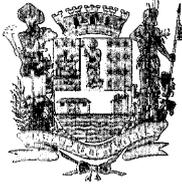


# Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 | Caixa Postal 80 - CEP 18130-970 | São Roque/SP  
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 | Fone: (11) 4784-8444 | Fax: (11) 4784-8447  
Site: [www.camarasaoroque.sp.gov.br](http://www.camarasaoroque.sp.gov.br) | E-mail: [camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br](mailto:camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br)

São Roque - "A Terra do Vinho e Bonita por Natureza"

## OFÍCIO VEREADOR Nº 452/2018

**CÓPIA**

São Roque, 21 de junho de 2018

Ilustríssima Senhora Gerente,

Temos pelo presente a grata satisfação em cumprimentá-lo e na oportunidade vimos solicitar providências quanto ao fato a seguir relatado.

É cediço que a Presidência da República sancionou a Lei Federal nº. 13.677/2018, publicado no Diário Oficial da União em 14 de junho de 2018, que autoriza a qualquer titular de conta do PIS/Pasep sacar os recursos que possui em conta individual até o dia 29 de junho deste ano.

O resgate permitido é do saldo em contas individuais do período anterior a 1988 e, sendo o PIS administrado pela Caixa Econômica Federal, evidente a elevação da frequência de titulares nas agências, tanto para obter informações como para obter os saques, ainda que dentro de um cronograma de atendimento estabelecido por estas instituições bancárias àqueles não correntistas deste banco.

Assim sendo, diante da elevação natural e previsível de atendimentos, chegou ao conhecimento deste Edil a ocorrência de possíveis afrontas a direitos do consumidor, especialmente com a demora excessiva e não razoável para atendimentos, sobretudo a pessoas que possuem prioridade no atendimento.

Diga-se que não soa razoável o atendimento de tal demanda por apenas um agente bancário, como constou nas reclamações recebidas por este vereador.

Vejamos que o atendimento ao cliente nos bancos é considerado relação de consumo pelo Código de Defesa do Consumidor e

# *Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque*



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 | Caixa Postal 80 - CEP 18130-970 | São Roque/SP  
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 | Fone: (11) 4784-8444 | Fax: (11) 4784-8447  
Site: [www.camarasaoroque.sp.gov.br](http://www.camarasaoroque.sp.gov.br) | E-mail: [camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br](mailto:camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br)

São Roque - "A Terra do Vinho e Bonita por Natureza"

deve ser prestado de forma adequada e eficaz ao consumidor, conforme dispõe a Lei 8.078/90.

Em oitiva dos reclamantes, verificou-se que a suposta conduta adotada por esta r. agência bancária pode afrontar a Lei Municipal 2.921/2005 que impõe, dentre outras condições, limites de espera do cliente para atendimento, ação que pode ferir interesses coletivos em sentido estrito, entendidos como aqueles transindividuais de natureza indivisível, dos quais seja titular um grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base.

A Lei Municipal nº. 2.921 de 08 de setembro de 2005, obriga as agências, no âmbito do Município, a colocar à disposição pessoal suficiente no Setor de Caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável, dispondo que:

Art. 1º Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito da Estância Turística de São Roque obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

I - 15 (quinze) minutos em dias normais;

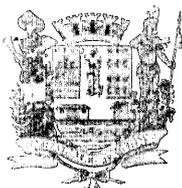
II - 25 (vinte e cinco) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III - 30 (trinta) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma.

Parágrafo único. Os prazos estabelecidos neste artigo também se aplicam nos casos de atendimento de que trata a Lei nº 2.377, de 9/6/1997.

Art. 3º As agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito têm o prazo de 120 (cento e vinte) dias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei, ou seja, para instalar relógio de ponto em suas

# Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 | Caixa Postal 80 - CEP 18130-970 | São Roque/SP  
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 | Fone: (11) 4784-8444 | Fax: (11) 4784-8447  
Site: [www.camarasaoroque.sp.gov.br](http://www.camarasaoroque.sp.gov.br) | E-mail: [camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br](mailto:camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br)

São Roque - "A Terra do Vinho e Bonita por Natureza"

dependências, para uso de seus clientes, registrando a hora de entrada do contribuinte e seu tempo de permanência nas filas.

