



CIÊNCIAS
SOCIAIS E
POLÍTICAS

NOTA TÉCNICA
Nº 30/ 2026

O processo de fechamento da rede de agências bancárias físicas e suas consequências sociais



Otávio Debien Andrade

N
30.



DIRETORIA GERAL

Christian Aquino Cota

DIRETORIA DO PROCESSO LEGISLATIVO

Frederico Stefano de Oliveira Arrieiro

DIVISÃO DE CONSULTORIA LEGISLATIVA

Bruno Dias Lana

CAPA

Larissa Metzker

Gustavo Ziviani

Yasmin Schiess

Seção de Criação Visual

Superintendência de Comunicação Institucional

PESQUISA DE LEGISLAÇÃO

Divisão de Instrução e Pesquisa

AUTORIA

Otávio Debien Andrade

Consultor Legislativo de Ciências Sociais e Políticas

CONTATO: divcol@cmbh.mg.gov.br

URL: www.cmbh.mg.gov.br/A-Camara/publicacoes

Conforme a Deliberação da Mesa Diretora nº 7, de 2025, compete à Divisão de Consultoria Legislativa, entre outras atividades, elaborar textos técnicos, artigos, relatórios e outras peças informativas, bem como prestar assessoramento técnico às comissões, à Mesa Diretora e aos vereadores. Todos os Estudos e Notas Técnicas são produzidos em atendimento a solicitação de vereadora, de vereador, de comissão ou da Mesa Diretora.

O conteúdo deste trabalho é de responsabilidade dos autores e não representa posicionamento oficial da Câmara Municipal de Belo Horizonte ou da sua Divisão de Consultoria Legislativa.

É permitida a reprodução deste texto e dos dados contidos, desde que citada a fonte. Reproduções para fins comerciais são proibidas.

Como citar este texto:

ANDRADE, Otávio Debien. **Nota Técnica nº 30/2026**: O processo de fechamento da rede de agências bancárias físicas e suas consequências sociais. Belo Horizonte: Divisão de Consultoria Legislativa/Câmara Municipal de Belo Horizonte, julho de 2026. Disponível em: www.cmbh.mg.gov.br/A-Camara/publicacoes. Acesso em: DD mmm. AAAA.



CIÊNCIAS
SOCIAIS E
POLÍTICAS

NOTA TÉCNICA
Nº 30/ 2026

O processo de fechamento da rede de agências bancárias físicas e suas consequências sociais

Otávio Debien Andrade

30.
N

1. Dados da Audiência Pública

Requerimento de Comissão nº 2.439/2026

Finalidade da Audiência Pública: debater a restrição do atendimento bancário e a retirada de caixas eletrônicos promovidas pelo Banco Bradesco em Belo Horizonte e na Região Metropolitana, bem como seus impactos sobre os consumidores, o acesso da população aos serviços bancários essenciais e a proteção de grupos em situação de maior vulnerabilidade.

Comissão de Direitos Humanos, Habitação, Igualdade Racial e Defesa do Consumidor

Autoria do requerimento: Vereador Pedro Patrus

Data, horário e local: 28/07/2026, às 10h, no Plenário Helvécio Arantes.

2. Introdução

O sistema financeiro brasileiro vem passando por profundas transformações ao longo das últimas duas décadas, intensificadas especialmente a partir da segunda metade da década de 2010. O avanço das tecnologias digitais e a crescente utilização de canais remotos modificaram substancialmente a forma como consumidores se relacionam com instituições financeiras.

Esse processo acelerado de digitalização dos serviços financeiros tem levado as grandes empresas do setor bancário do país a optar por uma progressiva redução de sua rede de agências físicas. Em busca de redução de custos operacionais e da maximização de lucros, as instituições públicas e privadas vem adotando um programa de encerramento de agências, postos de atendimento e unidades administrativas em praticamente todas as regiões do país.

Sob a perspectiva dos grandes bancos, o fechamento de agências físicas é parte de uma estratégia de transformação digital, adequando-se às necessidades contemporâneas. Entretanto, sob a ótica das políticas públicas e da proteção dos consumidores, esse fenômeno suscita relevantes questionamentos acerca da

manutenção do acesso universal aos serviços bancários essenciais, sobretudo para grupos populacionais cuja inserção digital permanece limitada.

