Ata da Sessão de Debates da Câmara Municipal de Itaberaba. Aos vinte e oito dias do mês de abril de dois mil e catorze, reuniu-se a Câmara de Vereadores sob a presidência do vereador Zenildo Nascimento Aragão, secretariado pelos vereadores Alinaldo Bastos e José Francisco Almeida Leal, primeiro e segundo secretários, respectivamente. Solicitou ao primeiro secretario a chamada parlamentar, estando ausentes os vereadores Evanilton Souza , Luciano Sampaio Samuel Oliveira e presentes todos os demais vereadores. Havendo número legal, o Sr. Presidente declarou aberta a Sessão, registrou a presença dos gerentes agencias bancárias em Itaberaba; do Sr. Bruno Vitor secretario da Fazenda Municipal, da Sra. Daniella Mascarenhas – Procuradora da Fazenda Municipal; **PEQUENO EXPEDIENTE: Processo n.° 137/2014 – Projeto de Resolução n.° 003/2014**, de autoria do vereador Rubenilton Bastos e outros, que dispõe sobre alteração no Regimento Interno e dá outras providências; **Processo n.º 134/2014 – Requerimento** do vereador Ricardo Pimentel;Em única discussão e votação : aprovado por unanimidade dos presentes; **Processos n.ºs 127 e 128/2014 – Pedidos de Providências** do vereador Ricardo Pimentel; **Processos n.ºs 129, 130, 131 e 132/2014 – Indicações** do vereador Luciano Sampaio **Processos n.ºs 135 e 136/2014 – Pedidos de Providências** do vereador Roberto Almeida;**Ofício GASEC n.º 603/2014** do Governo do Estado da Bahia; **Ofício nº 01/2014** do curso de Licenciatura em Educação do Campo – UNEB / Campus XIII – Itaberaba; **Requerimento** do vereador Ricardo Pimentel ao presidente da Comissão de Educação, Saúde e Meio Ambiente. **TRIBUNA LIVRE SOB O TEMA:** Tempo de Espera no atendimento das Agências Bancárias à luz da Lei Municipal nº 833 de 06 de janeiro de 2000; **o Sr. Natanaelson Miranda – Coordenador de Administração Tributária da Secretaria da Fazenda Municipal** – que saudou a todos, disse que o motivo da solicitação desta Audiência Pública foi em função do trabalho de acompanhamento que a Secretaria da Fazenda vem realizando no tocante à temática do tempo de espera para o atendimento nas agências bancárias no Município; pontuou que a secretaria da fazenda presta serviços de ouvidoria, recebimentos de

denúncias e disponibilização da Lei que disciplina esta temática; salientou que diante das denúncias já recebidas foram aplicadas as medidas administrativas cabíveis a algumas destas instituições financeiras que funcionam no município e que não tem obedecido esta legislação municipal; lembrou ainda que os vereadores também faziam cobranças quanto à aplicação de sanções a estes Bancos que não cumpriam a determinada Lei; disse que a secretaria da fazenda gostaria de ouvir das Instituições financeiras representadas nesta plenária, quais medidas podem ser efetuadas para que se amenizem esta questão do tempo elevado de espera no atendimento das agências bancárias; disse ainda que nada melhor que os representantes legais destas empresas para apresentar nesta Tribuna as suas razões para o que vem ocorrendo na demora dos atendimentos bancários; desejou que haja um consenso e provimento de situações que venham amenizar este sofrimento mencionado; **O Sr. Reginaldo Nogueira Militão – Gerente Regional da Caixa Econômica Federal** Itaberaba saudou a todos, disse que a missão da Caixa Econômica Federal é promover a melhoria contínua da qualidade de vida da população brasileira; pontuou que na agência em Itaberaba melhorias já foram instituídas de forma profunda para que o bom atendimento seja efetivo para todos; em seguida passou a relatar históricos financeiros, de implantação de agências bancárias, de gestão, e de contratação de empregados ao atendimento na Caixa Econômica Federal; discorreu sobre o trabalho realizado dos quinze pontos compartilhados da Caixa Econômica Federal no município de Itaberaba; frisou que a Caixa Econômica Federal realiza rigorosamente o acompanhamento dos quinze minutos para o tempo de espera do cidadão em uma fila bancária; disse que a preocupação da Caixa Econômica Federal é que os serviços sejam realizados de forma ágil para o bom atendimento e satisfação do cliente brasileiro; **O Sr. Valberto Batista Cruz – Gerente Geral do Banco do Nordeste** Itaberaba saudou a todos, discorreu sobre a missão desta instituição Financeira, frisou que o intuito maior do Banco do Nordeste é promover o desenvolvimento para o cidadão brasileiro; salientou que a agência em Itaberaba atende onze municípios circunvizinhos; apresentou históricos do desempenho desta Unidade em Itaberaba e região; discorreu sobre as linhas de créditos disponíveis para os clientes que necessitam do apoio do Banco do Nordeste; **O Sr. Enilton Brito – Gerente do Banco Itaú** Itaberaba saudou a todos,

