

PROJETO DE LEI Nº 206 /16.

Dispõe sobre o tempo de atendimento ao consumidor no atendimento das agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares do município de Araraquara e revoga a Lei Municipal nº 6.188 de 10 de setembro de 2.004 e dá outras providências.

Art. 1º As agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares instalados no Município ficam obrigados a manter, em seus estabelecimentos, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido no tempo mínimo determinado por esta lei.

Art. 2º O tempo mínimo para atendimento, para os fins desta lei será:

§ 1º Para atendimento nos caixas:

- I. até 30 (trinta) minutos:
  - a) do dia 1º ao 10º dia do mês;
  - b) dias 15, 20, 25 e o último dia do mês que coincidindo com feriado ou final de semana será prorrogado para o próximo dia útil.
- II. até 15 (quinze) minutos para os demais dias do mês, exceto os dias coincidentes com véspera ou pós-feriado, quando será considerado o tempo de espera de 30 minutos;

§ 2º Para atendimento pessoal e negocial:

- I. até 60 (sessenta) minutos:
  - a) do dia 1º ao 10º dia do mês;
  - b) dias 15, 20, 25 e o último dia do mês que coincidindo com feriado ou final de semana será prorrogado para o próximo dia útil.

- II. até 45 (quarenta e cinco) minutos para os demais dias do mês, exceto os dias coincidentes com véspera ou pós-feriado, quando será considerado o tempo de espera de 60 minutos.

Art. 3º O controle do tempo de atendimento ao consumidor será feito através da emissão de senha impressa contendo data e horário inicial através de equipamento disponibilizado para acesso direto do consumidor, localizado obrigatoriamente na entrada do estabelecimento.

§ 1º O estabelecimento poderá destinar funcionário para auxiliar o consumidor na retirada das senhas, desde que este não impeça o acesso direto ao equipamento pelo consumidor.

§ 2º Durante o ato de fiscalização, caso ocorra impedimento ao acesso direto ao equipamento pelo consumidor que origine a formação de filas, o tempo para atendimento será considerado pelo fiscal a partir do momento de ingresso do consumidor na referida fila, sendo este computado até o efetivo atendimento para efeito de autuação do estabelecimento.

Art. 4º A fiscalização do cumprimento desta lei e a aplicação das penalidades nela referidas competem ao órgão de defesa do consumidor.

Art. 5º A análise, pelo órgão de defesa do consumidor, do tempo de atendimento a que se refere o artigo 2º levará em consideração o suprimento normal de energia elétrica, de linha telefônica ou informática, de transmissão de dados e outras condições essenciais à manutenção dos serviços.

Art. 6º A infração do disposto nesta lei acarretará ao estabelecimento a aplicação das seguintes penas administrativas:

- I. Advertência;
- II. Multa de 50 (cinquenta) Unidades Fiscais do Município de Araraquara – UFMs, por usuário prejudicado, dobrada a cada reincidência.

Art. 7º Os estabelecimentos referidos no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação desta lei para adaptar-se às suas disposições.

Art. 8º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogada especialmente a Lei Municipal nº 6.188 de 10 de setembro de 2.004.

Sala de sessões Plínio de Carvalho, 25 de outubro de 2016.



**RODRIGO MARTINS**  
Vereador

## JUSTIFICATIVA

Tendo em vista a necessidade de atualização da legislação em vigor que trata do tempo mínimo para atendimento dos consumidores em agências bancárias e similares, onde o Banco Central do Brasil, através de Resolução autorizou a abertura e a execução de serviços bancários através de correspondentes, onde os mesmos foram equiparados aos bancos no que se refere à prestação de serviços e ao enquadramento na legislação pertinente, onde estão incluídos as casas lotéricas, banco postal, correspondentes bancários e similares.

Tendo em vista a reclamação constante dos consumidores do município em relação ao tempo de atendimento pessoal e negocial nas agências bancárias e similares que vem sendo demasiadamente demorado.

O objetivo principal da legislação vigente é a obrigatoriedade da manutenção de um quadro mínimo de funcionários para o bom atendimento em tempo razoável nestes estabelecimentos.

Tendo em vista os grandes lucros obtidos por estas instituições e a defasagem no quadro de funcionários noticiado pela grande imprensa e denunciado pelo Sindicato da categoria nos últimos meses, pode-se observar que é extremamente necessária a correção destes pontos na legislação vigente, obrigando estes que obtêm grandes lucros a prestarem bons atendimentos aos consumidores de nosso município.

