.181/97, consideradas práticas infrativas e, ainda, com

referência às práticas e cláusulas abusivas praticadas pelo fornecedor de produto ou serviço.

Art. 7º As instituições bancárias, de financiamento e de crédito, terão o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, para se adaptarem às disposições contidas neste Decreto, a contar da data de sua vigência.

Art. 8º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

DÊ CIÊNCIA PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

GABINETE DA PREFEITA DO MUNICÍPIO DE VILA NOVA DOS MARTIRIOS, Estado do Maranhão, aos 05 de janeiro de 2017

KARLA BATISTA CABRAL SOUZA
Prefeita Municipal