lembrou que todos os funcionários de bancos também são consumidores, e necessitam dos serviços bancários para o desenvolvimento das atividades pessoais e outras, frisou que os Bancos não têm interesse em manter agências lotadas, e que a prioridade é manter o mínimo de tempo de espera nas filas de atendimento; salientou que há um serviço de penalização no item metas da agências e servidor ao não cumprimento dos quinze minutos máximos para o atendimento ao cliente; discorreu sobre o serviço do Itaú que é o Banco 30 HORAS; frisou que o Banco Itaú não tem tido problemas com o item demora nas filas para o atendimento dos clientes; chamou atenção para os correspondentes bancários e caixas eletrônicos em Itaberaba que realizam os serviços tão bem como qualquer agência bancária, além dos serviços que podem ser realizados pela Internet; deixou claro que a satisfação do banco é um bom atendimento para todos; **O Sr. Deraldo Bulhões Neto – Gerente Geral do Bradesco** Itaberaba saudou a todos, disse que o Bradesco se sente honrado em participar pela primeira vez nesta cidade, de uma audiência pública realizada na Câmara Municipal de Itaberaba; pontuou que o Bradesco tem uma preocupação muito grande no atendimento dos seus usuários de serviços; disse que o Bradesco é um Banco que faz aplicação de negócios, passou a discorrer sobre os históricos financeiros e de desempenho de trabalho do Banco Bradesco; discorreu ainda sobre os trabalhos que realizam os correspondentes bancários e caixas eletrônicos em Itaberaba bem como qualquer agência bancária, além dos serviços que podem ser realizados pela Internet sem custo adicional; afirmou que o Bradesco tem se empenhado e estabelecidos metas e outras ações para que o tempo de espera nas filas dos atendimentos sejam o menor possível; **por questão de ordem, o vereador Ricardo Pimentel** questionou a ausência da representação da CDL nesta presente sessão, órgão inclusive que solicitou a realização desta audiência pública; bem como quis saber de cada gerente representante das agências bancárias o número exato de clientes e funcionários de cada agência; **o Sr. Presidente** esclareceu que a realização desta audiência Pública foi uma solicitação da Mesa diretora em atendimento às solicitações da Secretaria da Fazenda e Gerentes Bancários do Município; em seguida o Sr. Presidente passou a palavra para alguns participantes da plateia que realizaram suas perguntas e inquietações, a exemplo do Sr. Berinho que disse ter esperado por uma hora e meia para ser

atendido no Banco do Brasil, o Sr. Benedito Ballio fez menção às advertências já sofridas por algumas agencias no município, mas até o presente momento nada mais incisivo fora deliberado; na sequência o Sr. Presidente disse que seria interessante que o Sr. Natanaelson Miranda –coordenador de administração da Secretaria da Fazenda relatasse o número de autuações já sofridas pelas agências bancárias no município de Itaberaba; **o Sr. Natanaelson Miranda – Coordenador de Administração Tributária da Secretaria da Fazenda Municipal** –disse que se reserva no direito de manter estas informações em sigilo e que reafirma a secretaria da fazenda gostaria de ouvir das Instituições financeiras representadas nesta plenária, quais medidas podem ser efetuadas para que se amenizem esta questão do tempo elevado de espera no atendimento das agências bancárias; reafirmou ainda que nada melhor que os representantes legais destas empresas para apresentar nesta Tribuna as suas razões para o que vem ocorrendo na demora dos atendimentos bancários; desejou que haja um consenso e provimento de situações que venham amenizar este sofrimento mencionado; salientou entretanto que as agências que recebem mais reclamações são as agência do Bradesco e agência do Banco do Brasil; **O Sr. Acelino – Gerente do Banco do Brasil** Itaberaba saudou a todos, discorreu sobre o ajuste de condutas que rege o Banco do Brasil; frisou que há atendimento no primeiro e segundo piso do Banco do Brasil; que há dois atendentes para o Caixa Eletrônico; disse ainda que há serviço de elevador para melhor facilitar o acesso ao segundo piso; discorreu sobre o funcionamento do sistema bancário nos dias de feriados nacionais; pontuou que é preciso se pensar em ações louváveis que beneficiem a todos; apresentou os serviços que o Banco do Brasil desenvolvem através dos caixas eletrônicos e dos serviços através da Internet; **O vereador José Francisco** saudou a todos, discorreu sobre os trabalhos que desenvolveu quando estava frente a Secretaria da Fazenda Municipal; discorreu ainda sobre os trabalhos que as agências bancárias vem desempenhado no município; pontuou que ações mais efetivas precisam ser estabelecidas nas agencias bancárias em Itaberaba para melhorar o atendimento quanto ao que se refere à espera nas filas de atendimento; passou a sugestionar algumas ações que podem contribuir para a melhoria da qualidade destes serviços; frisou que há muitas atitudes de planejamentos que podem ser feitas para acolher melhor o cliente bancário; **O vereador Ricardo Pimentel** saudou a

todos, disse que pela primeira vez se consegue reunir todos os gerentes de bancos em uma sessão legislativa para discorrer sobre uma temática que é mais que pertinente; pontuou que até o presente momento não conseguiu observar nenhuma posição por parte dos representantes das Instituições Bancárias de mudança para melhoria do atendimento em filas bancárias; **O Sr. Acelino – Gerente do Banco do Brasil** Itaberaba sugestionou que se forme uma comissão para se continuar discutindo sobre esta temática e se revejam ações para a melhoria e qualidade dos serviços no atendimento para a questão do tempo de espera nas filas dos bancos; **O Sr. Presidente disse que A Comissão da Defesa dos Direitos do Consumidor composta pelos vereadores Evanilton Oliveira, Roberto Almeida e Ricardo Pimentel passará acompanhar esta temática com mais efetividade;** E, em nada mais havendo a ser tratado, agradeceu a presença de todos e deu por encerrada a Sessão, de cujos trabalhos, lavrou-se a presente ata, a qual, após lida será assinada pelos vereadores presentes. Sala das Sessões, 28 de abril de 2014.