



PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU

Estado do Paraná

www.pmfi.pr.gov.br

Foz do Iguaçu, 27 de agosto de 2021.

Ofício nº 756/21 – GAB - GABINETE DO PREFEITO

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 417/2021**

Senhor Presidente:

Em atenção ao Requerimento nº 417/2021, de autoria do Nobre Vereador Galhardo, encaminhado pelo Ofício nº 726/2021-GP, de 11 de agosto de 2021, dessa Casa de Leis, remetemos a manifestação da Diretoria do PROCON, por meio da Folha de Informações e Despachos de 26 de agosto de 2021, acerca do cumprimento da lei que determina a distribuição de senhas para atendimento as pessoas que aguardam na fila fora das agências bancárias.

Atenciosamente,

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura:

Nilton Aparecido Bobato – **Secretário Municipal da Administração**

Francisco Lacerda Brasileiro - **Prefeito Municipal**

Ao Senhor

NEY PATRÍCIO DA COSTA

Presidente da Câmara Municipal

FOZ DO IGUAÇU – PR



PREFEITURA MUNICIPAL DE
FOZ DO IGUAÇU
ESTADO DO PARANÁ
26 de AGOSTO de 2021

ASSUNTO: **R: REQUERIMENTO Nº 417/2021**

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHOS

Ilma. Senhora Diretora de Administração,

Ao cumprimentá-la cordialmente, no intuito de fornecer subsídios para elaboração de resposta a ser encaminhada ao Poder Legislativo até o dia 27.08.2021, acerca do Requerimento n. 417/2021, solicitado a este Órgão e encaminhado por meio do presente requerimento, em 13.08.2021, de autoria do Vereador Galhardo e aprovado na Sessão Ordinária de 10.08.2021 pelo Exmo. Sr. Presidente daquela casa de leis, Sr. Ney Patrício, ao Exmo. Sr. Prefeito Chico Brasileiro, que solicita **informações a respeito do cumprimento da lei que determina a distribuição de senhas para atendimento as pessoas que aguardam na fila fora das agencias bancarias.**

A esse respeito, passo a expor o seguinte.

É importante lembrar que a defesa do consumidor é a atividade de proteção do consumidor através da divulgação de informação sobre a qualidade dos bens e serviços e através do exercício de pressão sobre as entidades públicas com o objetivo de defender os direitos dos consumidores.

A defesa do consumidor não se baseia apenas na punição dos que praticam ilícitos e violam os direitos do consumidor, como também na conscientização dos consumidores de seus direitos e deveres, bem como dos fabricantes, fornecedores e prestadores de serviços sobre suas obrigações demonstrando que agindo corretamente eles respeitam o consumidor e ampliam seu mercado de consumo contribuindo para o desenvolvimento do País.

Esta Diretoria responde pela gestão atual com o máximo de zelo e presteza, e em conjunto com a Administração Pública, busca o melhor atendimento e defesa aos consumidores.

Em resposta as informações solicitadas, pelo Vereador Galhardo, esta Diretoria irá responder no que tange as fiscalizações realizadas pelos fiscais deste Órgão.

Conforme planilha anexo de fiscalizações realizadas em instituições financeiras desde 04.08.2020, para verificação de eventuais descumprimentos à Lei Municipal 3.110/05 e ao Decreto Municipal 16.841/05, **foram lavradas autuações nas agências que se encontravam com emissores de senhas inoperantes, e quanto às filas externas, realizou-se orientação ou, conforme o caso, os fornecedores foram notificados para enviar explicações sobre os procedimentos realizados para minimizar a demora para atendimento aos que se encontravam na fila externa, já que que não tem previsão legal específica de tempo máximo de espera para esta situação, nem obrigatoriedade de distribuição de senhas aos consumidores que nela se encontram.**

Cabe mencionar que o PROCON - FI possui legitimidade para aplicação de sanção administrativa, conforme os parâmetros legais e segundo uma equilibrada ponderação das circunstâncias envolvidas no caso



PREFEITURA MUNICIPAL DE
FOZ DO IGUAÇU
ESTADO DO PARANÁ
26 de AGOSTO de 2021

ASSUNTO: **R: REQUERIMENTO Nº 417/2021**

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHOS

concreto, baseada no Decreto nº 2.181/97 que atribui competência para tanto.

