



# MUNICÍPIO DE ITAJAÍ

## PROCURADORIA-GERAL

### Procuradoria Legislativa



**LEI Nº 7.546, DE 05 DE OUTUBRO DE 2023.**

**DISPÕE SOBRE O TEMPO PARA ATENDIMENTO A CLIENTES E USUÁRIOS DE ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS INSTALADAS NO MUNICÍPIO DE ITAJAÍ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**PREFEITO MUNICIPAL DE ITAJAÍ.** Faço saber que a Câmara de Vereadores votou e aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** Ficam todas as agências bancárias, seus respectivos postos de serviços, e demais instituições financeiras instaladas no Município de Itajaí, obrigadas a iniciar o atendimento dos consumidores dentro do tempo máximo de espera nas filas, independente do procedimento interno de atendimento adotado pelos respectivos estabelecimentos, nos seguintes termos:

I - para o setor de caixas:

- a) até 20 (vinte) minutos em dias normais;
- b) até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados e no 5º (quinto) dia útil do mês;

II - para os demais setores de atendimento ao público:

- a) até 30 (trinta) minutos em dias normais;
- b) até 40 (quarenta) minutos em véspera ou após feriados e do 1º (primeiro) ao 5º (quinto) dia útil do mês.

Parágrafo único. Os tempos de espera previstos no caput deste artigo não poderão ser ultrapassados em hipótese alguma.

**Art. 2º** Para efeito do fiel cumprimento do tempo de espera estabelecido nesta Lei, os estabelecimentos abrangidos estão obrigados a instalar terminais eletrônicos de aquisição de senhas impressas para os clientes e usuários em local visível para retirada do bilhete no momento de ingresso na fila para atendimento.

§ 1º Os estabelecimentos abrangidos por esta Lei não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.



# MUNICÍPIO DE ITAJAÍ

## PROCURADORIA-GERAL

### Procuradoria Legislativa



§ 2º O seguinte procedimento deverá ser adotado pelos estabelecimentos abrangidos por esta Lei:

I - cada senha retirada do terminal deverá conter impresso, obrigatoriamente, a data, o horário de retirada do referido bilhete e o número de ordem para atendimento;

II - o atendimento deverá ser efetuado pelo número de ordem impresso na senha retirada pelo usuário;

III - ao chamar o usuário pelo número de ordem impresso na senha, o atendente deverá registrar no próprio bilhete o horário de início do atendimento e devolver ao usuário para comprovação do fiel cumprimento do tempo de espera.

**Art. 3º** Os estabelecimentos abrangidos por esta Lei estão obrigados a afixar número significativo de cartazes em locais visíveis dentro de suas dependências, em especial no local de aquisição das senhas, que contenham, de forma clara e ostensiva, os tópicos principais desta Lei, sendo eles:

I - número da Lei;

II - tempo máximo de permanência nas filas;

III - órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico e endereço para denúncias.

**Art. 4º** Os estabelecimentos abrangidos por esta Lei deverão disponibilizar relatório de controle do tempo de espera para atendimento no prazo assinalado pelo órgão fiscalizador, contendo a indicação do número da senha, a data, o horário de retirada, o horário do início do atendimento, tempo total de espera e a mesa ou guichê de atendimento.

**Art. 5º** A fiscalização, o recebimento das denúncias dos consumidores e aplicação das sanções administrativas previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ficarão sob a responsabilidade da Procuradoria de Defesa do Consumidor – PROCON do Município de Itajaí.

Parágrafo único. O lapso temporal mínimo entre as autuações será de 01 (um) dia útil.

**Art. 6º** A fiscalização ocorrerá de ofício ou mediante denúncia, e, nesta modalidade, deverá o usuário apresentar o bilhete de senha com os respectivos registros dos horários de retirada e do início do atendimento ou, alternativamente, a indicação verbal ou por escrito informando a data, o local e o horário do atendimento para averiguação junto ao relatório previsto no art. 4º, desta Lei.

Parágrafo único. Na falta de registro do início do atendimento na senha, qualquer outro documento com registro de horário, além do relatório previsto no art. 4º desta Lei, é hábil para comprovar o tempo de espera para o atendimento.

**Art. 7º** A terceira autuação consecutiva por desrespeito à obrigação contida no art. 1º desta Lei poderá ensejar a interdição do estabelecimento, nos termos do inciso X do art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, independentemente de aplicação de outras sanções compatíveis previstas no mesmo dispositivo legal.

Parágrafo único. Atingido o número de autuações consecutivas previsto no caput deste artigo, a autoridade poderá reuplicar a sanção de interdição do estabelecimento, além de outras sanções



# MUNICÍPIO DE ITAJAÍ

## PROCURADORIA-GERAL

### Procuradoria Legislativa



compatíveis previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, à cada nova constatação de descumprimento da obrigação contida no art. 1º desta Lei.

**Art. 8º** Nenhum novo alvará de funcionamento será expedido no Município de Itajaí aos estabelecimentos abrangidos por esta Lei se não estiverem respeitando os requisitos de atendimento exigidos na presente Lei.

**Art. 9º** Esta Lei entra em vigor após decorridos 30 (trinta) dias da data de sua publicação.

**Art. 10.** Ficam revogadas, ressalvados os efeitos e atos produzidos em decorrência de sua aplicação, as seguintes Leis:

- I - Lei nº 6.702, de 08 de março de 2016;
- II - Lei nº 4.112, de 11 de junho de 2004;
- III - Lei nº 5.073, de 15 de abril de 2008;
- IV - Lei nº 6.914, de 18 de julho de 2018;
- V - Lei nº 6.949, de 04 de outubro de 2018.

Prefeitura de Itajaí, 05 de outubro de 2023.

**VOLNEI JOSÉ MORASTONI**  
Prefeito Municipal

**GASPAR LAUS**  
Procurador-Geral do Município