Ainda, levando em consideração a solicitação dos fiscais municipais com relação à necessidade de alteração da forma de punição dos referidos estabelecimentos, onde a legislação vigente prevê o fechamento do estabelecimento após a quarta autuação, o que dificulta a fiscalização e a punição destes, vimos propor o presente texto legislativo com o objetivo de atender a tais demandas visando maior respeito e atendimento digno aos consumidores deste município.

Sala de sessões Plínio de Carvalho, 25 de outubro de 2016.

  
**RODRIGO MARTINS**  
Vereador

**DESPACHOS**

Processo nº **254** /16

Julgado objeto de deliberação. Às Comissões competentes.  
Araraquara, \_\_\_\_\_ 25 OUT. 2016  
\_\_\_\_\_  
Presidente

Aprovado em única discussão e votação, nos termos do artigo 245, do Regimento Interno.  
Araraquara, ..... 08. NOV. 2016.....  
.....  
Presidente

Dispensado o parecer sobre a redação final, a requerimento do vereador *Rodrigo Martins*.....  
Nos termos do artigo 268, do Regimento Interno  
Araraquara, ..... 08 NOV. 2016  
.....  
Presidente



PROCESSO N° 0033/04

PROJETO DE LEI N° 010/04

FLS. 45  
PROC. 0033/04  
C. M. ...

## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

**LEI N° 6.188**

**De 10 de setembro de 2004**

**Projeto de Lei n° 010/04**

**Autor: Vereador Carlos Alberto do Nascimento**

Dispõe sobre o tempo de atendimento ao usuário, nos caixas dos estabelecimentos comerciais denominados de agência bancária ou similares e dá outras providências.

### O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE

**ARARAQUARA**, Estado de São Paulo, no exercício de suas atribuições legais, e de acordo com o que aprovou a Câmara Municipal, em sessão ordinária de 17 de agosto de 2004, promulga a seguinte lei:

**Art. 1º** Todos os estabelecimentos comerciais denominados de agência bancária ou similar no Município ficam obrigados a manter, no setor de caixas, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável.

**Art. 2º** À esta lei aplica-se o disposto no artigo 2º, seus incisos, alíneas e parágrafos, da Lei Estadual n° 10.993, de 21 de dezembro de 2001.

**Art. 3º** A infração do disposto nesta lei acarretará ao estabelecimento a aplicação das penas administrativas impostas pelo Poder Executivo.

**Art. 4º** A fiscalização do cumprimento desta lei e a aplicação das penalidades referidas no artigo anterior competem ao órgão municipal de defesa do consumidor, que poderá, para tanto, valer-se de sua



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

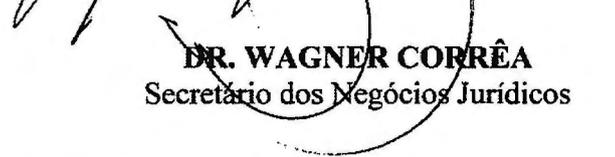
própria estrutura administrativa ou firmar convênio com outros agentes reconhecidamente capacitados para fiscalização.

**Art. 5º** Os estabelecimentos referidos no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da regulamentação desta lei, para adaptar-se às suas disposições.

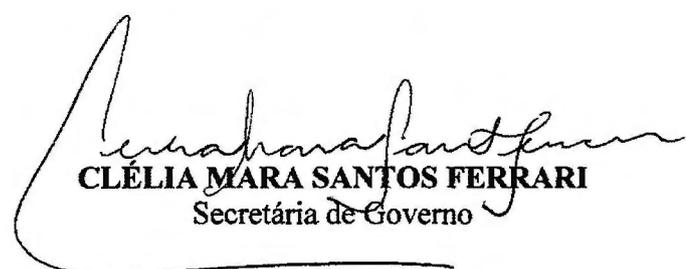
**Art. 6º** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA**, aos 10 (dez) dias do mês de setembro do ano de 2004 (dois mil e quatro).

  
**EDSON ANTONIO DA SILVA**  
Prefeito Municipal

  
**DR. WAGNER CORRÊA**  
Secretário dos Negócios Jurídicos

Publicada na Secretaria Municipal de Governo, na data supra.

  
**CLÉLIA MARA SANTOS FERRARI**  
Secretária de Governo

Arquivada em livro próprio nº 01/2004.

.Processo nº 000.003/2004 – Guichê nº 030.742/2004 - (“PC”).

