



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA DOS NOGUEIRAS**  
**CNPJ 07.369.838/0001-04**  
**Praça 17 de Abril S/N.º Nova Fortaleza**  
**CEP: 65.805-000 Fortaleza dos Nogueiras - MA**

**PROJETO DE LEI nº 02/2026**

**ASSUNTO: DISPÕE SOBRE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS A ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS INFRATORES, TEMPO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS ESTABELECIDAS NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA DOS NOGUEIRAS/MA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA DOS NOGUEIRAS, ESTADO DO MARANHÃO, aprova:

**Art. 1º** As agências bancárias instaladas no Município de Fortaleza dos Nogueiras/MA deverão disponibilizar número suficiente de funcionários e caixas eletrônicos para atender ao público em tempo razoável, de forma apropriada e adequada.

§ 1º Para efeitos desta Lei, considera-se como tempo razoável para atendimento o computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila de espera até o início do efetivo atendimento, não podendo exceder:

**I** – trinta minutos em dias de expediente normal;

**II** – quarenta e cinco minutos às vésperas e depois de feriados e nos dias de pagamento a servidores públicos municipais, estaduais, federais, aposentados e pensionistas.

§ 2º Ficam obrigados os estabelecimentos bancários no Município de Fortaleza dos Nogueiras/MA a realizarem previsão de numerário financeiro suficiente para suprimento dos caixas eletrônicos nos finais de semana e feriados.

§ 3º O serviço prestado de modo adequado é o realizado de forma integral e eficiente, que satisfaça toda a expectativa do consumidor a respeito daquele serviço.

§ 4º Considera-se ainda, para efeitos desta legislação:



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA DOS NOGUEIRAS**  
**CNPJ 07.369.838/0001-04**  
**Praça 17 de Abril S/N.º Nova Fortaleza**  
**CEP: 65.805-000 Fortaleza dos Nogueiras - MA**

**I** – consumidor: pessoa que utiliza os caixas e os equipamentos de autoatendimento nas agências bancárias;

**II** – fila de espera: a que conduz o consumidor aos caixas;

**III** – tempo razoável: é o tempo computado, via senha eletrônica, desde a entrada do consumidor na fila até o efetivo atendimento.

§ 5º Será considerado para a exigência do tempo máximo para o atendimento referido nos incisos I e II do § 1º o fornecimento normal dos serviços essenciais à atividade bancária, tais como energia, telefonia, transmissão de dados e a não ocorrência de greve.

**Art. 2º** O controle do tempo de atendimento se dará por meio de senhas eletrônicas fornecidas pela agência bancária, nas quais constarão, eletronicamente, o nome do banco, a data e o horário de emissão da senha.

§ 1º As agências bancárias devem disponibilizar número suficiente de funcionários e de terminais de autoatendimento para emissão de senhas eletrônicas para o atendimento dos serviços internos do banco.

§ 2º O tempo máximo para emissão de senha eletrônica para o atendimento dos serviços internos do banco é de 10 minutos, contados da chegada do consumidor à agência bancária.

§ 3º Para efeito de fiscalização do § 2º deste artigo, deve o banco fornecer ao PROCON/MA, ao órgão municipal competente ou mediante requerimento judicial, quando solicitado, as imagens das câmeras de segurança, conforme o art. 6º desta Lei.

§ 4º O desrespeito ao tempo máximo definido para emissão de senha eletrônica do § 2º deste artigo é passível das penalidades previstas nesta Lei, além de acarretar o dever de reparar e indenizar eventuais danos aos usuários dos serviços.

§ 5º A emissão de senhas para o atendimento dos serviços internos do banco será gratuita ao consumidor.

§ 6º A hora do efetivo atendimento é considerada como a do momento em que o funcionário do caixa ficar disponível para o atendimento do consumidor.

**Art. 3º** As agências bancárias deverão afixar esta Lei em local visível e de fácil acesso do público, em tamanho e caracteres ostensivos.

**Parágrafo único.** As agências bancárias afixarão, ao lado das máquinas emissoras de senhas, de forma ampla e visível ao consumidor, as informações atinentes a esta Lei, que sejam ao tempo estabelecido de espera para atendimento, bem como as demais informações pertinentes.

**Art. 4º** As agências bancárias deverão manter, em suas dependências, bebedouros, sanitários, cadeira de rodas, cadeira de espera nas filas e divisórias, separando a fila de espera para atendimento nos caixas, para uso, conforto e segurança dos consumidores.

§ 1º Os sanitários deverão ser separados para atender ao público masculino e feminino e deverão ser adaptados para garantir o acesso de pessoas com dificuldade de locomoção.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA DOS NOGUEIRAS**  
**CNPJ 07.369.838/0001-04**  
**Praça 17 de Abril S/N.º Nova Fortaleza**  
**CEP: 65.805-000 Fortaleza dos Nogueiras - MA**

§ 2º Os estabelecimentos deverão manter ao menos um bebedouro.

