GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE
GABINETE DO PREFEITO

Ofício nº 085/2017/GAB-PMCL/MG

Conselheiro Lafaiete, 05 de maio de 2017.

Exmo. Sr.
Presidente da Câmara Municipal-
Sandro José dos Santos
Conselheiro Lafaiete – MG

EXPEDIENTE
09 MAIO 2017

Assunto: Resposta ao Requerimento 056/2017

Senhor-Presidente,

O **MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE**, ente de direito público, inscrito no CNPJ 19.718.360/0001-51, com sede à Avenida Prefeito Mário Rodrigues Pereira, nº 10, Centro, Conselheiro Lafaiete-MG, pautado nos princípios constitucionais e infraconstitucionais, norteadores da atuação dos Gestores Públicos, através do Prefeito Municipal, ***Mário Marcus Leão Dutra,*** **vem** à presença de V. Exa., responder ao Requerimento nº 056/2017 de iniciativa do Vereador Pedro Américo de Almeida através do Ofício Procon nº 008/2017.

Cordiais cumprimentos,

Atenciosamente,

Mário Marcus Leão Dutra
Prefeito Municipal

Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete-MG
-09-Mai-2017-18:05-022130-1/2

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCURADORIA MUNICÍPAL
PROCON LAFAIETE

Conselheiro Lafaiete, 03 de maio de 2017.

Ofício PROCON nº. 008/2017

Ilmo. Sr. Prefeito Municipal
D.D. Mário Marcus Leão Dutra

Assunto: Esclarecimento / FAZ

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, em resposta ao Ofício 208/2017 e ao Requerimento 056/2017, esclarecer à V.Sa. acerca de procedimentos junto à Administração Municipal com vistas à construção de resposta para requerimento apresentado à Chefia de Executivo deste Município, pelo Vereador Pedro Américo de Almeida:

> O vereador infra-assinado, na forma regimental, ouvida a Casa, requer de V. Exa., que seja encaminhado expediente ao Prefeito Municipal para que o mesmo determine ao PROCON a fiscalização e cumprimento da Lei Municipal nº 4.985, de 13 de novembro de 2007, que determinou o atendimento em no máximo 20 minutos nas agências bancárias de instituições financeiras oficiais e privadas, aplicando pena de multa caso seja necessário, nos termos do art. 6º da mencionada Lei.

Ressalte-se, em relação à requisição recebida que, o requerente se refere ao cumprimento do Artigo 6º da Lei Municipal n º 4.985 de 2007 e, não se atenta que, para o exercício da fiscalização em pauta, este próprio título legal em seu Artigo 11, Parágrafo Único, determina que tal atividade deve ser cumprida por "cargo de fiscal, lotado no referido setor, observado o que estabelece o art. 10 do Decreto Federal nº 2.181, de 20 de março de 1997."

Ocorre que, a legislação municipal que instituiu o PROCON em Conselheiro Lafaiete não contempla, nem o poder de fiscalização com alcance de polícia ao órgão PROCON, nem o cargo de fiscal para exercer tal função.

Indo além, o PROCON Municipal de Conselheiro Lafaiete, quando do início de mandato da atual administração pública, encontrava-se até mesmo sem a renovação de convênio para que operasse de acordo e integrado com o Sistema Nacional de Informação da Defesa do Consumidor.

Importante registrar que, nos arquivos deste Órgão de Defesa do Consumidor foi encontrada ata de reunião ocorrida em 27 de novembro de 2013, durante o primeiro ano do mandato de Ivar Cerqueira, entre a procuradoria do Município representada pelo Dr. Luiz Antônio Teixeira Andrade, Promotoria de Justiça representada pelo Dr. Glauco Peregrino e

Diretoria do PROCON representada pelo Sr. Paulo Roberto Vieira Baeta da Costa dentre outros, aonde se estabelece o compromisso com data final firmada para 27 de janeiro de 2014, de a Administração Pública providenciar novos equipamentos informáticos e de cabeamento para o PROCON Municipal, redação de Lei que viabilizasse a integração do ente com o SINDEC, a transferência da estrutura física de trabalho para o prédio do antigo Fórum e a nomeação de fiscal para o exercício pleno das atividades legais pertinentes à Defesa do Consumidor.

O compromisso não foi cumprido na data estipulada e, nem após ela, findando o mandato anterior a este sem que nenhuma das providências prometidas fossem realizadas.

Não bastando, em 2016, ano final do mandato de Ivar Cerqueira, o PROCON Municipal foi notificado pelo Ministério Público Estadual justamente por, mesmo em vigência de convênio, não estar operando de acordo com as finalidades ao Órgão legalmente atribuídas. Reiterando o demonstrado acima, mais uma vez nada foi feito.

