

# Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 | Caixa Postal 80 - CEP 18130-970 | São Roque/SP  
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 | Fone: (11) 4784-8444 | Fax: (11) 4784-8447  
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | E-mail: camarasoroque@camarasoroque.sp.gov.br

São Roque - "A Terra do Vinho e Bonita por Natureza"

OFÍCIO VEREADOR Nº 51/2018

São Roque, 17 de janeiro de 2018.

Prezado Senhor,

Venho por meio deste cumprimentá-lo e **solicitar os bons ofícios de Vossa Senhoria para que seja analisada a situação referente à demora no atendimento aos clientes na agência do Banco do Brasil, localizado na cidade de São Roque – SP.**

Tal medida se faz necessária, pois após o fechamento de uma das agências de nossa cidade, o movimento de clientes na única agência da cidade aumentou consideravelmente, o que tem resultado em filas extensas (internas e externas) para o atendimento aos clientes do referido banco.

Vale salientar que nosso Município vige a Lei nº 2.921/2005, que dispõe, entre outras situações, sobre o tempo para o atendimento aos usuários das Agências Bancárias estabelecendo como prazos máximos de 15 (quinze) minutos em dias normais, 25 (vinte e cinco) minutos às vésperas e após de feriados prolongados e 30 (trinta) minutos em dias de pagamentos. (Lei anexa).

Na certeza de que dispensará especial atenção a este Ofício, desde já agradeço, renovando meus mais sinceros protestos de elevada estima e de distinta consideração.

Atenciosamente,

**MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO**  
(GUTO ISSA)  
Vereador

Ao  
Ilustríssimo Senhor  
**LUIZ RENATO DA CRUZ LIMA**  
MD. Gerente da Agência do Banco do Brasil de  
São Roque - SP

RECEBI EM 19/01/18  
Luiz Renato Da Cruz Lima  
Matr: 6.379.999-2  
Gerente Geral Un

PROTOCOLO Nº CETSRS 17/01/2018 - 12:47 273/2018/sjbv



# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE

## ESTADO DE SÃO PAULO

### LEI ORDINÁRIA Nº 2921, DE 8 DE SETEMBRO DE 2005

Dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito de colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para dar atendimento digno e profissional a seus clientes.

O Prefeito da Estância Turística de São Roque,

Faço saber que a Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito da Estância Turística de São Roque obrigados 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.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

I - 15 (quinze) minutos em dias normais;

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

III - 30 (trinta) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma.

Parágrafo único. Os prazos estabelecidos neste artigo também se aplicam nos casos de atendimento de que trata a Lei nº 2.377, de 9/6/1997.

Art. 3º As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito têm o prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei, ou seja, para instalar relógio de ponto em suas dependências, para uso de seus clientes, registrando a hora de entrada do contribuinte e seu tempo de permanência nas filas.

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta Lei acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de 5 (cinco) UFMs (Unidades Fiscais do Município), dobrado em caso de reincidência.

Art. 5º As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas aos órgãos competentes.

Art. 6º O Poder Executivo regulamentará a presente Lei, no que couber, após a sua promulgação.

Art. 7º As despesas decorrentes da execução desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 8º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura da Estância Turística de S. Roque, 8/9/05.

Efaneu Nolasco Godinho  
Prefeito

Publicada aos 8 de setembro de 2005, no Gabinete do Prefeito.

Aprovado na 27ª sessão ordinária de 30/8/05.

\* Este texto não substitui a publicação oficial.



**AUTORREGULAÇÃO  
BANCÁRIA**  
Compromisso com a excelência  
**FEBRABAN**

## **NORMATIVO SARB 004/2009**

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN institui o **NORMATIVO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NA REDE DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS** e estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias nos relacionamentos com os consumidores.

### **I. DO ACESSO DOS CONSUMIDORES ÀS AGÊNCIAS BANCÁRIAS**

**Art. 1º** O acesso dos consumidores às agências bancárias deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias com a adoção de medidas que prevejam instalações físicas, técnica e arquitetonicamente adequadas e que possibilitem a efetiva utilização dos serviços por qualquer cidadão, com segurança e tranquilidade.

#### **Seção I - Das Informações ao Consumidor**

**Art. 2º** As Instituições Financeiras Signatárias devem divulgar, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos são ofertados, em local visível e em formato legível, de forma física ou eletrônica, entre outras, as informações sobre:

I - situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, incluindo os de cobrança, contas e outros; e

II - os números de telefone para acesso ao SAC, à Ouvidoria e ao PROCON.

