



CÂMARA MUNICIPAL

Vereador José Carlos do Nascimento Camarinha

SANTA CRUZ DO RIO PARDO - ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ 49.879.919/0001-96

REQUERIMENTO Nº 99 /2021

REQUEIRO à Mesa, na forma regimental, encaminhar o presente pedido ao gerente da Caixa Econômica Federal, para que se digne informar o motivo da demora no atendimento aos usuários, a qual tem superado o tempo de uma hora, gerando descontentamento e protestos por parte dos correntistas e população em geral. Cabe ressaltar que a situação está em total desacordo com a Lei Municipal nº 623/2017, em anexo, que disciplina os prazos razoáveis para que as agências bancárias instaladas no Município prestem atendimento direto aos clientes. Diante do exposto, solicito ao Gerente ações corretivas para a boa prestação do serviço a fim de proporcionar maior respeito e atenção aos usuários. Requeiro, ainda, que cópia deste requerimento seja encaminhado ao Prefeito Municipal para ciência e adoção das providências cabíveis.

Trata-se de pedido apresentado por Vereadora no exercício de seu mandato parlamentar, em atenção à reivindicação da população.

Sala das Sessões, 18 de outubro de 2021.


PROFESSORA ROSEANE

Vereadora





Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



LEI COMPLEMENTAR Nº 623, DE 19 DE ABRIL DE 2017



"Fixa prazos razoáveis para o atendimento direto a clientes nas agências bancárias, estabelece penalidades, revoga a Lei Complementar nº 615, de 22 de fevereiro de 2017, e dá outras providências".

OTACÍLIO PARRAS ASSIS, Prefeito do Município de Santa Cruz do Rio Pardo, no exercício de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte **LEI COMPLEMENTAR**:

Art. 1º. Esta lei complementar disciplina os prazos razoáveis para que as agências bancárias instaladas no Município prestem atendimento direto aos usuários, define as espécies de serviços abrangidos e estabelece penalidades em caso de descumprimento.

Art. 2º. Para os efeitos das disposições desta lei complementar, considera-se atendimento direto aquele prestado aos usuários pela agência bancária através de seus funcionários nos setores de caixa, de relacionamento e de atendimento social.

§ 1º. Consideram-se prazos razoáveis:

I – para atendimento no setor de caixa, espera de até 20min (vinte minutos) em dias normais e de até 30min (trinta minutos) nos dias anteriores e subsequentes a feriados prolongados e nas datas em que houver pagamentos a servidores públicos, aposentados e pensionistas;

II – para atendimento no setor de relacionamento, espera de até 01h00 (uma hora) em dias normais e de até 01h30min (uma hora e meia) nos dias anteriores e subsequentes a feriados prolongados e nas datas em que houver pagamentos a servidores públicos, aposentados e pensionistas;

III – para atendimento social, até 01h00 (uma hora) em dias normais e de até 01h30min (uma hora e meia) nos dias anteriores e subsequentes a feriados prolongados e nas datas em que houver pagamentos a servidores públicos, aposentados e pensionistas.



Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



2º. Em todos os atendimentos deverá ser observada a preferência a maiores de 60 (sessenta) anos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.

§ 3º. Os serviços bancários abrangidos pelas disposições desta lei complementar são os seguintes:

I – no setor de caixa:

- a) saques, depósitos, pagamentos, ordens de pagamento e transferências;
- b) pedidos e retiradas de cartões de débito e cadastramentos de senhas;
- c) impressão de talonários de cheques e emissões de boletos;
- d) disponibilização de cheques devolvidos e solicitações de exclusão de cadastros de cheques sem provisão de fundos.

II – no setor de relacionamento:

- a) aberturas e encerramentos de contas;
- b) empréstimos, financiamentos e aplicações;
- c) cartões de crédito;
- d) seguros, consórcios, previdência privada e capitalização;
- e) contestações de débitos e saques;
- f) pagamentos de premiações e loterias;
- g) fornecimento de extratos e segunda via de documentos;
- h) alterações cadastrais.

III – no setor de atendimento social, assuntos referentes a:

a) FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço), PIS-Pasep (Programa de Integração Social-Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público), seguro-desemprego, bolsas sociais e cartão do cidadão (solicitação, reirada e cadastramento de senhas);

- b) CPF (Cadastro de Pessoas Físicas);
- c) FIES (Fundo de Financiamento Estudantil) e financiamentos análogos;
- d) financiamentos e empréstimos habitacionais;
- e) conectividade social.

§ 4º. Aos serviços não contemplados no § 3º e que devam ser prestados em razão de situações excepcionais não se aplicam os prazos previstos nesta lei complementar.

