



PROJETO DE ORDINÁRIA Nº _____, DE 22 DE OUTUBRO DE 2024

Estabelece deveres na prestação de serviços de atendimento nas agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito localizadas no Município de Anápolis/GO, e dá outras providências.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE ANÁPOLIS** aprovou e eu, **PREFEITO MUNICIPAL**, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. A presente lei estabelece os deveres na prestação de serviços de atendimento nas unidades/agências bancárias e qualquer outro estabelecimento que exerça atividade similar às instituições financeiras, localizadas no Município de Anápolis, Estado de Goiás.

CAPÍTULO I

Do Tempo de Espera e do Atendimento

Art. 2º. Ficam todas as agências bancárias ou similares de que trata esta lei, obrigadas a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário e, devendo prestar serviço adequado no atendimento ao público e em tempo razoável, conforme estabelecido nesta Lei, no Código de Defesa do Consumidor - Lei Federal 8.078/90 e demais normas pertinentes.

Art. 3º. Para os fins dispostos nesta lei, considera-se tempo de espera para atendimento razoável, o que não exceda a:

I- 20 (vinte) minutos em dias de expediente normal;



II- 30 (trinta) minutos em dias que sejam vésperas de feriados prolongados, bem como nos dias de pagamento dos servidores Municipais, Estaduais e Federais.

Art. 4º. O descumprimento das disposições contidas no artigo 3º desta Lei, acarretará ao infrator a imposição das seguintes penalidades:

I- Advertência;

II- Multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), na primeira reincidência;

III- Multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) na segunda reincidência;

IV- Multa de R\$ 250.000,00 (Duzentos e cinquenta mil reais), na terceira reincidência;

V- Multa de R\$ 500.000,00 (Quinhentos mil reais), na quarta reincidência;

VI- Suspensão do alvará de funcionamento, por até 30 (trinta) dias, na quinta reincidência;

VII- Cassação do alvará de funcionamento, na sexta reincidência.

Parágrafo Único. Para efeito de aplicação das penalidades contidas no caput deste artigo, serão consideradas as sanções aplicadas antes da vigência desta Lei, devendo ser consideradas as reincidências já transitadas em julgado nos processos administrativos.

CAPÍTULO II

Da Disponibilização de Senhas

Art. 5º. Caberá às agências bancárias ou similares de que trata esta lei, disponibilizar aos usuários senhas para atendimento de quaisquer serviços prestados aos consumidores, nas quais deverão constar, eletronicamente impresso:

I- CNPJ e endereço da unidade de atendimento; e

II- Data e hora da emissão.



§1º. As senhas deverão ser fornecidas ao usuário de forma ágil, tão logo adentre a unidade de atendimento, sendo vedada a realização de triagens ou pré-atendimentos que visem retardar o fornecimento da senha.

§2º. Não poderá ser cobrado qualquer valor pelo fornecimento das senhas de atendimento.

§3º. Caberá ao atendente, rubricar e registrar, quando solicitado pelo consumidor a hora exata do início do efetivo atendimento do usuário ou a realização da autenticação mecânica impressa diretamente no cupom de senha entregue ao consumidor ao adentrar na agência;

§4º. A realização de anotação falsa referente ao horário de atendimento será considerada infração às normas de Defesa do Consumidor nos parâmetros do Art. 6º, III da Lei Federal 8.078/1990, incorrendo a conduta nas mesmas penas do Art. 7º desta Lei Municipal, não excluindo-se eventual investigação de prática de infração penal contra a legislação consumerista disposta pelo artigo Art. 66 da referida Lei Federal.

Art. 6º. As Agências bancárias ou similares instaladas no Município de Anápolis deverão fixar cartaz ou placa informativa das especificações trazidas pelo artigo 3º desta Lei, em local visível e de fácil acesso ao público, em tamanho mínimo de folha A4.

Art. 7º. O descumprimento do disposto nos artigos 5º e 6º desta Lei, ensejará a aplicação de:

I- Advertência;

II- Multa no valor de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), quando da primeira reincidência;

III- Multa no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), quando da segunda reincidência; e



IV- Multa diária no valor de R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), até que fique comprovada a adequação à norma junto ao órgão fiscalizador, a partir da terceira reincidência.