#### **Seção II - Do Local de Atendimento**

**Art. 3º** As Instituições Financeiras Signatárias devem assegurar aos consumidores bebedouro e sanitário adaptados, conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT.

**Parágrafo único.** A instalação de sanitários está sujeita às disponibilidades físicas e às limitações existentes em prédios tombados pelo Patrimônio Histórico, Artístico e Cultural, assim como em ambientes de terceiros, como shopping centers, supermercados e condomínios comerciais.

**Art. 4º** Serão disponibilizados, no mínimo, 2 (dois) assentos para clientes prioritários, devidamente identificados e próximos aos guichês de caixa.

### **II. DA LIBERDADE DE ESCOLHA DO CONSUMIDOR AO TIPO DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS**

**Art. 5º** Deve ser assegurada ao consumidor uma ampla opção de escolha pelo tipo de atendimento mais adequado à sua necessidade nas agências bancárias das Instituições Financeiras Signatárias.



**AUTORREGULAÇÃO  
BANCÁRIA**  
Compromisso com a excelência  
**FEBRABAN**

§1º É vedada a restrição ao atendimento dos consumidores nos guichês de caixas, tais como:

- I - a imposição de utilização compulsória de outros canais de serviços;
- II - o estabelecimento de valores e/ou transações máximos ou mínimos para recebimento; e
- III - o agendamento como única forma compulsória de atendimento ao consumidor.

§2º Não é considerada restrição ao atendimento dos consumidores nos guichês de caixa as hipóteses descritas no artigo 14 e parágrafos deste Normativo, bem como, as elencadas em atos normativos e legislações específicas que disciplinem exceções ou imponham procedimentos diferenciados para a prestação de determinados serviços.

## II. DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Art. 6º O atendimento prioritário para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo deve:

- I - disponibilizar guichê de caixa para atendimento preferencial; ou
- II - implantar outro serviço de atendimento personalizado.

**Parágrafo único.** O tempo de espera do atendimento prioritário deve ser menor que o existente para o atendimento convencional.

## III. DA ACESSIBILIDADE

Art. 7º Os bancos devem garantir a adaptação de suas agências bancárias para o atendimento dos requisitos de acessibilidade, conforme regras previstas na ABNT e demais normas em vigor.

**Parágrafo único.** Serão observadas, entre outras, as seguintes regras de acessibilidade:

- a) Rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical;
- b) Caixas eletrônicos adaptados para deficientes;
- c) Guichês ou móveis adaptados;
- d) Funcionário com conhecimento de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para o atendimento aos deficientes auditivos;
- e) Vagas para uso preferencial, quando existir estacionamento próprio; e
- f) Funcionários capacitados para o atendimento de pessoas com deficiência.

## IV. DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO



**AUTORREGULAÇÃO  
BANCÁRIA**  
Compromisso com a excelência  
**FEBRABAN**  
Federação Brasileira de Bancos

Art. 8º O atendimento deve ser prestado a todos os consumidores que demandarem suas agências no período em que estiverem abertas para o público externo, sendo vedado:

I - horário para recebimento de tributos e pagamentos, exceto aqueles normatizados pelo Conselho Monetário Nacional; e

II - cobrança de valores para recebimento no guichê de caixa de títulos e boletos de cobrança de cedência de outros bancos.

Art. 9º A agilidade no atendimento deve ser buscada pelas Instituições Financeiras Signatárias, com medidas que reduzam o tempo de espera do consumidor em filas.

#### Seção I - Do Tempo de Espera para Atendimento nos Guichês de Caixa

Art. 10 Nas praças que não possuam regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera para atendimento nos guichês de caixa será de até 20 (vinte) minutos em dias normais e de até 30 (trinta) minutos em dias de pico.

**Parágrafo único.** São considerados dias de pico a véspera ou dia útil pós-feriado, o último dia útil do mês e do dia 1º ao dia 10 de cada mês.

Art. 11 O consumidor terá à sua disposição, para fins de medição de tempo de espera de atendimento, o registro de data e horário de chegada na fila e do início do efetivo atendimento no caixa.

**Parágrafo único.** Para cumprimento da obrigação prevista no *caput* do presente artigo, as Instituições Financeiras Signatárias devem disponibilizar equipamentos emissores de ticket/senha, em local adequado, visível e informado para o consumidor.