Embora parcela significativa da população brasileira utilize regularmente aplicativos bancários, ainda subsiste contingente expressivo de cidadãos que enfrenta dificuldades de acesso aos meios digitais em razão de fatores econômicos, educacionais, geográficos, geracionais ou relacionados à deficiência. Para esses grupos, a agência bancária permanece como principal canal de relacionamento com o sistema financeiro.

Nesse contexto, o fechamento de unidades físicas ultrapassa a esfera da gestão privada das instituições financeiras e passa a produzir repercussões relevantes sobre direitos do consumidor, inclusão financeira, cidadania, acesso a benefícios previdenciários e assistenciais, circulação de renda em pequenos municípios e efetividade das políticas públicas de combate à exclusão social.

A presente Nota Técnica examina esse processo sob a perspectiva sócio-econômica, analisando os impactos decorrentes da redução da rede física bancária e suas implicações para grupos em condição de maior vulnerabilidade.

3. A transformação digital do sistema bancário brasileiro e o fechamento de agências físicas

O sistema bancário brasileiro figura entre os mais digitalizados do mundo. Dados produzidos pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) demonstram crescimento contínuo das transações realizadas por canais eletrônicos, especialmente por meio de aplicativos para dispositivos móveis¹.

Essa transformação foi impulsionada por diversos fatores convergentes. A expansão da cobertura de internet móvel, a popularização dos smartphones, o aperfeiçoamento dos mecanismos de autenticação digital e a criação de novas infraestruturas regulatórias pelo Banco Central — como o Pix, o Open Finance e a expansão das instituições de pagamento — reduziram significativamente a

¹ Portal Febraban (26/06/2026). 83% das transações bancárias são feitas pelos canais digitais, sendo 78% pelo celular. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4469/pt-br/>

necessidade de comparecimento presencial às agências para realização de operações rotineiras. Transferências bancárias, pagamentos, consultas de saldo, aplicações financeiras, contratação de determinados produtos e emissão de documentos passaram a ser executados predominantemente por canais digitais.

Com isso, as principais empresas do setor bancário começaram a ver suas extensas redes de agências físicas como um custo operacional que pouco contribui para sua rentabilidade financeira. Despesas com imóveis, segurança, transporte de valores, pessoal e infraestrutura passaram a ser confrontadas com o retorno financeiro relativamente baixo das agências propriamente ditas. Embora atendam a um público numericamente significativo – o qual, aliás, continua a enfrentar longas filas de espera – as agências não são mais um elemento essencial para a formação de lucro dessas empresas.

Como consequência, bancos públicos e privados passaram a implementar programas sucessivos de reorganização administrativa, encerrando milhares de agências em todo o território nacional.

Segundo dados do Banco Central, o Brasil reduziu em 36% o número de agências bancárias na última década, passando de cerca de 23 mil em 2015 para pouco mais de 16 mil em 2025. Percentual semelhante (32%) foi observado no estado de Minas Gerais, com redução de 2,2 mil agências para cerca de 1,5 mil no mesmo período². De acordo com dados do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese), os cinco maiores bancos que atuam no Brasil fecharam, juntos, 1.345 agências em apenas doze meses, entre 2024 e 2025. Entre os bancos privados, o maior corte foi registrado pelo Santander, que reduziu 579 unidades nesse período. Em seguida, aparecem o Itaú, com fechamento de 319 agências, e o Bradesco, com menos 296 unidades. Já entre os bancos públicos, o Banco do Brasil fechou 13 agências, enquanto a CAIXA encerrou 138 pontos de atendimento presencial³.

² Diário do Comércio (07/02/2026). Em dez anos, Minas perdeu 35% das agências bancárias. Disponível em: <https://diariodocomercio.com.br/economia/fechamento-agencias-bancarias-avanca-minas/>

³ Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Belo Horizonte e Região (15/05/2026). Bancos aceleram fechamento de agências e reduzem presença física no país, prejudicando bancários e clientes. Disponível em:

Esses dados mostram que não se trata de um processo restrito a bancos isolados, e sim uma tendência geral – ainda que não abranja a totalidade do setor bancário, uma vez que as cooperativas de crédito têm feito movimento oposto, com ampliação de agências, inclusive em cidades do interior⁴.

