

**Ata da Reunião Referente ao tempo de Espera nas Filas das Agências Bancárias no
Município de Taquara/RS**

Aos nove dias do mês de outubro de dois mil e quatorze, às 08h05min no Plenário da Câmara Municipal de Vereadores de Taquara, foi realizada a Reunião referente ao tempo de espera nas filas das Agências Bancárias de nossa cidade. Esta reunião tem como propositor o Vereador Eduardo Carlos Kohlrausch, solicitada na Sessão Ordinária do dia vinte oito de setembro de dois mil e quatorze, através do requerimento nº: 266/2014, aprovada por unanimidade. Estiveram presentes os Vereadores Arleu Machado de Oliveira (PP), Guido Mario Prass Filho (PP), Anildo Ribeiro Araújo (PP). Também se fizeram presente os seguintes representantes das agências Bancárias: Marciane P. Lopes Lauck (Banco Sicredi), Isabel Smaniotto Prezi (Banco Bradesco), Marcos Vinícius Colombo (Caixa Econômica Federal), Anderson Mochim (Banrisul), Sandra Kurkowski (Santander), Alessandro Magero (Bradesco), Elácio E. Heidrich (Banrisul), Vitor M. Spaniol (Sindicato dos Bancários), Ana Betim Furquim (Sindicato dos Bancários), Francisco Carlos Dutzig (Sindicato dos Bancários), Marilene Pinto (PROCON). O depoimento dos presentes na reunião encontra-se gravado na íntegra no arquivo digital de áudio no CD-ROM em anexo. As pessoas que se pronunciaram foram os Vereadores Arleu Machado de Oliveira, Guido Mário Prass Filho, Anildo Ribeiro Araújo. Esta reunião foi com o objetivo de reduzir a fila de espera nos Banco da cidade de Taquara. **VEREADOR EDUARDO CARLOS KOLHRAUSCH:** Esta discussão hoje aqui é para que possamos em conjunto achar uma solução para a demora que os clientes ficam nas filas, aguardando serem atendidos. Os Bancos colocam vários caixas, temos Bancos com até cinco, mas tem apenas um ou dois caixas para atenderem os que lá procuram. É um descaso com a população. Chegam a ficar 0,42 à 0,55 minutos nas filas, muitas vezes idosos ou pessoas com problemas de saúde, sem ter a mínima condição de estarem em pé todo este tempo. Os Bancos conquistam os clientes e depois abandonam. Faremos cobrança ao Prefeito para que estruture melhor o Procon, e também juntamente com os Vereadores fazerem cobrança para que não continue acontecendo este tipo de coisa. **VEREADOR GUIDO MARIO PRASS FILHO:** Existe uma Lei Municipal de Nº 5.365 de 26 de Novembro de 2013, onde estabelece às agências bancárias, obrigações relativas ao tempo de atendimento. Sugerimos que os Gerentes estudem possibilidades de melhorias. **VEREADOR ARLEU MACHADO DE OLIVEIRA:** Houve alguns avanços, como cadeiras, banheiros, biombos, mas existem muitas coisas a serem melhoradas. Sei que é com um número reduzido de funcionários que as agências trabalham, mas teria que ser revisto para que se tenha um melhor atendimento à comunidade. Os Prefeitos teriam que melhorarem as condições do o Procon, para que possam funcionar melhor. Tudo funcionando melhor, poderemos ter um comércio mais ativo na cidade de Taquara, com novas empresas, novos banco. **VEREADOR ANILDO RIBEIRO ARAÚJO:** Houve alguns avanços, mas existe uma preocupação de todos nós e da comunidade quanto à demora nas filas. Sugiro que quando as filas aumentarem, que haja uma conscientização dos Gerentes que coloque mais caixas para prestar um atendimento mais rápido. Que existe um bom senso por parte de vocês e que tenhamos uma solução para este problema. **VEREADOR ADALBERTO CARLOS SOARES:** Vivemos hoje esta realidade quanto a demora pelo atendimento. A comunidade reclama muito, inclusive fui ao Santander onde tenho a senha em mãos, que demorou em torno de 0,43min. Sabemos que existe uma defasagem de funcionários mas que vocês possam levar ao conhecimento de seus superiores para que seja solucionado

este problema. Também existe uma Lei de minha autoria, que é a de Nº 5.486 de 29 de abril de 2014, onde dispõe sobre a instalação de guarda-volumes em estabelecimentos bancários equipados com porta detectora de metal. Isto irá amenizar o constrangimento que as pessoas passam com seus pertences ao adentrar na porta giratória. A palavra foi usada pelos demais presentes onde foi relatado que esta reunião seria o melhor caminho para atingirmos melhorias. Demonstraram preocupação com a sociedade. A ideia é que possamos dar segurança à comunidade e funcionários que lá estão. Os gestores encaminharam cópia da Lei para os banqueiros, mas estes não investem 5% dos lucros em segurança. Cobramos também mais contratação de funcionários. O Vereador Eduardo enviará um ofício na segunda feira para os Bancos Itaú e Brasil, pois não participaram da reunião e o Banco Itaú tem apresentado bastante problema quanto ao tempo de espera. Houve também informação de que os bancos recebem todos os títulos, inclusive contas de água ou luz mesmo não sendo correntistas. Algumas agências informaram que já estão com os guarda volumes e que somente aguardam suas instalações. Ficou visto que os alguns Bancos entenderam o objetivo das Leis Municipal e com isto estão se empenhando na adequação. Estas Leis farão com que os banqueiros mudem e cumpram as mesmas. Nada mais havendo a tratar, às 09h45min o Vereador Eduardo Carlos Kohlrausch declarou encerrada a reunião e agradecendo a presença de todos dizendo que, por serem Vereadores, temos a imunidade Parlamentar. Podem falar e cobrar e que ficarão de perto fiscalizando para que este problema seja resolvido. E, para constar, eu Maria Lucia de Oliveira Souza, Auxiliar Legislativo da Câmara Municipal de Vereadores de Taquara, lavrei a presente ata, que segue assinada por mim e pelos Vereadores presentes na reunião.

Ata da Reunião referente ao tempo de espera nas filas das Agências Bancárias do Município de Taquara/RS.

