



Excelentíssimo Senhor
EDUARDO ALBANI DALA COSTA
Presidente da Câmara Municipal de Pato Branco

REQUERIMENTO Nº 675/2024

Requer ao Itaú Unibanco Holding S.A. que implemente melhorias significativas no atendimento de sua agência em Pato Branco-PR, com especial atenção aos direitos dos consumidores idosos. Observa-se a necessidade de medidas para evitar que os idosos enfrentem condições adversas enquanto aguardam na fila externa, como exposição ao sol ou à chuva, com espera média de 40 minutos para a retirada de uma senha e após adentrarem ao banco, são direcionados para outra fila, para a abertura de conta, levando até duas horas para o atendimento, sem as acomodações necessárias, como também práticas abusivas, como persuasão para aderir a serviços bancários desnecessários como a abertura de contas.

O vereador signatário, **Claudemir Zanco - PL**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, requer ao Itaú Unibanco Holding S.A (Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100, Torre Olavo Setubal, Parque Jabaquara - CEP 04344-902 - São Paulo - Brasil), que implemente melhorias significativas no atendimento de sua agência em Pato Branco-PR, com especial atenção aos direitos dos consumidores idosos. Observa-se a necessidade de medidas para evitar que os idosos enfrentem condições adversas enquanto aguardam na fila externa, como exposição ao sol ou à chuva, com espera média de 40 minutos para a retirada de uma senha e após adentrarem ao banco, são direcionados para outra fila, para a abertura de conta, levando até duas horas para o atendimento, sem as acomodações necessárias, como também práticas abusivas, como persuasão para aderir a serviços bancários desnecessários como a abertura de contas.

Além disso, é imperativo que se reduza o tempo de espera no interior da agência, particularmente no que diz respeito à abertura de contas, que atualmente pode levar até duas horas. Destaco que a Lei Municipal nº 2008, de 3 de janeiro de 2001, que obriga as agências, a colocar a disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável. Essa demora no atendimento deve ser mitigada, e é essencial garantir que os idosos e outros clientes sejam providos das acomodações necessárias durante o período de espera.

Por fim, é vital que o banco combata práticas abusivas, como a persuasão para aderir a serviços bancários desnecessários. Isso inclui a abertura de contas sem consentimento explícito e o desconhecimento das condições contratuais e dos direitos dos



Rua Arariboia, 491, Centro - 85501-262 - Pato Branco - Paraná



(46) 3272 - 1500 / 3272 - 1541



<http://www.patobranco.pr.leg.br> / vereadorbiruba@patobranco.pr.leg.br





CÂMARA MUNICIPAL DE
PATO BRANCO

consumidores. Tais práticas devem ser coibidas para assegurar a transparência e a equidade no relacionamento com os clientes.

Nestes termos, pede deferimento.

Pato Branco, documento datado e assinado digitalmente.



Rua Arariboia, 491, Centro - 85501-262 - Pato Branco - Paraná



(46) 3272 - 1500 / 3272 - 1541



<http://www.patobranco.pr.leg.br> / vereadorbiruba@patobranco.pr.leg.br





CÂMARA MUNICIPAL DE
PATO BRANCO



Rua Arariboia, 491, Centro - 85501-262 - Pato Branco - Paraná



(46) 3272 - 1500 / 3272 - 1541



<http://www.patobranco.pr.leg.br> / vereadorbiruba@patobranco.pr.leg.br





CÂMARA MUNICIPAL DE PATO BRANCO

LEI Nº 2.008, DE 3 DE JANEIRO DE 2001.

Súmula: Obriga as agências bancárias, no âmbito do município, a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

O Presidente da Câmara Municipal de Pato Branco, Estado do Paraná, nos termos do parágrafo 5º do artigo 36, da Lei Orgânica Municipal, com a nova redação dada pela Emenda a Lei Orgânica Municipal nº 03 de 09 de novembro de 1994, promulga a seguinte Lei:

Art. 1º - Ficam as agências bancárias, no âmbito do município, obrigadas a colocar, à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

Art. 2º - Para os efeitos desta lei, entende-se como tempo razoável para atendimento, no máximo até 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriado prolongado.