Portanto, mediante a situação irregular herdada, a atual Administração Pública providenciou emergencialmente estudos e projetos, logo em seu primeiro mês de exercício, visando sanar em definitivo os problemas percebidos:

1) Foram desenvolvidos 3 novos projetos de Lei para serem levados, em caráter de urgência, à apreciação do legislativo com as seguintes finalidades:

   - Instituir a atividade fiscalizadora do Programa Municipal de Proteção e defesa do consumidor;

   - Adequar a atuação do Programa Municipal de Proteção e defesa do Consumidor quanto ao registro e encaminhamento de reclamações;

   - Autorizar o Procon Municipal de Conselheiro Lafaiete a adotar os critérios constantes da Resolução 11/2011 do Ministério Público de Minas Gerais, para fins de aplicação e cálculos de multas administrativas previstas no Código de Defesa do Consumidor.

2) Foi feita requisição emergencial junto ao Ministério Público Estadual para treinamento especializado de mão de obra na Escola Estadual de Defesa e Proteção ao Consumidor, para a implantação, operacionalização e gestão do SINDEC. Estes treinamentos já foram realizados e concluídos no decorrer dos meses de março e abril de 2017; (Anexos Comprovantes de Especialização)

3) Foi promovida negociação e, posterior assinatura da renovação de Convênio junto ao Ministério Público de Minas Gerais, para a ativação do Sistema Nacional de Informação da Defesa do Consumidor, SINDEC, sendo toda a documentação necessária já enviada para homologação. (Anexo protocolo de documentação)

4) Quanto especificamente às relações de consumo com Bancos, em visita individualizada, todas as agências de todas as instituições financeiras atuantes no mercado de Conselheiro Lafaiete, foram notificadas, reforçando a necessidade do cumprimento irrestrito das normas de conduta legais junto aos usuários de serviços bancários. (Anexos Comprovantes de Notificação)

Conclusão:

Conforme Ata de compromissos assumidos ainda em 2013 (documentos em anexo) e notificação do Ministério Público Estadual em 2016 (documento em anexo), bem como o posicionamento de respostas do PROCON Municipal também em 2016, todos na gestão anterior (documentos em anexo), fica clara a completa falta de iniciativa, a negligência, a despreocupação contumaz em relação à necessidade imperativa de adequar o funcionamento deste Órgão às determinações legais para que pudesse exercer, em plenitude, suas funções públicas na defesa do consumidor.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

CERTIFICADO

Certificamos que

Mariana Rafaela de Oliveira Mendes

participou do LII Treinamento do Sindec – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor: Módulo I – Capacitação e Módulo II – Administração, realizado pela Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC), do Procon-MG, nos dias 7, 8 e 9 de março de 2017, na Procuradoria-Geral de Justiça de Minas Gerais, com carga horária de 11 horas.

Belo Horizonte, 9 de março de 2017

Antônio Sérgio Tonet
Procurador-Geral de Justiça
Procuradoria-Geral de Justiça de Minas Gerais

Amauri Artimos da Matta
Promotor de Justiça
Coordenador do Procon-MG

Procon MG
Ministério Público de Minas Gerais

LII TREINAMENTO DO SINDEC

Data: 7, 8 e 9 de março de 2017
Local:
1° dia – Ceaf (PGJ) – Av. Álvares Cabral, 1740, 1° andar, Santo Agostinho – Belo Horizonte/MG
2° e 3° dias – Sala Minas Gerais (PGJ) – Av. Álvares Cabral, 1740, 3° andar, Santo Agostinho – Belo Horizonte/MG
Carga horária: 11h

Programação

7/3/2017 (terça-feira)

14:00 – Abertura

14:10 – *Configurações* do Navegador para uso do Sindec

14:40 – Capacitação: Funções liberadas para o nível de operador geral (1ª parte)

a)Apresentação do Projeto Sindec
b)Conceitos básicos dos atendimentos
- Relação de consumo (Extra Procon)
- Simples consulta
- Cálculo
- Atendimento preliminar
- Segmentos: área/assunto/problema

15:30 – Intervalo

16:00 – Capacitação: Funções liberadas para o nível de operador geral (1ª parte)

a)Prática no sistema
- Cadastros: consumidor/fornecedor
- Atendimentos: Extra Procon/Simples consulta/Cálculo/Atendimento preliminar e outros

16:30 – Capacitação: Funções liberadas para o nível de operador geral (2ª parte)

a)Conceito de CIP

Docente: Aline de Melo Queiroz, servidora do Procon-MG e Gestora Estadual do Sindec

17:00 – Término das atividades do 1° dia

8/3/2017 (quarta-feira)

9:30 – Capacitação: Funções liberadas para o nível de operador geral (2ª parte)

a)Prática no Sistema
- CIP
- Retornos: Acordo, Cancelada, Consulta concluída, Encerramento, Prazo expirado
- CIP Eletrônica (Envio)

a)Relatórios Gerenciais do Atendimento/Consultas
- Em atendimento (consulta)
- Atendidos (relatorio/consulta)
- Fornecedor (consulta)/Consumidor (consulta)

