

## **L E I N°838/2009**

DISPÕE SOBRE PRAZO DE ATENDIMENTO AO  
CLIENTE NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E  
ESTABELECIMENTOS DE CRÉDITO NO MUNICÍPIO  
DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE-ES.

O Prefeito Municipal de Venda Nova do Imigrante, Estado  
do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, faz saber  
que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte,

### **L E I :**

Art. 1º- Ficam as agências bancárias e demais  
estabelecimentos de crédito do Município de Venda Nova do Imigrante-ES,  
obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de  
caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade  
e o tempo do usuário.

Art. 2º- Para os efeitos desta lei, entende-se como tempo  
hábil para o atendimento o prazo de até:

I – 30 (trinta) minutos em dias normais e até 40 (quarenta)  
minutos em horários de pico, até 31 de dezembro de 2009;

II- Até 20 (vinte) minutos em dias normais e até 30 (trinta)  
minutos em horários de pico a partir de 01 de janeiro de 2010;

III- São considerados dias de pico a véspera ou dia pós  
feriado, o último dia útil do mês, e do dia 01 ao dia 10 de cada mês. O tempo é  
computado entre a chegada do consumidor na fila, com horário e data, até o  
início efetivo do atendimento no guichê de caixa.



Art. 3º- As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito terão prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta lei, ou seja, para instalar equipamentos que permitam aos consumidores registrar a hora de entrada na fila da Instituição Financeira e o início do atendimento no guichê do caixa.

Art. 4º- O descumprimento das disposições contidas nesta lei acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de R\$506,00 (quinhentos e seis reais), dobrado em caso de reincidência.

Parágrafo único – O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preço ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, acumulado no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice oficial que vier a substituí-lo.

Art. 5º- As denúncias dos usuários; devidamente comprovadas, serão comunicadas aos órgãos competentes.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 7º - Revogam-se as disposições em contrário.

Publique-se, registre-se e cumpra-se.

Venda Nova do Imigrante, 24 de agosto de 2009.



**DALTON PERIM**  
Prefeito Municipal