Segundo a diretora executiva da Federação dos Trabalhadores em Empresas de Crédito de São Paulo (Fetec), Vanessa de Queiroz Paixão⁵ – que participou de audiência pública desta comissão realizada em 29 de julho de 2025, realizada para debater o fechamento de agências do banco Santander –, a redução da rede bancária física não é um mero reflexo da opção dos clientes pelo uso de canais digitais, e sim uma forma dos bancos “empurrarem” os clientes nessa direção, dificultando que os mesmos utilizem o atendimento presencial, por meio de estratégias como a precarização das condições de atendimento, aumento do tempo de espera, colocação de funcionário na entrada da agência orientando os clientes ao autoatendimento e outros empecilhos que restringem seu direito a entrar na agência.

4. Consequências do processo de redução da rede bancária física

A diminuição da rede física de atendimento bancário produz consequências que vão além da simples alteração do canal de prestação dos serviços. Em diversos municípios brasileiros, especialmente aqueles de pequeno porte, o encerramento de uma agência implica aumento significativo da distância entre consumidores e os serviços financeiros essenciais. Em determinadas localidades, a agência encerrada constitui a única unidade bancária existente, obrigando moradores a deslocamentos para municípios vizinhos para realização de operações que não podem ser executadas digitalmente.

<https://bancariosbh.org.br/conteudo/9968/bancos-aceleram-fechamento-de-agencias-e-reduzem-presenca-fisica-no-pais-prejudicando-bancarios-e-clientes>

⁴ Diário do Comércio (15/06/2026). A era pós-agência: por que os bancos estão deixando o interior enquanto as cooperativas avançam. Disponível em:

<https://diariodocomercio.com.br/financas/fechamento-agencias-cooperativas-minas/>

⁵ Portal CMBH (29/07/2025). Sindicatos denunciam precarização do trabalho no Banco Santander. Disponível em:

<https://www.cmbh.mg.gov.br/comunica%C3%A7%C3%A3o/not%C3%ADcias/2025/07/sindicatos-denunciam-precariza%C3%A7%C3%A3o-do-trabalho-no-banco-santander>

Mesmo em municípios maiores, como Belo Horizonte, a redução da disponibilidade de serviços bancários tem consequências muito importantes. Ainda que parte significativa das operações tenha migrado para plataformas eletrônicas, diversas atividades continuam dependendo de atendimento presencial. Entre elas destacam-se:

- abertura de determinadas modalidades de contas;
- regularização cadastral;
- procedimentos relacionados à sucessão patrimonial;
- operações envolvendo procurações;
- atendimento especializado a pessoas com deficiência;
- contestação de fraudes;
- negociação de contratos complexos;
- saques de benefícios em situações específicas;
- solução de problemas relacionados à autenticação biométrica ou documental.

Além disso, episódios de fraude eletrônica frequentemente exigem comparecimento presencial para bloqueio de contas, apresentação de documentos e formalização de procedimentos administrativos.

Outro aspecto relevante refere-se ao atendimento humanizado. Embora sistemas automatizados apresentem elevada eficiência para operações padronizadas, muitos consumidores necessitam de orientação individualizada para compreender contratos, renegociar dívidas, solucionar inconsistências cadastrais ou exercer direitos perante as instituições financeiras. Nesse sentido, a eliminação progressiva do atendimento presencial pode ampliar assimetrias informacionais já existentes entre bancos e consumidores, reduzindo a efetividade dos princípios da boa-fé objetiva, da transparência e da adequada informação previstos no Código de Defesa do Consumidor.