Capacitação: Funções liberadas para o nível de operador geral (3ª parte)

a)Conceito de Reclamação: no Retorno da CIP/Direta/Ofício
b)Prática no Sistema
- Reclamação: Retorno de CIP/Direta/Ofício
- Agendar audiências/Realizar audiências
- Decisão/Classificação
- Baixa da Reclamação/Arquivamento

12:30 – Intervalo para almoço

14:00 – Continuação: Capacitação: Funções liberadas para o nível de operador geral (3ª parte)

a)Controle de Processos
- Tramites/Trâmite Multiplo
- Reabertura (Reanálise/Solicitação do consumidor)

a)Relatórios Gerenciais da Reclamação/Consultas
- Reclamações (relatório/consulta)
- Audiências (relatório/consulta)

14:30 – Administração: Funções do Administrador (1ª parte)

a)Prática no sistema
- Em atendimento
  - Liberar atendimento iniciado por outro técnico
  - Cancelar baixa/Cancelar atendimento

a)Prática no Sistema
- Controle de processos
  - Cancelar baixa/Cancelar atendimento

15:00 – Intervalo

15:30 – Administração: Funções do Administrador (1ª parte)

a)Gerar o cadastro (auditor)
- Relação do administrador com a Auditoria do Cadastro de Fornecedor e do Cadastro de Reclamação Fundamentada
- Prática no sistema

16:00 – Administração: Funções do Administrador (2ª parte)

a) CIP Eletrônica
- Cadastro do Fornecedor para receber CIP Eletrônica
- Acesso plataforma web
- Termo de Compromisso

Docente: Gerri Carla Ferreira Maia, Coordenadora do Procon Municipal de Campo Belo/MG

17:00 – Término das atividades do 2° dia

9/3/2017 (quinta-feira)

9:30 – Administração: Funções do Administrador (2ª parte)

b) Fornecedor
- Cadastro/Recuperar dados/Eliminar duplicidade/Desativar

c) Lista de usuário
- Resetar senha/Ativar e desativar

d) Incluir usuário
- Nome do Funcionário/Nível de acesso

e) Carta Padrão
f) Texto Padrão
g) Procon/Unidades
h) Trâmites/Parâmetros
i) Gestão Consulta web – CIP Eletrônica
j) Relatórios gerenciais
- Como criar os relatórios
- Fornecedores com dados incompletos/Consumidores sem informações
- Fornecedores eliminados/Fornecedores desativados
- Relatórios dos técnicos que efetuaram as últimas alterações/Relatório da Auditoria

Docente: Aline de Melo Queiroz, servidora do Procon-MG e Gestora Estadual do Sindec

11:30 – Encerramento

Apoio:
Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
MPMG Ministério Público do Estado de Minas Gerais

CERTIFICADO

Certificamos que

Mariana Rafaela de Oliveira Mendes

participou do I Curso de Capacitação para Órgãos Públicos e Entidades Civis do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC), realizado pela Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC), do Procon-MG, nos dias 21, 22 e 23 de março de 2017, no Auditório Procuradora de Justiça Simone Montez Pinto Monteiro, da PGJ/MG, com carga horária de 18h10min.

Belo Horizonte, 23 de março de 2017.

Antônio Sérgio Tonet
Procurador-Geral de Justiça
Procuradoria-Geral de Justiça de Minas Gerais

Amauri Artimos da Matta
Promotor de Justiça
Coordenador do Procon-MG

Procon MG
Ministério Público de Minas Gerais

I Curso de Capacitação para Órgãos Públicos e Entidades Civis do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC)

Data: 21, 22 e 23 de março de 2017
Local: Auditório Procuradora de Justiça Simone Montez Pinto Monteiro (Salão Vermelho)
Endereço: Avenida Álvares Cabral, 1.690, 1° andar, Santo Agostinho – Belo Horizonte/MG
Carga horária: 18h10min

Programação

DIA 21/3/2017 (terça-feira)

13:30 – Abertura

Ameuri Antimos de Matta, Promotor de Justiça e Coordenador do CAO MPMG/Procon-MG

14:00 – MÓDULO 1: Sistema Nacional de Defesa do Consumidor: Composição, Plano Nacional de Consumo e Cidadania e Prioridades

Docente: Kleber José Trinta Moreira e Lopes, Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas da Senacon
Debatedor: Ameuri Antimos de Matta, Promotor de Justiça e Coordenador do CAO MPMG/Procon-MG

15:00 – MÓDULO 2: Relações de Consumo: Caracterização, Princípios e Direitos Básicos

Docente: Talmah Moreira Marrazzo de Costa, Advogada
Debatedora: Rafaela Kely de Carvalho Bifano Muniz, Coordenadora de Divisão de Educação para o Consumo (Divec) do Procon-MG

16:00 – Intervalo

16:20 – MÓDULO 3: Responsabilidade pelo Vício/Fato do Produto

Docente: Sérgio Gildin, Promotor de Justiça do MPMG
Debatedora: Tamara Camarano Ruhes, Estagiária de Pós-Graduação do Procon-MG

