



Câmara Municipal de Itaquaquecetuba

Estado de São Paulo

Requerimento Nº 7/2021

CONSIDERANDO que, estamos tendo reclamações das as agências bancárias de Itaquaquecetuba de um total descaso e falta de respeito com o consumidor, e que no geral, o tempo de espera tem sido o maior problema encontrado nas agências, e tem piorado consideravelmente por causa da pandemia., o cliente se vê obrigado a ficar nas calçadas, de baixo do sol, para aguardar um atendimento demorado, que no caso dos idosos e aposentados a falta de humanidade ainda é pior;

CONSIDERANDO que, a lei Municipal nº 2368 de 19 de outubro de 2005, dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias e demais estabelecimento de créditos colocar a disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitando a dignidade e o tempo do usuário;

CONSIDERANDO que, o artigo 2º entende que o tempo hábil para atendimento em dias normais compreende um período de 15 minutos e 25 minutos nas vésperas ou pós feriados prolongados;

CONSIDERANDO que, bancos só seguem as diretrizes das Federações (FENABAN e FEBRABAN) quando convém a eles e que é necessário que essas agências promovam ações que visem terminar as grandes filas no interior das agências e também na parte exterior do Banco;

CONSIDERANDO que, diante do avanço da pandemia do novo coronavírus (Covid-19), as agências estão operando em horário especial, das 10h às 14h, causando aglomeração no lado exterior dos bancos;

CONSIDERANDO que, os órgãos de defesa devem trabalhar em conjunto e em sintonia, visando dar ao povo atendimento justo e digno.

REQUEIRO À MESA, nos termos regimentais, seja oficiado Ministério Público, PROCON, as federações reguladoras dos Bancos (FENABAN e FEBRABAN), Prefeitura Municipal de Itaquaquecetuba, Banco Central, no sentido que obriguem as agências Bancárias e demais estabelecimentos de créditos a aumentar o número de funcionários visando atender de forma mais rápida o cliente e aumente o horário de atendimento das agências do Município de Itaquaquecetuba, tal como disponibilizar álcool em gel 70% nas entradas das agências e nos locais em que os clientes usam os caixas eletrônicos.



Câmara Municipal de Itaquaquetuba

Estado de São Paulo

JUSTIFICATIVA

Os bancos, apesar de cobrarem tarifas referentes à manutenção de contas, trabalham com uma quantidade mínima de funcionários e aproveitam-se da Pandemia, para empurrar os clientes para o Auto Atendimento ou Canais Alternativos que funcionam de formas deficiente demonstrando um total desrespeito com o consumidor e devem promover internamente ações que possibilite o seu cliente a gastar menos tempo externamente e ser atendido em um ambiente seguro.

Plenário Vereador Maurício Alves Braz, 08 de março de 2021.

Edson de Souza Moura

Vereador

Carlos Alberto Santiago Gomes Barbosa

Vereador

Cesar Diniz de Souza

Vereador

David Ribeiro da Silva

Vereador

Diego Gusmão Silva

Vereador

Edimar Candido de Lima

Vereador

Edivan Olinda de Sousa

Vereador

Elias Rossi

Vereador



Câmara Municipal de Itaquaquetuba

Estado de São Paulo

Fábio Aparecido Burgue

Vereador

Gilberto Aparecido do Nascimento

Vereador

Gilson Fidelis

Vereador

Luiz Carlos de Paula Coutinho

Vereador

Manoel Missias da Silva

Vereador

Mario Lúcio da Silva

Vereador

Ricardo de Brito Ferreira

Vereador

Roque Levi Santos Tavares

Vereador

Rolgaciano Fernandes Almeida

Vereador

Sidney Galvão dos Santos

Vereador

Simone Patricia Soares

Vereadora