



SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU - SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
TELEFONE (14) 3811-1444



RUA DR. CARDOSO DE ALMEIDA, 1001 - CENTRO - BOTUCATU/SP
CEP. 18.600-005 - CASA DO CIDADÃO
procon@botucatu.sp.gov.br

Botucatu, 03 de Outubro de 2018.

A
Câmara Municipal de Botucatu
Sr. Presidente
Isaías Branco da Silva Colino

Num. Protocolo

0292/2018

Câmara Municipal de Botucatu

Data: **03/10/2018**

Hora: **10:45:00**

Procedência: **PROCON**

Assunto: **Responde ao Requerimento nº 988/18**

Em resposta ao Ofício nº 988/2.018GP a informamos que temos 01 reclamação em nome do Sr. Renan Gonzaga Azevedo contra Banco do Brasil – CIP: 00.234/2.018 registrada nesse PROCON, temos ainda, várias outras reclamações feitas via telefone, onde os consumidores não vem pessoalmente para fazerem a reclamação escrita.

Segue cópia da CIP para conhecimento da resposta do Banco Central do Brasil.

Sendo só para o momento nos pomos a disposição

Atenciosamente,


-MÁRCIO CESAR LOPES DA SILVA-
-COORDENADOR PROCON BOTUCATU-



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**



TEL. (14) 3882-7722 / FAX: (14) 3815-7974 – BOTUCATU/SP –
RUA DR. CARDOSO DE ALMEIDA, 1001 – CENTRO – CEP 18.600-005
procon@botucatu.sp.gov.br

Botucatu, 07 de Março de 2018.

CIP: 00.234/2.018

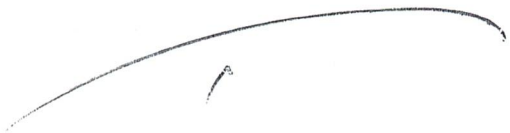
Consumidor: Renan Gonzaga Azevedo

CPF: 374.560.308-71

Fornecedor: Banco do Brasil

O PROCON de Botucatu, órgão vinculado à Secretaria de Justiça e da Cidadania, e o consumidor acima citado, solicitam que a Vossa Senhoria ofereça por escrito o esclarecimento à reclamação formulada em anexo no prazo improrrogável de 10 dias, a contar do recebimento desta notificação.

Alertamos Vossa senhoria que, o não atendimento á presente nos forçará a adoção de medidas judiciais cabíveis especialmente o encaminhamento de representação junto ao Ministério Público para a apuração da prática de crime de desobediência.


- MARCIO CESAR LOPES DA SILVA -
Coordenador do Procon de Botucatu



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON - BTU - GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL**

Rua Dr. Cardoso de Almeida, 1001 - Centro - CEP 18600-005

Telefone: (14) 3882-7722 - Fax: (14) 3815-7974



ILMO. SENHOR COORDENADOR DO PROCON DE BOTUCATU/SP

NOME: Renan Gonzaga de Azevedo
CPF: 379.560.308-71 RG: 44.948.271-6 TELEFONE: (14) 98103-3007
RUA: Antônio Capiletti (Rua 14) Nº 553
BAIRRO: Maria Suíza CEP: 18690-000 CIDADE: Botucatu

Vem respeitosamente à presença de Vossa Senhoria, junto a esse Órgão de Defesa do Consumidor Municipal, PROCON BOTUCATU, expor, e ao final requer o que se segue:

A respeito da prestação de serviço do Banco do Brasil que vem sendo feita de maneira desproporcional, na forma de que seus canais eletrônicos não tem manutenção adequada, nem são atendidos com frequência principalmente nos finais de semana e feriados deixando seus clientes insatisfeitos, comunicando funcionários internos e sempre alegam não poder fazer nada e colocando a culpa no sistema que vive fora do ar, e que não cabe a eles resolver o problema.

Isto posto, requer seguintes providências:

É que seus serviços sejam feitos de forma adequada.

Por todo o teor, pede deferimento e firma o presente.

Botucatu, 06 de março de 2018.

RENAN GONZAGA DE AZEVEDO
Assinatura

END. EMPRESA RECLAMADA:



SISBB - SISTEMA DE INFORMACOES BANCO DO BRASIL
06/03/2018 - Autoatendimento - 11:36:07
834174507 0480

SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO DE SAQUE

REGISTRO EFETUADO COM SUCESSO SOB NÚMERO:

68540000019615113608

Sua ocorrência está sendo encaminhada

para tratamento imediato.

MANTENHA O NÚMERO DO REGISTRO ATÉ SUA SOLUÇÃO.