17:20 – MÓDULO 4: Responsabilidade pelo Vício/Fato do Serviço

Docente: Luciana Rodrigues Athenense, Advogada
Debatedora: Christiane Vieira Soares Pedersoli, Analista do MPMG/Procon-MG

18:20 – MÓDULO 5: Sanções Administrativas

Docente: Kleber José Trinta Moreira e Lopes, Coordenador-Geral de Consultoria Técnica e Sanções Administrativas da Senacon
Debatedora: Evelynn R. Alcântara, Assistente Administrativo do Procon de Belo Horizonte

19:20 – Término das atividades do 1° dia

DIA 22/3/2017 (quarta-feira)

09:00 – MÓDULO 6: Responsabilidade pelo Fato do Futebol

Docente: Lélio Braga Calhau, Promotor de Justiça do MPMG
Debatedor: Ricardo Augusto Amorim César, Assessor Jurídico do MPMG/Procon-MG

10:00 – MÓDULO 7: Oferta e Publicidade

Docente: Marcelo Rodrigo Barbosa, Advogado e Coordenador do Procon Assembleia
Debatedor: Eduardo Valadares Cabral, Analista do MPMG/Procon-MG

11:00 – MÓDULO 8: Práticas Abusivas

Docente: Francisco Ricardo Sales Costa, Juiz Coordenador do Juizado Especial de Belo Horizonte
Debatedora: Ivone Diniz de Rezende, Estagiária do MPMG/Procon-MG

12:00 – Intervalo para almoço

13:40 – MÓDULO 9: Serviços de Telefonia

Docente: Rodrigo Figueira de Oliveira, Promotor de Justiça do MPMG
Debatedora: Elisa Vieira Leonel, Superintendente de Relações com os Consumidores da Anatel

14:40 – MÓDULO 10: Bancos de Dados e Cadastros de Consumo

Docente: Daniel Firmato de Almeida Glória, Defensor Público/MG
Debatedora: Aline de Melo Queiroz, Assessora Técnica do MPMG/Procon-MG

15:40 – Intervalo

16:00 – MÓDULO 11: Proteção Contratual no Código do Consumidor

Docente: Juliana Matos Pereira, Analista do MPMG
Debatedor: Eduardo César Schroder e Braga, Superintendente do Procon de Juiz de Fora

17:00 – MÓDULO 12: Defesa do Consumidor em Juízo: Desafios no Novo Código de Processo Civil

Docente: Adriano Perácio de Paula, Advogado e Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de Minas Gerais (OAB/MG)
Debatedor: Rafael Gusmão Dias Svitzero, Coordenador do Procon de Teófilo Otoni e Presidente do Fórum dos Procons Mineiros (FPM)

18:00 – Apresentação do projeto sobre educação financeira

Expositor: Marcus Gasparetti Lazzarini, Chefe do Departamento Estudos, Pesquisas e Projetos do Procon de Juiz de Fora

18:30 – Término das atividades do 2° dia

DIA 23/3/2017 (quinta-feira)

10:00 – MÓDULO 13: Pirâmides Financeiras

Docente: Thaís de Oliveira Leite, Promotora de Justiça (MPMG)
Debatedor: Alex da Freitas Machado, Delegado da Delegacia Especializada de Crimes Contra o Consumidor (DECON)

11:00 – MÓDULO 14: Serviços Bancários

Docente: Lilian Salgado, Advogada e Presidente do Instituto Defesa Coletiva (IDC)
Debatedora: Gabriela Castro Vieira, Assessora Jurídica do Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais (MDCMG)

12:00 – Intervalo para almoço

13:30 – MÓDULO 15: Regulação e Defesa do Consumidor

Docente: Ameuri Antimos da Matta, Promotor de Justiça e Coordenador do CAO MPMG/Procon-MG
Debatedor: Marcos Tofani Beer Behlke, Procurador de Justiça do MPMG e Coordenador de Planejamento Institucional (COPLI) da PGJ MG

14:30 – Reunião do Procon-MG com o SEDC

15:00 – Encerramento

Apoio:
Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

MPMG
Ministério Público do Estado de Minas Gerais

DESTINATÁRIO: Gabinete Prefeito

RUA: Nº

DISCRIMINAÇÃO	RECEBIDO
Relatório Bimestral Jan/Fev.	EM 06 / 03 / 17
REMETIDO EM 06 DE Março DE 2017	ASSINATURA OU CARIMBO

DESTINATÁRIO: Gabinete Prefeito

RUA: Nº

DISCRIMINAÇÃO	RECEBIDO
06 CIPs: 468/17, 454/17, 262/17 208/17, 482/17 e 491/17	EM 10 / 03 / 2017
REMETIDO EM 10 DE Março DE 2017	Simone do Carmo ASSINATURA OU CARIMBO

DESTINATÁRIO: Gabinete Prefeito

RUA: Nº

DISCRIMINAÇÃO	RECEBIDO
21 Comprovante Curso Sindec	EM 16 / 03 / 2017
REMETIDO EM 16 DE Março DE 2017	Simone do Carmo ASSINATURA OU CARIMBO

