



# CÂMARA MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA

Rua Joaquim Procópio de Araújo, 1662 – Caixa Postal 89 - Fone: (19) 3561.2811

Estado de São Paulo

E-mail: legislativo@camarapirassununga.sp.gov.br

Site: www.camarapirassununga.sp.gov.br

## REQUERIMENTO MOÇÃO DE REPÚDIO

Nº 22/2021

**APROVADO**

Providencie-se a respeito

Sala das Sessões, 01 de FEV 2021 de

Senhora Presidente,  
Nobres Pares,

  
PRESIDENTE

**Considerando** que diariamente são observadas longas e constantes filas à Agência da Caixa Econômica Federal de Pirassununga que contorna todo o quarteirão da agência, em cerca de 30 metros de fila;

**Considerando** que, em pese o esforço e a atenção dos funcionários da agência que são os primeiros a serem prejudicados com esse volume de atendimento, a população é vista diariamente, nas calçadas próximas, sob sol forte, em longas filas, onde ficam por horas de espera;

**Considerando** que o Código de Defesa do Consumidor traz a responsabilidade objetiva (independentemente da configuração culposa) passível de indenização por danos morais, pela inadequação na prestação dos serviços ou que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade (artigos 14 e 20, §2º CDC);

**Considerando** que, no Município de Pirassununga há a Lei Municipal nº 3.303/2004 que determina que as agências bancárias disponibilizem funcionários suficientes para atendimento à população de modo que aguardem até 30 minutos de espera em dias de maior procura como é o caso dos dias para recebimento do auxílio emergencial oferecido pelo Governo Federal.

Por conseguinte, **requeiro** à Mesa, pelos meios regimentais, seja aprovado a presente **MOÇÃO DE REPÚDIO** à **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** pelas longas e constantes filas de munícipes junto à Agência local, encaminhando-se cópia ao Ilustríssimo Superintendente Regional de Rede da Caixa Econômica Federal (CEF), em Piracicaba, **José Luiz Pavanelli** e à Gerente Geral da Agência Pirassununga, Ilustríssima Senhora **Andréa Capinan Scardoeli**, para que se dignem oferecer maior atenção à população que se dirige à agência Pirassununga, evitando-se longas filas e tratamento desumano, atendendo-se com urgência o que foi proposto na reunião com o PROCON de Pirassununga, realizada no último dia 26 de janeiro de 2021, conforme **ata anexa**.

**Requeiro**, ainda, que cópia da presente seja encaminhada ao Ilustríssimo Diretor Executivo do PROCON SP, **Dr Fernando Capez** e ao Ilustríssimo Coordenador do Procon Pirassununga **Valdemir Vergília Bertin**.

Sala das Sessões, 01 de fevereiro de 2021.

  
**Sandra Valéria Vadala Muller**  
Vereadora



ATA REUNIÃO BANCO BRASIL S/A E CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Aos vinte e seis dias do mês de janeiro de dois mil e vinte e um, às catorze horas, realizou-se na sede do órgão PROCON, situado em Pirassununga, a reunião para solucionar situação de filas de usuários ao longo das ruas próximas às agências sem qualquer proteção ou abrigo para os usuários, bem como não fornecimento de senhas para atendimento preferencial ou tempo de espera em filas dos caixas dentro da agência, conforme determinado por lei, visto DENÚNCIA formulada pela Vereadora representando os clientes usuários. A vereadora Sandra Vadalá Muller presente neste ato, tendo como objetivo principal solucionar o impasse para bom desempenho das agências quanto ao atendimento com número suficiente de funcionários para a referida demanda e cumprimento da determinante lei, sem que haja constrangimento dos consumidores que estão ao relento em muitos casos gestantes, crianças de colo, deficientes físicos e idosos. A reunião foi presidida pelo Chefe da unidade municipal do PROCON, Valdemir Vergílio Bertin, secretariado pela Estagiária do PROCON Gabriela Benatti e contou com a presença do Coordenador Regional do Núcleo Campinas da Fundação PROCON Dr. Alahyr Cruz Junior, senhora Fernanda Muller de Souza representante da Caixa Economia Federal, senhor Murilo Castro e Fábio Tineli gerentes do Banco do Brasil agência Pirassununga/sp; Procurador Geral do Município Dr. Tiago Alberto Freitas Varisi; Secretário da Segurança Pública Municipal Sr. Paulo Tanus. Alahyr Cruz Jr informa sobre a denúncia feita pela Vereadora Sandra Vadalá Muller sobre as grandes filas nos bancos da Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil. Sandra Vadalá Muller autora da denúncia diz que a situação das filas é desumana, questiona também, o posicionamento da Caixa sobre a sua sugestão feita a gerente Andréia sobre a instalação de uma tenda no estacionamento da agência para que os usuários do banco não fiquem no sol e chuva como está acontecendo, a mesma sugere uma distribuição de senhas para ambos bancos na parte externa das filas nas agências pois não é fornecido, e para que haja uma reclamação formalizada no referido órgão Procon necessita dessa comprovação com data e hora de atendimentos. Sandra sugere também uma contratação de novos funcionários para que o atendimento seja mais rápido evitando assim as filas. Fernanda representante da Caixa Econômica Federal diz que por conta do auxílio emergencial programa criado pelo governo federal, o fluxo de pessoas para serem atendidas aumentou entretanto, existem vigilantes contratados verificando o distanciamento social e disponibilizando álcool em gel para os usuários, relata também estar esperando a resposta de uma licitação para fazer a utilização da tenda em seu estacionamento, conforme sugerido por Sandra Vadalá Muller e por Bertin. No entanto, eles disponibilizam aplicativos para maior agilidade dos consumidores e que para a distribuição de senhas na parte externa eles necessitam de autorização pois se tratam de uma instituição pública. Paulo Tanus diz que conversou com a gerente Andréia da Caixa oferecendo tendas para serem colocadas em seu estacionamento porém, a Caixa não demonstrou interesse. Fábio e Murilo representantes das agências Central e Piracema Banco do Brasil relatou já fazer a utilização de tendas em sua agência e que atendendo a sugestão de Sandra Vadalá instalarão um bebedouro água seguindo as normas de higiene, relatam também que em suas agências já existe a demarcação para o distanciamento social. Tiago Varisi relata ter conversado com o prefeito Dr. Dimas sobre a situação e sugerem que a Caixa faça divulgações com passo a passo para a utilização dos serviços disponibilizados em seus aplicativos pois existem dificuldades por parte de alguns usuários na utilização o que contribui no aumento das filas na agência o que foi ratificado por Bertin. Por fim Sandra Vadalá Muller teceu elogios aos representantes da Caixa e Banco do Brasil por se disponibilizarem a melhorar a situação atual, e também parabeniza o Banco do Brasil pela colocação das tendas bem como possível instalação de bebedouro água aos usuários. Fernanda gerente da Caixa sugeriu a distribuição limitada de senhas aos usuários por dia para atendimento rápido sem que venha acumular filas e sem que ultrapasse o horário bancário; quanto à José Roberto gerente de carteira- superintendência executiva – Piracicaba, nada se pronunciou. Todos foram unânimes em notificar as outras agências bancárias da cidade para cumprimento à lei de tempo de espera em filas de caixa. Nada mais a ser

tratado no momento foi dada por encerrada a reunião estando todos de acordo com as explicações.  
XX

- Valdemir Vergilio Bertin
- Alahyr Cruz Jr
- Sandra Valéria Vadalá Muller
- Paulo Tanus
- Tiago Alberto Varisi
- Fernanda de Souza
- José R. Soriano
- Fabio Tineli
- Murilo Castro
- Gabriela Benati