ESTADO DE RORAIMA
CÂMARA MUNICIPAL DE BOA VISTA
DIVISÃO DE ELABORAÇÃO DE ATAS

ATA

ATA DA DÉCIMA SESSÃO ORDINÁRIA DO SETUAGÉSIMO PERÍODO LEGISLATIVO DA DÉCIMA LEGISLATURA DA CÂMARA MUNICIPAL DE BOA VISTA. TRANSFORMADA EM AUDIÊNCIA PÚBLICA PARA DISCUTIR A ATUAL SITUAÇÃO DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DE BOA VISTA.

Às nove horas do dia dezoito de março de dois mil e nove, no Plenário **"Estácio Pereira de Mello",** sito Avenida Ene Garcez, número mil duzentos e sessenta e quatro, na cidade de Boa Vista, capital de Roraima, realizou-se a Décima Sessão Ordinária do Primeiro Período Legislativo de dois mil e nove da Décima Legislatura da Câmara Municipal de Boa Vista, sob a Presidência do Senhor Vereador **BRAZ ASSIS BEHNCK**, Secretariado pelo Senhor Vereador **JOZIEL VANDERLEI DA SILVA,** o qual fez constar à presença dos seguintes Vereadores: **ALFONSO RODRIGUES DO VALE, GEORGE DA SILVA MELO, IDINALDO CARDOSO DA SILVA, MANOEL NEVES DE MACEDO, MARIA DE LOURDES PINHEIRO, MASAMY EDA, MAURICÉLIO FERNANDES DE MELO, PAULO BASTOS LINHARES, ROSIVAL SOARES DE FREITAS, SEBASTIÃO CORRÊA LIRA NETO e TELMÁRIO MOTA DE OLIVEIRA**. Havendo Quorum Regimental o Senhor Presidente sob a Proteção de Deus declarou aberta a Décima Sessão Ordinária do Primeiro Período Legislativo de dois mil e nove. Transformada em Audiência Pública. **PRESIDENTE,** solicitou ao senhor Secretário que fizesse a leitura dos expedientes. **PEQUENO EXPEDIENTE**: Não havendo Vereadores inscritos passou-se para **GRANDE EXPEDIENTE**: Vereador **Telmário Mota,** comentou que a sociedade roraimense está desprovida da segurança pública. Falou sobre o sistema prisional, os grupos organizados que age no extermínio de pessoas por motivos banais, o envolvimento de Agentes Carcerários e policiais com o crime. Disse que a recuperação dos albergados deveria ser fiscalizada com mais seriedade. Solicitou providências imediatas. Vereador **Chico Doido**, disse que foi vítima do sistema penitenciário, e o Estado não está trabalhando para a recuperação dos presos. Solicitou da Mesa Diretora que crie nesta Casa uma Comissão de Direitos Humanos para acompanhar essa situação. Vereador **Josiel Vanderlei,** disse que o sistema penitenciário brasileiro vive um colapso, que o Governo do Estado tem feito investimento na área penitenciária do Estado, e ao término dessas obras vão se abrirem vagas, com isso irá surgir um sistema administrativo de penitenciária por pessoas presas com grau de dificuldade da sua condenação. **ORDEM DO DIA:** Em segunda discussão o Projeto de Lei n º 003/2009, de autoria do Poder Executivo, que dispõe sobre: A doação do Lote de terra n º 319, Quadra 449, Zona 07, bairro Centenário, nesta cidade e dá outras providências. Em discussão e Votação o Projeto de Lei foi **APROVADO** por unanimidade dos Vereadores presentes. Em única discussão o Requerimento n º 016/2009, de autoria dos

