



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAÍBA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
GESTÃO 2017/2020
GABINETE DO PREFEITO

Of. Gab. 157/2020

Guaíba, 17 de março de 2020.

Senhor Presidente,

Honra-nos cumprimentá-lo, na oportunidade em que respondemos ao Ofício nº. 027/2020 desta Casa Legislativa, que nos encaminhou o **Requerimento nº. 065/2020**, apresentado pelo vereador: **Ale Alves**.

O referido Requerimento traz os seguintes questionamentos: **Convidar o Sr. gerente da Caixa Federal, em momento oportuno fazer esclarecimentos sobre o tempo de espera por atendimento e a geração de enormes filas, com muitas reclamações dos usuários? Existe estudo e previsão para a efetiva redução do tempo de espera ao atendimento? Adendo: Requer saber se o Executivo Municipal está fiscalizando o cumprimento da Lei que determina tempo máximo de espera**

Agradecendo ao nobre vereador por sua proposição, aproveitamos para informar o que segue:

A fiscalização de posturas, não tem recebido denúncia dos munícipes sobre esta demanda em nosso protocolo geral.

Todavia, a fiscalização demandou visita aos bancos, inspecionando o horário efetivo de espera nas filas de caixa, e constatou estarem dentro dos limites previsto em lei.

Segue em anexo, relatório atualizado da FMP, com notificação do Banco Santander.

Sendo o que se apresentava para o momento, ratifico meu apreço e consideração.

Atenciosamente,

José Francisco Soares Sperotto
Prefeito Municipal

Ao
Exmo. Sr.
Verº. José Campeão Vargas
M. D. Presidente da Câmara Municipal
Guaíba/RS





RMD 065/2020 - AUTORIA: Ver. Ale Alves

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE EM <https://www.camaraguaiba.rs.gov.br/portal/autenticidadepdf>

CODIGO DO DOCUMENTO: 013201 **CHAVE DE VERIFICACAO DE INTEGRIDADE:** 5166256867E85DE06CD98F0BBF5B7953



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAÍBA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
GESTÃO 2017/2020
DIRETORIA DE HABITAÇÃO

Relatório Nº 021/2020 Posturas

DE:	Fiscalização de posturas
PARA:	Vanessa kologeski (Diretora de Habitação)
CC:	
ASSUNTO:	Resposta à proposição 65/20
DATA	10/03/2020

Srª. Diretora

Vimos à presença de V. Sª, cumprimentá-la, saudosamente, e ao mesmo tempo responder à proposição 65/20.

Conforme vossa determinação, em atendimento à referida proposição da Câmara de Vereadores de Guaíba- vereador Ale Alves PDT; vereador Arilene Perelra – PTB e vereador Alex Sandro Medeiros – PP, que questionam a atuação da fiscalização nos Bancos situados no Município de Guaíba, no que rege a lei 1438/98 em relação ao tempo de espera por atendimento nos caixas.

A FMP compareceu nos estabelecimentos bancários, a fim de efetuar a fiscalização, quanto ao tempo de espera em filas, conforme expressa a lei. Constatamos nesta data uma irregularidade no Banco Santander, uma senha de atendimento retirada às 11:03 (E2002) estava esperando mais de 40 minutos. Notificamos, através da NP 5316, em anexo a este relatório, o Sr Lucas Felipe S. Seidlle, gerente da agência, por não estar cumprindo o disposto nos artigos 1º e 2º desta lei, conforme segue:

Art. 1º Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a colocar a disposição dos usuários, pessoal suficiente, no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento, no máximo até 15 (quinze) minutos em dias normais e de até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

Ressaltamos ainda que comparecemos na Caixa Econômica Federal, sito à mesma rua e não constatamos, no momento da fiscalização, nenhuma irregularidade, conforme demonstrado nos anexos: CX039 (Preferencial) e CXP523, com tempo de atendimento de 6 e 8 minutos respectivamente. Sendo

Sendo isso o que temos para o momento, encaminhamos este relatório à esfera superior para considerações.

Atenciosamente

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAÍBA
CNPJ: 88.811.922/0001-20
Av. Nestor de Moura Jardim, 111 - Centro
CEP: 92704-300 – Tel. 0xx 51 3480 7000

Antonio Rosa
Antonio Rosa
Mat. 29214- Posturas
Fiscal de Tributos





1. O presente documento tem por finalidade a autenticação da assinatura eletrônica do(a) signatário(a) e a verificação da integridade do documento.

2. A autenticação da assinatura eletrônica é realizada por meio da verificação da assinatura digital, que é feita por meio da verificação da assinatura digital, que é feita por meio da verificação da assinatura digital.

3. A verificação da integridade do documento é realizada por meio da verificação da assinatura digital, que é feita por meio da verificação da assinatura digital, que é feita por meio da verificação da assinatura digital.

4. A autenticação da assinatura eletrônica é realizada por meio da verificação da assinatura digital, que é feita por meio da verificação da assinatura digital, que é feita por meio da verificação da assinatura digital.

