

# Câmara Municipal de Barueri

São Paulo

ISO 9001  
ISO 14001  
SA 8000

**Parlamento 26 de Março**

Fis: N° 43  
Proc: N° 625/14

## REDAÇÃO FINAL

Ao Projeto de Lei Complementar nº. 01/2014, de autoria do Vereador Alcides Munhoz Junior, que *dispõe sobre a instituição do Código Municipal de Posturas Bancárias e Consolida as Leis nºs 1.518 de 20 de junho de 2005, 1.530, de 19 de agosto de 2005, 1.597 de 15 de maio de 2006, 1.908, de 01 de fevereiro de 2010, 1.972, de 7 de julho de 2010, 1.984 de 1 de setembro de 2010, 2.063 de 26 de abril de 2011 e 2.129 de 12 de abril de 2012.*

### **A CÂMARA MUNICIPAL DE BARUERI DECRETA:**

Art. 1º Esta lei, denominada Código Municipal de Postura Bancárias, regulamenta o atendimento ao público nos estabelecimentos bancários, de crédito e similares, e seus usuários, visando a melhoria das condições de atendimento, em especial quanto a acessibilidade, conforto, higiene, rapidez e segurança, necessárias para um atendimento digno.

§ 1º Para os efeitos desta lei, estabelecimentos bancários, de crédito e similares são as agências mantidas no Município, com exceção de postos de serviços instalados em estabelecimentos de terceiros, privados e terminais externos de auto-atendimento.

§ 2º Áreas de auto-atendimento são locais integrados aos prédios das agências, onde sejam instalados terminais eletrônicos, nos quais os usuários interagem com sistemas informatizados e efetuam os próprios serviços bancários de que necessitam.

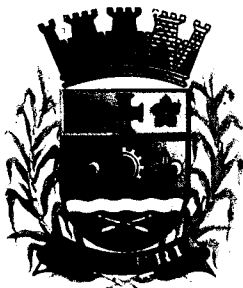
### **CAPÍTULO I DO CONFORTO PARA OS USUARIOS**

Alameda Wagih Salles Nemer, 200 - Centro Comercial de Barueri - Centro - Barueri - Cep 06401-134

Fone: (11) 4199-7900 - Internet: [www.camarabarueri.sp.gov.br](http://www.camarabarueri.sp.gov.br) - E-mail: [contato@camarabarueri.sp.gov.br](mailto:contato@camarabarueri.sp.gov.br)

09:34 06/03/2014 000605 CÂMARA MUNICIPAL DE BARUERI

09:34 06/03/2014 000605 CÂMARA MUNICIPAL DE BARUERI



# **Câmara Municipal de Barueri**

**26 de Março**

ISO 9001  
ISO 14001  
SA 8000

**Parlamento 26 de Março**

Fis: N°	44
Proc: N°	225/14

Art. 2º As agências manterão poltronas ou cadeiras para os usuários, em área interna, em número suficiente para que a espera pelo atendimento possa, preferencialmente, ocorrer com o usuário sentado, sendo facultativo esse mobiliário nas áreas de auto-atendimento.

Parágrafo único: O número de poltronas ou cadeiras deve ser proporcional ao número médio de atendimentos na agência, considerado o tempo limite mínimo estabelecido neste Código para o atendimento.

Art. 3º Ficam as agências bancárias do Município de Barueri, obrigadas a colocar a disposição dos usuários e público em geral, bebedouros de água potável ou mineral e copos descartáveis.

Art. 4º As agências deverão disponibilizar armários guarda-volumes, de uso gratuito pelos usuários, em números compatíveis com o movimento médio das agências.

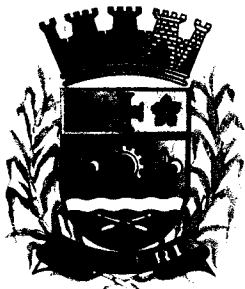
§ 1º Os armários guarda volumes deverão ser instalados antes de dispositivos de controle de entrada de pessoas à área interna de atendimento personalizado da agência (porta giratória ou assemelhadas).