Vereadores Paulo Linhares, Masamy Eda e Idinaldo Cardoso, o qual solicita Audiência Pública no sentido de discutir sobre a "Operação Inverno", e dá outras providências. Em discussão e votação o Requerimento foi **APROVADO** por unanimidade dos Vereadores presentes. Logo após o senhor Presidente abriu espaço para a Audiência Pública, Mestre Cerimonial convidou para compor a Mesa dos Trabalhos. Excelentíssimo Senhor **Getúlio de Souza Cruz** – Secretaria Municipal de Economia, Planejamento e Finanças, Senhor **Dermilson Garcia Souza** – Superintendente do Banco do Brasil, senhor **Carlos Henrique Magalhães e Silva** – Gerente da Caixa Econômica Federal, Senhor **Antonio Eneias Mendes Rodrigues** - Gerente do Banco Bradesco, senhor **Robert Dagon** – Vice-Presidente do Sindicato dos Bancários. O senhor Presidente saudou a todos e logo em seguida passou a palavra ao autor do Requerimento Vereador **Rosival Soares de Freitas,** saudou todos os presentes, disse que essa discussão da fila dos Bancos, é uma reclamação que tem emergido do povo, e esta Casa não poderia se omitir de uma discussão tão séria como essa que toda a população necessita ir ao Banco para pagar suas contas e receber seus pagamentos, que o Banco é uma instituição vital, e a cada dia as Instituições Bancárias tem lucros maiores, mas existem a deficiência no número de funcionários, e o cliente é obrigado a perder horas para ser atendido. Disse que em algumas Agências Bancárias como Caixa Econômica Federal, Bradesco, Banco do Brasil se perde em média uma hora à uma hora e meia para ser atendido, que existe um descaso com o Cliente. Falou sobre a Lei Municipal 848 de 19 de Abril de 2006, a qual determina o atendimento nas Agências Bancárias em no máximo 30 minutos, disse não ser impossível se cumprir, o que está faltando é as Agências darem condições à população de um atendimento melhor. **Dermilson Garcia Souza,** saudou a todos os membros desta Casa Legislativa, disse que o Banco do Brasil vem adotando medidas no sentido de melhorar o atendimento à população em todo o Estado de Roraima, mas especificamente em Boa Vista, que em todas as Agências estão sendo realizadas reformas e readequações com vistas a serem instalados assentos nas filas de caixa, locais para atendimento preferencial, instalação de sistema eletrônico de acompanhamento e controle de senhas para que se possa fazer uma medição diária efetiva do tempo de espera da população. Disse que serão instaladas mais duas novas Agências Bancárias em Boa Vista, uma será no centro da cidade e a outra na região do Pintolândia, cada uma com o mínimo de 20 funcionários com disponibilidade para mais de 30 máquinas de auto-atendimento. Falou que já foi autorizada pelo Conselho Diretor do Banco a realização de concurso público, reconhece que o Banco do Brasil tem deficiência no Quadro Funcional, falou que o Banco do Brasil está num programa de expansão de máquinas de auto-atendimento para que as pessoas possam com isso se auto atender. **Carlos Henrique Magalhães,** disse que a Caixa Econômica tem envidado todos os esforços para cumprir a Lei, que a Caixa vem ampliando sua rede de canais parceiros, buscando os lotéricos, que atende com a plenitude todos os serviços prestados no guichê de uma Agência Bancária, além das Loterias tem a rede de canais correspondência Bancárias, que são os chamados Caixas Aqui, é pequenas mercearias, supermercados, Drogarias, Postos de Gasolina. Disse que a Caixa