DESTINATÁRIO: Gabinete Prefeito

RUA: Nº

DISCRIMINAÇÃO	RECEBIDO
23 CIPS 496/17, 515/17 e 478/17	EM 15 / 03 / 2017
REMETIDO EM 15 DE Março DE 2017	ASSINATURA OU CARIMBO

DESTINATÁRIO: Gabinete Prefeito

RUA: Nº

DISCRIMINAÇÃO	RECEBIDO
02 CIP's: 534/17 e 538/17	EM 17 / 03 / 17
REMETIDO EM 17 DE Março DE 2017	ASSINATURA OU CARIMBO

DESTINATÁRIO: Gabinete Prefeito

RUA: Nº

DISCRIMINAÇÃO	RECEBIDO
04 CIPs: 560/17 - 535/17 - 519/17 e 525/17	EM 21 / 03 / 17
REMETIDO EM 21 DE março DE 2017	ASSINATURA OU CARIMBO

DESTINATÁRIO: Gabinete Prefeito

RUA: Nº

DISCRIMINAÇÃO	RECEBIDO
05 CIPs: 596/17 - 604/17 - 572/17, 631/17, 596/17	EM 05 / 04 / 2017
REMETIDO EM 03 DE Abril DE 2017	Simone do Carmo ASSINATURA OU CARIMBO

DESTINATÁRIO: Gabinete Prefeito

RUA: Nº

DISCRIMINAÇÃO	RECEBIDO
Carta Resposta 525/17	EM 19 / 04 / 17
REMETIDO EM 18 DE Abril DE 2017	ASSINATURA OU CARIMBO

DESTINATÁRIO: Gabinete Prefeito

RUA: Nº

DISCRIMINAÇÃO	RECEBIDO
03 CIPS: 697/17, 206/17 e 677/17	EM 24 / 04 / 17
REMETIDO EM 24 DE Abril DE 2017	ASSINATURA OU CARIMBO

DESTINATÁRIO: Gabinete Prefeito

RUA: Nº

DISCRIMINAÇÃO	RECEBIDO
03 CIPs: 820/17, 926/17 e 860/17 Documentos TCT	EM 28 / 04 / 17
REMETIDO EM 28 DE Abril DE 2017	Simone do Carmo ASSINATURA OU CARIMBO

Conselheiro Lafaiete, 25 de abril de 2017.

Ofício PROCON nº. 012/2017

Ilma. Sra. Gerente do Banco Itaú – Agência 1429
Letícia Vitor Honório

Assunto: Solicitação / FAZ
Ref.: Cumprimento da Lei nº 4.985/07

Prezada Senhora,

Vimos, por meio deste, solicitar à Senhora, o cumprimento da Lei 4.985/07 que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento em tempo razoável em se tratando de agências bancárias, qual seja:

> Art. 3° Para os fins do disposto nesta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, que compreende o instante em que a pessoa ingressa em um dos estabelecimentos a que se refere o art. 1° desta Lei e o instante em que venha a ser chamada para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.
>
> § 1° Em se tratando de agências bancárias, o tempo razoável de espera estabelecido no caput deste artigo será exigido em dias normais de expediente, enquanto nos dias de pagamentos de pessoal, de aposentados, de pensionistas, de vencimentos de faturas de serviços públicos, de vencimentos de tributos municipais, estaduais ou federais, e no dia em que antecede feriado prolongado, bem como o posterior a esse, o tempo máximo será de trinta minutos.

Tendo em vista a ocorrência de reclamações neste Procon contra a instituição financeira, referente à demora no atendimento, informamos que o presente se trata de mero aviso e posteriormente será reforçado mediante fiscalização deste Órgão.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

LETICIA VITOR HONÓRIO
Gerente Geral Conselheiro Lafaiete Agência
00.531.366-9

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCURADORIA MUNICIPAL
PROCON LAFAIETE

Conselheiro Lafaiete, 25 de abril de 2017.

Ofício PROCON nº. 016/2017

Ilmo. Sr. Gerente do Banco Mercantil do Brasil– Agência 14
Maxwell Alex Toledo da Silva

Assunto: Solicitação / FAZ
Ref.: Cumprimento da Lei nº 4.985/07

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar ao Senhor, o cumprimento da Lei 4.985/07 que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento em tempo razoável em se tratando de agências bancárias, qual seja:

> Art. 3º Para os fins do disposto nesta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, que compreende o instante em que a pessoa ingressa em um dos estabelecimentos a que se refere o art. 1º desta Lei e o instante em que venha a ser chamada para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.
>
> § 1º Em se tratando de agências bancárias, o tempo razoável de espera estabelecido no caput deste artigo será exigido em dias normais de expediente, enquanto nos dias de pagamentos de pessoal, de aposentados, de pensionistas, de vencimentos de faturas de serviços públicos, de vencimentos de tributos municipais, estaduais ou federais, e no dia em que antecede feriado prolongado, bem como o posterior a esse, o tempo máximo será de trinta minutos.