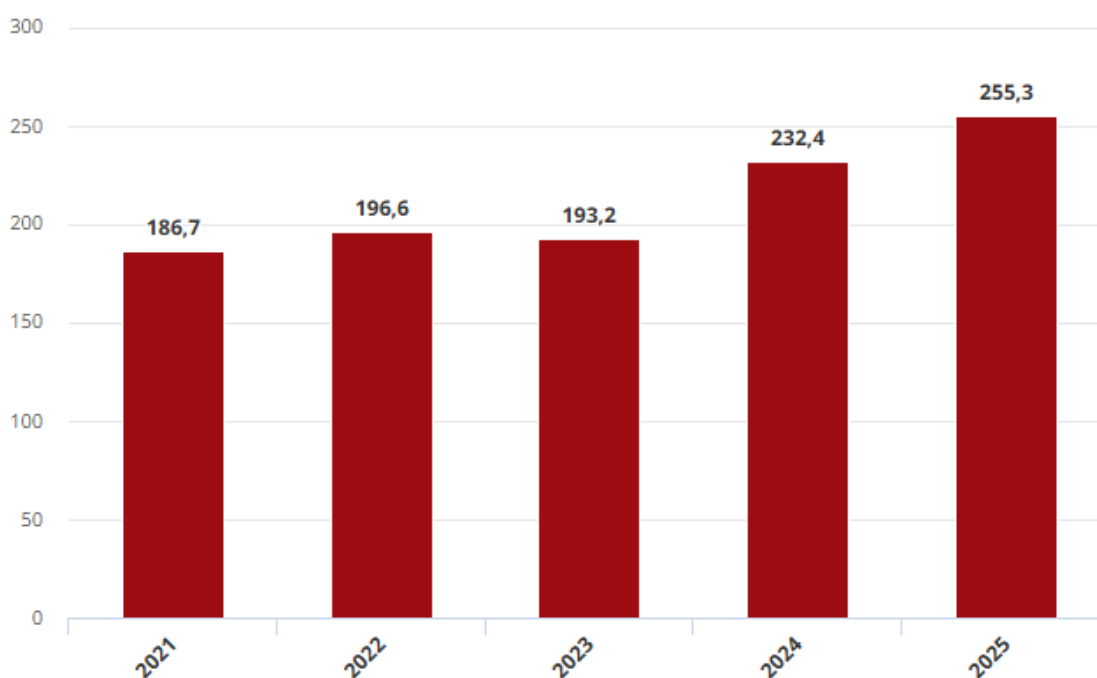
Representantes de várias entidades sindicais denunciam que a procura dos consumidores por atendimento presencial continua sendo alta, e que a redução do número de agências implica não só a necessidade de maior deslocamento dos mesmos, como também a piora das condições de trabalho dos bancários, causando um processo de adoecimento e esgotamento por excesso de trabalho.

Além disso, é preciso destacar que o processo de redução de agências físicas tem causado demissões em massa de trabalhadores do setor, com consequências dramáticas a nível pessoal para os trabalhadores afetados. O Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região estima a eliminação de 8.896 postos de trabalho no Brasil em 2025 e a perda de 4.358 empregos somente no primeiro trimestre deste ano⁶.

Vale notar, ainda, que esse processo se dá em um momento em que o setor bancário alcança recordes sucessivos de lucros – e inclusive contribui para o mesmo. Em 2025, os bancos brasileiros lucraram R\$ 255 bilhões, o que representa 10% de crescimento em relação a 2024, e 36,7% em comparação com o verificado há 5 anos (2021)⁷.

LUCRO LÍQUIDO DOS BANCOS

em R\$ bilhões (todo sistema financeiro nacional)



Fonte: BANCO CENTRAL

⁶ Diário do Comércio (15/06/2026). A era pós-agência: por que os bancos estão deixando o interior enquanto as cooperativas avançam. Disponível em:

<https://diariodocomercio.com.br/financas/fechamento-agencias-cooperativas-minas/>

⁷ G1 (22/06/2026). Lucro dos bancos bate recorde de R\$ 255 bilhões em 2025, ano marcado por juros altos. Disponível em:

<https://g1.globo.com/economia/noticia/2026/06/22/lucro-dos-bancos-bate-recorde-de-r-255-bilhoes-e-m-2025-ano-marcado-por-juros-altos.ghtml>

4. Exclusão digital e vulnerabilidade social

Os efeitos da redução da rede física de atendimento distribuem-se de forma desigual entre diferentes grupos sociais. Consumidores jovens, com elevada escolaridade, acesso contínuo à internet e familiaridade com tecnologias digitais tendem a adaptar-se mais facilmente ao atendimento remoto. Entretanto, outros segmentos enfrentam obstáculos significativamente maiores.

Entre as pessoas idosas, observa-se frequentemente menor familiaridade com aplicativos bancários, autenticação digital, múltiplos fatores de segurança e mecanismos eletrônicos de prevenção a fraudes. Embora parcela crescente da população idosa utilize smartphones, muitos usuários dependem de auxílio de familiares para realização de operações financeiras, circunstância que pode comprometer sua autonomia e aumentar a exposição a abusos patrimoniais.