#### Seção II - Da ampliação do Horário de Atendimento

Art. 12 As Instituições Financeiras Signatárias devem adotar, consideradas as suas particularidades, prática de ampliação do horário de atendimento em suas unidades para determinados dias do mês, especialmente os considerados de “pico”, nas agências e/ou praças que requeiram a ampliação de sua capacidade de atendimento.

**Parágrafo único §1º** A adoção da prática prevista no *caput* do presente artigo será prévia e amplamente divulgada aos consumidores com cartazes afixados na entrada da agência. (redação dada pela Deliberação nº 003, de 08 de junho de 2017)

§2º. A divulgação no ambiente da agência seguirá os modelos padronizados anexos a este normativo (anexo I - ABERTURA ANTECIPADA e anexo II - INFORMATIVO PENSIONISTAS E BENEFICIÁRIOS DO INSS). (incluído pela Deliberação nº 003, de 08 de junho de 2017)



**AUTORREGULAÇÃO  
BANCÁRIA**  
Compromisso com a excelência  
**FEBRABAN**

### Seção III - Da utilização dos Guichês de Caixa

**Art. 13** O acesso aos guichês de caixa para a realização de pagamentos ou recebimentos deverá ser assegurado aos consumidores, exceto nos casos previstos na “Convenção entre Instituições Financeiras do Sistema Financeiro Nacional - SFN - boletos de pagamentos”, e na apresentação de:

I - boletos de cobrança emitidos por outra Instituição Financeira e apresentados para pagamento com cheque sacado de outra instituição;

II - pagamentos de documentos de arrecadação sem convênios celebrados; e

III - pagamentos de documentos de arrecadação com convênio, mediante cheque cuja emissão não pertença ao consumidor/contribuinte e/ou de valor que não coincida com o valor da conta/tributo cobrado.

**§1º** Nos casos de restrição de atendimento será obrigatória a informação prévia e adequada aos consumidores.

**§2º** Os convênios realizados entre as Instituições Financeiras Signatárias e as empresas poderão estipular modalidades específicas de atendimento para os serviços de cobrança e de recebimento do consumidor.

**§3º** Nos convênios referidos no parágrafo segundo deste artigo, as informações sobre as condições de cobrança e de recebimento devem ser asseguradas ao consumidor de forma prévia, adequada e clara nos instrumentos de pagamento e nos meios de informação e comunicação das agências, pelo menos 30 (trinta) dias antes e 30 (trinta) dias após a mudança de modalidade de atendimento.

### Seção IV - Do Recebimento de Contas com Cheque

**Art. 14** As Instituições Financeiras Signatárias devem receber várias contas com um mesmo cheque, desde que sacado contra a própria agência, sem prejuízo das demais normas aplicáveis ao recebimento de contas com cheque.

**Parágrafo único.** O recebimento de contas diversas com cheques de outra agência ou banco deve considerar as rotinas de cada Instituição Financeira Signatária e as particularidades dos convênios celebrados com as empresas contratantes.

**Art. 15** O recebimento de boletos bancários mediante utilização de cheques deve ser realizado conforme as regras contratuais firmadas entre a Instituição Financeira Signatária e a entidade arrecadadora.

**Art. 16** Os procedimentos previstos nesta seção devem ser previamente informados aos consumidores, especialmente nos casos de alteração de convênios e acordos contratuais entre a Instituição Financeira Signatária e a entidade arrecadadora.

**Parágrafo único.** Nos casos de convênios e acordos contratuais, a informação deverá ser disponibilizada com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência e nos 30 (trinta)



**AUTORREGULAÇÃO  
BANCÁRIA**  
Compromisso com a excelência  
**FEBRABAN**

dias subsequentes à entrada em vigor da nova regra.

#### **V. DA REALOCAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS PARA OS CAIXAS E ATENDIMENTOS AO CONSUMIDOR**

**Art. 17** As Instituições Financeiras Signatárias devem assegurar que, nos chamados dias de “pico”, o maior número possível de funcionários de caixa esteja em seus guichês e os demais funcionários da agência apoiem as atividades de atendimento, para diminuir o tempo de espera em filas.

#### **VI. DA UTILIZAÇÃO DOS CAIXAS DE AUTOATENDIMENTO**

**Art. 18** As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a eficiência operacional dos equipamentos que funcionam durante os fins de semana e feriados, de modo a garantir a sua efetiva utilização pelos consumidores.

