

## DECRETO Nº 45.939, DE 31 DE MAIO DE 2005

*Regulamenta a Lei nº 13.948, de 20 de janeiro de 2005, que dispõe sobre a obrigatoriedade de as 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.*

JOSÉ SERRA, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

**D E C R E T A:**

Art. 1º. A Lei nº 13.948, de 20 de janeiro de 2005, que dispõe sobre a obrigatoriedade de as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito do Município de São Paulo de 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, fica regulamentada nos termos deste decreto.

§ 1º. Observado o disposto no artigo 2º da Lei nº 13.948, de 2005, o prazo hábil para atendimento do usuário será computado a partir de seu ingresso na fila de atendimento do setor de caixas, encerrando-se no momento em que se iniciar seu atendimento.

§ 2º. Os prazos estabelecidos neste artigo também se aplicam aos casos de atendimento tratados na Lei nº 11.248, de 1º de outubro de 1992, modificada pela Lei nº 13.036, de 18 de julho de 2000.

Art. 2º. As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito deverão disponibilizar, próximo ao setor de caixas, onde se formam as filas para atendimento, comprovante contendo os dados do estabelecimento e o registro do horário de ingresso na fila, mediante a instalação de equipamento ou adoção de meio apto para tal finalidade.

Art. 3º. O horário de início do atendimento pelo caixa deverá, também, ser registrado no mesmo comprovante, o qual deverá ser devolvido ao usuário.

Art. 4º. Nos termos do artigo 3º da Lei nº 13.948, de 2005, as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito deverão cumprir as disposições previstas na mencionada lei e neste decreto no prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da data de publicação deste decreto.

Art. 5º. De acordo com a Lei nº 13.948, de 2005, o descumprimento às suas disposições, bem como às deste decreto, acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de R\$ 564,00 (quinhentos e sessenta e quatro reais), dobrada em caso de reincidência.

Parágrafo único. O valor da multa de que trata este artigo será atualizado, anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou por outro índice que vier a substituí-lo.

Art. 6º. As denúncias dos usuários deverão ser apresentadas por escrito, devidamente instruídas com o comprovante a que se referem os artigos 2º e 3º deste decreto, e protocoladas na Subprefeitura em cujo território se localizar o estabelecimento, a qual providenciará a autuação prevista no artigo 5º deste decreto.

Art. 7º. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 31 de maio de 2005, 452º da fundação de São Paulo.

JOSÉ SERRA, PREFEITO

WALTER MEYER FELDMAN, Secretário Municipal de Coordenação das Subprefeituras  
Publicado na Secretaria do Governo Municipal, em 31 de maio de 2005.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal