



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

Bertioga, 07 de maio de 2.019.

IND: 155/19

Nobre Presidente
Senhores Pares

Aprovada na	12 ^o	SO
Realizada em	07 MAI 2019	
adendo	57	

LOIS HENRIQUE CAPELLINI
Presidente da Câmara

VALÉRIA BENTO, Vereadora com assento neste Egrégio Plenário, vem à presença dos ilustres colegas Vereadores para apresentar essa indicação, pelos motivos de fato a seguir articulados.

A notícia é fundamental para a vida de todos nós. Através dela todos podemos organizar nossa vida, fazermos escolhas e tomar decisões.

Em Bertioga parece que o Poder Executivo Municipal muitas vezes não pensa assim.

Recentemente ao lermos o periódico regional “A TRIBUNA” fiquei feliz de verificar uma reportagem que tratava do tempo médio de espera dos cidadãos nas filas dos bancos na cidades que compõem a região metropolitana da Baixada Santista.

Nessa notícia quase todas as cidades enviaram informação dando conta das ações públicas de cada Município para evitar que os cidadãos permaneçam muito tempo aguardando nas filas, perdendo tempo de forma desnecessária.

Infelizmente apenas nossa cidade de Bertioga não respondeu ao pedido de informações do jornal “A TRIBUNA” sobre o tema, mostrando desinteresse pelo assunto, uma pena.

Todos são testemunha de nossa luta para diminuir o tempo de espera dos cidadãos na fila dos bancos em Bertioga. Ao que parece a Diretoria de Comunicação do Poder Executivo do Município não deve



Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

ter tal tema como primordial, tanto assim que não respondeu à consulta feita pela reportagem do aludido periódico regional.

Assim, é fundamental que continuemos na luta para conseguir que os cidadãos de nossa cidade fiquem na fila dos bancos num tempo justo.

Assim **INDICO** ao Chefe do Poder Executivo que determine à sua Diretoria de Comunicação que atenda sempre, com a maior brevidade e o maior número de informações possíveis, a todos os meios de comunicação, compartilhando conhecimento e inserindo Bertioga no contexto das matérias jornalísticas de interesse de toda população.

Observadas as formalidades legais essa é a indicação que vai devidamente subscrita.

Vereadora VALÉRIA BENTO

EDUARDO PEREIRA DE ABREU
1º Vice Presidente

ARNALDO DE OLIVEIRA JÚNIOR
2º Secretário

MATEUS DEL CORSO RODRIGUES
Vereador

Silvio José Magalhães
Vereador

LUIS HENRIQUE CAPELLINI
Presidente da Câmara

Demora nos bancos tem que ser notificada

Maioria das cidades tem leis que punem atendimento demorado



Sheila Almeida
Da Redação

12.04.19 20h23 - Atualizado em 30.04.19 13h44



Leis municipais limitam tempo máximo de espera nas agências (Tomaz Silva/ Agência Brasil)

Segunda-feira é dia de pagamento para muita gente e, com isso, é dia também de bancos lotados. Há leis que garantem atendimento ágil, gerando multa em caso de descumprimento. Mas, é preciso reclamar formalmente para que a instituição seja penalizada.

Só em três das nove cidades da região, foram 34 infrações em 2018. A campeã foi Santos, que emitiu 17 multas ano passado. Este ano, dois autos já foram lavrados, em razão do desrespeito à Lei Municipal 2.331/2005, regulamentada pelo Decreto 4.583/2006.

A legislação dispõe sobre a obrigatoriedade de as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito atenderem clientes em até 15 minutos em dias

normais, em até 20 minutos às vésperas e após feriados prolongados, e em até meia hora nos dias de pagamento a servidores públicos. A multa é de, no mínimo, R\$ 11.505,92.

A denúncia pode ocorrer pela Ouvidoria, com a senha contendo o horário de entrada e a autenticação mecânica com o horário de chegada ao caixa.

Os fiscais de postura conferem as exigências legais a partir das denúncias encaminhadas à Ouvidoria pelo www.santos.sp.gov.br/ouvidoria, pessoalmente no Paço, na Praça Mauá s/nº, ou pelo telefone 162.