Também pessoas com deficiência enfrentam desafios específicos. Apesar dos avanços na acessibilidade digital, aplicativos nem sempre apresentam plena compatibilidade com tecnologias assistivas, leitores de tela ou recursos de navegação adaptada. Deficiências cognitivas, visuais, auditivas e motoras podem exigir formas diferenciadas de atendimento que nem sempre são adequadamente substituídas pelos canais digitais.

A situação torna-se ainda mais delicada para indivíduos em condição de vulnerabilidade econômica. A exclusão digital não decorre apenas da ausência de habilidades tecnológicas, mas também da insuficiência de recursos financeiros para aquisição de equipamentos compatíveis, manutenção de planos de internet ou substituição periódica de aparelhos. Segundo diferentes levantamentos nacionais sobre inclusão digital, persistem desigualdades importantes no acesso à internet entre regiões, faixas de renda e níveis educacionais.

Mesmo quando há acesso formal à internet, isso não significa plena capacidade de utilização segura dos serviços financeiros digitais. Outro fator relevante refere-se ao analfabetismo funcional e ao baixo letramento digital. A utilização de aplicativos bancários pressupõe compreensão de procedimentos relativamente complexos, interpretação de mensagens de segurança, gerenciamento de senhas,

reconhecimento de tentativas de fraude e adoção de práticas de proteção de dados pessoais. Consumidores com reduzida alfabetização digital tornam-se mais vulneráveis a golpes eletrônicos, engenharia social⁸ e fraudes financeiras. Assim, o processo de digitalização pode reproduzir ou ampliar desigualdades sociais já existentes.

5. A proteção jurídica do acesso aos serviços bancários

A prestação de serviços bancários constitui típica relação de consumo submetida às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990). A jurisprudência consolidada do Superior Tribunal de Justiça reconhece que instituições financeiras submetem-se integralmente ao regime jurídico consumerista⁹. Nesse contexto, aplicam-se princípios como boa-fé objetiva, transparência, informação adequada, equilíbrio contratual e proteção da parte vulnerável.

Embora a legislação brasileira não imponha obrigação geral de manutenção de número mínimo de agências físicas pelo tamanho da população ou sua presença em todos os municípios, diversos princípios constitucionais orientam a atuação dos agentes econômicos e do poder público na promoção do acesso universal aos serviços essenciais.

A Constituição Federal estabelece como fundamentos da República a dignidade da pessoa humana e a redução das desigualdades sociais e regionais (arts. 1º, III e 3º, III). Também assegura proteção especial às pessoas idosas, às pessoas com deficiência e aos consumidores (arts. 230; 23, II e 170, V). No plano infraconstitucional, o Estatuto da Pessoa Idosa reforça o dever de assegurar prioridade no atendimento e condições que preservem autonomia e participação social (Lei Federal nº 10.741/03, arts. 3º e 10). A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência determina que serviços privados oferecidos ao público observem critérios de acessibilidade e eliminação de barreiras (Lei Federal nº

⁸ Engenharia social se refere a um tipo de estelionato que envolve um conjunto de técnicas de manipulação psicológica que visa enganar pessoas para que revelem informações confidenciais ou realizem ações prejudiciais.

⁹ Sobre isso, ver a Súmula 297 do STJ, disponível em:

https://www.stj.jus.br/docs_internet/revista/eletronica/stj-revista-sumulas-2011_23_capSumula297.pdf

13.146/15, arts. 8º, 53 e 54). Esses diplomas indicam que a digitalização dos serviços financeiros não pode implicar exclusão indireta de consumidores em razão de idade, deficiência ou limitações socioeconômicas.

Sob a perspectiva regulatória, o Banco Central do Brasil possui competência para disciplinar o funcionamento das instituições financeiras e promover eficiência, estabilidade e inclusão financeira¹⁰. Nos últimos anos, a autoridade monetária passou a conferir crescente importância à agenda de cidadania financeira, reconhecendo que a inclusão financeira envolve não apenas disponibilidade formal de produtos bancários, mas também capacidade efetiva de utilização segura e acessível desses serviços.

Essa compreensão aproxima-se da concepção contemporânea de inclusão financeira defendida por organismos internacionais, segundo a qual acesso físico, acessibilidade econômica, educação financeira e letramento digital constituem dimensões complementares.

