



**CÂMARA  
MUNICIPAL  
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA  
DE ANÁPOLIS**

Fls. 11

**PROJETO DE LEI Nº 016/2018**

Autor: Vereador João da Luz

Relator: Vereador Teles Júnior

**I – RELATÓRIO**

Trata-se de Propositora de um projeto de lei criado pelo Senhor Vereador João da Luz de “ESTABELECE ENTREGA DE PROVA FÍSICA AO CONSUMIDOR CONSTANTE DE TIMBRE, HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DO ATENDIMENTO E/OU PROCEDIMENTOS, COMO TAMBÉM, A SOMATIZAÇÃO DE HORÁRIOS QUE O CONSUMIDOR ESTÁ DISPONÍVEL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DE ANÁPOLIS/GO E SEUS ESTABELECIMENTOS”.

**II – VOTO DO RELATOR**

Após detalhada análise aos autos do processo, vislumbra-se que a matéria recebeu uma certidão da Diretoria Legislativa, onde juntaram cópias de duas Leis semelhantes à matéria apresentada (projetos em anexo).

Nesse sentido, antes de proferir o voto, devemos fazer algumas considerações imprescindíveis, senão vejamos:

Embora as referidas leis já criadas apresentem certa semelhança com o presente projeto de lei, entende-se que este possui uma finalidade específica, qual seja, a de garantir a eficácia das normas municipais, vez que somente com a somatória do tempo efetivo que o consumidor esteve em atendimento nas agências bancárias, que se faz possível mensurar e avaliar, de fato e em sua totalidade, o serviço prestado pelas instituições bancárias de Anápolis.

Ao se concluir que o primeiro atendimento por si só não é suficiente para suprir a real necessidade do consumidor, é comumente praticado o aproveitamento da senha para outro atendimento complementar, ou mesmo a expedição de nova senha, sendo o

Palácio de Santana, Praça 31 de julho,  
S/N, Centro, Anápolis-GO  
CEP: 75025-040

[anapolis.go.leg.br](http://anapolis.go.leg.br)



**CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE ANÁPOLIS**

115

consumidor redesignado para outro servidor/operador, reiniciando, portanto, outra assistência.

Com isso, o tempo de espera para se obter a demanda efetivamente resolvida acaba extrapolando o registrado na primeira senha expedida (emissão esta que é o objeto das mencionadas Leis nºs 349/2007 e 3.834/2016) e, por conseguinte, o direito do consumidor resta prejudicado.

Por entender ser competência dos municípios zelarem pela matéria em questão e, ainda, ao se verificar que a Seção I do Normativo 004/2009 da Febraban (Federação Brasileira de Bancos)<sup>1</sup> diz respeito, tão somente, aos atendimentos realizados nos guichês dos caixas, que, visando à eficácia da norma jurídica, apresento parecer favorável à tramitação do projeto em epígrafe e o consequente prosseguimento do feito.

Anápolis – GO, 27 de junho de 2019.

Vereador/Relator

Teles Júnior

<sup>1</sup>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. (Grifo meu).

Palácio de Santana, Praça 31 de julho,  
S/N, Centro, Anápolis-GO  
CEP: 75025-040



Número do Processo: 16/18.

Comissão de Constituição, Justiça e Redação.

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA. ENTREGA DE PROVA FÍSICA AO CONSUMIDOR CONSTANTE DE TIMBRE, HORÁRIO DE INÍCIO E FIM DO ATENDIMENTO E/OU PROCEDIMENTOS, COMO TAMBÉM A SOMATIZAÇÃO DE HORÁRIOS QUE O CONSUMIDOR ESTÁ DISPONÍVEL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DE ANÁPOLIS/GO. INOBSEVÂNCIA DO REGIMENTO INTERNO DA CÂMARA.

## 1 – RELATÓRIO

Trata-se de Projeto de Lei Ordinária de autoria do Vereador João da Luz, que estabelece a entrega de prova física ao consumidor constante de timbre, horário de início e fim do atendimento e/ou procedimentos, como também a somatização de horários que o consumidor está disponível dos serviços prestados pelas agências bancárias de Anápolis/GO.

Distribuída na Comissão de Constituição, Justiça e Redação, o Relator elaborou parecer favorável à propositura. Todavia, o Vereador que abaixo subscreve vota em separado desfavoravelmente, com base nos motivos a seguir expostos.

## 2 – FUNDAMENTAÇÃO

Analizando o ordenamento jurídico municipal, percebemos que a Lei nº 349/07, que obriga as agências bancárias localizadas no Município a instalarem emissor de senha que indicam o horário de expedição do documento, bem como o horário de atendimento ao cliente, já dispõe acerca do assunto tratado no Projeto de Lei aqui discutido.

O artigo 32, § 1º, do Regimento Interno da Câmara Municipal de Anápolis estabelece que a propositura que não preencher os requisitos formais para tramitação, como a que versar sobre assunto já regulado por outro dispositivo legal, que esteja em vigor, assim considerado pela maioria absoluta dos membros da Comissão de Constituição, Justiça e Redação, será encaminhada à Diretoria Legislativa para arquivamento.



CÂMARA  
MUNICIPAL  
DE ANÁPOLIS

### 3 – CONCLUSÃO

Ante o exposto, em que pese a nobre intenção do Vereador, tendo em vista que não foi observado esse mandamento específico do Regimento Interno desta Casa de Leis, o Vereador que abaixo subscreve vota separadamente e considera o Projeto **PREJUDICADO**.

É o parecer.

Anápolis, 8 de agosto de 2019.

Domingos do Cedro  
Vereador

Encaminho - se à MESA  
Em 20 de 08 de 19  
Touza  
Presidente