



CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBÁ

ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
RUA GABRIEL VANDONI BARROS

Requerimento :: Requerimento de Urgência Especial: 239 / 2026

Autor: Ver. Nanah Cordeiro

Requeiro à Mesa Diretora, na forma regimental, que seja encaminhado expediente a **Diretora-Presidente do PROCON de Corumbá, Sra. Raquel Bryk**, solicitando que seja realizada **fiscalização in loco** nas agências do **Banco do Brasil** e da **Caixa Econômica Federal** localizadas no município de Corumbá, com a finalidade de verificar o cumprimento da legislação referente ao tempo máximo de espera para atendimento aos consumidores.

Requer-se, ainda, que sejam prestadas as seguintes informações:

1. Se o PROCON possui registros recentes de reclamações relacionadas à demora no atendimento nas referidas agências bancárias;
2. Se foram realizadas fiscalizações nos últimos 12 (doze) meses para aferição do tempo de espera nas filas de atendimento;
3. Em caso positivo, quais foram os resultados obtidos e se houve aplicação de notificações ou sanções administrativas;
4. Que seja realizado acompanhamento específico dos atendimentos nos setores de **abertura de contas**, tanto para **Pessoa Física (CPF)** quanto para **Pessoa Jurídica (PJ)**, abrangendo o atendimento **prioritário** e **convencional**, verificando o tempo efetivo de espera dos usuários.

JUSTIFICATIVA

O presente requerimento tem por objetivo solicitar a atuação fiscalizatória do PROCON diante de relatos encaminhados a este gabinete, informando que consumidores estariam enfrentando excessiva demora no atendimento nas agências do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal, especialmente no setor de abertura de contas, havendo denúncias de que o tempo de espera, após a retirada da senha, ultrapassaria duas horas.

Diante desses relatos, faz-se necessária a realização de acompanhamento **in loco** para verificar o cumprimento da legislação aplicável ao tempo de espera nas filas de atendimento, tanto para usuários do atendimento prioritário quanto do atendimento convencional, assegurando a proteção dos direitos dos consumidores e a qualidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras.

Assim, espera-se que, constatadas eventuais irregularidades, sejam adotadas as medidas administrativas cabíveis, contribuindo para a melhoria do atendimento oferecido à população corumbaense.





CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBÁ

ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

RUA GABRIEL VANDONI BARROS

SALA DAS SESSÕES, 30 de Junho de 2026

Nanah Cordeiro
Vereador(a) - REPUBLICANOS

