



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**Câmara de Vereadores de Itajaí**



**PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 95/2022**

**DISPÕE SOBRE O TEMPO PARA ATENDIMENTO A  
CLIENTES E USUÁRIOS DE ESTABELECIMENTOS  
BANCÁRIOS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS INSTALADAS  
NO MUNICÍPIO DE ITAJAÍ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**Art. 1º** Ficam todas as agências bancárias, seus respectivos postos de serviços, e demais instituições financeiras instaladas no Município de Itajaí, obrigadas a iniciar o atendimento dos consumidores dentro do tempo máximo de espera nas filas, independente do procedimento interno de atendimento adotado pelos respectivos estabelecimentos, nos seguintes termos:

I - para o setor de caixas:

- a) até 20 (vinte) minutos em dias normais;
- b) até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados e no 5º (quinto) dia útil do mês;

II - para os demais setores de atendimento ao público:

- a) até 30 (trinta) minutos em dias normais;
- b) até 40 (quarenta) minutos em véspera ou após feriados e do 1º (primeiro) ao 5º (quinto) dia útil do mês.

Parágrafo único. Os tempos de espera previstos no caput deste artigo não poderão ser ultrapassados em hipótese alguma.

**Art. 2º** Para efeito do fiel cumprimento do tempo de espera estabelecido nesta Lei, os estabelecimentos abrangidos estão obrigados a instalar terminais eletrônicos de aquisição de senhas impressas para os clientes e usuários em local visível para retirada do bilhete no momento de ingresso na fila para atendimento.

§ 1º Os estabelecimentos abrangidos por esta Lei não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório das senhas de atendimento.

§ 2º O seguinte procedimento deverá ser adotado pelos estabelecimentos abrangidos por esta Lei:



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Câmara de Vereadores de Itajaí



I - cada senha retirada do terminal deverá conter impresso, obrigatoriamente, a data, o horário de retirada do referido bilhete e o número de ordem para atendimento;

II - o atendimento deverá ser efetuado pelo número de ordem impresso na senha retirada pelo usuário;

III - ao chamar o usuário pelo número de ordem impresso na senha, o atendente deverá registrar no próprio bilhete o horário de início do atendimento e devolver ao usuário para comprovação do fiel cumprimento do tempo de espera.

**Art. 3º** Os estabelecimentos abrangidos por esta Lei estão obrigados a afixar número significativo de cartazes em locais visíveis dentro de suas dependências, em especial no local de aquisição das senhas, que contenham, de forma clara e ostensiva, os tópicos principais desta Lei, sendo eles:

I - número da Lei;

II - tempo máximo de permanência nas filas;

III - órgão fiscalizador com o respectivo número telefônico e endereço para denúncias.

**Art. 4º** Os estabelecimentos abrangidos por esta Lei deverão disponibilizar relatório de controle do tempo de espera para atendimento no prazo assinalado pelo órgão fiscalizador, contendo a indicação do número da senha, a data, o horário de retirada, o horário do início do atendimento, tempo total de espera e a mesa ou guichê de atendimento.

**Art. 5º** A fiscalização, o recebimento das denúncias dos consumidores e aplicação das sanções administrativas previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, ficarão sob a responsabilidade da Procuradoria de Defesa do Consumidor – PROCON do Município de Itajaí.

Parágrafo único. O lapso temporal mínimo entre as autuações será de 01 (um) dia útil.

**Art. 6º** A fiscalização ocorrerá de ofício ou mediante denúncia, e, nesta modalidade, deverá o usuário apresentar o bilhete de senha com os respectivos registros dos horários de retirada e do início do atendimento ou, alternativamente, a indicação verbal ou por escrito informando a data, o local e o horário do atendimento para averiguação junto ao relatório previsto no art. 4º, desta Lei.

Parágrafo único. Na falta de registro do início do atendimento na senha, qualquer outro documento com registro de horário, além do relatório previsto no art. 4º desta Lei, é hábil para comprovar o tempo de espera para o atendimento.

**Art. 7º** A terceira autuação consecutiva por desrespeito à obrigação contida no art. 1º desta Lei poderá ensejar a interdição do estabelecimento, nos termos do inciso X do art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, independentemente de aplicação de outras sanções compatíveis previstas no mesmo dispositivo legal.

Parágrafo único. Atingido o número de autuações consecutivas previsto no caput deste artigo, a autoridade poderá reaplicar a sanção de interdição do estabelecimento, além de outras sanções compatíveis previstas no art. 56 da Lei Federal nº 8.078, de 1990, à cada nova constatação de descumprimento da obrigação contida no art. 1º desta Lei.

**Art. 8º** Nenhum novo alvará de funcionamento será expedido no Município de Itajaí aos estabelecimentos abrangidos por esta Lei se não estiverem respeitando os requisitos de atendimento exigidos na presente Lei.

