PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA

Estado de São Paulo

Secretaria de Assuntos Jurídicos

PROCON

Email: procon.saj@itapecerica.sp.gov.br

Telefone: 4165-1289

Itapecerica da Serra, 06 de julho de 2.021.

COLHER ASSINATURAS (CARIMBO, NOME LEGIVEL E DATA):

BANCO DO BRASIL S/A

Av. XV de Novembro, 116 – Centro:

André Luiz Cassiano Lima
Mat. 0.738.745-8
Gerente Geral UN

06/07/2021

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Av. XV de Novembro, 1.383 – Centro:

FELIPE AUGUSTO P. CORADIN
Gerente Geral de Rede
Matr. 066.995-0
Ag. Pedra Lisa/SP
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

06/07/2021

CAIXA ECONOMICA FEDERAL

Pça. Da Matriz, 68 – Centro:

Recebido

Flavia Marçon Galvani
Gerente Geral
Matr. 074.938-2
CAIXA ECONOMICA FEDERAL

06/07/21

BANCO BRADESCO S/A

Av. XV de Novembro, 49 – Centro:

Célia Maria Soares
81134
Banco Bradesco S.A

06/07/21

BANCO BRADESCO S/A

Av. XV de Novembro, 1.578 – Centro:

116537-Renato Souto de Souza

06/07/2021

PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA

Estado de São Paulo

Secretaria de Assuntos Jurídicos

PROCON

Email: procon.saj@itapecerica.sp.gov.br

Telefone: 4165-1289

BANCO BRADESCO S/A

Pça. João Pessoa, 26 – Centro:

122824- Josiane Nunes Santa Roza Recebido dia 06/07/21

BANCO ITAÚ S/A

Pça. Joao Pessoa, 77 – Centro: Se recusou assinar

THAIS APARECIDA SOARES DA SILVA
Técnica
PROCON-Itapecerica da Serra

BANCO ITAÚ S/A

Av. XV de Novembro, 678 – Centro:

Magaly Cardoso Keller
Gerente Operacional
004170510

06/07/2021

BANCO SANTANDER S/A

Av. XV de Novembro, 60 – Centro:

Tiago Carlin Castro
Gerente Geral
696552

06-07-21

Itaú, Av XV de novembro, 44:

Evangelia Mendes de Jesus
Gte Ger Com Itau- 004286565

PREFEITURA DE ITAPECERICA DA SERRA
Estado de São Paulo
Secretaria de Assuntos Jurídicos
Casa do Consumidor **PROCON**
Email: procon.saj@itapecerica.sp.gov.br
Telefone: 4165-1289/4165-1059/4165-1060

PROCONSP
ITAPECERICA DA SERRA

CIRCULAR PROCON Nº 001/2021

Itapecerica da Serra, 06 de julho de 2.021.

Prezados,

Em virtude de diversas reclamações e diante de constatação realizada nas últimas semanas por este órgão, fora possível observar grande concentração de pessoas na porta de entrada da agência em questão, todos aglomerados não guardando espaçamento recomendado de 1,5m, expostos ao tempo, sem qualquer preservação contra chuva ou sol.

Ao questionar os consumidores, estes informam que só recebem a senha de atendimento após passar a porta de vidro, e que o número de pessoas dentro da agência é totalmente reduzido, que por vezes aguardam por horas na fila do lado de fora o atendimento e ou resolução de seus problemas, ficando expostos na rua, a chuva e sol sem qualquer proteção ou segurança.

É sabido, que estamos vivenciando momentos difíceis em decorrência da pandemia do COVID-19, onde os decretos, sejam, federais, estaduais e ou municipais, ou até mesmo resoluções internas da FEBRABAN, dispõem sobre a não concentração de pessoas em locais fechados.

Porém, a prestação de serviço aos consumidores não pode continuar a perdurar da mesma forma, vez que vem causando grande constrangimento e prejuízo aos mesmos.

Pois bem, considerando o ato normativo SARB 004/2009 da FEBRABAN, em seu artigo 1º que dispõe sobre o acesso dos consumidores as agências, veja-se:

> Art. 1º **O acesso dos consumidores às agências bancárias deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras** Signatárias **com a adoção de medidas que prevejam instalações físicas técnica e arquitetonicamente adequadas e que possibilitem a efetiva utilização dos serviços por qualquer cidadão, com segurança e tranquilidade. (Grifo nosso)**

Considerando que a referida resolução em seu artigo 9º e 10 dispõe sobre a agilidade no atendimento fixando ainda prazo mínimo;

> Art. 9°**A agilidade no atendimento deve ser buscada pelas Instituições Financeiras** Signatárias, com **medidas que reduzam o tempo de espera** do consumidor em filas.
>
> Art. 10 Nas praças que não possuam regulamentação por lei estadual ou municipal, **o tempo máximo de espera** para atendimento nos guichês de caixa **será de até 20 (vinte) minutos em dias normais e de até 30 (trinta) minutos em dias de pico.**

Considerando que o atendimento dos consumidores perdura por horas e que no município de Itapecerica da Serra vigora a Lei nº 1033/1998 alterada pela Lei nº 2253/2012, a qual regula sobre o tempo razoável de atendimento nos setores das agências bancárias, seguindo os mesmos parâmetros do ato normativo SARB 004/2009 FEBRABAN, a qual estipula o prazo mínimo de atendimento em dias normais no período de até 15 minutos, de 25 minutos em vésperas e feriados e 30 minutos em dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais.

Considerando que a agência não vem fornecendo a entrega de senha aos consumidores no momento de sua chegada na fila, não podendo realizar ao certo a aferição do tempo de espera, sendo que a determinação do ato normativo da SARB 004/2009 FEBRABAN em seu artigo 11 dispõe que as instituições financeiras devem disponibilizar equipamentos emissores de ticket/senha, em local adequado para o consumidor;

> Art. 11O consumidor terá à sua disposição, para fins de medição de tempo de espera de atendimento, o registro de data e horário de chegada na fila e do início do efetivo atendimento no caixa.
>
> Parágrafo único. Para cumprimento da obrigação prevista no caput do presente artigo, **as Instituições Financeiras Signatárias devem disponibilizar**

Aproveitamos o ensejo para reiterar nossos protestos de estima e consideração.

Sendo só o que se apresenta para o momento,

Atenciosamente,

Dr. Yan Marx Kaizer dos Santos
PROCON - Itapecerica da Serra
COORDENADOR

DR. YAN MARX KAIZER DOS SANTOS

COORDENADOR PROCON