Triagem

Para registrar uma reclamação, é preciso provar que houve demora – o que só é possível após a emissão de um cupom com o horário de entrada. No entanto, algumas agências estão atrasando a vida dos clientes justamente nessa triagem. Em um caso, a **Reportagem** esperou nove minutos para receber o cupom. “Eu, particularmente, acho que esperar de cinco a dez minutos é válido, há razoabilidade. Mas uma triagem que onera no tempo esbarra na lei. Isso não é regulamentado, mas pode gerar reclamação, sim”, avalia o presidente da comissão de Direito Bancário da OAB São Vicente, João Guilherme

Em segundo

São Vicente foi a segunda com maior número de reclamações e infrações: 14 em 2018 e zero este ano, ainda.

Por lá, a reclamação pode ser feita no Procon (Rua Frei Gaspar, 384, Paço), também apresentando a senha e um comprovante do horário dos pagamentos.

Outra forma é ir na OAB São Vicente (Rua José Gonçalves Paim, 147-Parque Bitaru), como explica o advogado João Guilherme, presidente da comissão de Direito Bancário da entidade.

Segundo ele, se hoje há menos filas é porque mais gente tem acesso a facilidades da internet. Além disso, houve distribuição de atendimento em casas lotéricas e outros pontos.

Em Mongaguá, foram três infrações. Não há mais por falta de reclamações. Veja como fazer valer seu direito e o que diz cada legislação:

Cubatão

O cliente deve ser atendido em, no máximo, 15 minutos em dias normais e 30 minutos em dias precedentes ou posteriores a feriados prolongados. Denúncias podem ser feitas nos guichês da fiscalização e protocolo da prefeitura (Praça dos Emancipadores, s/nº, Centro), das 8h às 17h, com o ticket de início de atendimento. Informações: 3362-6376.

Guarujá

A demora pode ser de até 15 minutos em dias normais, 25 minutos às vésperas e após os feriados prolongados e 30 minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais. O Procon (Avenida Adhemar de Barros, 2018/220, Santo Antônio) atende as reclamações. Informações: 3355-6648.

Itanhaém

A espera máxima deve ser de 15 minutos nos dias comuns e 30 minutos nas datas de pagamentos de vencimentos de servidores públicos, aposentados e pensionistas do INSS, tributos e na véspera ou dia imediatamente seguinte a feriados. A multa é de R\$ 1.420, após advertência. Reclamações devem ser

registradas no Procon (Avenida Harry Forssell, 1.505, Sabaúna) ou no guichê do Comércio, na prefeitura.

Mongaguá

O atendimento deve ocorrer em até 15 minutos em dias normais e 30 minutos em datas que coincidem com pagamento de vencimentos de servidores, benefícios de pensionistas e aposentados do INSS, tributos ou vésperas e dias imediatos seguintes a feriados. Denúncias: no Procon, no 3º andar do Espaço Cidadão (Avenida São Paulo, 1.580, Centro), de segunda a sexta-feira, das 13h às 16h30. Informações pelo 3507-4634.

Peruíbe

A Lei Municipal 2.745, de 2006, regulamenta o atendimento em até 30 minutos nos dias 1º a 10 de cada mês, e em 15 minutos nos demais dias. Denúncias devem ser registradas na Ouvidoria Municipal pelo e-mail ouvidoria@peruibe2.sp.gov.br ou pelo 3451-1087. É também possível pela Defesa Social, no 3455-2232.

Praia Grande

A lei diz que a espera não deve ultrapassar 15 minutos em dias normais ou 25 minutos às vésperas e após os feriados prolongados e nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais. O Procon fica na Rua Jaú, 880, sala 72, no Boqueirão.

São Vicente

A lei define até 20 minutos de espera máxima em dias normais, 30 em véspera ou após feriados prolongados e nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais. Há tolerância de até 45 minutos nos meses de dezembro a fevereiro.

A lei diz que a espera não deve ultrapassar 15 minutos em dias normais ou 25 minutos às vésperas e após os feriados prolongados e nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais. O Procon fica na Rua Jaú, 880, sala 72, no Boqueirão.

São Vicente

A lei define até 20 minutos de espera máxima em dias normais, 30 em véspera ou após feriados prolongados e nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais. Há tolerância de até 45 minutos nos meses de dezembro a fevereiro.

Bertioga não informou