É imperioso considerar que as multas impostas por decorrência de infrações nas relações de consumo exercem o efeito educativo, no sentido de recomendar às empresas fornecedoras de bens ou serviços maiores respeito ao consumidor.

Quando perfeitamente demonstradas às práticas infrativas à legislação consumerista, está o infrator sujeito ao pagamento de multa (Lei federal nº 8.078/90, artigo 56, inciso I e Decreto federal nº 2.181/97, artigo 18, inciso I).

Passa-se, em seguida, à individualização da sanção administrativa, observando os critérios estabelecidos pelos artigos 24 e 28 do Decreto federal nº 2.181/97, bem como na Portaria PROCON-PR n. 05/2017, cuja metodologia de cálculo a ser aplicada nos processos administrativos foi formulada conforme os parâmetros estabelecidos no art. 57 da Lei Federal nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor e no art. 28 do Decreto Federal nº 2.181/97, que o regulamentou.

Segundo fórmula abaixo, chega ao valor da multa, tendo como valor mínimo hoje, R\$ 704,29 (setecentos e quatro reais, vinte e nove centavos).

A apresentação gráfica da fórmula é a seguinte:

$$VM = (MM \times IG \times SE \times VA) \times (AT) \times (AG) \times (REI) \times (NP)$$

DESCRIÇÃO DA FÓRMULA

Onde:

VM = Valor da Multa

MM= Valor mínimo da multa = R\$ 704,29 ou seu valor atualizado, conforme Portaria Procon/PR nº 03/2011, disponível para consulta no sítio eletrônico do Procon/PR.

IG= Índice de Gravidade da(s) Infração(ões) – Vide tabela constante no Anexo II.

SE = Situação Econômica da Empresa – Vide tabela constante no Anexo III.

VA = Vantagem Auferida – Vide tabela constante no Anexo IV.

AT = Atenuantes – Vide tabela constante no Anexo V.

AG = Agravantes – Vide tabela constante no Anexo VI.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
FOZ DO IGUAÇU
ESTADO DO PARANÁ
26 de AGOSTO de 2021

ASSUNTO: **R: REQUERIMENTO Nº 417/2021**

FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHOS

REI = Reincidência – Vide tabela constante no Anexo VII.

NP = Número de Processos – Quantidade de Processos Individuais reunidos no mesmo procedimento

Para que o cálculo não fosse baseado em parâmetros subjetivos ou dependesse da subjetividade do analista do processo, quantificou-se reunidos no Processo Coletivo (se houver), na forma prevista na citada Portaria a gravidade da prática infrativa, a situação econômica da empresa, a vantagem auferida, as circunstâncias atenuantes, as agravantes, a existência de reincidência e o número de processos individuais reunidos no Processo Coletivo (se houver), na forma prevista na citada Portaria Procon-PR 05/2017.

Sem mais, coloco-me à disposição para quaisquer outras informações necessárias.

Atenciosamente,

Claudinéia de Pieri Raposo Pliacekos

Diretora do Procon

Portaria 67.425

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura:
CLAUDINEIA DE PIERI RAPOSO PLIACEKOS

