

MENSAGEM Nº 02, DE 09 DE FEVEREIRO DE 2026.

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES – ILHÉUS/BA
AUGUSTO CÉSAR PORTO RIBEIRO
M.D.**

***Preclaro Presidente,
Sras. e Srs. Edis,***

Com a devida vênia e na conformidade das prerrogativas constitucionais que outorgam a esta Casa Legislativa o poder-dever de legislar em prol dos interesses da comunidade, temos a honra de submeter à apreciação e deliberação de Vossas Excelências o anexo Projeto de Lei, que tem por escopo fundamental aprimorar e atualizar o sistema normativo municipal atinente à prestação de serviços bancários, com enfoque na defesa intransigente dos direitos dos consumidores e na promoção da acessibilidade plena.

A presente proposição reflete uma análise detida das necessidades atuais do Município de Ilhéus, buscando harmonizar a dinâmica dos serviços bancários com os princípios da dignidade da pessoa humana, da eficiência na prestação de serviços e da equidade social, na medida em que **“Dispõe sobre a atualização da legislação municipal referente à prestação de serviços bancários, altera dispositivos de leis existentes e dá outras providências.”**

A vida moderna impõe um ritmo acelerado às relações sociais e econômicas, sendo o setor bancário um de seus pilares mais sensíveis e essenciais. Diante da relevância dos serviços financeiros para o cotidiano da população, é imperativo que a legislação municipal se mantenha constantemente atualizada e vigilante, garantindo que as instituições que operam neste ramo cumpram com suas responsabilidades sociais e observem os preceitos consumeristas. A presente iniciativa surge da percepção de que a atual conjuntura demanda uma revisão e um fortalecimento dos mecanismos de proteção ao consumidor no que tange ao tempo de espera para atendimento e, mais amplamente, à garantia de um atendimento digno e acessível, especialmente para as parcelas mais vulneráveis da nossa sociedade.

A legislação vigente no Município de Ilhéus, notadamente a Lei nº 2.782, de 04 de junho de 1999, posteriormente alterada pela Lei nº 3.974, de 12 de setembro de 2018, e a Lei nº 3.440, de 30 de setembro de 2009, representou um marco importante na defesa dos direitos dos consumidores ilheenses, ao estabelecer parâmetros para o tempo de espera em filas bancárias e prever sanções administrativas para o descumprimento dessas normas. O propósito original dessas leis foi o de mitigar os abusos decorrentes de tempos de espera excessivos, um problema que historicamente aflige os usuários dos serviços bancários e que, por muitas vezes, resulta em perda de tempo, frustração e, em casos extremos, prejuízos de diversas ordens.

Contudo, com o passar dos anos e a natural evolução do cenário econômico e social, os valores das sanções pecuniárias inicialmente estabelecidos, e mesmo os posteriormente majorados, revelaram-se aquém de seu poder dissuasório. A multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) para a segunda infração e de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para

**ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIO DE ILHÉUS
GABINETE DO PREFEITO**

infrações subsequentes, conforme a redação atual do artigo 3º, incisos II e III, da Lei nº 2.782/1999 (modificada pela Lei nº 3.974/2018), ainda que corrigida anualmente pelo IGPM, não tem demonstrado eficácia suficiente para desestimular a reincidência das instituições financeiras. Para organizações de grande porte e com elevado volume de operações, tais valores representam um ônus muitas vezes negligenciável em face dos custos operacionais ou do lucro potencial, o que acaba por desvirtuar o caráter punitivo e pedagógico da penalidade. A persistência de longas filas e da insatisfação dos consumidores aponta para a necessidade de um reajuste substancial nesses valores, de modo a tornar as sanções verdadeiramente proporcionais à capacidade econômica dos infratores e, conseqüentemente, mais eficazes na indução de um comportamento adequado e respeitoso aos direitos do consumidor.

Nesse contexto, as alterações propostas visam a fortalecer o arcabouço legal já existente, dotando-o de maior efetividade e abrangência, além de introduzir novas medidas que refletem as demandas contemporâneas por inclusão e respeito.

A proposição de majorar significativamente as multas por descumprimento do tempo máximo de espera é uma medida de caráter corretivo e preventivo, essencial para assegurar a efetividade da norma. A elevação da multa para R\$ 10.000,00 (dez mil reais) na segunda infração e para R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) entre a terceira e quinta infrações, mantendo-se a correção anual pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM), representa um patamar que se espera ser mais contundente e capaz de induzir as instituições bancárias a investir na melhoria de seus processos de atendimento e na ampliação de sua capacidade operacional. Essa alteração busca garantir que o custo da infração seja suficientemente elevado para superar a eventual conveniência de descumprir a lei, incentivando, assim, a observância rigorosa das regras e o respeito ao tempo do consumidor.