§ 2º Estão dispensadas desta exigência, as agências bancárias que não tenham acesso controlado por portas giratórias ou assemelhados à área interna de atendimento da agência.

## **CAPÍTULO II**

### **DO TEMPO LIMITE PARA O ATENDIMENTO**

Art. 5º As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito do Município de Barueri ficam obrigadas 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.



# **Câmara Municipal de Barueri** **São Paulo**

ISO 9001  
ISO 14001  
SA 8000

**Parlamento 26 de Março**

Fis: N° 45  
Proc: N° 125/14

Art. 6° Entende-se por tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

I - 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - 25 (vinte e cinco) minutos em vésperas e após feriados prolongados;

III - 30 (trinta) minutos em dias de pagamento de funcionários públicos municipais, estaduais e federais.

§ 1° O atendimento de gestantes, idosos acima de 60 (sessenta) anos, portadores de deficiência e mulheres com crianças de colo, deverá ser efetuado em no máximo 15 (quinze) minutos, em qualquer dia útil do mês.

§ 2° Deverá ser instalado um relógio próximo aos caixas, permitindo ao usuário o controle do tempo de espera pelo atendimento.

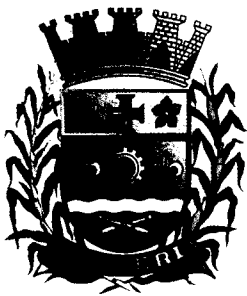
Art. 7° É obrigatório a fixação de aviso de orientação ao público, por meio de placa, painel, banner ou similar, com dimensões mínimas de 40x50 centímetros, contendo as informações referentes ao tempo para atendimento ao público.

I - independente do previsto no caput deste artigo, o aviso deverá conter no mínimo as seguintes informações: ***"Tempo máximo para atendimento 15 minutos em dias normais, 30 minutos em dias de pagamentos de funcionários públicos"***.

II - o aviso de orientação será afixado na área interna do estabelecimento bancário e em local visível ao público, próximo aos caixas.

III - deverá constar no aviso um número de telefone para o usuário apresentar reclamações.

Art. 8° A ordem de atendimento nos caixas será estabelecida mediante a entrega de senhas numéricas aos usuários, emitidas por equipamentos de dispensação.



# **Câmara Municipal de Barueri** São Paulo

ISO 9001  
ISO 14001  
SA 8000

**Parlamento 26 de Março**

Fis: Nº	46
Proc: Nº	125/14

§ 1º. Nas senhas devem constar o número de ordem, data e hora da emissão, nome do estabelecimento bancário, de crédito ou similar, número e endereço da agência, bem como espaço para a marcação da hora de início de atendimento nos caixas.

§ 2º. É obrigatória a distribuição de senhas com série e números diferenciados, para o atendimento de gestantes, pessoas com crianças de colo, idosos acima de 60 (sessenta) anos e portadores de deficiências físicas permanentes ou temporárias, ficando assegurada a preferência no atendimento destes em relação aos demais usuários.

Art. 9º. Na senha fornecida ao usuário, deverá ser assinalada a hora de início do atendimento, constituindo-se em documento comprobatório do cumprimento do tempo previsto nesta lei para o atendimento de usuários.

§ 1º. A marcação da hora inicial do atendimento será efetuada por meio de aparelho mecânico ou eletrônico ou pelo funcionário do estabelecimento que estiver atendendo o usuário, acompanhada de assinatura, carimbo ou qualquer outro meio que possibilite posterior comprovação.

§ 2º. Caberá ao usuário verificar a correção da hora assinalada pelo funcionário do estabelecimento bancário.

§ 3º. Assinalado horário diverso do real, o usuário deverá se dirigir a qualquer outro funcionário do estabelecimento, solicitando correção.