5. A verificação da integridade do documento é realizada por meio da verificação da assinatura digital, que é feita por meio da verificação da assinatura digital, que é feita por meio da verificação da assinatura digital.

6. A autenticação da assinatura eletrônica é realizada por meio da verificação da assinatura digital, que é feita por meio da verificação da assinatura digital, que é feita por meio da verificação da assinatura digital.

[Handwritten signature and notes in the bottom left corner]





PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAÍBA
FISCALIZAÇÃO

NOTIFICAÇÃO PRELIMINAR

Nº 5316

Nome: Lucas Felipe S. Seidl

Endereço: Bairro Sant'Ana

CNPJ / CPF: _____ Inscrição Municipal: _____

Data: 10/03/20 Hora: 11:45

Local da notificação: Mesmo

Descrição do fato: Em fiscalização de rotina, identificamos
uma multa. E 2002 que está em espera
há mais de 40 minutos.

Enquadramento Legal: 1438/98 art. 2º cc art. 1º

Observação à parte: Notificamos Navegar o prazo de não aten
dimento do caso concreto e apresentar defesa
via email no prazo abaixo. sob pena de multa.
nos termos de

- ☐ Código de Posturas Municipal - Lei 1027 de 26 de dezembro de 1990
- ☐ Código de Obras Municipal - Lei 194 de Junho de 1973
- ☐ Código Tributário Municipal - Lei 1184 de 31 de dezembro de 1993
- ☐ Código Ambiental Municipal - Lei 1730 de 16 de dezembro de 2002
- ☐ Plano Diretor - Lei 2146 de 11 de outubro de 2006
- ☐ Lei Orgânica Municipal - Lei de 03 de abril de 1990

Fica o notificado cliente que o prazo para sanar a irregularidade será 05 dias
a contar desta, sob pena de multa e demais penalidades.

Lucas Felipe S. Seidl
Gerente Geral
610919

Autoridade Fiscal

Notificado
Nome: _____
CPF / CI: _____

antonio.rosa@guaiba.rs.gov.br Fiscal de Tributos e Posturas
Face a recusa do notificado em assinar este termo, eu, _____
de Guaíba, matrícula _____, sob as penas da lei, declaro que as informações são verdadeiras.

20 Sil. 2x50 - 08/2017 - TON GRAF. (51) 3480.1837





RMD 065/2020 - AUTORIA: Ver. Ale Alves

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE EM <https://www.camaraguaiba.rs.gov.br/portal/autenticidadepdf>

CODIGO DO DOCUMENTO: 013201 CHAVE DE VERIFICACAO DE INTEGRIDADE: 5166256867E85DE06CD98F0BBF5B7953

Santander

Não fique em filas.
Conheça nossos canais digitais:
Internet Banking e APP do Santander
Baixe o App na loja virtual do seu
aparelho: disponível para IOS e
Android, ou acesse
o Internet Banking em
www.santander.com.br
Digite seu CPF e siga as orientações

SENHA: H3006

CAIXA SANTANDER VAN GUGH
11103 GUAIBA - RS
R. SÃO JOSÉ 247

Dia: 10/03/2020 Horário: 11:31

Santander

Não fique em filas.
Conheça nossos canais digitais:
Internet Banking e APP do Santander
Baixe o App na loja virtual do seu
aparelho: disponível para IOS e
Android, ou acesse
o Internet Banking em
www.santander.com.br
Digite seu CPF e siga as orientações

SENHA: B1023

CAIXA PRIORITÁRIO
11103 GUAIBA - RS
R. SÃO JOSÉ 247

Dia: 10/03/2020 Horário: 11:30

RMD 065/2020 - AUTORIA: Ver. Ale Alves

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE EM <https://www.camaraguaiba.rs.gov.br/portal/autenticidadepdf>

CODIGO DO DOCUMENTO: 013201 CHAVE DE VERIFICACAO DE INTEGRIDADE: 5166256867E85DE06CD98F0BBF5B7953





RMD 065/2020 - AUTORIA: Ver. Ale Alves

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE EM <https://www.camaraguaiba.rs.gov.br/portal/autenticidadepdf>

CODIGO DO DOCUMENTO: 013201 **CHAVE DE VERIFICACAO DE INTEGRIDADE:** 5166256867E85DE06CD98F0BBF5B7953



RMD 065/2020 - AUTORIA: Ver. Ale Alves

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE EM <https://www.camaraguaiba.rs.gov.br/portal/autenticidadepdf>

CODIGO DO DOCUMENTO: 013201 **CHAVE DE VERIFICACAO DE INTEGRIDADE:** 5166256867E85DE06CD98F0BBF5B7953

Zimbra

antonio.rosa@guaiba.rs.gov.br

Tempo de atendimento Santander Guaíba

De : LUCAS FELIPE STEINDORF SEIDLER
<lseidler@santander.com.br>

Ter, 10 de mar de 2020 13:15

3 anexos

Assunto : Tempo de atendimento Santander Guaíba

Para : antonio rosa <antonio.rosa@guaiba.rs.gov.br>

Boa tarde,

Referente ao nosso tempo de espera de filas na agencia de Guaíba, temos alguns gargalos em nosso atendimento, basicamente são 2, na abertura e no fechamento, onde há uma maior concentração de pessoas que procuram a agencia, onde no restante do dia os atendimentos são tranquilos, bem como são somente até o dia 10 do mês e nos 2 últimos dias uteis do mês.