A correção anual pelo IGPM é um mecanismo importante que já integra a legislação em vigor e que assegura a manutenção do poder de compra e o valor real da multa ao longo do tempo, impedindo sua defasagem e garantindo que a penalidade continue a ser um fator de dissuasão eficaz frente à inflação. Este ajuste nos valores das multas se alinha à necessidade de um ordenamento jurídico dinâmico, capaz de se adaptar às mudanças econômicas e de manter sua força normativa.

A presente proposição avança na direção da inclusão social ao estabelecer uma obrigação específica para as agências bancárias, postos de atendimentos bancários e demais estabelecimentos de crédito: a disponibilização de funcionário devidamente identificado e qualificado para auxiliar idosos e pessoas com deficiência (PcD) junto aos terminais de autoatendimento, durante todo o horário de expediente bancário. Esta medida é de vital importância para garantir a autonomia, a segurança e a dignidade desses grupos vulneráveis.

Embora a Lei nº 3.440/2009, em seu artigo 10, já preveja a disponibilização de funcionários para orientação em caixas eletrônicos, a nova redação proposta especializa e qualifica essa obrigação. A menção expressa a "funcionário devidamente identificado e qualificado" para auxiliar "idosos e pessoas com deficiência (PcD)" reforça o compromisso do município com a promoção da acessibilidade universal e com o respeito às necessidades específicas de cada cidadão.

A identificação do funcionário é crucial para a segurança do usuário, enquanto a qualificação garante que o auxílio prestado seja efetivo e adequado às particularidades de cada situação, evitando constrangimentos ou dificuldades adicionais. O alcance da obrigação para "todo o horário de expediente bancário" assegura que esse suporte esteja

**ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIO DE ILHÉUS
GABINETE DO PREFEITO**

disponível sempre que necessário, e não apenas em horários de maior movimento ou por um período limitado.

Tal medida se alinha aos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da igualdade e da inclusão social, bem como ao espírito de diversas leis federais e convenções internacionais que tratam dos direitos dos idosos e das pessoas com deficiência.

A proposta de alteração do artigo 11, §5º, da Lei Municipal nº 3.440, de 30 de setembro de 2009, que atualmente vincula a destinação dos valores arrecadados com multas a fundos específicos (Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, Fundo Municipal do Esporte e Fundo Municipal de Entorpecentes), para que tais recursos sejam destinados ao Tesouro Municipal, sob a rubrica de fonte ordinária, representa uma medida de modernização e otimização da gestão orçamentária municipal.

A destinação de recursos para o Tesouro Municipal, como fonte ordinária, confere ao Poder Executivo maior flexibilidade e discricionariedade na alocação dessas verbas. Essa flexibilidade é crucial para que a administração possa realizar uma triagem regular da conveniência e da prioridade das demandas públicas, aplicando os recursos onde a necessidade for mais premente ou onde o impacto social e econômico for mais significativo em determinado momento. Em um cenário de constantes mudanças e emergências, a vinculação excessiva de receitas pode engessar a gestão e dificultar a resposta eficiente às prioridades que surgem. Ao permitir que esses valores ingressem como fonte ordinária, a administração municipal poderá, dentro de seu planejamento estratégico e de acordo com as leis orçamentárias anuais, direcioná-los para áreas como saúde, educação, infraestrutura, segurança pública ou outras políticas sociais que requeiram maior investimento em cada período, maximizando o benefício público advindo da arrecadação dessas multas. Esta alteração reforça a autonomia municipal na gestão de seus próprios recursos e a primazia do interesse público, ao possibilitar uma resposta mais ágil e adaptável às necessidades da coletividade.

Ainda que a legislação atual estabeleça limites para o tempo de espera e determine a utilização de senhas para sua comprovação, persiste uma lacuna interpretativa que pode gerar contestações e, em última instância, prejudicar o consumidor. A Lei nº 2.782/1999 (Art. 2º) e a Lei nº 3.440/2009 (Art. 3º e 4º) referem-se à contagem a partir do "recebimento da 'senha'" ou do "momento em que adquirirem a senha para atendimento". No entanto, a experiência demonstra que muitas vezes o usuário é submetido a etapas de "pré-atendimento" ou "triagens" antes mesmo de efetivamente receber a senha que formaliza o início do tempo de espera oficial. Essas etapas preliminares, que podem envolver orientações, cadastros iniciais, ou direcionamento para setores específicos, consomem tempo significativo do consumidor e, se não forem contabilizadas, distorcem a realidade da espera vivenciada.