**Parágrafo único.** O abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente nos dias de pagamento de funcionalismo público e privado, bem como de beneficiários do INSS, deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias.

**Art. 19** Fica a critério de cada Instituição Financeira Signatária estabelecer os dias e horários de funcionamento dos terminais ou caixas de autoatendimento, consideradas as peculiaridades do local de operação, inclusive com relação à segurança bancária e dos consumidores.

**Parágrafo único.** A periodicidade de funcionamento dos caixas de autoatendimento deve ser informada ao consumidor mediante afixação de quadro de avisos no local de uso do equipamento ou por qualquer outro meio disponível que assegure o seu conhecimento.

#### **VII. DA ORIENTAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE CANAIS ALTERNATIVOS DE ATENDIMENTO**

**Art. 20** A orientação do uso dos canais alternativos ou de conveniência da Instituição Financeira Signatária deve ser adotada como política de estímulo à manutenção da boa qualidade no atendimento e de forma não impositiva ao consumidor.

**§1º** A orientação deve ser prestada por pessoal especialmente treinado e identificado pela Instituição Financeira Signatária.

**§2º** Para o atendimento aos idosos e deficientes visuais serão desenvolvidas e implantadas medidas educativas que permitam o uso autônomo dos canais de autoatendimento.

**§3º** Será promovida a comunicação frequente com os consumidores sobre a utilização dos canais alternativos e de conveniência e os cuidados com a segurança na realização das transações.

## VIII. DOS PROCESSOS DE GESTÃO E DE INCENTIVO

Art. 21 A gestão do tempo de espera para atendimento nos guichês de caixa é prática fundamental para a qualidade do atendimento e satisfação dos consumidores.

§1º Para o controle do tempo de espera para atendimento nos guichês de caixas, a Instituição Financeira Signatária deve utilizar metodologia própria que garanta a sua aferição.

§2º Os resultados das equipes de atendimento das agências devem ser considerados como incentivos e inseridos em programas próprios de cada Instituição Financeira Signatária.

## X. DO SISTEMA DE MONITORAMENTO E RELACIONAMENTO COM O SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### Seção I - Das Mesas de Diálogos

Art. 22 As Instituições Financeiras Signatárias, mediante iniciativa própria ou por solicitação dos coordenadores estaduais da política de defesa do consumidor - Procons Estaduais, devem instalar mesas de diálogo locais para a discussão das questões relativas ao atendimento e tempo de espera em filas da praça.

§1º As mesas de diálogo envolverão os executivos e gerentes das agências das Instituições Financeiras Signatárias e os convidados da autoridade estadual de defesa do consumidor, tais como o PROCON Municipal, as Defensorias Públicas dos Estados, o Ministério Público e entidades civis pertencentes ao SNDC - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

§2º Como medida de transparência da relação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, ao final de cada mesa de diálogo poderá ser elaborado e divulgado de forma conjunta e mediante consenso de todos os participantes, um documento com seus principais resultados e medidas.

### Seção II - Do Acompanhamento pelas Ouvidorias

Art. 23 As Ouvidorias das Instituições Financeiras Signatárias devem ter conhecimento dos resultados de reclamações de atendimento aos consumidores das agências de suas respectivas instituições, acionando os gestores responsáveis para as providências cabíveis quando constatar ocorrências em desacordo com o presente Normativo.

Parágrafo único. As Ouvidorias também constituem importante canal direto de contato das Instituições Financeiras Signatárias com os Procons.

### Seção III - Do Acompanhamento Institucional do Sistema de Autorregulação Bancária da FEBRABAN

Art. 24 A Diretoria de Autorregulação deverá acompanhar os resultados das



**AUTORREGULAÇÃO  
BANCÁRIA**  
Compromisso com a excelência  
**FEBRABAN**

instituições por meio de monitoramento, a ser realizado anualmente, nas 5 (cinco) regiões do país.

#### **XI. DAS SANÇÕES**

**Art. 25** O descumprimento do presente Normativo sujeitará as Instituições Signatárias às sanções previstas no Capítulo IX do Código de Autorregulação Bancária.

#### **XII. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 26** Este Normativo entra em vigor na data de sua publicação.

*Revisto e atualizado em 17 de junho de 2015.*

*Publicado em 13 de julho de 2015.*

*Atualizado pela Deliberação n. 003/2017, em 08 de junho de 2017.*