Econômica já dispõe de todos os requisitos de sensibilidade nas suas unidades físicas no que tange ao atendimento à população, como rampa de acesso aos Deficientes Físicos, bebedouros, banheiros, Guichês para cadeirantes. Falou que a Caixa tem dificuldade em ampliar suas Agências porque tem que se cumprir os requisitos da Lei, e a contratação de novos funcionários tem que ser mediante a realização de concurso público, e para isso tem que haver uma previsão orçamentária, em Caracaraí está sendo construído uma Agência e que há previsão para mais 7 Agências para todo o estado de Roraima, espera-se com isso diminuir o grande fluxo das pessoas que se deslocam para a capital à buscar um atendimento presencial. **Antonio Eneias,** saudou a todos, disse que a Agência Bradesco tem 16 postos de atendimento Bradesco Expresso, que são parcerias que o Banco firma com empresas, farmácias, Supermercados entre outras Instituições, que até o mês de Dezembro deverão ser abertas mais 10 Agências, e existem Agências nos bairros periféricos para evitar que a população tenha que se deslocar até o centro da cidade, disse que também enfrentam o problema de espaço físico dentro das Agências para aumentar o Quadro de funcionários, visando isso foi inaugurada mais uma Agência na Avenida Ataíde Teive, onde foram contratados novos funcionários, para um atendimento estratégico a população daquela região. Falou nas parcerias com as Agências dos Correios em quase todos os municípios do interior para atendimento no Banco Postal, e que atrelado a isso o Banco tem feito Posto de atendimento avançado para ajudar no atendimento dos Correios. Comentou que sobre a melhoria dos serviços o banco tem feito ampliação da rede de auto atendimento, com 21 caixas eletrônicos instalados, foram construídos dois banheiros exclusivos para os clientes, colocação de cadeiras para a espera do atendimento sentado, bebedouros e quanto ao tempo de espera na fila, disse que o Banco trabalha com marcação eletrônica, no momento que o cliente tira sua senha é extraído dois cupons constando nela o horário que foi retirado, no momento que ele é atendido no caixa é autenticado o horário que ele está sendo atendido e o outro fica para nosso controle para que possamos monitorar o tempo de atendimento. Entre os dias primeiro e dez esse atendimento excede porque a procura é muito grande. Às sete horas da manhã já temos funcionários atendendo pessoas idosas que ficam esperando na sala de auto-atendimento. Obrigado. **PRESIDENTE** registrou a presença da senhora Kátia Cilene representante do Banco HSBC. **Robert Dagon** ratificou que estão lhe acompanhando o senhor Adalto – Diretor do Sindicato dos Bancários do Banco Bradesco e a senhora Iracilda que é tesoureira do sindicato HSBC. Falou que estão presentes nesta Audiência Pública com a missão de transmitir a posição do sindicato dos bancários, que é, de que se cumpra imediatamente a Lei de nº 848, mesmo com atraso, pois no dia 24 de abriu do corrente ano fará aniversário. O sindicato dos bancários compreende que a população não pode continuar sendo tratada desta forma, absurda, desrespeitosa, indelicada ao extremo na medida em que as tarifas dos Bancos são altíssimas. As pessoas pagam para entrar nos Bancos pagam para sair, pagam para manter muitas vezes quantia que não são suficientes para cobrir nem a tarifa mensal de manutenção da conta. Disse que no início de mil novecentos e noventa, eram um milhão e quatrocentos bancários, a população

aumentou e hoje restam quatrocentos e quarenta e quatro mil bancários. Os Bancos terceirizaram os trabalhos, passando os trabalhos para as Casas Lotéricas, fizeram convênios com os Correios, precarizando os trabalhos dos bancários, obrigando pessoas a ganharem míseros salários, que não é o piso salarial do bancário, e a população continua amargando o péssimo, miserável atendimento desrespeitosa e de certa forma criminoso, muitas vezes gestante e idoso ficam muito tempo esperando na fila. Falou que a realidade dos banqueiros é de grandes lucros devido à junção com outros Bancos ou por comprarem outras agências, a dos bancários é de desvalorização ou até de demissões como é o caso do Santandé no Paraná que demitiu cem pais de famílias. Quando uma bancária engravida sabe que vai cumprir a licença maternidade, mas é forte candidata a voltar para o Banco para ser demitida, perde o direito de ser promovida sofrendo discriminação, isso quando não é fruto de assédio moral e sexual. A responsabilidade do não cumprimento da Lei Nº 848 é da Prefeitura Municipal de Boa Vista que não investe na fiscalização das filas nos Bancos. Colocou-se a disposição para os questionamentos. **PRESIDENTE** solicitou ao Senhor Secretário que fizesse a chamada dos Vereadores inscritos para os questionamentos. Vereador **Idinaldo Cardoso** justificou que fazendo parte da Comissão de Defesa do Consumidor não poderia deixar de citar as reclamações que recebe por parte da população quanto às tarifas, comissões e juros bancários que são cobrados sem informarem aos clientes. Questionou ao Senhor Carlos Henrique o que seria necessário para que se resolvesse a questão da diminuição das filas. Vereador **George Melo,** associou-se ao pensamento do presidente do Sindicato dos Bancários, exigindo da Prefeitura Municipal a fiscalização e o cumprimento da Lei 848, pediu aos Bancos que se instrumentalizem com máquinas que quando o cliente pegar o seu tickt será registrado o horário que deu entrada no Banco, e que a Prefeitura possa cobrar das Agências Bancárias esses serviços, disse entender que durantes dez anos consecutivos à empresa que mais arrecadou dinheiro foram os Bancos, que são as empresas mais informatizadas. Citou que hoje no Estado temos mão de obra qualificada, mas mesmo assim os Bancos preferem terceirizar os serviços que são oferecidos à população, pediu aos Bancos que contratem essas pessoas e dê um serviço de melhor qualidade à população. Vereador **Alfonso Rodrigues,** disse acreditar que o maior problema dos Bancos hoje é a mão de obra qualificada, também perguntou qual seria a possibilidade do pagamento no auto-atendimento do valor de até R$ 1.500,00 reais, que sendo possível seria mais uma maneira de desobstruir as Agências Bancárias. **Dermilson Garcia Souza,** disse que o Banco do Brasil está num processo com seus clientes pessoa jurídico, donos de empresas, no qual vem solicitando aos mesmo que utilizem o sistema eletrônico que o Banco instala na empresa, para efetuarem pagamentos de seus títulos e duplicatas sem que haja a necessidade de enviar seu office-boy ao Banco, disse que na empresa existe o sistema eletrônico no qual ele pode processar todos os papéis e mandar essa liquidação dos títulos eletronicamente para o Banco, e será emitido um recibo eletrônico. Com relação ao limite de saque ou pagamento de valores mais elevados, existe um estudo com relação à segurança, que o limite para saque diário ou transferência diária, é uma maneira de proteger o cliente e evitar a ação de bandidos,