Art. 3º. Para prestação de atendimento direto, as agências bancárias deverão disponibilizar a cada usuário uma senha numérica contendo:

- I – identificação da instituição bancária e da agência;
- II – indicação de data e horário do fornecimento.



Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



Art. 4º. As agências bancárias deverão afixar, em local visível ao público, pelo menos uma placa no setor de caixa e outra no setor de relacionamento, ambas contendo:

I – as informações sobre os prazos de atendimento estabelecidos pelos incs. I, II e III do § 1º do art. 2º.

II – o número desta lei complementar;

III – o número telefônico do Setor de Fiscalização da Prefeitura Municipal, para fins de reclamação e solicitação de fiscalização.

Parágrafo único. Cada placa deverá ter tamanho mínimo de 0,50m² (meio metro quadrado), nas dimensões mínimas de 0,50m (cinquenta centímetros) de altura por 1,00m (um metro) de largura.

Art. 5º. As agências bancárias terão o prazo de até 60 (sessenta) dias para dar atendimento às disposições desta lei complementar, a partir de sua publicação.

Art. 6º. O descumprimento das disposições desta lei complementar sujeitará a instituição bancária às seguintes penalidades:

I – por desobediência aos prazos fixados pelo inc. II do art. 2º:

a) multa de 50 UFM (cinquenta Unidades Fiscais do Município);

b) multa de 100 UFM (cem Unidades Fiscais do Município) a cada reincidência, a qual será caracterizada pela lavratura de novo auto de infração em até 30 (trinta) dias após a primeira autuação.

c) suspensão do alvará de licença e funcionamento se houver 5 (cinco) autuações no período de 12 (doze) meses.

II – em caso de descumprimento do prazo estabelecido pelo art. 5º, multa de 150 UFM (cento e cinquenta Unidades Fiscais do Município) e suspensão do alvará de licença e funcionamento.

§ 1º. A suspensão do alvará de licença e funcionamento:

a) no caso da alínea "c" do inc. I, será de 30 (trinta) dias;

b) no caso do inc. II, perdurará até a regularização da situação.

§ 2º. Independentemente da quantidade de usuários prejudicados, será realizada apenas uma autuação diária em caso de desrespeito aos prazos fixados pelo inc. II do art. 2º.

Art. 7º. Além de atuar de ofício, o Setor de Fiscalização da Prefeitura Municipal deverá diligenciar junto às agências bancárias sempre que receber denúncia sobre o descumprimento das disposições desta lei complementar.



Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



Art. 8º. O auto de infração conterà:

I – obrigatoriamente:

- a) data, horário e local da infração, com indicação da agência bancária;
- b) identificação do usuário, com anotação de seus dados pessoais;
- c) descrição da infração e indicação do dispositivo legal violado;
- d) penalidade aplicada;
- e) prazo para apresentação de defesa;
- f) identificação e assinatura do agente fiscal.

II – acessoriamente, quaisquer observações e informações que o agente fiscal julgar necessárias para instruir a autuação, incluindo testemunhas.

Parágrafo único. Para a validade do auto de infração, deverá ser-lhe anexada a senha eletrônica de que trata o art. 3º, cuja via original poderá ser substituída por fotocópia, fotografia ou outra forma de comprovação idônea, incluindo-se registros digitais.

Art. 9º. Nos procedimentos administrativos referentes à apuração de infrações e à imposição das penalidades previstas nesta lei complementar, serão aplicadas, no que couber, as disposições dos arts. 7º, 18, 20, 22, 23 e 25 a 36 da Lei Complementar nº 448, de 20 de dezembro de 2011 (Código de Posturas do Município).

Art. 10. Esta lei complementar entra em vigor na data da publicação, ficando expressamente revogada a Lei Complementar nº 615, de 22 de fevereiro de 2017.

Santa Cruz do Rio Pardo, 19 de abril de 2017.


OTACÍLIO PARRAS ASSIS
Prefeito Municipal



Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



Santa Cruz do Rio Pardo, 19 de novembro de 2021

Ofício nº 463 /2021

Ref.: Requerimento nº 99/2021

PREZADO SENHOR:

Em atenção ao Requerimento em epígrafe venho pelo presente encaminhar a Vossa Senhoria, as informações prestadas pelo Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos, conforme documento anexo.

Assim sendo, ficam remetidos votos de respeito, estima e consideração.

Atenciosamente,


DIEGO HENRIQUE SINGOLANI COSTA
Prefeito do Município

Exmo. Senhor
VEREADOR CRISTIANO DE MIRANDA
DD. Presidente da Câmara Municipal
Santa Cruz do Rio Pardo – SP.

