



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAÍBA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
"NOSSA HISTÓRIA, NOSSA FORÇA"  
Administração 2013 - 2016

OF. GAB. Nº. 462/2014

Guaíba, 2 de julho de 2014

Senhor Presidente,

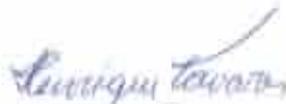
Honra-nos cumprimentá-lo, oportunidade em que responderemos ao Ofício Nº. 054/2014 desta Casa Legislativa, que encaminhou-nos a **Proposição Nº. 253/2014**, de autoria do vereador **MANOEL JARDIM DA SILVEIRA**.

**A Proposição trata da fiscalização das agências bancárias ante o descumprimento da lei quanto ao tempo de espera por atendimento – Lei das Filas.**

Agradecemos ao Nobre vereador por sua Proposição. Informamos que o órgão responsável pela fiscalização das posturas municipais é a Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente (SMAMA). Acrescentamos que os gerentes das agências bancárias existentes no Município receberam cópias da legislação municipal sobre o tema, além de orientações quanto ao cumprimento da legislação. Esclarecemos que em junho de 2012 elaborou-se um plano de atuação e fiscalização, bem como buscar solucionar imprecisões contidas na Lei 1.438/98, mas também em função da legislação federal, tais como o Estatuto das Cidades.

Após os procedimentos e acordos acima relatados, foram afixados nas agências bancárias, cartazes informativos (anexo) sobre os direitos dos cidadãos quanto a tolerância de espera por atendimentos nas filas e outras exigências legais, as quais se constituem em direitos dos usuários dos serviços bancárias no interior das agências. Ainda assim, em 2013 os fiscais notificaram algumas agências bancárias por descumprimento da lei em decorrência de excederem o tempo de tolerância para atendimento aos usuários.

Atenciosamente

  
Henrique Tavares  
Prefeito Municipal

Exmo. Sr.  
Ver. Alex Sandro Medeiros da Silva  
Presidente da Câmara Municipal  
Guaíba-RS

REQ 253/2014 - AUTORIA: Ver. Manoel Eletricista  
VERIFIQUE A AUTENTICIDADE EM <https://www.camaraguaiba.rs.gov.br/portal/autenticidade.pdf>  
CODIGO DO DOCUMENTO: 002096 CHAVE DE VERIFICACAO DE INTEGRIDADE: 60059532C27C0CF759B5DDDB753A46BA



# Atenção Sr(a). Contribuinte!



## A Prefeitura Municipal de Guaíba informa:

Conforme determina a **Lei Municipal n.º 1.438** de 1º de dezembro de 1998, é direito do Sr(a). ser atendido(a) nas agências bancárias situadas no Município de Guaíba, dentro de um prazo razoável, também é obrigação do banco colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente para atendê-lo(a) dentro deste prazo.

A Lei determina que o prazo razoável para o atendimento é de, no máximo, **15 (quinze) minutos** em dias normais e de até **30 (trinta) minutos** em véspera ou após feriados prolongados.

Também é **obrigação do Banco**, instalar equipamento emissor de bilhetes para o registro do horário de entrada dos usuários na fila de atendimento, onde deverá conter o registro da data e o horário de emissão do bilhete, sendo autorizado ao banco nomear um funcionário para executar esta tarefa.

Caso o usuário venha a ser atendido em tempo superior ao que a Lei determina, o mesmo deverá comparecer na Prefeitura Municipal, munido com o referido bilhete e um documento autenticado pelo banco com gravação da data-hora (autenticação mecânica do pagamento) e apresentá-los junto ao Departamento de Tributação, Fiscalização e Arrecadação, para que sejam aplicadas as sanções cabíveis.

Em caso de descumprimento das disposições constantes na Lei, o banco estará sujeito a aplicação das seguintes sanções:

- I – Advertência;
- II – Multa de 200 (duzentas) UFIRM's\*;
- III – Multa de 400 (quatrocentas) UFIRM's até a 5ª reincidência;
- IV – Suspensão do Alvará de funcionamento após a 5ª reincidência.

Quaisquer dúvidas, entrar em contato com o Departamento de Tributação, Fiscalização e Arrecadação através do telefone (51) 3403 – 2474 ou (51) 3480 – 1255, ramais 1005 ou 1051.

Atenciosamente,

Executivo Municipal de Guaíba