§ 4º. Persistindo o erro, o usuário poderá solicitar a duas testemunhas que assinalem a hora correta.

§ 5º. Nenhum usuário poderá esperar por mais de 2 (dois) minutos para a retirada da senha, salvo justo motivo.

§ 6º. Caso ocorra o controle de acesso aos usuários ao interior das agências bancárias ou qualquer outra forma de tentativa de burla as disposições do artigo 6º, será aplicada a multa de no mínimo 50.000 UFIB.





Art. 10. Serão reservadas pelo menos 2 (duas) vagas de estacionamento de veículos automotores, para uso preferencial de portadores de deficiência física ou mobilidade reduzida.

### **CAPÍTULO III DA ACESSIBILIDADE**

Art. 11. Os estabelecimentos bancários, de crédito e similares, em cumprimento às normas federais, estaduais e municipais, deverão assegurar ao portador de deficiências físicas temporárias, ou não, bem como gestantes, idosos e obesos, acessibilidade às instalações, mobiliárias, serviços e equipamentos, de maneira a garantir-lhe a utilização adaptada às suas particularidades.

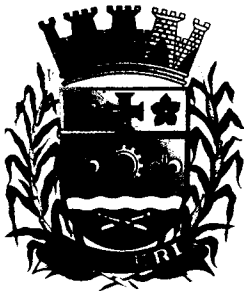
Art. 12. O acesso às instalações, anexos, e estacionamentos, bem como a circulação interna no âmbito das agências incluindo portas giratórias, elevadores, banheiros, escadas, rampas, uso de equipamento, mobiliário e demais instalações e facilidades deverá estar adequado a Norma Brasileira da Associação Brasileira de Normas Técnicas — ABTN.

Art. 13. É obrigatório a instalação nas agências e postos de atendimento ao público, pelo menos um caixa eletrônico com adaptações para deficientes físicos ou com mobilidade reduzida.

§ 1º. Deverão, ainda, colocar placas indicativas do respectivo caixa eletrônico.

§ 2º. O caixa eletrônico deverá ainda permitir às pessoas que se locomovem com cadeiras de rodas, bem como aqueles que tenham baixa estatura, pleno acesso ao teclado e ao visor do equipamento.

Art. 14. As adaptações referidas no artigo 11, consubstanciam-se, essencialmente, na instalação de rampas que permitam ao portador de deficiência física ou mobilidade reduzida o acesso ao caixa eletrônico, na



# **Câmara Municipal de Barueri** **São Paulo**

ISO 9001  
ISO 14001  
SA 8000

**Parlamento 26 de Março**

Fis: N°	48
Proc: N°	251/14

instalação de portas que permitam a passagem de usuários de cadeiras de rodas e na eliminação de obstáculos e desníveis de pisos que impeçam ou restrinjam a sua locomoção.

Art. 15. Em cada agência, deverá ser posta pelo menos uma cadeira de rodas à disposição de usuários portadores de deficiência física e idosos com dificuldade de locomoção.

Parágrafo único - Deverão ser fixados avisos, em lugares visíveis ao público, indicando o lugar em que se encontra a cadeira de rodas.

## **CAPÍTULO IV** **DA HIGIENE**

Art. 16. Os estabelecimentos bancários, de crédito e similares do município de Barueri são obrigados a instalar em suas agências e postos de atendimento ao público, sanitário feminino e masculino para a utilização gratuita de seus usuários, bem como, de pessoas portadoras de necessidades especiais e/ou mobilidade reduzida.

Parágrafo único - As instalações sanitárias poderão ser de uso comum para funcionários e usuários, se impossível solução arquitetônica que permita a separação.

Art. 17. As instalações sanitárias serão limpas diariamente, provendo-se o regular abastecimento de papel higiênico, papel toalha, ou equivalente, e sabonete.