A inclusão de um dispositivo que defina que o tempo razoável de que trata a lei aplicável deverá ser contado desde o *início do atendimento do usuário, contando-se pré-atendimento ou triagens a qualquer título*, é fundamental para garantir uma contagem mais justa e fidedigna à experiência do consumidor. Essa medida visa a coibir subterfúgios que possam ser utilizados para mascarar o tempo real de espera e assegurar que toda a jornada do cliente dentro da instituição bancária seja considerada para os fins de fiscalização da lei. Trata-se de uma complementação normativa que reforça a proteção ao consumidor, evitando que sua efetiva espera seja fragmentada ou minimizada por formalidades processuais internas das instituições financeiras, e garantindo que o espírito da lei de proteger o cidadão contra a espera excessiva seja plenamente realizado.



**ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIO DE ILHÉUS
GABINETE DO PREFEITO**

Diante do exposto, o presente Projeto de Lei constitui um passo decisivo para a consolidação de um ambiente de prestação de serviços bancários mais justo, eficiente e inclusivo no Município de Ilhéus. Ao propor o aumento das sanções para o descumprimento do tempo de espera, a obrigatoriedade de assistência especializada para idosos e PcD, a otimização na gestão dos recursos arrecadados com multas e a precisão na contagem do tempo de atendimento, busca-se não apenas punir a infração, mas, sobretudo, incentivar a conduta adequada e a responsabilidade social das instituições financeiras.

A aprovação desta matéria representará um avanço significativo na defesa dos direitos dos consumidores, na promoção da cidadania e na modernização da gestão pública municipal. Confiantes no discernimento e no compromisso de Vossas Excelências com o bem-estar da população ilheense, reiteramos o pedido de aprovação deste Projeto de Lei.

Respeitosamente,

VALDERICO LUIZ DOS REIS JÚNIOR
Prefeito

**ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIO DE ILHÉUS
GABINETE DO PREFEITO**

PROJETO DE LEI Nº ____/2026, DE 09 DE FEVEREIRO DE 2026.

“Dispõe sobre a atualização da legislação municipal referente à prestação de serviços bancários, altera dispositivos de leis existentes e dá outras providências.”.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ILHÉUS, no uso das suas atribuições conferidas pela Lei Orgânica do Município de Ilhéus, faço saber que a Câmara **APROVA** e eu **SANCIONO** a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º A presente Lei estabelece novas diretrizes e altera dispositivos de leis municipais anteriores, com o objetivo primordial de aprimorar a regulamentação da prestação de serviços bancários no âmbito do Município de Ilhéus, promovendo a defesa intransigente dos direitos dos consumidores e a acessibilidade plena, em consonância com os princípios da dignidade da pessoa humana, da eficiência na prestação de serviços públicos e da equidade social.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, consideram-se estabelecimentos de prestação de serviço bancário, sem prejuízo de outras instituições financeiras que venham a se enquadrar na definição por meio de regulamentação específica, as agências bancárias, os postos de atendimento bancário, as casas lotéricas e os correspondentes bancários instalados no território municipal, conforme já delineado pela Lei Municipal nº 3.440, de 30 de setembro de 2009.

CAPÍTULO II

DAS ALTERAÇÕES NAS SANÇÕES POR TEMPO DE ESPERA

Art. 2º O artigo 3º da Lei Municipal nº 2.782, de 04 de junho de 1999, que *"Dispõe sobre sanções administrativas a Estabelecimento Bancário infrator do direito do consumidor e dá outras providências"*, e que fora anteriormente alterado pela Lei Municipal nº 3.974, de 12 de setembro de 2018, passa a vigorar com as seguintes redações em seus incisos:

"Art. 3º As sanções administrativas serão aplicadas quando da reincidência de abusos ou infrações comprovadamente verificados pelos órgãos de fiscalização, observando-se a seguinte graduação e sem prejuízo de outras sanções civis, penais ou administrativas aplicáveis à espécie:

**ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIO DE ILHÉUS
GABINETE DO PREFEITO**

I – Advertência formal, por escrito, a ser aplicada quando da primeira infração ou abuso devidamente constatado, devendo a instituição financeira ser notificada para apresentar plano de adequação e melhoria no prazo estabelecido pelo órgão fiscalizador;