6. Desafios para a formulação de políticas públicas

O sistema bancário brasileiro é caracterizado por uma regulamentação altamente liberalizante, isto é, com enorme liberdade de atuação para as empresas do setor, ao mesmo tempo que há uma grande concentração do mercado em poucas empresas. No Brasil, os cinco maiores bancos controlam cerca de 60% dos ativos financeiros do país¹¹, o que também significa que essas instituições possuem alto poder e influência políticos. Isso torna muito difícil a atuação pública no sentido de priorização dos interesses dos consumidores e da sociedade em geral em detrimento dos interesses das empresas. Embora dois dos maiores bancos sejam públicos (Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal), nas últimas décadas esses bancos não têm tido atuação significativamente diferenciada dos bancos privados, que pudesse servir de pressão competitiva para alteração das práticas do setor.

¹⁰ Sobre isso, ver a Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964 (Lei da Reforma Bancária) e a Lei Complementar nº 179, de 24 de fevereiro de 2021.

¹¹ Febraban (06/02/2026). Informativo semanal de economia bancária. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/ISEB_02%20fev26.pdf

Essa regulamentação frouxa, com baixa interferência do poder público, atende aos anseios do setor financeiro, que pode priorizar seu lucro sem ter que atender a padrões regulatórios e requisitos mínimos de satisfação das necessidades sociais na prestação de serviços bancários essenciais.

O contexto brasileiro destoa de experiências exitosas como a da China, em que o setor bancário é predominantemente controlado pelo Estado, ainda que o sistema não seja totalmente estatizado. Esse controle estatal permite que o governo defina regras de atuação do setor que não respondem apenas à eficiência econômica e à maximização do retorno financeiro, mas às necessidades de crédito, de crescimento econômico e de atendimento aos clientes¹².

Especificamente sobre a questão em comento, de fato seria salutar que o poder público brasileiro estipulasse regras mínimas de presença de agências físicas de acordo com o tamanho da população de cada município ou região, com metas e prazos para as empresas do setor as atenderem, bem como imposição de sanções por descumprimento.

Também se mostra relevante ampliar exigências regulatórias relacionadas à acessibilidade dos aplicativos bancários, garantindo compatibilidade com tecnologias assistivas e padrões universais de desenho inclusivo.

Eventual legislação sobre o tema poderia exigir, ainda, a promoção de estudos de impacto antes do encerramento de agências, mecanismos de diálogo com trabalhadores do setor e comunidades afetadas, bem como critérios mínimos de manutenção do atendimento presencial, de modo a equilibrar eficiência econômica e proteção social.

Essas medidas não necessariamente implicariam restrição absoluta à liberdade empresarial, mas poderiam assegurar que decisões de reorganização administrativa considerem os efeitos produzidos sobre direitos fundamentais e sobre a prestação de serviços de interesse coletivo.

¹² CUBERO, Marília Ceci; MENDONÇA, Ana Rosa Ribeiro de. Transformação econômica na China: o papel do crédito bancário. *Economia e Sociedade*, Campinas, v. 33, n. 3, e282064, 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ecos/a/8bdy9VcPgWFnBLRkRVmMzLw/?format=html&lang=pt>

Cabe destacar, porém, que a esfera adequada para a adoção desse tipo de legislação é a União, não tendo o município competência para legislar sobre a matéria.

7. Considerações finais

A redução da rede física de agências bancárias é um fenômeno importante e que tem se acentuado muito nos últimos anos. Impulsionado pela digitalização dos serviços, pelo avanço tecnológico e pela busca de maior eficiência operacional, esse processo alterou profundamente a forma de relacionamento entre instituições financeiras e consumidores.

Embora os benefícios decorrentes da inovação sejam expressivos, especialmente em termos de rapidez, redução de custos e ampliação da oferta de serviços digitais, seus impactos não se distribuem uniformemente entre todos os segmentos da população.

Pessoas idosas, pessoas com deficiência, indivíduos com baixo letramento digital, moradores de localidades menos atendidas por infraestrutura tecnológica e cidadãos em situação de vulnerabilidade econômica permanecem significativamente dependentes do atendimento presencial para o exercício pleno de seus direitos enquanto consumidores e usuários do sistema financeiro.