Art. 4º O descumprimento das disposições contidas nesta Lei acarretará ao infrator a imposição de multa no valor de 5 (cinco) UFMs (Unidades Fiscais do Município), dobrado em caso de reincidência.

Art. 5º As denúncias dos usuários, devidamente comprovadas, serão comunicadas aos órgãos competentes.

Art. 6º O Poder Executivo regulamentará a presente Lei, no que couber, após a sua promulgação.

Art. 7º As despesas decorrentes da execução desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

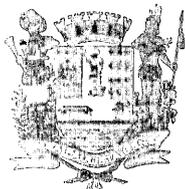
Art. 8º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Nos parece, diante das diversas reclamações por nós recebidas, que o atendimento ao cliente não vem sendo efetuado de forma satisfatória por esta agência, ainda que, diante do reconhecido e previsível aumento da demanda, fazendo com que seus clientes aguardem nas filas por mais de 30 minutos, inclusive idosos, gestantes e deficientes.

Diga-se que o tempo de espera em fila para atendimento bancário já é um tema bastante recorrente nos Tribunais, em que são unânimes no entendimento de ser uma prática abusiva em relação ao consumidor, que em alguns casos enseja até mesmo o dano moral.

Por tudo isso, este vereador, enquanto legítimo representante das demandas populares, sendo seu mister, vem a Vossa Ilustre presença SOLICITAR providência para a adequação do atendimento neste período de liberação dos saldos bancário do PIS. Neste sentido, vem sugerir as seguintes medidas: a) coloque à disposição de seus usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de caixas para prestarem-lhes o atendimento no tempo máximo de 30 (trinta) minutos para a liberação e informação sobre o saldo bancário do PIS/Pasep; b) informe aos seus usuários, em cartaz fixado na entrada de cada agência, a escala de trabalho do setor de caixas colocados

# Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque

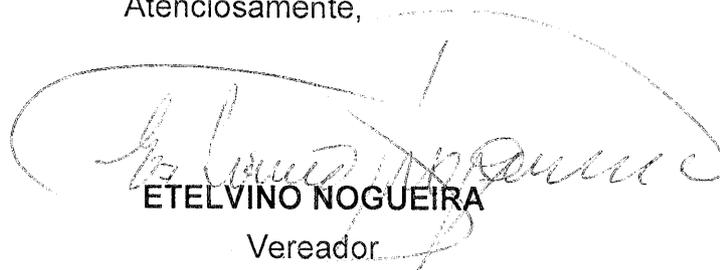


Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 | Caixa Postal 80 - CEP 18130-970 | São Roque/SP  
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 | Fone: (11) 4784-8444 | Fax: (11) 4784-8447  
Site: [www.camarasaoroque.sp.gov.br](http://www.camarasaoroque.sp.gov.br) | E-mail: [camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br](mailto:camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br)

São Roque - "A Terra do Vinho e Bonita por Natureza"

à disposição; c) forneça uma senha numérica de atendimento aos usuários de seus serviços, com registro eletrônico do horário de sua entrada e saída do estabelecimento, certificando o tempo de espera de cada usuário, além do nome da instituição e agência; d) afixe, nesta agência bancária, cartazes em locais de fácil visualização esclarecendo ao público que o atendimento nos caixas se dará no máximo em 30 (trinta) minutos para atendimentos relacionados ao PIS/Pasep.

Atenciosamente,

  
**ETELVINO NOGUEIRA**  
Vereador

À

Ilustríssima Senhora

**JOCIMARA DE JESUS SERVINO ALMEIDA**

MD. Gerente Geral da Agência da Caixa Econômica Federal

São Roque – SP

PROCOLO Nº CETS 21/06/2018 - 10:27 3260/2018

21/06/2018  
  
JOCIMARA DE J. S. ALMEIDA  
Gerente Geral  
Matr. 0330183