II – Multa pecuniária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que será corrigida anualmente com base na variação do Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM), a ser imposta na segunda infração devidamente comprovada, após esgotadas as possibilidades de defesa administrativa;

III – Multa pecuniária no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), igualmente sujeita à correção anual pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM), a ser aplicada quando da constatação de infrações que ocorram entre a terceira e a quinta reincidência;

IV – Suspensão, por período determinado de 6 (seis) meses, do Alvará de funcionamento da agência ou posto de atendimento infrator, a ser imposta após a Quinta reincidência da instituição financeira;

V – Cassação definitiva do Alvará de funcionamento da agência ou posto de atendimento, a ser aplicada nas hipóteses de reincidência contumaz e de descumprimento das demais sanções, configurando-se a medida extrema de interdição da atividade bancária naquele local, após rigoroso processo administrativo que assegure a ampla defesa e o contraditório ao estabelecimento infrator."

CAPÍTULO III

DA ACESSIBILIDADE E ATENDIMENTO A GRUPOS VULNERÁVEIS

Art. 3º Fica incluído o Art. 10-A à Lei Municipal nº 3.440, de 30 de setembro de 2009, com a seguinte redação:

"Art. 10-A. As agências bancárias, os postos de atendimentos bancários e os demais estabelecimentos de crédito que operam no território do Município de Ilhéus ficam solidariamente obrigados a disponibilizar, de forma contínua e ininterrupta, um funcionário devidamente identificado e qualificado para prestar auxílio e orientação aos usuários idosos e às pessoas com deficiência (PcD) junto aos terminais de autoatendimento durante todo o horário de expediente bancário, desde a abertura até o fechamento da agência ou posto.

Parágrafo único. A identificação do funcionário designado para a função de auxílio aos grupos vulneráveis deverá ser realizada por meio de crachá visível e de fácil leitura, afixado em local que permita sua pronta visualização pelo usuário, contendo obrigatoriamente o nome completo do profissional, sua função

**ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIO DE ILHÉUS
GABINETE DO PREFEITO**

específica dentro da instituição e uma indicação clara de sua aptidão e treinamento para prestar o auxílio especializado aos usuários idosos e pessoas com deficiência.

CAPÍTULO IV

DA DESTINAÇÃO DOS RECURSOS ARRECADADOS COM MULTAS

Art. 4º O §5º do artigo 11 da Lei Municipal nº 3.440, de 30 de setembro de 2009, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 11. O descumprimento de qualquer dos dispositivos desta lei sujeitará os estabelecimentos de prestação de serviço bancário às sanções seguintes, aplicáveis de acordo com a gravidade da infração e a reincidência, observando-se o devido processo legal:

(...)

§5º Os recursos financeiros arrecadados com a aplicação das multas previstas nesta Lei serão integralmente destinados e incorporados ao Tesouro Municipal, passando a figurar sob a rubrica de fonte ordinária de receitas.

CAPÍTULO V

DA CONTAGEM DO TEMPO DE ESPERA

Art. 5º Fica incluído o § 3º ao artigo 3º da Lei Municipal nº 3.440, de 30 de setembro de 2009, com a seguinte redação:

"Art. 3º Caracterizar-se-á abuso ou infração por parte dos estabelecimentos de prestação de serviço bancário, para os efeitos dessa Lei, aqueles casos em que comprovadamente, o usuário e/ou cliente seja constrangido a um tempo de espera para atendimento que exceda o limite de vinte minutos.

(...)

§ 3º Para os efeitos da contagem do tempo razoável de que trata esta Lei e as demais normas que regulam o atendimento em estabelecimentos bancários, o cômputo deverá ser realizado de forma integral e contínua, abrangendo o período que se inicia desde o momento em que o usuário ingressa no estabelecimento e se coloca à disposição para atendimento, considerando para esta contagem, inclusive e sem ressalvas, todos os períodos de pré-atendimento ou triagens a qualquer título, independentemente da formalização da entrega de senha eletrônica ou física"

ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIO DE ILHÉUS
GABINETE DO PREFEITO

Art. 6º Fica revogado o Parágrafo Único do Artigo 1º da Lei nº 2.782, de 04 de junho de 1999.

CAPÍTULO VI

DA FISCALIZAÇÃO E DO PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Art. 7º A fiscalização do cumprimento das disposições contidas nesta Lei e nas demais normas municipais que regulam a prestação de serviços bancários no Município de Ilhéus, bem como a aplicação das sanções administrativas decorrentes de seu descumprimento, serão exercidas de forma conjunta e coordenada entre o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) Municipal e a Secretaria Municipal de Ordem Pública (SEMOP), por meio de seus fiscais de posturas.