Art. 3º - As agências bancárias têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação da presente lei, para adaptarem-se às suas disposições.

Art. 4º - O não cumprimento das disposições da presente lei sujeitará a infratora às seguintes punições:

- I – advertência;
- II – multa de 200 (duzentas) UFM's – Unidades Fiscais Municipais;
- III – multa de 400 (quatrocentas) UFM's – Unidades Fiscais Municipais, até a 5ª (quinta) incidência;
- IV – suspensão do alvará de funcionamento, após a 5ª (quinta) reincidência.

Art. 5º - As denúncias dos munícipes, com impresso padrão fornecido pela Prefeitura, deverão ser encaminhadas ao órgão municipal encarregado de zelar pelo cumprimento da presente lei, ou seja, Departamento de Contabilidade e Finanças.

Parágrafo único. Tão logo receba as denúncias, o Departamento de Contabilidade e Finanças deverá encaminhar cópia das mesmas à Câmara de Vereadores, informando as providências tomadas.

Art. 6º - As agências bancárias deverão fixar, em locais visíveis, cartazes orientando os clientes a respeito desta lei, citando, inclusive, o número e a súmula da mesma.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Esta lei decorre do projeto de lei de autoria do vereador Gilson Marcondes – PFL.



Rua Arariboia, 491, Centro - 85501-262 - Pato Branco - Paraná



(46) 3272 - 1500 / 3272 - 1541



<http://www.patobranco.pr.leg.br> / vereadorbiruba@patobranco.pr.leg.br





CÂMARA MUNICIPAL DE **PATO BRANCO**

Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Pato Branco, em 3 de janeiro de 2001.



Nereu Faustino Ceni
Presidente



Rua Arariboia, 491, Centro - 85501-262 - Pato Branco - Paraná



(46) 3272 - 1500 / 3272 - 1541



<http://www.patobranco.pr.leg.br> / vereadorbiruba@patobranco.pr.leg.br





CÂMARA MUNICIPAL DE PATO BRANCO

ITAU0000 123507050 110424 1.500,000 SAQVINS
BANCO ITAU S/A - COMPROVANTE DE SAQUE INSS
AGENCIA 1235 DATA 11/04/24 HORA 11:46:41
BENEFIC. 0121768788-1 ANDRELLINA B ZANCO
= SALDO ANTERIOR 88,00
+ BENEFICIO CREDITADO 1.412,00
- VALOR DO SAQUE 1.500,00
= SALDO DISPONIVEL 0,00
PRÓXIMO BENEFICIO EM : 06/05/24
ÚLTIMA PROVA DE VIDA : 09/07/21
JÁ ESTÁ DISPONIVEL SEU EXTRATO ANUAL DE DESPESAS
COM OPERAÇÃO DE CREDITO, SOLICITE COM QUALQUER
GERENTE ITAU.

ITAU0000 123507050 110424 1.500,000 SAQVINS



11/04/2024 11:02
P035

SAQUE INSS - BENEFICIO CREDITADO
BANCO ITAU S/A - AGENCIA 1235
DATA 11/04/24 HORA 11:46:41

ITAU UNIBANCO S.A.

ITAU UNIBANCO S.A.

ITAU UNIBANCO S.A.

ITAU UNIBANCO S.A.

ITAU UNIBANCO S.A.



Itau Unibanco S.A.



Rua Arariboia, 491, Centro - 85501-262 - Pato Branco - Paraná



(46) 3272 - 1500 / 3272 - 1541



<http://www.patobranco.pr.leg.br> / vereadorbiruba@patobranco.pr.leg.br





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: BAAB-77CD-744C-9448

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



CLAUDEMIR ZANCO (CPF 856.XXX.XXX-34) em 10/05/2024 17:02:55 (GMT-03:00)

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



RODRIGO JOSÉ CORREIA (CPF 009.XXX.XXX-60) em 13/05/2024 14:53:33 (GMT-03:00)

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://cmpatobranco.1doc.com.br/verificacao/BAAB-77CD-744C-9448>