EM CASO DE DÚVIDA, PROCURE UMA AGÊNCIA BB

Leia no verso como conservar este documento,
entre outras informações.

**SIGEP****AVISO DE
RECEBIMENTO**

CONTRATO 9912321286

DESTINATÁRIO:

Banco do Brasil - BAIRRO
Rua Major Matheus, 467
Vila dos Lavradores
18609083 Botucatu-SP

AR034351831BI

**REMETENTE:** Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania**ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO DO OBJETO:**

Rua Doutor Cardoso de Almeida, 1001
Centro
18600005 Botucatu-SP

TENTATIVAS DE ENTREGA:

1° ____/____/____ : ____h
2° ____/____/____ : ____h
3° ____/____/____ : ____h

MOTIVO DE DEVOLUÇÃO:

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1 Mudou-se | 5 Recusado |
| 2 Endereço Insuficiente | 6 Não Procurado |
| 3 Não Existe o Número | 7 Ausente |
| 4 Desconhecido | 8 Falecido |
| 9 Outros _____ | |

CARIMBO
UNIDADE DE ENTREGA

RUBRICA E MATRÍCULA DO CARTEIRO

Handwritten signature: GOSTAULO L. CELESTRIM
A Cartão de Entrega
Matrícula 85145718
CDD BOTUCATU

OBSERVAÇÃO CIP: 00.234/2.018 - RENAN GONZAGA AZEVEDO

ASSINATURA DO RECEBEDOR

Handwritten signature: Gustavo L. Celestrim

DATA DE ENTREGA

Handwritten date: 12/03/18

NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR

Handwritten name: GOSTAULO F. CELESTRIM

Nº DOC. DE IDENTIDADE

Ao**Ilmo. Sr. Coordenador do PROCON de Botucatu/SP****Referência:****CIP: 00.234/2.018****Consumidor: Renan Gonzaga Azevedo****CPF: 374.560.308-71****Prezado Senhor,**

O Banco do Brasil S.A., vem por meio desta, responder a notificação supracitada.

Informamos que os terminais passam por constante manutenção e substituição para manter o funcionamento e os modelos mais atuais e funcionais. O Banco busca um índice de eficiência elevado e todo defeito ou falha é solucionado no menor tempo possível.

O caso em questão foi atípico onde três terminais apresentaram defeito durante o final de semana, sendo dois solucionados na primeira hora de trabalho na segunda-feira e um aguardando intervenção de um técnico, que ocorreu no mesmo dia a tarde.

Lamentamos quaisquer transtornos que possam ter acontecido, pois esta Instituição pauta sua atuação sempre buscando a excelência no atendimento, objetivando a plena satisfação de nossos clientes, baseado no respeito às suas necessidades.

Também para atender cada vez melhor aos seus clientes, pessoas físicas e jurídicas, o Banco do Brasil conta com terminais compartilhados de outras instituições, com a rede de correspondentes identificados com a marca MaisBB, com o Banco Postal e a Rede Banco 24 Horas.

Lamentamos quaisquer transtornos que possam ter ocorrido, pois nosso intuito é sempre a plena satisfação de nossos clientes.

Aproveitamos para reiterar nossos protestos de elevada estima e consideração.

Respeitosamente,

Carlos Augusto Arbex Silva
Gerente de Módulo UA
Matr.: 1.769.889-4

Carlos Augusto Arbex Silva
Gerente de Módulo UA

Banco do Brasil S.A.
CNPJ: 00.000.000/0079-50



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA
COORDENADORIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON-BOTUCATU – SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

TEL. (14) 3882-7722 /FAX: (14) 3815-7974 – RUA DR. CARDOSO DE ALMEIDA, 1001 –
CENTRO – BOTUCATU/SP – CEP. 18.600-005
procon@botucatu.sp.gov.br



Botucatu, 22 de Março de 2018.

**Ao
Banco Central**

**Consumidor: Renan Gonzaga Azevedo
CPF: 374.560.308-71**

Estamos encaminhando cópia da CIP para conhecimento.

Certo do pronto atendimento desde já agradeço.

Atenciosamente


-MARCIO CESAR LOPES DA SILVA-
COORDENADOR – PROCON BOTUCATU



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ofício 5891/2018-BCB/Aspar
PE 127008

Brasília, 9 de abril de 2018.

