



RECEBIDO 25/ago/2014 16:01 007948 1/2

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

OF. GAB. Nº. 592/2014

Guaíba, 19 de agosto de 2014

Senhor Presidente,

Honra-nos cumprimentá-lo, oportunidade em que respondemos ao Ofício Nº. 092/2014, desta Casa Legislativa, que encaminhou-nos a Proposição Nº. 372/2014, de autoria do vereador **JONAS DA SILVA XAVIER**.

**A Proposição versa sobre a fiscalização quanto cumprimento da "Lei das Filas" por parte das agências bancárias.**

Agradecemos ao Nobre vereador por sua Proposição. Em atendimento à Proposição supra transcrevemos a resposta que apresentamos em nosso Ofício Nº. 462/2014, do dia 2 de julho, que correspondia ao **Requerimento Nº. 253/2014**, de igual objeto.

"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."

REQ 372/2014 - AUTORIA: Ver. Jonas Xavier

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

CODIGO DO DOCUMENTO: 002335 CHAVE DE VERIFICACAO DE INTEGRIDADE: 0B04402A2D0EEC1CEBFC70078875383E



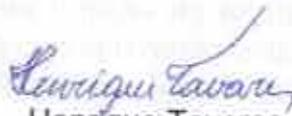


PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAÍBA  
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
"NOSSA HISTÓRIA, NOSSA FORÇA"  
Administração 2013 ~ 2016

Acrescentamos que qualquer cidadão que se sinta desrespeitado no seu direito de ser atendido em tempo "razoável", deve se valer de sua prerrogativa de cidadão e protocolar sua reclamação na Prefeitura. É necessário, todavia, que tenha guardado o "tiquet" de atendimento emitido pelo banco, ou que tenha anotado o horário de permanência na fila e o efetivo atendimento pelo caixa, comprovado pela autenticação eletrônica grafada no boleto, depósito, saque, etc. Estes documentos são necessários para fazer prova de que a legislação foi de fato desrespeitada.

Infelizmente o número de fiscais de posturas é insuficiente para atender toda a demanda do Município. Desta forma, as fiscalizações se dão por amostragem, ou através de denúncias e registros de ocorrências, a exemplo do que acima discorremos.

Atenciosamente.

  
Henrique Tavares  
Prefeito Municipal

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





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



## 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.