Câmara Municipal de Santa Cruz do
Rio Pardo 25 / 11 / 21

Hora: 09:11 Visto: Itaira



Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo
Estado de São Paulo

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

19 de novembro de 2021, Santa Cruz do Rio Pardo – SP.

OFÍCIO Nº 376/2021

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

REF: REQUERIMENTO Nº 99/2021 EXPEDIDO PELA CÂMARA MUNICIPAL

Em atenção ao Requerimento nº 99/2021 expedido pela Câmara Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo, no qual solicita providências a respeito da demora no atendimento aos clientes da Caixa Econômica Federal, agência deste Município, venho por meio deste, informar que o Departamento de Fiscalização expediu notificação a supracitada empresa pública a fim de que a mesma se atente ao cumprimento dos prazos de atendimento previstos na Lei Complementar Municipal nº 623/2017, conforme cópia anexa.

Na oportunidade, renovo protestos de elevada estima e distinta consideração.


EDVALDO DONIZETI DE GODOY
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

Edvaldo Donizeti de Godoy
RG 10.456 101 X
Secretário Municipal de
Assuntos Jurídicos

Exmo. Sr. Prefeito
Diego Henrique Singolani Costa



Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



18 de novembro de 2021, Santa Cruz do Rio Pardo – SP.

Req. 99/21

NOTIFICAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo, por meio de seu Departamento de Fiscalização, vem por meio desta, com fundamento no disposto na Lei Complementar nº 623/2017, **NOTIFICAR a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, para que bem ciente fique quanto ao prazo razoável para o atendimento direto aos clientes nas agências bancárias, instaladas neste Município, sendo que se considera como atendimento direto aquele prestado aos usuários através de seus funcionários nos setores de caixa, de relacionamento e de atendimento social.

A municipalidade esclarece e informa que, nos termos do art. 2º, § 1º, inciso I da Lei Complementar nº 623/2017, para os atendimentos no **SETOR DE CAIXA**, o prazo razoável de espera é de até 20min (vinte minutos) em dias normais e de até 30min (trinta minutos) nos dias anteriores e subsequentes a feriados prolongados e nas datas em que houver pagamentos a servidores públicos, aposentados e pensionistas.

Cumprе ressaltar que os serviços bancários abrangidos pelas disposições da supracitada lei são as seguintes:

- Saques, depósitos, pagamentos, ordens de pagamento e transferências;
- Pedidos e retiradas de cartões de débito e cadastramentos de senhas;
- Impressão de talonários de cheques devolvidos e solicitações de exclusão de cadastros de cheques sem provisão de fundos.

Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO




A municipalidade também informa que esta agência bancária deve manter afixada, em local visível ao público, pelo menos uma placa no setor de caixa e outra no setor de relacionamento, as quais deverão conter:

- As informações sobre os prazos de atendimento estabelecidos pelos incisos I, II e III do § 1º do art. 2º da Lei Complementar n 623/2017;
- O número da Lei 623/2017;
- O número telefônico do Setor de Fiscalização da Prefeitura Municipal, para fins de reclamação e solicitação de fiscalização, (3332-40000 / ramal 207).

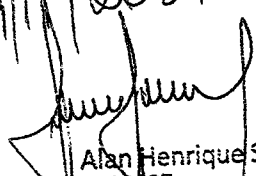
Cada placa deverá ter tamanho mínimo de 0,50m² (meio metro quadrado), nas dimensões mínimas de 0,50m (cinquenta centímetros) de altura por 1,00m (um metro) de largura.

Fica a agência notificada ciente de que no prazo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da presente notificação, este Departamento de Fiscalização Municipal verificará o cumprimento das medidas estabelecidas pela Lei Complementar nº 623/2017, nos termos do art. 7º do referido diploma legal.


PREFEITURAMUNICIPALDESANTACRUZDORIOPARDO
ANCELMO DAVID PINHATA JUNIOR
FISCAL

PREFEITURA MUNICIPAL
SANTA CRUZ DO RIO PARDO - SP
Esta cópia repográfica
confere com o original.
SCR Pardo 19/11/2021

19/11/2021


Alan Henrique S. Duarte
C123407
Gerente Geral

Praça Deputado Leônidas Camarinha, 340 – Centro – Fone: (0XX14) 3332-4000 – CEP: 18.900-000

Santa Cruz do Rio Pardo-SP

“Tudo para o bem de todos”

www.santacruzderiopardo.sp.gov.br