



“BRASIL - DO CABURAI AO CHUI”  
CÂMARA MUNICIPAL DE BOA VISTA  
GABINETE DA VEREADORA JEU NUNES

---

**PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº \_\_\_\_\_/2025**

**INSTITUI A OBRIGATORIEDADE DE EMISSÃO  
DE COMPROVANTE DE TEMPO DE ESPERA DE  
ATENDIMENTO PELAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS  
NO MUNICÍPIO DE BOA VISTA, E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BOA VISTA**, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a CÂMARA MUNICIPAL aprovou, e sanciona o seguinte:

Art. 1º Fica obrigatório, no âmbito do Município de Boa Vista, a emissão, pelas agências bancárias e demais instituições financeiras, de comprovante contendo o tempo de espera para atendimento, a ser entregue ao usuário no momento de retirada da senha.

Parágrafo único. A presente Lei complementa as disposições da Lei Municipal nº 1.337, de 23 de maio de 2011, não substituindo os limites de tempo de permanência previstos naquela legislação.

Art. 2º O comprovante a que se refere o art. 1º deverá conter, obrigatoriamente:

- I – identificação da instituição financeira e da agência;
- II – horário exato da retirada da senha;
- III – horário de início e término do atendimento;
- IV – natureza do serviço solicitado;
- V – código ou número de controle para fins de fiscalização.

Art. 3º Os comprovantes emitidos deverão permanecer arquivados pela instituição financeira pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, podendo ser solicitados para auditoria pelos órgãos de fiscalização municipal.



**“BRASIL - DO CABURAI AO CHUI”  
CÂMARA MUNICIPAL DE BOA VISTA  
GABINETE DA VEREADORA JEU NUNES**

---

Art. 4º Qualquer cidadão poderá denunciar aos órgãos competentes o descumprimento do disposto nesta Lei ou da Lei Municipal nº 1.337/2011.

§ 1º Sem prejuízo das penalidades já previstas na Lei Municipal nº 1.337/2011, na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e demais legislação vigente, sujeitará a instituição infratora, gradativamente, às seguintes penalidades:

I - advertência, com Notificação para regularização no prazo máximo e improrrogável de 30 (trinta) dias;

II - multa, no valor de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 8.000,00 (oito mil reais), conforme a gravidade do fato;

II – em caso de reincidência, a multa será aplicada em valor superior ao anteriormente fixado, observado o limite máximo previsto nesta Lei, podendo ser cobrada em dobro;

IV – suspensão do Alvará de Funcionamento da agência até a completa regularização.

§ 2º Os valores arrecadados a título de multa terão natureza de receita pública e serão integralmente recolhidos ao Tesouro Municipal.

§ 3º O autuado terá prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação, para apresentar defesa ao órgão competente.

§ 4º No caso de indeferimento, o infrator será notificado para pagar a multa no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 5º O montante arrecadado com as penalidades aplicadas em razão do descumprimento desta Lei será destinado às ações, programas e políticas sociais do Município de Boa Vista, salvo decisão fundamentada do Poder Executivo que determine outra destinação de interesse público.

§ 6º O auto de infração será publicado no Diário Oficial do Município.



**“BRASIL - DO CABURAI AO CHUÍ”  
CÂMARA MUNICIPAL DE BOA VISTA  
GABINETE DA VEREADORA JEU NUNES**

Art. 5º A aplicação da multa administrativa não impede a vítima de buscar, na via judicial, eventual indenização pelos danos sofridos.

Art. 6º As instituições bancárias deverão afixar, em local visível ao público:

- I – o número desta Lei;
- II – a obrigação de fornecimento do comprovante de espera;
- III – os direitos do usuário quanto à limitação de tempo de atendimento prevista na Lei Municipal nº 1.337/2011;
- IV – a forma de contato com o órgão municipal responsável por denúncias.

Art. 7º As agências bancárias poderão, além do comprovante impresso, disponibilizar comprovante digital, enviado por SMS, e-mail ou aplicativo, sem qualquer custo ao usuário.

Art. 8º As instituições financeiras terão prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da publicação desta Lei, para se adequarem às suas disposições.

Art. 9º O Poder Executivo regulamentará esta Lei, no que couber.

Art. 10º Esta Lei entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da data de sua publicação.



**“BRASIL - DO CABURAI AO CHUI”  
CÂMARA MUNICIPAL DE BOA VISTA  
GABINETE DA VEREADORA JEU NUNES**

---

### **JUSTIFICATIVA**

A presente proposição tem por finalidade aprimorar a proteção do consumidor e assegurar maior transparência no atendimento prestado pelas instituições financeiras estabelecidas no Município de Boa Vista, mediante a obrigatoriedade de emissão de comprovante contendo o tempo de espera para atendimento. A matéria insere-se na competência municipal prevista no artigo 30 da Constituição Federal, que autoriza o Município a legislar sobre assuntos de interesse local e a suplementar a legislação federal e estadual no que couber.

O comprovante de espera, contendo o horário de retirada da senha, o início e o término do atendimento e a natureza do serviço solicitado, representa instrumento eficaz para garantir o direito à informação adequada e clara, previsto no Código de Defesa do Consumidor. A medida também contribui para coibir práticas abusivas, especialmente aquelas relacionadas à espera excessiva em filas, que afetam de forma mais intensa grupos vulneráveis e usuários que dependem diariamente dos serviços bancários.

A presente proposta harmoniza-se com a Lei Municipal nº 1.337, de 2011, que estabeleceu limites máximos de permanência nos caixas das instituições financeiras. Enquanto a legislação vigente fixa parâmetros de tempo e determina obrigações de estrutura, o projeto ora apresentado cria mecanismo probatório que permite a verificação precisa do cumprimento desses limites, fortalecendo a fiscalização, a segurança jurídica e a atuação dos órgãos de defesa do consumidor.

A previsão de manutenção dos registros pelo prazo mínimo de doze meses, bem como a possibilidade de emissão digital do comprovante, confere modernidade, funcionalidade e confiabilidade ao sistema de controle. A destinação dos valores arrecadados com penalidades administrativas a programas sociais do Município reforça o caráter público e reparador da norma, contribuindo para políticas de interesse coletivo.

Diante do exposto, ressalta-se que a proposta atende aos princípios da eficiência administrativa, da proteção do consumidor e da dignidade da pessoa humana, mostrando-se necessária para a melhoria contínua dos serviços prestados à população. Por estas razões, solicita-se o apoio dos nobres vereadores para aprovação do presente Projeto de Lei.



**“BRASIL - DO CABURAI AO CHUI”  
CÂMARA MUNICIPAL DE BOA VISTA  
GABINETE DA VEREADORA JEU NUNES**

---

Plenário “Estácio Pereira de Melo”, Boa Vista – RR, 02 de dezembro de 2025.

---

**JEU NUNES**  
**Vereadora de Boa Vista - RR**