	ORIGEM	DOCUMENTO/FA/AUTO DE ORIGEM	RAZÃO SOCIAL / PESSOA FÍSICA	NOME FANTASIA	CNPJ	ASSUNTO	DATA DE LAVRATURA DO TERMO	DATA DE ENTREGA OU VISITA	PROCEDIMENTO
14/08/20	Telefone		Itaú Unibanco S/A	Itaú - Agência 3839	60.701.190/4048-84	Denunciante afirma que está esperando desde 09h para ser atendido e, até 09h40, nenhum funcionário do banco apareceu		14/08/20	Em verificação no local (10h05) constatou-se que os idosos já tinham sido atendidos e não havia espera, naquele momento, na agência
03/09/20	Telefone		Banco Bradesco S/A	Bradesco - Agência 6046	60.746.948/8991-82	Demora para atendimento na fila dos caixas e poucos funcionários atendendo	08/09/20	08/09/20	Auto de Constatação 1654
08/10/20	Fiscalização		Banco Bradesco S/A	Bradesco - Agência 3187	60.746.948/0554-48	Tempo excessivo de espera na fila situada na área externa da agência de atendimento	08/10/20	08/10/20	Auto de Constatação 1661
08/10/20	Fiscalização		Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 0589	00.360.305/0589-60	Tempo excessivo de espera na fila situada na área externa da agência de atendimento	08/10/20	08/10/20	Auto de Constatação 1662
20/10/20	Telefone		Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 3976	00.360.305/3976-67	Tempo excessivo de espera na fila situada na área externa da agência de atendimento	20/10/20	20/10/20	Auto de Constatação 1663
14/12/20	Atendimento	41.009.001.20.0001618	Banco Santander (Brasil) S/A	Santander - Agência 3601	90.400.888/1985-89	Desrespeito ao tempo máximo de espera	21/12/20	21/12/20	Auto de Infração 1221
25/01/21	Fiscalização		Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 3976	00.360.305/3976-67	Fila externa demasiadamente demorada	25/01/21	25/01/21	Auto de Constatação 1677
05/02/21	E-mail		Banco Santander (Brasil) S/A	Santander - Agência 3601	90.400.888/1985-89	Desrespeito ao tempo máximo de espera	19/03/21	19/03/21	Notificação 603
10/02/21	Atendimento	41.009.001.21-0000162	Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 3976	00.360.305/3976-67	Desrespeito ao tempo máximo de espera	11/03/21	11/03/21	Auto de Infração 1226

	ORIGEM	DOCUMENTO/FA/AUTO DE ORIGEM	RAZÃO SOCIAL / PESSOA FÍSICA	NOME FANTASIA	CNPJ	ASSUNTO	DATA DE LAVRATURA DO TERMO	DATA DE ENTREGA OU VISITA	PROCEDIMENTO
10/02/21	Atendimento	41.009.001.21.0000163	Banco Bradesco S/A	Bradesco - Agência 3187	60.746.948/0554-48	Demora para atendimento em fila	24/03/21	24/03/21	Notificação 615
17/02/21	Atendimento	41.009.001.21.0000190	Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 4156	00.360.305/4156-65	Demora para atendimento em fila	19/03/21	19/03/21	Notificação 602
29/03/21	Diretoria	41.009.001.21.0000190	Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 4156	00.360.305/4156-65	Desrespeito ao tempo máximo de espera	31/03/21	31/03/21	Auto de Infração 1231
17/05/21	E-mail		Banco Santander (Brasil) S/A	Santander - Agência 0673	90.400.888/1199-72	Desrespeito ao tempo máximo de espera	30/06/21	30/06/21	Notificação 606
25/05/21	Ouvidoria	Memorando 11763/21	Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 0589	00.360.305/0589-60	Demora para atendimento; espera de 03 horas na fila externa; aglomeração generalizada	25/05/21	25/05/21	Notificação 604
26/05/21	Diretoria	Notificação 603	Banco Santander (Brasil) S/A	Santander - Agência 3601	90.400.888/1985-89	Desrespeito ao tempo máximo de espera	30/07/21	30/07/21	Auto de Infração 1242
07/06/21	Fiscalização		Banco Bradesco S/A	Bradesco - Agência 3187	60.746.948/0554-48	Tempo excessivo de espera na fila situada na área externa da agência de atendimento		07/06/21	Solicitação para agilidade no serviço, dentro da limitação de capacidade imposta por Decreto Municipal, por não existir limite de tempo para tal fila
08/06/21	Telefone		Banco Bradesco S/A	Bradesco - Agência 6008	60.746.948/6662-48	Verificação de fila externa		08/06/21	Solicitação para agilidade no serviço, dentro da limitação de capacidade imposta por Decreto Municipal, por não existir limite de tempo para tal fila
17/06/21	Fiscalização		Banco Bradesco S/A	Bradesco - Agência 3187	60.746.948/0554-48	Emissor de senhas inoperante; Certificado de Vistoria dos Bombeiros; verificação de fila externa	17/06/21	17/06/21	Auto de Constatação 1691