## Marcelo R. D. Cavalcanti

---

**De:** Marcelo R. D. Cavalcanti  
**Enviado em:** quarta-feira, 26 de outubro de 2016 17:55  
**Para:** Vereadores  
**Assunto:** PL 206/2016 - Prazo para emendas  
**Anexos:** PL 260 16.pdf

Nobres Edis

Projeto de Lei nº 260/16

Assunto: Dispõe sobre o tempo de atendimento ao consumidor no atendimento das agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares do município de Araraquara e revoga a Lei Municipal nº 6.188 de 10 de setembro de 2.004 e dá outras providências.

Autor: Vereador RODRIGO MARTINS

Aberto o prazo de 10 dias a contar desta data para apresentação de emendas ao Projeto anexo, nos termos do artigo 223 e seus parágrafos do Regimento Interno. Fora do prazo mencionado somente poderão ser apresentadas emendas se estas estiverem subscritas pela maioria absoluta do legislativo.

### REGIMENTO INTERNO

**Art. 223.** Após leitura em Plenário, as emendas e subemendas serão apresentadas no prazo de até 10 (dez) dias nos projetos comuns e até 30 (trinta) dias nas propostas de orçamentos, plano plurianual e diretrizes orçamentárias e nos projetos de codificação, para fins de encaminhamento às Comissões Permanentes e publicação.

§ 1º Nos projetos de lei comuns fica o prazo suspenso quando da consulta a órgãos técnicos, reiniciada a contagem a partir da comunicação, por qualquer meio, da resposta obtida, pelo setor competente da Casa.

§ 2º As emendas e subemendas poderão ser oferecidas por ocasião dos debates em Plenário, quando apresentadas aos projetos em regime de urgência, ou a outras proposições de autoria dos Vereadores, que tenham sido incluídas através de requerimento com a assinatura da maioria absoluta dos membros da Câmara na sessão em que foram julgadas objeto de deliberação.

§ 3º Fora dos prazos previstos para projetos comuns, somente serão admitidas emendas e subemendas, mesmo em plenário, se estas estiverem subscritas pela maioria absoluta do legislativo.

Atenciosamente,

Marcelo Roberto Dispeiratti Cavalcanti  
Diretor Legislativo  
Câmara Municipal de Araraquara  
e-mail: [marcelo@camara-arq.sp.gov.br](mailto:marcelo@camara-arq.sp.gov.br)  
(16) 3301-0625 - (16) 99116-6614 ou  
(16) 99795-7177

# CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

## COMISSÃO DE JUSTIÇA, LEGISLAÇÃO E REDAÇÃO

**PARECER Nº 365 /16**

O presente projeto de lei nº 206/16, de iniciativa do Vereador RODRIGO MARTINS, dispõe sobre o tempo de atendimento ao consumidor no atendimento das agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares do município de Araraquara e revoga a Lei Municipal nº 6.188 de 10 de setembro de 2.004 e dá outras providências.

Compete ao Município, legislar sobre assuntos de interesse local, suplementar a legislação federal e a estadual, no que couber art. 14, incisos I e II da Lei Orgânica do Município.

A matéria em questão pretende ajustar através de um novo dispositivo a lei nº 6.188 de 10 de setembro de 2004 à realidade atual, revogando esta.

Fica assim o Município amparado com uma nova lei que será benéfica para a população em geral.

Sua elaboração atendeu as normas regimentais vigentes.

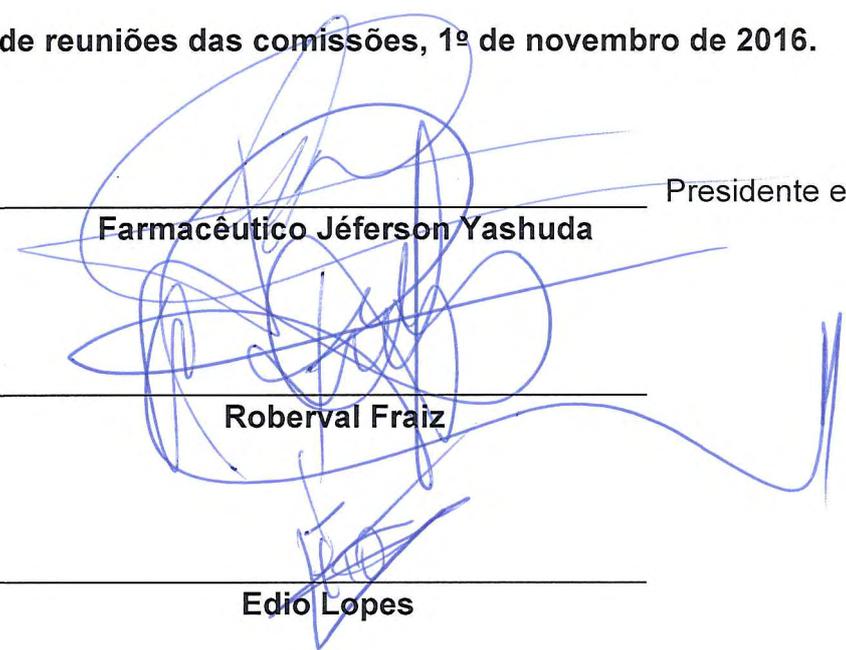
A Comissão de Tributação, Finanças e Orçamento deverá manifestar-se sobre o assunto.

