



**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
ESTADO DO PARÁ
CÂMARA MUNICIPAL DE ITAITUBA**

PROJETO LEI APROVADO nº 046/2022

**DISPÕE SOBRE A DISPOSIÇÃO DE
ATENDIMENTO ONLINE À POPULAÇÃO
PELAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DO
MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

Faço saber que a Câmara Municipal de Itaituba, Estado do Pará, aprova e o Prefeito Municipal **Valmir Clímaco de Aguiar** sanciona e publica a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam devidamente responsáveis as Instituições Bancárias, sob as penalidades cabíveis, no âmbito do município de Itaituba, Estado do Pará, onde seus serviços abrangerem, pela disponibilização de meios de comunicação (**E-mail, WhatsApp e outros**), para atendimentos virtuais online diretos em tempo real à população, visando amenizar as sofridas e longas filas.

Parágrafo único: Os atendimentos automáticos, não se enquadram no constante nesta Lei.

Art. 2º - Os meios de comunicação (**E-mail, WhatsApp e outros**), devem ser oficiais e que sigam os horários de atendimentos equiparados aos do presencial bem como os de horário comercial em dias úteis.

Art. 3º - Os meios de comunicação (**E-mail, WhatsApp e outros**), devem ser operados com a máxima atenção por servidores das respectivas instituições, com função específica para ofertar resposta imediata à população (clientela).

Art. 4º - Os meios de comunicação (**E-mail, WhatsApp e outros**), devem atender demandas de menor complexidade, tais como:

- I- Aberturas de Contas;
- II- Informações sobre pedidos e chegada de cartões;
- III- Informações sobre programas e benefícios;



**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
ESTADO DO PARÁ
CÂMARA MUNICIPAL DE ITAITUBA**

IV- Solicitação de formulários e segunda via de cartões e contratos;

V- Comunicados por fraudes em cartões ou aplicativos;

VI- Solicitação de créditos, empréstimos e outros;

Parágrafo único: Todo e qualquer usuário do serviço de comunicação (**E-mail, WhatsApp e outros**), devem se identificar previamente, apresentando rol de documentos, em caso de atendimento por **WhatsApp**, preferencialmente por vídeo chamada.

Art. 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE ITAITUBA, Estado do Pará, em 19 de abril de 2022.

DIRCEU BIOLCHI
Presidente