CAPÍTULO III

Da Acessibilidade

Art. 8º . Ficam obrigadas todas as agências bancárias e similares a disporem de:

I- Ao menos um caixa/balcão de atendimento preferencial para idosos (60 anos ou mais), pessoas portadoras de deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com obesidade e pessoas com transtorno do espectro autista, na forma das Leis Federais nº 10.048/2000 e nº 12.764/2012;

II- Ao menos um caixa/balcão de atendimento acessível às pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, nos parâmetros das normas técnicas de acessibilidade da ABNT, e ainda consoante disposição do artigo 21 do Decreto nº 5.296/2004;

III- Bebedouros de água potável com disponibilização de copos descartáveis em quantidade suficiente para atender aos usuários em suas dependências;

IV- Banheiros equipados e identificados como masculino e feminino, no mesmo ambiente de atendimento aos usuários, preparados para receber todo e qualquer usuário dos serviços prestados pelas agências, incluindo aqueles portadores de deficiência ou que tenham a mobilidade reduzida, nos moldes da Lei Federal nº 10.048/2000 e do Art. 22 do Decreto nº 5.296/2004;

V- Assentos em número proporcional à quantidade de usuários atendidos na unidade de atendimento;

VI- Assentos prioritários, em número proporcional de usuários atendidos, destinados ao grupo de pessoas disposto no inciso I deste artigo.



VII- Piso tátil, direcional e de alerta, atendendo às especificações técnicas da NRB 9050/2015 e ainda da NRB 16.537/2016, ambas da ABNT.

Parágrafo Único. As agências bancárias ou similares localizadas no interior de shoppings, galerias ou demais centros comerciais que disponham de banheiros já equipados e preparados conforme as normas de acessibilidade da ABNT, ficam excetuadas da exigência disposta no inciso IV deste artigo.

Art. 9º. O descumprimento do disposto no artigo anterior ensejará nas mesmas punições dispostas no Art. 7º desta Lei.

Parágrafo Único. As sanções previstas neste dispositivo legal serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas, cumulativamente em processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas.

CAPÍTULO IV

Disposições Finais

Art. 10. Para os fins do disposto nesta lei, considera-se:

I- Fila de espera: a que conduz o usuário dos serviços prestados pelas agências bancárias ou outras que exercerem atividades semelhantes;

II- Tempo de espera para atendimento: é o tempo computado entre a chegada do usuário dos serviços prestados pelas agências bancárias, até o início do seu atendimento;

III- Pessoas com deficiência: aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas, de acordo com o Art. 2º da Lei Federal 13.146/2015;

IV- Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia,



triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções, consoante disposto no Art. 5º, §1º, I, “a” do Decreto nº 5.296/2004;

V- Pessoas com mobilidade reduzida: aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa portadora de deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, conforme Art. 5º, §1º, II do Decreto nº 5.296/2004;

VI- Transtorno do espectro autista: deficiência persistente e clinicamente significativa da comunicação e da interação sociais, manifestada por deficiência marcada de comunicação verbal e não verbal usada para interação social; ausência de reciprocidade social; falência em desenvolver e manter relações apropriadas ao seu nível de desenvolvimento, e também padrões restritivos e repetitivos de comportamentos, interesses e atividades, manifestados por comportamentos motores ou verbais estereotipados ou por comportamentos sensoriais incomuns; excessiva aderência a rotinas e padrões de comportamento ritualizados; interesses restritos e fixos, conforme Lei Federal nº 12.764/2012;

VII- Serviço de atendimento: todo e qualquer serviço ou atendimento prestado presencialmente em qualquer das unidades/agências das instituições financeiras instaladas no Município de Anápolis/GO;

VIII- ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas; e

IX- NRB: Norma Brasileira.

Art. 11. Compete ao Procon Municipal de Anápolis a fiscalização quanto ao cumprimento do disposto na presente Lei.

§1º. As sanções pecuniárias de que tratam os artigos anteriores serão fundamentadas no Artigo 57 do CDC (Lei Federal nº 8.078/90) e serão recolhidas ao Fundo



Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - FMDC - atendendo às prerrogativas da Lei Complementar Municipal nº 193/2009.

§2º. As sanções pecuniárias aplicadas obedecerão ao que dispõe a Lei Municipal 4.241/2022 e também o Decreto Federal nº 2.181/1997.

Art. 12. As unidades/agências bancárias ou similares instaladas em Anápolis de que trata esta Lei, terão o prazo de 90 dias para se adequarem às disposições aqui presentes.

Art. 13. Revogam-se todas as disposições em contrário.

Art. 14. Esta Lei entra em vigor a partir de sua publicação.

Sala das Sessões, em 22 de outubro de 2024.

Domingos Paula de Souza

Vereador



JUSTIFICATIVA

Nobres Pares,

As longas filas nas agências bancárias são um problema crônico que afeta milhões de brasileiros. A espera excessiva causa transtornos, desrespeito aos direitos do consumidor e, em casos extremos, até mesmo compromete a saúde dos cidadãos. Diante dessa situação, torna-se urgente a criação de medidas que garantam um atendimento bancário célere e eficiente.