Pela legalidade.

Quanto ao mérito, o plenário decidirá.

É o parecer, s.m.j.

**Sala de reuniões das comissões, 1º de novembro de 2016.**

  
\_\_\_\_\_  
**Farmacêutico Jéferson Yashuda**

Presidente e Relator

\_\_\_\_\_  
**Roberval Fraiz**

\_\_\_\_\_  
**Edio Lopes**

# CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

## COMISSÃO DE TRIBUTAÇÃO, FINANÇAS E ORÇAMENTO

**PARECER Nº 173 /16**

O presente projeto de lei nº 206/16, de iniciativa do Vereador RODRIGO MARTINS, dispõe sobre o tempo de atendimento ao consumidor no atendimento das agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares do município de Araraquara e revoga a Lei Municipal nº 6.188 de 10 de setembro de 2.004 e dá outras providências.

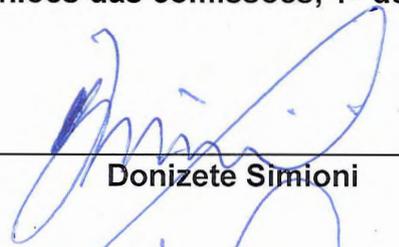
Ao apreciar a matéria, a douta Comissão de Justiça, Legislação e Redação concluiu pela sua legalidade.

No que diz respeito a sua competência, esta Comissão nada tem a objetar.

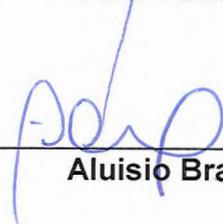
Cabe ao plenário decidir.

É o parecer, s.m.j.

**Sala de reuniões das comissões, 1º de novembro de 2016.**

  
\_\_\_\_\_  
**Donizete Simioni** Presidente e Relator

  
\_\_\_\_\_  
**João Farias**

  
\_\_\_\_\_  
**Aluisio Braz**



**CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA**  
**AUTÓGRAFO NÚMERO 205/16**  
**PROJETO DE LEI NÚMERO 206/16**  
**INICIATIVA: VEREADOR RODRIGO MARTINS**

Dispõe sobre o tempo de atendimento ao consumidor no atendimento das agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares do município de Araraquara e revoga a Lei Municipal nº 6.188 de 10 de setembro de 2.004 e dá outras providências.

Art. 1º As agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares instalados no Município ficam obrigados a manter, em seus estabelecimentos, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido no tempo mínimo determinado por esta lei.

Art. 2º O tempo mínimo para atendimento, para os fins desta lei será:

§ 1º Para atendimento nos caixas:

I. até 30 (trinta) minutos:

a) do dia 1º ao 10º dia do mês;

b) dias 15, 20, 25 e o último dia do mês que coincidindo com feriado ou final de semana será prorrogado para o próximo dia útil.

II. até 15 (quinze) minutos para os demais dias do mês, exceto os dias coincidentes com véspera ou pós-feriado, quando será considerado o tempo de espera de 30 minutos;

§ 2º Para atendimento pessoal e negocial:

I. até 60 (sessenta) minutos:

a) do dia 1º ao 10º dia do mês;

b) dias 15, 20, 25 e o último dia do mês que coincidindo com feriado ou final de semana será prorrogado para o próximo dia útil.

CAMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

  
\_\_\_\_\_  
Presidente

II. até 45 (quarenta e cinco) minutos para os demais dias do mês, exceto os dias coincidentes com véspera ou pós-feriado, quando será considerado o tempo de espera de 60 minutos.

Art. 3º O controle do tempo de atendimento ao consumidor será feito através da emissão de senha impressa contendo data e horário inicial através de equipamento disponibilizado para acesso direto do consumidor, localizado obrigatoriamente na entrada do estabelecimento.