Art. 18. Os pisos da instituição deverão ser mantidos limpos e livres de objetos e materiais de qualquer natureza que dificultem ou impeçam a livre circulação de usuários.

Art. 19. Os sistemas de ventilação, incluindo dutos, filtros e aparelhos de climatização do ar deverão ser mantidos e limpos com periodicidade não superior a 6 (seis) meses, assim como a dedetização do estabelecimento, por



# **Câmara Municipal de Barueri** **São Paulo**

ISO 9001  
ISO 14001  
SA 8000

**Parlamento 26 de Março**

Fis: N°	49
Proc: N°	2251/14

empresas devidamente capacitadas e habilitadas a emitir certificados que garantam a qualidade do serviço executado e possibilitem a fiscalização dos equipamentos e sistemas.

Parágrafo único — Os certificados de limpeza e higienização de sistemas de ventilação e climatização e dedetização deverão estar afixados em local visível e de fácil acesso para usuários e agentes fiscalizadores do poder público.

## **CAPÍTULO V** **DA SEGURANÇA**

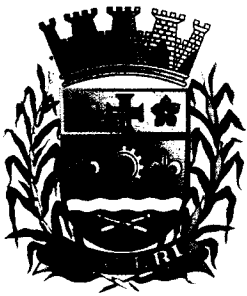
Art. 20. Fica proibido o uso de telefone celular e rádio de comunicação (tipo nextel ou similar), nas instituições bancárias, financeiras e demais estabelecimentos de crédito no Município de Barueri.

Parágrafo único - A proibição deste artigo refere-se ao setor de pagamento e recebimento junto ao público, exceto aos funcionários em serviço.

Art. 21. É obrigatório, no espaço compreendido entre os caixas e os clientes que estão aguardando atendimento, a instalação de painel de material opaco, com no mínimo 1,80m (um metro e oitenta centímetros) de altura, de forma a impedir a visualização das pessoas que estão sendo atendidas nos caixas, a fim de aumentar a segurança dos clientes e proporcionar privacidade às operações financeiras.

§ 1°. Não se enquadram nas exigências do caput deste artigo os caixas eletrônicos ou onde houver auto-atendimento.

§ 2°. Cada agência deverá manter em funcionamento um painel eletrônico que indique o caixa que está disponível ao atendimento do próximo cliente da fila em espera.



# **Câmara Municipal de Barueri** **São Paulo**

ISO 9001  
ISO 14001  
SA 8000

**Parlamento 26 de Março**

Fis: Nº	50
Proc: Nº	1251/19

## **CAPÍTULO VI** **DA FISCALIZAÇÃO**

Art. 22. A fiscalização do cumprimento das disposições deste Código será regulamentada pelo Poder Executivo.

Art. 23. A fiscalização dos tempos de atendimento previsto neste Código será efetuada mediante solicitação de cada usuário, que deverá comparecer aos setores responsáveis pela fiscalização, munido de senha que comprove a irregularidade e/ou indicação de duas testemunhas desimpedidas, e documento de identidade.

Parágrafo único - Nos demais casos, a fiscalização atuará de ofício ou mediante reclamação de usuário.

## **CAPÍTULO VII** **DAS MULTAS**

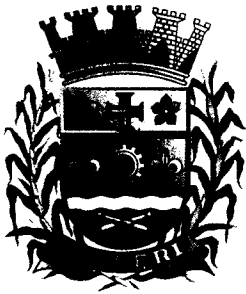
Art. 24. As infrações às disposições deste Código sujeitarão o estabelecimento infrator a multas pecuniárias estabelecidas pelo Poder Executivo.

Art. 25. Na primeira infração, o estabelecimento bancário será notificado, advertido e intimado a proceder à correção quando possível.

§ 1º Na segunda infração, será aplicada multa pecuniária.

§ 2º Nas reincidências, será aplicada multa pecuniária correspondente ao dobro, não cumulativa.

