



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**CÂMARA MUNICIPAL DE RIO PARDO**



**LEI Nº 2060/L/2018**

DISPÕE SOBRE TEMPO DE ESPERA RAZOÁVEL POR USUÁRIO, DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Art. 1º Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município de Rio Pardo/RS, obrigadas a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente em todos setores de atendimento, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável, inclusive respeitando os atendimentos prioritários.

Art. 2º Caracterizar-se-á infração do estabelecimento bancário, para efeitos desta Lei, aqueles casos em que o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento além do razoável, como também o usuário que não tiver o direito garantido do atendimento prioritário.

Art. 3º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para o atendimento de usuário de estabelecimento bancário:

I – até vinte e cinco minutos em dias normais;

II – até trinta minutos em véspera ou dia subsequente a feriado prolongado ou em dia de pagamento de servidores públicos municipais, estaduais ou federais, nos casos em que a folha de pagamento destes estiver vinculada a agência bancária.

Parágrafo único. Os estabelecimentos bancários informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei as datas a que se refere o inciso II deste artigo.

Art. 4º Para comprovação do tempo de espera, os usuários apresentarão o bilhete da “senha” de atendimento, onde constará impresso mecanicamente a data e horário de recebimento da “senha” a qual setor o usuário deseja ser atendido.

§ 1º Os estabelecimentos bancários devem disponibilizar mecanismos aos usuários para que possam retirar a senha do serviço que desejam utilizar, inclusive com senhas que garantam o direito ao atendimento prioritário de:

I idosos;

II pessoas com criança no colo;

III pessoas com deficiência;

IV gestantes.

§ 2º Os comprovantes de senha deverão constar, data, horário e para qual atendimento o usuário solicitou.





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**CÂMARA MUNICIPAL DE RIO PARDO**