Tendo em vista a ocorrência de reclamações neste Procon contra a instituição financeira, referente à demora no atendimento, informamos que o presente se trata de mero aviso e posteriormente será reforçado mediante fiscalização deste Órgão.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

GRAZIELLE ALVES NEME
363-C
SUPERVISORA ADMINISTRATIVA AGÊN

Rua Carijós, nº 123, Bairro Centro – Conselheiro Lafaiete/MG CEP: 36.400-000.
Telefax: (31) 3769-2233 – procon@conselheirolafaiete.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCURADORIA MUNICIPAL
PROCON LAFAIETE

Conselheiro Lafaiete, 25 de abril de 2017.

Ofício PROCON nº. 011/2017

Ilmo. Sr. Gerente da Caixa Econômica Federal – Agência 0127
José Maria Baêta de Assis

Assunto: Solicitação / FAZ
Ref.: Cumprimento da Lei nº 4.985/07

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar ao Senhor, o cumprimento da Lei 4.985/07 que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento em tempo razoável em se tratando de agências bancárias, qual seja:

> Art. 3º Para os fins do disposto nesta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, que compreende o instante em que a pessoa ingressa em um dos estabelecimentos a que se refere o art. 1º desta Lei e o instante em que venha a ser chamada para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.
>
> § 1º Em se tratando de agências bancárias, o tempo razoável de espera estabelecido no caput deste artigo será exigido em dias normais de expediente, enquanto nos dias de pagamentos de pessoal, de aposentados, de pensionistas, de vencimentos de faturas de serviços públicos, de vencimentos de tributos municipais, estaduais ou federais, e no dia em que antecede feriado prolongado, bem como o posterior a esse, o tempo máximo será de trinta minutos.

Tendo em vista a ocorrência de reclamações neste Procon contra a instituição financeira, referente à demora no atendimento, informamos que o presente se trata de mero aviso e posteriormente será reforçado mediante fiscalização deste Órgão.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

Recebemos
26/04/2017

JOSÉ MARIA BAETA DE ASSIS
Gerente Geral
Matr. 505.031-0
Ag. Conselheiro Lafaiete
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Rua Carijós, nº 123, Bairro Centro – Conselheiro Lafaiete/MG CEP: 36.400-000
Telefax: (31) 3769-2233 – procon@conselheirolafaiete.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCURADORIA MUNICIPAL
PROCON LAFAIETE

Conselheiro Lafaiete, 25 de abril de 2017.

Ofício PROCON nº. 014/2017

Ilma. Sra. Gerente do Banco Santander – Agência 3104
Daniela Faria Lima

Assunto: Solicitação / FAZ
Ref.: **Cumprimento da Lei nº 4.985/07**

Prezada Senhora,

Vimos, por meio deste, solicitar à Senhora, o cumprimento da Lei 4.985/07 que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento em tempo razoável em se tratando de agências bancárias, qual seja:

> Art. 3° Para os fins do disposto nesta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, que compreende o instante em que a pessoa ingressa em um dos estabelecimentos a que se refere o art. 1° desta Lei e o instante em que venha a ser chamada para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.
>
> § 1° Em se tratando de agências bancárias, o tempo razoável de espera estabelecido no caput deste artigo será exigido em dias normais de expediente, enquanto nos dias de pagamentos de pessoal, de aposentados, de pensionistas, de vencimentos de faturas de serviços públicos, de vencimentos de tributos municipais, estaduais ou federais, e no dia em que antecede feriado prolongado, bem como o posterior a esse, o tempo máximo será de trinta minutos.

Tendo em vista a ocorrência de reclamações neste Procon contra a instituição financeira, referente à demora no atendimento, informamos que o presente se trata de mero aviso e posteriormente será reforçado mediante fiscalização deste Órgão.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

Daniela Faria Lima
Gerente Geral
590749

033-BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A
PROTOCOLO
26 ABR. 2017
AG.3104-CONS.LAFAIETE
SUJEITO À VERIFICAÇÕES POSTERIORES

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

Rua Carijós, nº 123, Bairro Centro – Conselheiro Lafaiete/MG CEP: 36.400-000.
Telefax: (31) 3769-2233 – procon@conselheirolafaiete.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCURADORIA MUNICIPAL
PROCON LAFAIETE

Conselheiro Lafaiete, 25 de abril de 2017.

