



# CÂMARA

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

Cidadania, Transparência e Trabalho

À COM. DE FIN. ORÇ. TOMADA DE  
CONTAS E FISCALIZAÇÃO

S.S., em 08/06/2021

PRESIDENTE

À COMISSÃO DE LEGISL. JUSTIÇA E REDAÇÃO.

S.S., em 08/06/2021

PRESIDENTE

## PROJETO DE LEI PL N.º. 41 de 2021

*Dispõe sobre o tempo de espera para atendimento ao público nas casas lotéricas e correspondentes bancários estabelecidos no município de Ituiutaba - MG, e dá outras providências.*

A Câmara Municipal de Ituiutaba aprova e o Prefeito sanciona a seguinte lei:

**Art. 1º.** Ficam as casas lotéricas e correspondentes bancários estabelecidos no Município de Ituiutaba - MG, obrigados a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixa a fim de que os serviços sejam prestados no tempo razoável.

§ 1º- Para efeito dessa lei, considera-se:

I - **consumidor** pessoa que utiliza os guichês de atendimento nas casas lotéricas e correspondentes bancários;

II - **fila de espera** a que conduz o consumidor aos caixas e a toda e qualquer plataforma de atendimento, seja de que natureza for, ficando vedada a utilização de qualquer artifício que impeça a normal formação da fila e emissão da senha, incorrendo quem assim o fizer, na mesma sanção prevista nesta lei para o desrespeito ao prazo máximo da fila.

III - **tempo razoável** é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento;

§ 2º - Nos termos do *caput* deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento nas casas lotéricas e correspondentes bancários:

I - até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - até 30 (trinta) minutos:

- a) Em véspera ou após feriados prolongados;
- b) Nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipal, estadual e/ou federal;
- c) Nos dias de pagamento de aposentados e pensionistas do INSS;
- d) Nos dias de recolhimento de tributos municipal, estadual e/ou federal.

§ 3º - As casas lotéricas ou correspondentes bancários e/ou suas entidades representativas, informarão ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON, órgão encarregado de fazer cumprir esta lei, as datas mencionadas nas alíneas, “a”, “b”, “c” e “d”;



# CÂMARA

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

Cidadania, Transparência e Trabalho

§ 4º- O prazo estabelecido nesse artigo será considerado para a exigência do tempo máximo para atendimento, observando as condições normais de fornecimento dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e não ocorrência de greve.

**Art. 2º.** As casas lotéricas e correspondentes bancários fornecerão ao consumidor senha eletrônica, na qual constem, eletronicamente, o número de ordem de chegada, o nome do estabelecimento, a data e o horário de emissão da senha e manterão em funcionamento painel eletrônico que indique o caixa disponível para o atendimento das pessoas que estão na fila de espera.

§ 1º- O fornecimento das senhas de atendimento não pode ser cobrado.

§ 2º- Será considerado como termo inicial de atendimento a hora em que o funcionário, gerente ou agente administrativo ficar disponível para o atendimento do consumidor.

§ 3º- As casas lotéricas e/ou correspondentes bancários, no caso em que for extrapolado o tempo de atendimento de que tratam os incisos I e II, do § 2º, do art. 1º, deverão devolver ao consumidor o respectivo bilhete de senha com o registro do horário em que começou o atendimento.

§ 4º- O consumidor deverá solicitar ao funcionário do caixa, gerente ou agente administrativo que anote na senha impressa o horário do efetivo atendimento e assine seu nome. Caso haja recusa do funcionário, o consumidor deve fazer anotação de próprio punho, se possível na presença de duas testemunhas.

**Art. 3º.** Os estabelecimentos deverão fixar, em local visível ao público, os tópicos principais desta lei, tais como: número da lei, tempo de permanência na fila e órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico para possíveis denúncias.

**Art. 4º.** O descumprimento desta lei constituirá prática infrativa e sujeitará o infrator às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

- I- multa;
- II- suspensão temporária de atividade;
- III- suspensão do alvará de funcionamento;
- IV- cassação do alvará de funcionamento;

**Art. 5º** - Compete ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/Ituiutaba, ou a qualquer órgão que venha a sucedê-lo, a



# CÂMARA

MUNICIPAL DE ITUIUTABA

Cidadania, Transparência e Trabalho

fiscalização in loco das agências, o recebimento das reclamações e denúncias, a instrução e julgamento dos processos administrativos afeitos a esta lei.

§ 1º - Para a comprovação da denúncia será necessário a apresentação do bilhete de senha com o registro dos horários de recebimento e atendimento.

§ 2º - O PROCON/Ituiutaba, no exercício das funções que esta lei lhe atribui, observará o disposto na Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), Decreto Federal 2.181/97 e do Decreto Municipal n.º 8.247/17.

§ 3º - A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá como pena-base mínima o valor referente a 3.000 UFMs (Unidade Fiscal do Município).

§ 4º - Na reincidência, a nova multa será aplicada no dobro do valor inicial.

§ 5º - As multas de que trata esta lei serão recolhidas ao Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - FMPDC - para atender às prerrogativas previstas no art. 2º, da Lei Municipal nº 4.118/2011.

**Art. 6º.** A regulamentação das disposições da presente lei, ficará a cargo do Poder Executivo.

**Art. 7º.** As casas lotéricas e correspondentes bancários terão o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação da presente lei, para adaptarem-se aos seus termos.

**Art. 8º.** Esta Lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

Sala de Sessões, 08 de junho de 2021.

**Renato Silva Moura**  
vereador