§ 1º O estabelecimento poderá destinar funcionário para auxiliar o consumidor na retirada das senhas, desde que este não impeça o acesso direto ao equipamento pelo consumidor.

§ 2º Durante o ato de fiscalização, caso ocorra impedimento ao acesso direto ao equipamento pelo consumidor que origine a formação de filas, o tempo para atendimento será considerado pelo fiscal a partir do momento de ingresso do consumidor na referida fila, sendo este computado até o efetivo atendimento para efeito de autuação do estabelecimento.

Art. 4º A fiscalização do cumprimento desta lei e a aplicação das penalidades nela referidas competem ao órgão de defesa do consumidor.

Art. 5º A análise, pelo órgão de defesa do consumidor, do tempo de atendimento a que se refere o artigo 2º levará em consideração o suprimento normal de energia elétrica, de linha telefônica ou informática, de transmissão de dados e outras condições essenciais à manutenção dos serviços.

Art. 6º A infração do disposto nesta lei acarretará ao estabelecimento a aplicação das seguintes penas administrativas:

I. Advertência;

II. Multa de 50 (cinquenta) Unidades Fiscais do Município de Araraquara – UFM, por usuário prejudicado, dobrada a cada reincidência.

Art. 7º Os estabelecimentos referidos no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação desta lei para adaptar-se às suas disposições.

Art. 8º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogada especialmente a Lei Municipal nº 6.188 de 10 de setembro de 2.004.

CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA, aos 09 (nove) dias do mês de novembro do ano de 2016 (dois mil e dezesseis).

  
**ELIAS CHEDIEK**  
Presidente



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

Palacete Vereador Carlos Alberto Manço

Gabinete da Presidência

Rua São Bento, nº 887 – Centro

CEP 14801-300 – ARARAQUARA /SP

Telefone PABX (16) 3301-0600 - FAX (16) 3301-0647

Ofício nº 119/16-DL

Araraquara, 09 de novembro de 2016

A Sua Excelência o Senhor  
Marcelo Fortes Barbieri  
Prefeito do Município de Araraquara

Assunto: **Encaminhamento de autógrafos**

Excelentíssimo Senhor Prefeito,

Em obediência ao artigo 81 da Lei Orgânica do Município, encaminho, anexos, os autógrafos aos projetos de lei aprovados na sessão ordinária realizada no dia 08 de novembro de 2016 a seguir relacionados:

Autógrafo	Projeto de Lei	Autoria	Ementa
203/16	Compl. 010/16	Prefeitura do Município de Araraquara	Acrescenta à Lei Complementar nº 18, de 22 de dezembro de 1997 – Código de Posturas do Município de Araraquara os artigos 79-A e 79-B, de modo a dispor sobre a proibição do emprego de animais para a condução de carga e dá outras providências.
204/16	195/16	Prefeitura do Município de Araraquara	Altera dispositivo da Lei nº 1.319, de 20 de fevereiro de 1964 e dá outras providências.
205/16	206/16	Vereador Rodrigo Martins	Dispõe sobre o tempo de atendimento ao consumidor no atendimento das agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares do município de Araraquara e revoga a Lei Municipal nº 6.188 de 10 de setembro de 2.004 e dá outras providências.
206/16	210/16	Vereadora Geani Trevisóli	Institui e inclui no Calendário Oficial de Eventos do Município de Araraquara o “Mês do ativismo pela não violência contra a mulher”, a ser comemorado anualmente em novembro, e dá outras providências.
207/16	211/16	Prefeitura do Município de Araraquara	Denomina Coordenadoria Executiva de Vigilância em Saúde “ROSIMAR MINGHIM PLANAS” e dá outras providências.
208/16	212/16	Prefeitura do Município de Araraquara	Altera dispositivo da Lei nº 8.033/13 e dá outras providências.
209/16	213/16	Prefeitura do Município de Araraquara	Denomina Avenida Silvio Angelo Nigro via pública da cidade.
210/16	214/16	Prefeitura do Município de Araraquara	Denomina Avenida Miguel Nasser Neto via pública da cidade.
211/16	215/16	Prefeitura do Município de Araraquara	Denomina Rua Bento Michetti via pública da cidade.

Atenciosamente,

  
ELIAS CHEDIEK  
Presidente

e-mail: [legislativo@camara-arq.sp.gov.br](mailto:legislativo@camara-arq.sp.gov.br)  
[www.camara-arq.sp.gov.br](http://www.camara-arq.sp.gov.br)