seqüestro relâmpago, e outras questões que a pessoa possa causar algum mal ao cliente sabendo que ele possa ter valores elevados **Carlos Henrique Magalhães e Silva,** falou que a Caixa Econômica também prima pela segurança bancária, mas que qualquer cliente seja ele pessoa física ou jurídica ele pode se habilitar previamente para fazer qualquer tipo de transferência dentro de sua conta que são as movimentações de pagamento, transferência entre contas, envios de documentos, desde que ele cadastre previamente a operação no valor que ele quiser. Disse que a Caixa Econômica Federal tem mais de oitenta pontos de atendimento no Estado de Roraima, trinta e cinco deles localizado na cidade de Boa Vista, uma capacidade boa. Falou que terceirizam sim os serviços através de redes parceiras, que são estabelecidas mediantes contratos, que prevê que o atendimento seja feito adequadamente nas Loterias, nos nossos correspondentes Caixa Aqui. Qualquer tipo de reclamação que surgi quem irá responder é a ouvidoria da Caixa Econômica, é ela que será acionada. Vereador **Telmário Mota,** falou que o foco dessa Audiência Pública é a agilidade no atendimento nos caixas, a rapidez. Disse que a Prefeitura irá fazer uma reforma no quadro de fiscalização tributária, e a partir daí terão condições de fiscalizarem rigorosamente as Agencias Bancárias acabando com a impunidade. Questionou quantas autenticações mínimas cada caixa tem que fazer por dia, na escala de recebimento, dependendo da quantidade se ele não cumpriu falta exigir que ele cumpra e se ele cumpriu falta colocar mais caixas, essa seria a solução, o Banco tem condições de ajudar. Senhor **Dermilson Garcia,** respondeu ao questionamento dizendo que o Banco tem tentado ajudar dando vantagens de auto-atendimento. Quanto à quantidade mínima de autenticação por caixa, não existe esta obrigatoriedade no Banco do Brasil. Porque cada cidadão tem uma demanda diferente, como: saber se chegou alguma ordem do exterior, o tempo de demora será diferenciado, os representantes de empresas chegam com vinte, trinta boletos para pagamentos esses vão gastar um tempo maior, saque de uma agência fora da cidade de Boa Vista, esse caixa vai fazer um pré-atendimento e vai encaminhá-lo para um atendimento personalizado para que seja feito uma consulta a agencia de origem demorando um pouco mais. Tudo dependerá do tipo da demanda que ele receber no dia. Senhor **Antonio Eneias Mendes Rodrigues**, explicou que no Banco Bradesco ainda existe o sistema de ouvidoria, qualquer reclamação é feita de imediato e ela tem até quarenta e oito horas para ser respondida com respaldo ao cliente com a preocupação se ele ficou satisfeito com o resultado. Disse que o Banco Bradesco para diminui o tempo de espera do cliente na fila, separou um caixa específico para atendimento aos boys, outro aos idosos com os assentos prioritários para eles, e os clientes em geral tem outra fila. Os serviços feitos aos empresários chamados net empresas, podem ser feito seus pagamentos até o limite de dois milhões de reais por dia, isso com prévio cadastro. E existe o funcionário qualificado para dar treinamento de até três dias para a pessoa que vai ficar responsável de fazer os pagamentos. Vereador **Paulo Linhares** perguntou ao Gerente do Banco do Brasil se a partir da execução da Lei, os Bancos estarão preparados para esse cumprimento e fazerem, seus atendimentos eletrônicos em trinta minutos, não atendendo essa solicitação