§ 1º Caberá ao PROCON Municipal a recepção de denúncias, a instrução dos processos administrativos que envolvam questões consumeristas, a mediação de conflitos, a orientação aos consumidores e fornecedores, e a aplicação das sanções administrativas de sua alçada, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e as leis específicas.

§ 2º Competirá à Secretaria Municipal de Ordem Pública (SEMOP), por meio de seus fiscais de posturas, a fiscalização *in loco* dos estabelecimentos bancários para verificação das condições de acessibilidade, cumprimento das normas de tempo de espera, afixação de informações obrigatórias e demais requisitos de postura e funcionamento, bem como o auxílio na instrução processual do PROCON, quando solicitado, e a execução das medidas relacionadas à suspensão e cassação de alvarás de funcionamento.

§ 3º Os órgãos de fiscalização deverão estabelecer protocolos de cooperação e fluxo de informações, por meio de ato conjunto, para garantir a efetividade da atuação coordenada, o compartilhamento de dados e a emissão de pareceres técnicos que subsidiem as decisões administrativas, evitando duplicidade de esforços e assegurando a celeridade e a precisão na aplicação da lei.

Art. 8º A aplicação das sanções administrativas previstas nesta Lei, especialmente a suspensão e a cassação do Alvará de funcionamento, que representam as medidas mais gravosas, dar-se-á mediante a instauração e o desenvolvimento de processo administrativo sancionador, que deverá observar rigorosamente os princípios do devido processo legal, da ampla defesa e do contraditório expresso.

§ 1º O processo administrativo sancionador será instaurado mediante denúncia formal, devidamente fundamentada, ou de ofício, por iniciativa dos órgãos fiscalizadores, quando da constatação de indícios de infração às normas estabelecidas nesta Lei ou em sua regulamentação.

§ 2º O estabelecimento bancário notificado acerca da instauração do processo administrativo terá o prazo mínimo de 15 (quinze) dias, contados da data da notificação válida, para apresentar sua defesa prévia, acompanhada de todos os documentos e provas que entender pertinentes, bem como para requerer a produção de provas adicionais, garantindo-se-lhe o pleno exercício do contraditório.

§ 3º A instrução processual deverá ser conduzida de forma diligente e imparcial, assegurando-se a coleta de todos os elementos de prova relevantes para a elucidação dos

**ESTADO DA BAHIA
MUNICÍPIO DE ILHÉUS
GABINETE DO PREFEITO**

fatos, como relatórios de fiscalização, depoimentos, laudos técnicos e documentos fornecidos pelas partes.

§ 4º A decisão administrativa deverá ser motivada, indicando de forma clara e explícita os fundamentos de fato e de direito que justificaram a aplicação da sanção, bem como a sua gradação, sendo irrecorrível se proferida por autoridade competente e devidamente publicada.

§ 6º Da decisão administrativa que impuser sanção caberá recurso hierárquico, com efeito suspensivo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a ser dirigido à autoridade superior competente, conforme a estrutura administrativa do Município, assegurando-se, assim, o duplo grau de análise da matéria.

§ 7º A cassação do Alvará de funcionamento, em razão de sua gravidade e caráter definitivo, somente poderá ser efetivada após o trânsito em julgado da decisão administrativa que a determinar, esgotadas todas as instâncias recursais, e mediante processo administrativo específico que contemple todas as etapas e garantias aqui previstas, com especial atenção à produção de provas e à fundamentação detalhada da reincidência contumaz e da recalcitrância do estabelecimento em se adequar às normas municipais.

**CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 9º Fica estabelecido o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de publicação desta Lei, para que todos os estabelecimentos de prestação de serviços bancários no Município de Ilhéus promovam as adequações necessárias em suas estruturas e procedimentos, sem prejuízo da aplicação imediata das sanções em caso de infrações flagrantes ou reincidentes.

Art. 10. O Poder Executivo Municipal, por meio de seus órgãos competentes, poderá expedir regulamentos complementares para a fiel execução desta Lei, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar de sua publicação.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário e, em especial, quaisquer outros dispositivos que conflitem o arcabouço normativo vigente.

Gabinete do Prefeito Municipal de Ilhéus, em 09 de fevereiro de 2026.



VALDERICO LUIZ DOS REIS JÚNIOR
Prefeito