Ofício PROCON nº. 009/2017

Ilmo. Sr. Gerente do Banco Bradesco – Agência 1392
Pedro Paulo de Oliveira Júnior

Assunto: Solicitação / FAZ
Ref.: Cumprimento da Lei nº 4.985/07

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar ao Senhor, o cumprimento da Lei 4.985/07 que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento em tempo razoável em se tratando de agências bancárias, qual seja:

> Art. 3° Para os fins do disposto nesta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, que compreende o instante em que a pessoa ingressa em um dos estabelecimentos a que se refere o art. 1° desta Lei e o instante em que venha a ser chamada para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.
>
> § 1° Em se tratando de agências bancárias, o tempo razoável de espera estabelecido no caput deste artigo será exigido em dias normais de expediente, enquanto nos dias de pagamentos de pessoal, de aposentados, de pensionistas, de vencimentos de faturas de serviços públicos, de vencimentos de tributos municipais, estaduais ou federais, e no dia em que antecede feriado prolongado, bem como o posterior a esse, o tempo máximo será de trinta minutos.

Tendo em vista a ocorrência de reclamações neste Procon contra a instituição financeira, referente à demora no atendimento, informamos que o presente se trata de mero aviso e posteriormente será reforçado mediante fiscalização deste Órgão.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

Recebi em 26/04/2017

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

Rua Carijós, nº 123, Bairro Centro – Conselheiro Lafaiete/MG CEP: 36.400-000.
Telefax: (31) 3769-2233 – procon@conselheirolafaiete.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCURADORIA MUNICIPAL
PROCON LAFAIETE

Conselheiro Lafaiete, 25 de abril de 2017.

Ofício PROCON n°. 015/2017

Ilmo. Sr. Gerente do Banco Santander – Agência 4449
Francisco Ferrari

Assunto: Solicitação / FAZ
Ref.: Cumprimento da Lei n° 4.985/07

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar ao Senhor, o cumprimento da Lei 4.985/07 que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento em tempo razoável em se tratando de agências bancárias, qual seja:

> Art. 3° Para os fins do disposto nesta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, que compreende o instante em que a pessoa ingressa em um dos estabelecimentos a que se refere o art. 1° desta Lei e o instante em que venha a ser chamada para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.
>
> § 1° Em se tratando de agências bancárias, o tempo razoável de espera estabelecido no caput deste artigo será exigido em dias normais de expediente, enquanto nos dias de pagamentos de pessoal, de aposentados, de pensionistas, de vencimentos de faturas de serviços públicos, de vencimentos de tributos municipais, estaduais ou federais, e no dia em que antecede feriado prolongado, bem como o posterior a esse, o tempo máximo será de trinta minutos.

Tendo em vista a ocorrência de reclamações neste Procon contra a instituição financeira, referente à demora no atendimento, informamos que o presente se trata de mero aviso e posteriormente será reforçado mediante fiscalização deste Órgão.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

Francisco R.Pereira
Gerente Ger
539919

Rua Carijós, n° 123, Bairro Centro – Conselheiro Lafaiete/MG CEP: 36.400-000.
Telefax: (31) 3769-2233 – procon@conselheirolafaiete.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCURADORIA MUNICIPAL
PROCON LAFAIETE

Conselheiro Lafaiete, 25 de abril de 2017.

Ofício PROCON nº. 013/2017

Ilmo. Sr. Gerente do Banco Itaú – Agência 7757
Guilherme de Souza Gonçalves

Assunto: Solicitação / FAZ
Ref.: Cumprimento da Lei nº 4.985/07

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar ao Senhor, o cumprimento da Lei 4.985/07 que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento em tempo razoável em se tratando de agências bancárias, qual seja:

> Art. 3° Para os fins do disposto nesta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, que compreende o instante em que a pessoa ingressa em um dos estabelecimentos a que se refere o art. 1° desta Lei e o instante em que venha a ser chamada para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.
>
> § 1° Em se tratando de agências bancárias, o tempo razoável de espera estabelecido no caput deste artigo será exigido em dias normais de expediente, enquanto nos dias de pagamentos de pessoal, de aposentados, de pensionistas, de vencimentos de faturas de serviços públicos, de vencimentos de tributos municipais, estaduais ou federais, e no dia em que antecede feriado prolongado, bem como o posterior a esse, o tempo máximo será de trinta minutos.

Tendo em vista a ocorrência de reclamações neste Procon contra a instituição financeira, referente à demora no atendimento, informamos que o presente se trata de mero aviso e posteriormente será reforçado mediante fiscalização deste Órgão.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

26/04/2017

Rua Carijós, nº 123, Bairro Centro – Conselheiro Lafaiete/MG CEP: 36.400-000.
Telefax: (31) 3769-2233 – procon@conselheirolafaiete.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCURADORIA MUNICIPAL
PROCON LAFAIETE

Conselheiro Lafaiete, 25 de abril de 2017.

Ofício PROCON n°. 010/2017

Ilmo. Sr. Gerente do Banco do Brasil – Agência 0504
Juliano Moreira Celestino

Assunto: Solicitação / FAZ
Ref.: Cumprimento da Lei n° 4.985/07

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar ao Senhor, o cumprimento da Lei 4.985/07 que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento em tempo razoável em se tratando de agências bancárias, qual seja:

> Art. 3° Para os fins do disposto nesta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, que compreende o instante em que a pessoa ingressa em um dos estabelecimentos a que se refere o art. 1° desta Lei e o instante em que venha a ser chamada para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.
>
> § 1° Em se tratando de agências bancárias, o tempo razoável de espera estabelecido no caput deste artigo será exigido em dias normais de expediente, enquanto nos dias de pagamentos de pessoal, de aposentados, de pensionistas, de vencimentos de faturas de serviços públicos, de vencimentos de tributos municipais, estaduais ou federais, e no dia em que antecede feriado prolongado, bem como o posterior a esse, o tempo máximo será de trinta minutos.