A Sua Senhoria o Senhor
Marcio Cesar Lopes da Silva
Coordenador do Procon de Botucatu
Rua Dr. Cardoso de Almeida, nº 1001 – Centro
18600-005 – Botucatu/SP

Assunto: CIP:00.234/2.018

Senhor Coordenador,

Reportamo-nos ao CIP:00.234/2.018, de 7 de março de 2018, recebido neste Banco Central em 3 de abril de 2018, por meio do qual V.S^a. requer desta Autarquia a apresentação de informações ou solução para a demanda formulada pelo Sr. Renan Gonzaga Azevedo, CPF 374.560.308-71, solicitando providências necessárias quanto à manutenção dos caixas eletrônicos e disponibilização de dinheiro em espécie na agência do Banco do Brasil de Botucatu/SP.

2. A propósito, consoante esclarecimentos prestados pela área técnica desta Autarquia, informamos que, ao Banco Central do Brasil, no que concerne à demanda do público por cédulas e moedas metálicas, compete (i) a emissão de cédulas e moedas metálicas, nas condições e limites autorizados pelo Conselho Monetário Nacional; (ii) a execução dos serviços do meio circulante, na qual insere-se, dentre outras atividades, a distribuição de numerário, conforme art. 10, I e II, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964.

3. No âmbito do desempenho da atividade de distribuição de numerário, para suprir a demanda do público, cabe o abastecimento de cédulas e moedas metálicas às instituições financeiras, tarefa, atualmente, desempenhada por intermédio de instituição financeira custodiante especialmente contratada para essa finalidade, não havendo que se falar em atendimento, de forma direta e imediata, ao público em geral. 



Departamento de Relacionamento Institucional e Assuntos Parlamentares (Aspar)

SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 18º andar

70074-900 Brasília – DF

Tel.: (61) 3414-2928

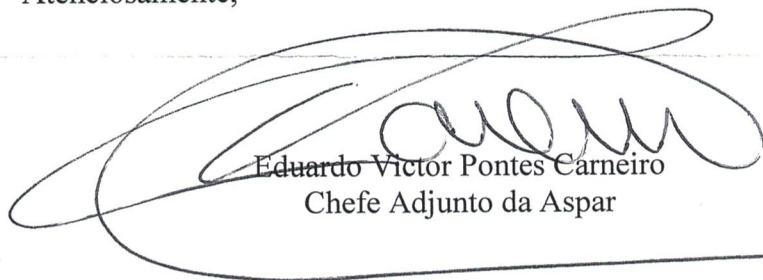
E-mail: aspar@bcb.gov.br



BANCO CENTRAL DO BRASIL

4. Finalmente, esclarecemos que não há norma expedida pelo Conselho Monetário Nacional - CMN e/ou pelo Banco Central do Brasil - BCB que determine a obrigatoriedade de disponibilização de serviços por meio de caixa eletrônico de autoatendimento, sendo, portanto, uma discricionariedade do banco comercial. A obrigatoriedade de atendimento dos bancos comerciais restringe-se, nesse aspecto, aos respectivos caixas (guichês de caixa), nos quais o cliente pode sacar a integralidade do valor desejado, conforme art. 3º da Resolução CMN nº 3.694, de 26 de março de 2009. 

Atenciosamente,



Eduardo Victor Pontes Carneiro
Chefe Adjunto da Aspar

**SIGEP****AVISO DE
RECEBIMENTO**

CONTRATO 9912321286

DESTINATÁRIO:

Banco Central do Brasil
SBS Quadra 3 Bloco B - Loc Ed Sede QD, 3
Bloco B - 19 Andar Asa Sul - Setor Bancário Sul
70074900 Brasília-DF

AR044820429BI

**REMETENTE:** Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania**ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO DO OBJETO:**

Rua Doutor Cardoso de Almeida, 1001
Centro
18600005 Botucatu-SP

OBSERVAÇÃO

CIP: 00.234/2.018 - RENAN GONZAGA AZEVEDO

ASSINATURA DO RECEBEDOR

Marco Antonio Brito Sales
RG - 1.410.300-SSP/PI

NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR

Demap/DiDoc/Supar

TENTATIVAS DE ENTREGA:

1º ____/____/____ : ____ h
2º ____/____/____ : ____ h
3º ____/____/____ : ____ h

MOTIVO DE DEVOLUÇÃO:

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1 Mudou-se | 5 Recusado |
| 2 Endereço Insuficiente | 6 Não Procurado |
| 3 Não Existe o Número | 7 Ausente |
| 4 Desconhecido | 8 Falecido |
| 9 Outros | |

CARIMBO
UNIDADE DE ENTREGA

RUBRICA E MATRÍCULA DO CARTEIRO

DATA DE ENTREGA

03 ABR 2018

Nº DOC. DE IDENTIDADE

Correios
Elma Cunha Barbosa
Carteiro Atividade de Coleta
Matr: 8132248 2