§ 3º A cadeira de rodas deve ficar à disposição para utilização pelas pessoas que porventura necessitarem.

§ 4º As agências bancárias deverão afixar avisos dentro do estabelecimento, indicando o local onde estará disponível a cadeira de rodas.

§ 5º As cadeiras de espera nas filas devem ser em quantidade necessária para que todos os clientes possam aguardar sentados o atendimento bancário nos caixas.

§ 6º As instituições bancárias deverão dispor de biombo de separação entre o atendimento nos caixas e o local de espera dos consumidores, bem como entre cada terminal de autoatendimento, garantindo privacidade aos consumidores em atendimento.

**Art. 5º** As instituições bancárias que possuam agências no Município com mais de um andar deverão atender os idosos, as pessoas portadoras de deficiência física, necessidades especiais, mobilidade reduzida, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo no andar térreo, através de um caixa específico.

**Art. 6º** As instituições bancárias deverão instalar do lado externo de suas dependências câmeras de segurança, filmando toda movimentação de entrada e saída na instituição, devendo ser armazenadas por no mínimo 90 dias as imagens gravadas.

**Parágrafo único.** Entende-se por parte externa de suas dependências corredores externos, calçadas, estacionamentos e atendimento em caixas eletrônicos.

**Art. 7º** Só serão expedidos alvarás de funcionamento para novas agências bancárias após verificação das instalações e constatação do cumprimento das exigências desta Lei.

**Art. 8º** O descumprimento desta Lei constitui prática infracional e sujeitará o infrator às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, inclusive de forma cautelar, antecedente ou incidente no processo administrativo, sem prejuízo das demais de natureza cível, penal e de normas específicas:

**I** – advertência;

**II** – multa;

**III** – suspensão temporária de atividade;

**IV** – suspensão do alvará de funcionamento;

**V** – cassação do alvará de funcionamento.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA DOS NOGUEIRAS**  
**CNPJ 07.369.838/0001-04**  
**Praça 17 de Abril S/N.º Nova Fortaleza**  
**CEP: 65.805-000 Fortaleza dos Nogueiras - MA**

**Art. 9º** Compete ao PROCON/MA, quando cabível, sem prejuízo da atuação do órgão municipal competente indicado pelo Poder Executivo, receber reclamações, apurar denúncias e fiscalizar o cumprimento desta Lei.

§ 1º O PROCON/MA, no exercício das funções que esta Lei lhe atribui, observará o disposto na Lei Federal nº 8.078/1990 ( Código de Proteção e Defesa do Consumidor) e no Decreto Federal nº 2.181/1997.

§ 2º A sanção pecuniária de que trata o artigo anterior, quando de sua valoração, terá as seguintes sanções administrativas:

I – advertência, com prazo de 15 (quinze) dias corridos para regularização, quando da primeira infração;

II – multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) na primeira autuação;

III – multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) na segunda autuação;

IV – multa de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais) na terceira autuação;

V – multa de R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais) na quarta autuação;

VI – suspensão da licença de funcionamento da agência, por prazo indeterminado.

§ 3º A suspensão da licença de funcionamento somente cessará mediante a regularização do atendimento nos moldes previstos nesta Lei.

§ 4º As multas de que trata esta Lei serão recolhidas ao Fundo Municipal do Consumidor (FMC) e, na ausência deste, ao Fundo Municipal de Assistência Social (FMAS).

**Art. 10.** O Poder Executivo Municipal regulamentará esta Lei no que couber.

**Art. 11.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Fortaleza dos Nogueiras/MA, 29 de maio de 2026.

**Paulo de Souza Guida**  
**Vereador**

**JUSTIFICATIVA**



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA DOS NOGUEIRAS**  
**CNPJ 07.369.838/0001-04**  
**Praça 17 de Abril S/N.º Nova Fortaleza**  
**CEP: 65.805-000 Fortaleza dos Nogueiras - MA**

O presente Projeto de Lei tem como finalidade assegurar aos cidadãos de Fortaleza dos Nogueiras um atendimento bancário mais eficiente, digno e compatível com as necessidades da população.

É comum que usuários dos serviços bancários enfrentem longos períodos de espera para realização de operações simples, situação que gera desconforto, prejuízo ao tempo do consumidor e dificuldades especialmente para idosos, gestantes, pessoas com deficiência e demais cidadãos que necessitam de atendimento adequado.

A proposta estabelece parâmetros mínimos para a prestação dos serviços bancários, buscando garantir maior eficiência no atendimento ao público, bem como condições adequadas de acessibilidade, conforto e segurança aos usuários das instituições financeiras instaladas no Município.

Além de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população, a medida fortalece a proteção dos consumidores e incentiva as instituições financeiras a adotarem práticas que promovam maior respeito ao cidadão.

Diante da relevância da matéria e dos benefícios que sua aprovação trará para toda a comunidade, submetemos o presente Projeto de Lei à apreciação dos nobres Vereadores, confiando em sua aprovação.