Tendo em vista a ocorrência de reclamações neste Procon contra a instituição financeira, referente à demora no atendimento, informamos que o presente se trata de mero aviso e posteriormente será reforçado mediante fiscalização deste Órgão.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

Juliano Moreira Celestino
6.662.575-1
Gerente de Serviços

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

Rua Carijós, n° 123, Bairro Centro – Conselheiro Lafaiete/MG CEP: 36.400-000.
Telefax: (31) 3769-2233 – procon@conselheirolafaiete.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCURADORIA MUNICIPAL
PROCON LAFAIETE

Conselheiro Lafaiete, 25 de abril de 2017.

Ofício PROCON n°. 010/2017

Ilmo. Sr. Gerente do Banco do Brasil – Agência 0504
Juliano Moreira Celestino

Assunto: Solicitação / FAZ
Ref.: Cumprimento da Lei n° 4.985/07

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar ao Senhor, o cumprimento da Lei 4.985/07 que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento em tempo razoável em se tratando de agências bancárias, qual seja:

> Art. 3° Para os fins do disposto nesta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, que compreende o instante em que a pessoa ingressa em um dos estabelecimentos a que se refere o art. 1° desta Lei e o instante em que venha a ser chamada para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.
>
> § 1° Em se tratando de agências bancárias, o tempo razoável de espera estabelecido no caput deste artigo será exigido em dias normais de expediente, enquanto nos dias de pagamentos de pessoal, de aposentados, de pensionistas, de vencimentos de faturas de serviços públicos, de vencimentos de tributos municipais, estaduais ou federais, e no dia em que antecede feriado prolongado, bem como o posterior a esse, o tempo máximo será de trinta minutos.

Tendo em vista a ocorrência de reclamações neste Procon contra a instituição financeira, referente à demora no atendimento, informamos que o presente se trata de mero aviso e posteriormente será reforçado mediante fiscalização deste Órgão.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

Juliano Moreira Celestino
6.082.575-1
Gerente de Serviços

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

Rua Carijós, n° 123, Bairro Centro – Conselheiro Lafaiete/MG CEP: 36.400-000.
Telefax: (31) 3769-2233 – procon@conselheirolafaiete.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE
PROCURADORIA MUNICIPAL
PROCON LAFAIETE

Conselheiro Lafaiete, 26 de abril de 2017.

Ofício PROCON nº. 017/2017

Ilmo. Sr. Gerente da Caixa Econômica Federal – Agência 3975
Breno Duarte Figueiredo

Assunto: Solicitação / FAZ
Ref.: Cumprimento da Lei nº 4.985/07

Prezado Senhor,

Vimos, por meio deste, solicitar ao Senhor, o cumprimento da Lei 4.985/07 que dispõe sobre a obrigatoriedade de atendimento em tempo razoável em se tratando de agências bancárias, qual seja:

> Art. 3º Para os fins do disposto nesta Lei, entende-se como sendo de vinte minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento, que compreende o instante em que a pessoa ingressa em um dos estabelecimentos a que se refere o art. 1º desta Lei e o instante em que venha a ser chamada para atendimento individual em estação de trabalho, mesa de atendimento, ou qualquer outro local para esse fim designado.
>
> § 1º Em se tratando de agências bancárias, o tempo razoável de espera estabelecido no caput deste artigo será exigido em dias normais de expediente, enquanto nos dias de pagamentos de pessoal, de aposentados, de pensionistas, de vencimentos de faturas de serviços públicos, de vencimentos de tributos municipais, estaduais ou federais, e no dia em que antecede feriado prolongado, bem como o posterior a esse, o tempo máximo será de trinta minutos.

Tendo em vista a ocorrência de reclamações neste Procon contra a instituição financeira, referente à demora no atendimento, informamos que o presente se trata de mero aviso e posteriormente será reforçado mediante fiscalização deste Órgão.

Sem mais para o momento, reiteramos nossos protestos de estima e consideração.

Recebi em 02/10

Atenciosamente,

FABRÍCIO PAULO DA SILVA
GERENTE DE ATENDIMENTO PF
Matr.: C 087443-9
Agência Queluz
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

MARIANA RAFAELA DE OLIVEIRA MENDES
GERENTE
PROCON MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE

Rua Carijós, nº 123, Bairro Centro – Conselheiro Lafaiete/MG CEP: 36.400-000.
Telefax: (31) 3769-2233 – procon@conselheirolafaiete.mg.gov.br