**MOÇÃO DE APELO**

Apresento a Mesa, ouvindo o Douto Plenário, **MOÇÃO DE APELO** para **Superintendência Regional da Caixa Econômica Federal** para que sejam tomadas providências quanto a demora no atendimento e as filas que se formam fora da agência em Barra Bonita.

**JUSTIFICATIVA**

**CONSIDERANDO** inicialmente as longas filas na agência da Caixa Econômica Federal situada no Centro de Barra Bonita, onde se há a reclamação da população que o atendimento ultrapassa trinta minutos ou mais para o atendimento aos consumidores no caixa, tempo esse desproporcional e em desacordo com as normas vigentes;

**CONSIDERANDO** que nestas filas há um grande número de aposentados, pessoas idosas e portadoras de deficiências;

**CONSIDERANDO** as inúmeras reclamações sobre o mal atendimento na recepção, bem como a falta de informação e trato por parte dos funcionários e atendentes da Caixa Econômica Federal;

**CONSIDERANDO** que é direito básico do consumidor a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral (Lei 9.078/90, art. 6º, inc. X);

**CONSIDERANDO** os termos do art. 1º, inc. V, da Resolução nº 2.878 do Banco Central do Brasil, segundo o qual as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, devem adotar medidas que   
  
  
objetivem assegurar a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários;

**CONSIDERANDO** a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça que diz “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”;

**CONSIDERANDO** a decisão do Supremo Tribunal Federal no julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591-1/DF, concluído em 07 de junho de 2006, assentando a aplicabilidade aos bancos das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que tem por fim assegurar o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, assim como a proteção de seus interesses econômicos, e a melhoria da sua qualidade de vida;

**CONSIDERANDO** os termos do art. 2º da Lei municipal de Barra Bonita nº. 2084, de 16 de junho de 2000, e suas alterações (Lei Municipal n.º 2428 de 21 de setembro de 2005 e Lei Municipal 2605 de 01 de outubro de 2007), que fixa tempo de espera como razoável para atendimento em 30 (trinta) minutos, bem como fixa as devidas punições pelo descumprimento;

Diante dessas considerações e na função de representante da população de Barra Bonita, este Vereador **SOLICITA** desta Superintendência que sejam feitas alterações nos horários de funcionamento da agência (1209) para que se evite essas tão prolongadas e demoradas filas.

**SOLICITA** também que sejam disponibilizados horários alternativos para os aposentados e pensionistas, bem como para pessoas portadores de necessidades especiais para que não precisem passar tanto tempo na espera de seu atendimento.

O pré-atendimento vem sendo realizado pelos seguranças da agência, que são de firma terceirizadas, e não realizados pelos funcionários da agência. Não seria trabalho deles, é uma forma de desvio de função, tais seguranças são despreparados para o esse de atendimento ao público.

Outro ponto a ser destacado é a reclamação das pessoas sobre o tratamento recebido pelos munícipes/cidadãos/consumidores por parte dos atendentes na recepção da agência, muitas vezes com informações   
  
desencontradas, com filas desorganizadas para atendimento no caixa eletrônico, dentro da agência ou nos caixas convencionais, o que causa constrangimentos em muitas pessoas, em especial as mais idosas.

Somos sabedores do período ímpar que estamos enfrentando de Pandemia pela COVID-19 e pelas alterações na forma de manter o atendimento ao público, mas isso não pode significar que o atendimento não possa ser agilizado e mais humanizado.

Na verdade vem ocorrendo o contrário, ao invés de trazer segurança no atendimento, a forma como vem sendo desorganizadas as filas na agência, a aglomeração de pessoas é enorme, o que aumenta e muito o perigo da contaminação por corona vírus.

Pelos relatos que chegam a este subscritor há dias que as filas são muito demoradas e não há lugar para sentar, ficam expostos ainda as intempéries do tempo, o que é inconcebível.

Esta Casa já está se mobilizando no sentido de buscar melhorias sobre a demora no atendimento nas agências bancárias, inclusive com um Requerimento de Informações à Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita, sobre a quantidade de denúncias, notificações, advertências e penalidades aplicadas às instituições financeiras em razão do descumprimento da Lei Municipal nº 2.084/2000 e suas alterações.

Também fez reuniões como o PROCON local para que sejam intensificadas as diligências nas agências bancárias, e em especial nesse período na Caixa Econômica Federal, para que esses abusos não sejam mais perpetrados em nosso município.

Diante do exposto, ficamos no aguardo de soluções urgentes por parte da Caixa Econômica Federal, no sentido de agilizar o atendimento à população, dando mais humanidade no tratamento com as pessoas, bem como concretizar a dignidade da pessoa humana no atendimento no âmbito da sua agência bancária.

Sala das Sessões, 14 de agosto de 2020.

**CLAUDECIR PASCHOAL**

**Vereador**