§ 3º Verificada a prática continuada de infrações, o Poder Executivo Municipal procederá a suspensão do alvará de funcionamento e por fim a sua cassação.



# **Câmara Municipal de Barueri** **São Paulo**

ISO 9001  
ISO 14001  
SA 8000

**Parlamento 26 de Março**

Fis: N° 51  
Proc: N° 125/14

## **CAPÍTULO VIII** **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 26. As despesas com a execução deste Código correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 27. Os estabelecimentos bancários, de crédito e similares darão publicidade aos direitos e deveres previstos neste Código.

Art. 28. É obrigatório a manutenção em local visível e de fácil acesso ao público de 1 (uma) cópia deste Código.

Art. 29. Os estabelecimento bancários terão prazo improrrogável de 180 (cento e oitenta) dias para se adaptar e implantar as medidas previstas neste Código.

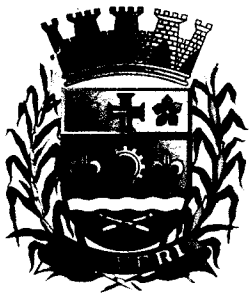
Art. 30. A adequação física das agências ao disposto neste Código será condição para a concessão de novos alvarás municipais de funcionamento, ou de renovação de alvarás já concedidos, devendo ser constatada e certificada por fiscalização da Secretaria competente.

Art. 31. Os valores obtidos com a imposição de multas por infrações às disposições deste Código constituirão Fundo para aplicação exclusiva em campanhas educativas, voltadas para o usuário de serviços bancários.

Art. 32. O Poder Executivo regulamentará esta lei em 180 (cento e oitenta) dias, definindo inclusive os valores das multas e os órgãos de fiscalização.

Art. 33. Este Código entra em vigor na data da sua publicação, produzindo seus efeitos após publicada a sua regulamentação.

Art. 34. Ficam revogadas as leis municipais n° 1.518 de 20 de junho de 2005, 1.530, de 19 de agosto de 2005, 1.597 de 15 de maio de 2006, 1.908, de



# Câmara Municipal de Barueri

São Paulo

ISO 9001  
ISO 14001  
SA 8000

## Parlamento 26 de Março

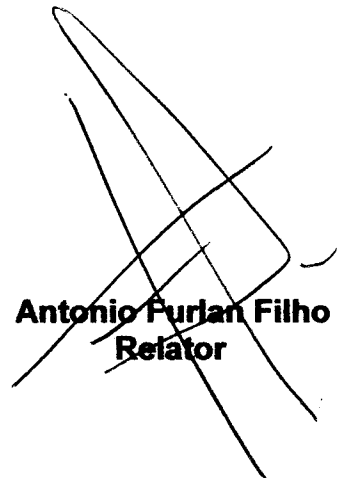
Fls: N° 521  
Proc: N° 225/14

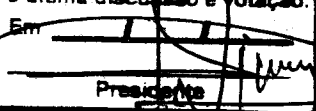
01 de fevereiro de 2010, 1.972, de 7 de julho de 2010, 1.984 de 1 de setembro de 2010, 2.063 de 26 de abril de 2011 e 2.129 de 12 de abril de 2012.

Plenário Vereador Wagih Salles Nemer, 25 de fevereiro de 2014.

  
**Alcides Munhoz Junior**  
Presidente

  
**Fábio Luiz da Silva Rhormens**  
Vice-Presidente

  
**Antonio Furlan Filho**  
Relator

Câmara Municipal de Barueri  
Aprovado em 1ª discussão e votação em 11/03/2014  
Incluir na Ordem do Dia da próxima Sessão, a fim de sofrer 2ª e última discussão e votação.  
Em 11/03/2014  
  
Presidente

Câmara Municipal de Barueri  
Aprovado em 2ª e última discussão e votação. Ao Sr. Prefeito para sancionar, promulgar e publicar.  
Em 18/03/2014  