	ORIGEM	DOCUMENTO/FA/AUTO DE ORIGEM	RAZÃO SOCIAL / PESSOA FÍSICA	NOME FANTASIA	CNPJ	ASSUNTO	DATA DE LAVRATURA DO TERMO	DATA DE ENTREGA OU VISITA	PROCEDIMENTO
22/06/21	Fiscalização		Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 2540	00.360.305/2540-41	Emissor de senhas inoperante; Certificado de Vistoria dos Bombeiros; verificação de fila externa	22/06/21	22/06/21	Auto de Constatação 1693
06/07/21	Fiscalização		Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 0589	00.360.305/0589-60	Certificado de Vistoria dos Bombeiros; verificação de fila externa	06/07/21	06/07/21	Auto de Constatação 1695
22/07/21	Fiscalização		Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 3976	00.360.305/3976-67	Emissor de senhas inoperante; Certificado de Vistoria dos Bombeiros; verificação de fila externa	22/07/21	22/07/21	Auto de Constatação 1703
22/07/21	Fiscalização		Caixa Econômica Federal	Caixa - Agência 4156	00.360.305/4156-65	Emissor de senhas inoperante; Certificado de Vistoria dos Bombeiros; verificação de fila externa	22/07/21	22/07/21	Auto de Constatação 1704

Foram realizadas fiscalizações em instituições financeiras, **sendo aplicadas punições quanto comprovado descumprimento à Lei Municipal 3.110/05 e ao Decreto Municipal 16.841/05**, principalmente no que se refere à extrapolação do tempo máximo de espera no interior das agências bancárias; quanto às filas externas, realizou-se orientação ou, conforme o caso, os fornecedores foram notificados para enviar explicações sobre os procedimentos realizados para minimizar a demora para atendimento na fila externa, que não tem previsão legal específica de tempo máximo nem obrigatoriedade de distribuição de senhas.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **FOLHA DE INFORMAÇÃO E DESPACHOS**

Número: **417/21**

Assunto: **R: REQUERIMENTO Nº 417/2021**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=713b2dd6-98ad-4136-b864-a73a0d9b97b5&cpf=91765277949>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação:

713b2dd6-98ad-4136-b864-a73a0d9b97b5

Hash do Documento

4146A89CF0AF1B7519F5789AE924C211FFBAE1E1B6D594758A379A8AAFFB756D

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 27/08/2021 é(são) :

CLAUDINEIA DE PIERI RAPOSO PLIACEKOS (Signatário) - CPF: 91765277949 em 26/08/2021
19:42:21 - **OK**

Tipo: Assinatura Eletrônica



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536 , DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo , produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

Tipo: **OFICIO**

Número: **756/2021**

Assunto: **RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 417/2021**

O documento acima foi proposto para assinatura eletrônica na plataforma **SID** de assinaturas.

Para verificar as assinaturas clique no link:

<https://sistemas.pmf.pr.gov.br/rp/sidpublico/verificar?codigo=945f303d-8bb1-49cf-ab27-e46426519d92&cpf=64806103934>

e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação:

945f303d-8bb1-49cf-ab27-e46426519d92

Hash do Documento

213C437872CE4F7BF18FE4BB0369418C99F6CD58D65C2E45483674759FED37B0

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 30/08/2021 é(são) :

Nilton Bobato (Signatário) - CPF: 64806103934 em 27/08/2021 16:56:01 - **OK**

Tipo: Assinatura Digital

Francisco Lacerda Brasileiro (Signatário) - CPF: 53736656491 em 27/08/2021 18:26:41 - **OK**

Tipo: Assinatura Digital



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO Nº 28.900, DE 20 DE JANEIRO DE 2021.

LEI Nº 4536 , DE 4 DE SETEMBRO DE 2017.

Autoriza a utilização do meio eletrônico para a gestão dos processos administrativos e de documentos de arquivo, produzidos nos termos das Leis nºs 3.971, de 17 de abril de 2012 e 4.057, de 19 de dezembro de 2012, no âmbito dos órgãos da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Município de Foz do Iguaçu.