Nesse contexto, o encerramento de agências pode representar não apenas alteração logística da prestação dos serviços, mas efetiva redução das condições de acesso a direitos econômicos e sociais. A construção de políticas públicas voltadas à inclusão financeira exige, portanto, abordagem equilibrada entre incentivo à inovação tecnológica e preservação da acessibilidade universal. O avanço da digitalização não deve ser compreendido como substituição absoluta do atendimento presencial, mas como instrumento complementar de ampliação do acesso aos serviços financeiros.

A adoção de soluções regulatórias, legislativas e administrativas que conciliem eficiência econômica, proteção do consumidor, acessibilidade e inclusão social mostra-se compatível com os princípios constitucionais da dignidade da pessoa

humana, da redução das desigualdades sociais e da defesa dos consumidores. Sob essa perspectiva, o acompanhamento do processo de fechamento de agências bancárias constitui tema de crescente relevância para o Poder Legislativo, especialmente no âmbito das comissões voltadas à defesa dos direitos do consumidor, da pessoa idosa, das pessoas com deficiência e das populações em situação de vulnerabilidade social.

Belo Horizonte, 17 de julho de 2026

Otávio Debien Andrade
Consultor Legislativo de Ciências Sociais e Políticas

Legislação Correlata

LEGISLAÇÃO FEDERAL:

- **CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988** - Art. 1º, III; Art. 3º, III e IV; Art. 5º caput; Art. 170, V e VII; Art. 230;
- **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990** que “Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências” - Art. 3º, § 2º; Art. 4º; Art. 6º; Art. 22;
- **LEI Nº 10.048, DE 8 DE NOVEMBRO DE 2000** - que “Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências”. - Art. 1º; Art. 2º;
- **LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003** que “Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências”. - Art. 2º; Art. 3º caput e § 1º inciso I; Art. 71, § 3º e § 4º;
- **LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015** – que “Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)”. - Art. 4º; Art. 8º; Art. 53; Art. 55;

LEGISLAÇÃO ESTADUAL:

- **LEI Nº 14.235, DE 26 DE ABRIL DE 2002** – que “Dispõe sobre o atendimento a clientes em estabelecimento bancário”.
- **LEI Nº 20.803, DE 26 DE JULHO DE 2013**, que “Dispõe sobre a adequação das instituições financeiras e das administradoras de cartões de crédito e cartões de afinidade ao atendimento de pessoas com deficiência visual”.
- **LEI Nº 23.902, DE 03 DE SETEMBRO DE 2021**, que “Dispõe sobre o atendimento prioritário às pessoas que menciona nos serviços de atendimento ao público dos estabelecimentos públicos e privados localizados no Estado”.

LEGISLAÇÃO MUNICIPAL:

- **LEI Nº 7.317, DE 7 DE JULHO DE 1997**, que “Dispõe sobre o atendimento preferencial a gestante, lactante, pessoa com criança de colo, pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos e pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida”.
- **LEI Nº 9.078, DE 19 DE JANEIRO DE 2005**, que “Estabelece a Política da Pessoa com Deficiência para o Município de Belo Horizonte e dá outras providências”. - Art. 5º;

- **LEI Nº 9.248, DE 25 DE SETEMBRO DE 2006**, que “Assegura o livre acesso do portador de necessidades especiais acompanhado de cão de auxílio e cão guia a local público e privado”. Art. 1º; Art. 3º §1º;
- **LEI Nº 9.421, DE 1º DE AGOSTO DE 2007**, que “Obriga a rede bancária do Município a disponibilizar caixa eletrônico em braile e áudio e dá outras providências”.
- **LEI Nº 12.050, DE 25 DE JUNHO DE 2026**, que “Dispõe sobre a prioridade de atendimento no Município a mães, pais ou responsáveis legais de pessoas com deficiência quando acompanhados por seus filhos ou dependentes”.
- **LEI Nº 12.051, DE 25 DE JUNHO DE 2026** – que “Exige que todas as agências bancárias situadas no Município disponham de cadeiras acessíveis para uso exclusivo de idoso, de pessoa com deficiência, de gestante e de pessoa com bebê de colo, durante o horário de atendimento ao público”



CÂMARA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE
Avenida dos Andradas 3100 . Santa Efigênia . BH . MG
www.cmbh.mg.gov.br
31 3555.1100