Abaixo segue uma tela na data de hoje, onde as 12:45 mim tínhamos apenas 2 clientes para utilizar as transações no caixa, demonstrando que é o perfil dos clientes da cidade utilizar o banco nos horários de das 10hs às 11:30hs e 14hs às 15:30, na qual concentra a demanda e os maiores fluxos.

Para tal demanda, estamos com as seguintes ações:

1º - Na abertura da agencia nos dias de pico, estamos abrindo 30 minutos mais cedo para minimizar os impactos, tendo em vistas que se formam fila as 9 horas da manhã.

2º - Derivação de clientes para demais canais de atendimento , como caixas eletrônicos, APP e Internet, na qual disponibilizamos um funcionário para auxiliar os clientes no balcão de informações, incentivando os clientes que podem efetuar suas transações de forma mais ágil

3º - Identificando clientes recorrentes e que possuem maiores quantidades de transações, na qual há clientes que frequentam o banco e efetuam pagamentos ou saques com mais quantidades de transações, que levam mais tempo de atendimento, onde podemos até disponibilizar horários para atendimento diferenciado, desde que de forma antecipada, possamos prever tal situação.

Entendemos a situação e conforme a visita dos funcionários da Prefeitura de Guaíba, estamos preocupados com o tempo de espera nos atendimentos e fazendo o que podemos para minimizar os tempo de espera e satisfazer nossos clientes.



SGA-Atende

Atendimento Monitoramento Configurações

Histórico Filas Atendentes

GERENCIA SANTANDER ESPECIAL
Esp.: 3 - Atend.: 1 - Meta: 15 min. - Canc.: 5

Atualizar a cada (segundos): 10

Senha	Impresso	Espera	%Meta	Prior.
1523	12:48:27	00:15:07	104	NÃO
1524	12:48:28	00:00:04	11	NÃO
1525	12:48:01	00:00:12	1	NÃO

75% de 15 min. THE: 00:06:34 90% de 15 min.

Abra Terminal Fechar Terminal Fechar Aplicação

Versão 4.0.2.16

Gerente Geral
1103 - Gualiba
Telefone: (51) 3401 7700 / Fax: (51) 3401 7749 Cel. (51) 992909839
lseidler@santander.com.br

Aplicativos para o Office Manual
Aplicativos Classification Data Protection

12:45
10/03/2020

O QUE A GENTE PODE
FAZER POR VOCÊ HOJE?



Esse é o meu Banco.

É um trabalho para que o cliente sempre nos recomende.

LUCAS FELIPE STEINDORF SEIDLER

Gerente Geral
1103 - Gualiba

<https://webmail.gualiba.rs.gov.br/h/printmessage?id=4019&tz=America/Araguaina>

RMD 065/2020 - AUTORIA: Ver. Ale Alves

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE EM <https://www.camaraguaiiba.rs.gov.br/portal/autenticidadepdf>

CODIGO DO DOCUMENTO: 013201 CHAVE DE VERIFICACAO DE INTEGRIDADE: 5166256867E85DE06CD98F0BBF5B7953



Telefone: (51) 3401 7700 / Fax: (51) 3401 7749 Cel. (51) 992989839
lseidler@santander.com.br

Essa mensagem e seus anexos podem conter informações confidenciais e/ou legalmente protegidas, inclusive por sigilo bancário, sigilo profissional ou lei de proteção de dados pessoais. O seu uso é exclusivo para seu(s) destinatário(s) ou pessoas expressamente autorizadas a recebê-la. Se você recebeu esta mensagem por engano, por favor avise imediatamente ao remetente respondendo o e-mail e, em seguida, apague a mensagem e seus anexos. É proibido o uso, a divulgação ou a disponibilização de tais informações a terceiros.

O descumprimento das orientações expostas sujeitará o responsável às penalidades civis e criminais cabíveis.

This e-mail and its attachments may contain confidential and/or legally protected information, including banking secrecy, professional secrecy or Personal Data Privacy Laws. It is intended solely for the use of the individual or entity to whom they are addressed. Please notify the sender immediately by email if you have received this message by mistake and delete this email and its attachments from your system. The use, disclosure or sharing of such information to third parties is prohibited.

Non-compliance with the exposed turns the responsible liable to civil and criminal penalties.





RMD 065/2020 - AUTORIA: Ver. Ale Alves

VERIFIQUE A AUTENTICIDADE EM <https://www.camaraguaiba.rs.gov.br/portal/autenticidadepdf>

CODIGO DO DOCUMENTO: 013201 CHAVE DE VERIFICACAO DE INTEGRIDADE: 5166256867E85DE06CD98F0BBF5B7953