sofrerá penalidades, desde advertências até a suspensão do alvará de funcionamento. E a partir daí esta Casa Legislativa terá condições de cobrar da Prefeitura Municipal de Boa Vista a fiscalização dos serviços. Senhor **Dermilson Garcia** respondeu que existe dois tipos de atendimentos nos Bancos de filas e personalizados, ou seja, se uma pessoa vai ao banco abrir uma conta ela gastará em torno de trinta a quarenta minutos, a pessoa que vai fazer uma renegociação de dívida não gastará menos de quarenta minutos para ter concluído seu atendimento, isso impossibilita o cumprimento da Lei que determina trinta minutos. O que irá resolver esta problemática será a aberturas de novas Agências Bancárias. Vereador **Mauricélio Fernandes**, disse ser esse um assunto complexo, que esta Casa espera contar com a colaboração e ajuda da Prefeitura e da Secretaria de Finanças do Município, tendo em vista que o Art.3º da Lei 848 é clara, com relação ao não cumprimento que sujeitará o infrator em advertência, multa e suspensão do alvará de funcionamento, que é responsabilidade da Secretaria Municipal de Finanças. Vereador **Manoel Neves** agradeceu aos senhores Gerentes de todas as Agências Bancárias pela disponibilidade em vim participar desta Audiência e esclarecer a todas as dúvidas. Disse ter sido de suma importância para todos. Senhor **Getúlio Cruz**, disse estar satisfeito em ver a forma auspiciosa como a Câmara Municipal de Boa Vista iniciou os trabalhos Legislativos deste ano de 2009. Disse que isso reforça a crença no regime democrático. Com relação ao assunto em discussão, no que se refere ao atendimento nas Agências Bancárias, falou que, se há uma Lei, ela tem que ser cumprida. Citou que o atendimento nos Bancos é multifacetado, é não somente pagar um título, sacar um dinheiro, fazer um depósito. Disse que, além disso, tem atendimentos que envolvem negociações de dívidas, abertura de cadastro, e que nem sempre os documentos estão corretos, mas que isso não justifica que se esqueça que há uma Lei que determina o atendimento em 30 minutos. Propôs a realização de um estudo para uma pesquisa técnica de quanto e como está ocorrendo à permanência das pessoas nos diversos Bancos, saber na média qual é a demora. Pediu também que seja definido um perfil do usuário. Falou que espera resolver esse problema em pouco tempo e que vai buscar junto aos Bancos uma forma. Vereador **Rosival Soares** disse que a preocupação desta Casa é o que diz o Art.1º da Lei 848, "clientes ou não diante dos Caixas de Instituições Financeiras de modo a evitar a espera abusiva em filas, adotando medidas que o objetivo é assegurar um atendimento com brevidade e eficiência observando o seguinte tempo, 20 minutos em dias normais, até 30 minutos em véspera ou após feriado prolongado nos dias de pagamento de funcionários públicos municipais, estaduais e federais." Pediu o amadurecimento do assunto de tempo da permanência dentro do estabelecimento Bancário, de acordo com a necessidade. Senhor **Robert Dagon**, disse que o Sindicato dos Bancários de Roraima veio a essa Audiência Pública exigir, pedir o cumprimento imediato da Lei, agradeceu ao convite que lhe foi formulado pelo Secretário de Finanças do Município para participar do estudo de pesquisa, mas disse que o Sindicato não irá participar, e que a única forma de evitar o comprimento de filas, é o cumprimento da Lei. Falou que o serviço Bancário é segmentado, NR1 é o pobre, NR2 é empresa, núcleo de relacionamento, que existem vários Bancos dentro de um mesmo Banco. Pediu em

nome da população mais pobre e do Sindicato o cumprimento da Lei. Senhor **Getúlio Cruz**, disse ser tudo uma questão de vertente e de entendimento, que numa democracia tem o Poder Judiciário que é estruturado, que não adianta você sair tentando aplicar uma Lei, se ela pode ser questionada no Judiciário, e é um direito que as Agências Bancárias terão. Vereador **Rosival Soares** solicitou ao senhor presidente que encaminhe ao Secretário Municipal de Finanças documento dando ciência que a partir desta, ele terá 45 dias para colocar em prática essa Lei. Em seguida o senhor Presidente agradeceu a presença de todos e não havendo mais nada a tratar encerrou a presente Sessão. Plenário **"Estácio Pereira de Mello"**, Boa Vista-RR 18 de março de 2009XXXX