**Art. 9º** Esta Lei entra em vigor após decorridos 30 (trinta) dias da data de sua publicação.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**Câmara de Vereadores de Itajaí**



**Art. 10.** Ficam revogadas, ressalvados os efeitos e atos produzidos em decorrência de sua aplicação, as seguintes Leis:

- I – Lei nº 6.702, de 08 de março de 2016;
- II – Lei nº 4.112, de 11 de junho de 2004;
- III – Lei nº 5.073, de 15 de abril de 2008;
- IV – Lei nº 6.914, de 18 de julho de 2018;
- V – Lei nº 6.949, de 04 de outubro de 2018.

Prefeitura de Itajaí, 03 de agosto de 2022.

**VOLNEI JOSÉ MORASTONI**  
Prefeito Municipal

**GASPAR LAUS**  
Procurador-Geral do Município



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Câmara de Vereadores de Itajaí



### MENSAGEM 046/2022

Exmo. Sr.  
Ver. MARCELO WERNER  
Presidente da Câmara de Vereadores de Itajaí

Senhor Presidente,

O presente Projeto de Lei Ordinária tem como objetivo dispor sobre o tempo para atendimento a clientes e usuários de estabelecimentos bancários e instituições financeiras instaladas no Município de Itajaí, e dá outras providências.

Pretende-se revogar a Lei nº 6.702, de 08 de março de 2016, que hoje dispõe sobre o tempo para atendimento a clientes e usuários nos caixas de estabelecimentos bancários, de instituições financeiras, das casas lotéricas e da Empresa de Correios e Telégrafos estabelecidos no Município de Itajaí, trazendo ao ordenamento jurídico municipal norma que trará maior proteção aos consumidores em relação aos serviços bancários, colaborando para maior agilidade nos atendimentos dos consumidores.

Inicialmente, o referido Projeto exclui as casas lotéricas e as agências dos correios da obrigação contida no presente, por se tratarem de ramos de atividades distintos, muito diversos das operações financeiras realizadas e do porte das agências bancárias, não havendo possibilidade de dispensar o mesmo tratamento.

O Projeto de Lei Ordinária que ora se apresenta busca exigir com mais eficácia o cumprimento do tempo de espera para atendimento nas agências bancárias, ampliando os setores atingidos pelos efeitos da lei, impondo obrigações que facilitam a aferição do cumprimento e estabelecendo expressamente a pena de interdição do estabelecimento no caso da ocorrência do terceiro descumprimento consecutivo do tempo de espera nas filas.

Tais alterações legislativas se originam da experiência adquirida na fiscalização dos estabelecimentos previstos na Lei nº 6.702/2016 e no número e natureza das reclamações recebidas na Procuradoria de Defesa do Consumidor. O Projeto visa otimizar o procedimento de fiscalização e dar efetividade ao cumprimento do tempo de espera das instituições que apresentam problemas no tempo de espera e possuem os recursos disponíveis para o cumprimento.

Portanto, o Projeto decorre da necessidade sentida pelo órgão fiscalizador de incrementar a proteção dos consumidores que, em razão da essencialidade, se submetem aos serviços bancários, de modo a contribuir para maior agilidade no atendimento nesses serviços e evitar desperdício do tempo útil dos consumidores.

Para isso, é proposta fixação de prazo máximo de espera para atendimento em todos os setores de atendimento ao público nas agências bancárias, e não apenas nos setores de caixas, como prevê a Lei nº 6.702/2016. O órgão de fiscalização, amparado em decisões judiciais, já vem aplicando as normas gerais de proteção ao consumidor, previstas na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, nos casos de morosidade no atendimento nos demais setores daqueles estabelecimentos, entretanto, é de suma importância a especificação e positivação de tempo razoável para atendimento, garantindo segurança jurídica, além de prever a obrigação de emissão de senhas com informações que possibilitem a comprovação do tempo de atendimento.

Outro aspecto proposto é a possibilidade de comprovar a inobservância da lei por outros meios hábeis na falta de registro do início do atendimento, permitindo ao órgão de fiscalização a obtenção de relatórios de controle do tempo de espera junto aos fornecedores, incrementando assim a fiscalização da lei.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**Câmara de Vereadores de Itajaí**



O Projeto regula, ainda, a aplicação da sanção de interdição do estabelecimento, tal como possibilita o Código de Defesa do Consumidor em seu art. 56, inciso X, delineando-se os requisitos para a sua aplicação, de modo a evitar a sua utilização indistinta, garantindo maior segurança na execução dessa sanção.

Sendo assim, apresenta-se o presente Projeto de Lei Ordinária para apreciação por esta Casa Legislativa.

Certos de que V. Exa e Ilustres Pares aprovarão a proposição encaminhada, antecipadamente agradecemos e aproveitamos o ensejo para renovar votos de admiração e apreço.

Atenciosamente,

**VOLNEI JOSÉ MORASTONI**  
Prefeito Municipal

**GASPAR LAUS**  
Procurador-Geral do Município