Toma-se nota que no município existe legislação que trata acerca do tema. Porém, ocorre que com o tempo a mesma foi sofrendo diversas alterações legislativas e este projeto é importante pois reúne todas em um único texto normativo, facilitando o entendimento do cidadão e principalmente dando mais efetividade a ação fiscalizatória do órgão consumerista municipal.

Problema das Filas Bancárias

As filas bancárias excessivas são causadas por diversos fatores, como:

- **Falta de pessoal:** As instituições financeiras frequentemente operam com número reduzido de funcionários, o que sobrecarrega os trabalhadores e aumenta o tempo de espera dos clientes.
- **Má gestão de filas:** A falta de organização e o direcionamento inadequado dos clientes contribuem para o aumento do tempo de espera.
- **Priorização de serviços não essenciais:** Bancos frequentemente priorizam a venda de produtos e serviços financeiros, relegando serviços básicos como saques e depósitos a segundo plano.

Consequências das Filas Excessivas

As longas filas nas agências bancárias causam diversos transtornos aos cidadãos, como:



- **Perda de tempo:** O tempo gasto nas filas é tempo perdido que poderia ser utilizado em outras atividades produtivas ou de lazer.
- **Estresse e constrangimento:** A espera excessiva pode gerar estresse, ansiedade e constrangimento, especialmente para idosos, pessoas com deficiência e aqueles com compromissos urgentes.
- **Riscos à saúde:** A espera prolongada em filas, principalmente em ambientes fechados e sem ventilação adequada, pode representar riscos à saúde, especialmente para pessoas com problemas cardíacos ou respiratórios.
- **Prejuízos à economia:** A perda de tempo nas filas gera impactos negativos na economia, pois reduz a produtividade e aumenta o absenteísmo no trabalho.
- **Dificuldade de acesso aos serviços bancários:** O tempo excessivo de espera pode dificultar o acesso aos serviços bancários, especialmente para pessoas com baixa renda ou que residem em áreas com poucas agências instaladas.

Medidas Necessárias

Para solucionar o problema das filas bancárias, é necessário implementar medidas abrangentes que incluem:

- **Estabelecimento de tempo máximo de espera:** A lei deve definir um tempo máximo de espera razoável para cada tipo de serviço bancário.
- **Aumento do número de funcionários:** As instituições financeiras devem contratar mais funcionários para garantir um atendimento rápido e eficiente.
- **Melhoria da gestão de filas:** As agências bancárias devem implementar sistemas de gestão de filas mais eficientes, como distribuição de senhas eletrônicas e acompanhamento do tempo de espera em tempo real.
- **Priorização de serviços essenciais:** Os serviços bancários básicos, como saques e depósitos, devem ser priorizados para reduzir o tempo de espera dos clientes.
- **Instalação de mais agências:** As instituições financeiras devem dispor de mais agências na cidade. Espalhando o consumidor e em especial levando a prestação do serviço mais próximo ao cidadão.



É constitucionalmente previsto, portanto trata-se questão indiscutível, que os Municípios possuem autonomia para legislar sobre os assuntos de interesse local, ou seja, aqueles que afetam diretamente a sua população. Trata o texto da Lei Maior em seu Art. 30, I:

Art. 30. Compete aos Municípios:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

Nesta seara, tornou-se também tema inquestionável a capacidade e competência municipal para legislar a respeito do tempo de espera em filas de estabelecimentos, notadamente, das filas de bancos, visto que esta é uma temática que abrange, sobretudo, os direitos consumeristas. Neste sentido, entendeu a Suprema Corte brasileira na fixação do Tema 272:

Tema 272: Compete aos Municípios legislar sobre assuntos de interesse local, notadamente sobre a definição do tempo máximo de espera de clientes em filas de instituições bancárias.

Importante destacar que a legislação proposta atende ainda aos Princípios Constitucionais da Razoabilidade e Proporcionalidade, vez que não ultrapassa os limites constitucionalmente estabelecidos de atuação em matéria legislativa municipal, tampouco infringe qualquer limite na aplicação das sanções apresentadas no projeto, pois, é sabido que estas sanções administrativas possuem esteio normas Federais e também Municipais.

Desta forma, apresento a esta colenda Casa Legislativa este Projeto de Lei, convicta da compreensão das Senhoras e Senhores colegas quanto a importância e necessidade da aprovação desta legislação em benefício da sociedade anapolina.

É certo que para efeito de estudo e demonstração de veracidade do se afirma aqui, e ainda da necessidade de aprovação deste projeto, devem ser consideradas as inúmeras denúncias e reclamações que chegam rotineiramente no Procon acerca da temática debatida,



**CÂMARA
MUNICIPAL
DE ANÁPOLIS**

**VEREADOR
DOMINGUINHOS
DO CEDRO**

além do que a busca por melhorar a qualidade de vida do cidadão anapolino é um princípio fundamental desta casa de Leis.

Domingos Paula de Souza

Vereador