



*Câmara Municipal de Carandaí*  
*Rua Dr. Rubem Amado, 217- Bairro Rosário - 36280-000*  
*Carandaí/MG - Telefax: (32) 3361-1501 - 3361-2097*  
*contato@camaracarandai.mg.gov.br*

## **RELATÓRIO DA COMISSÃO DE DIREITOS HUMANOS, DO IDOSO, DE COMBATE À FOME E À POBREZA.**

### **ANÁLISE:**

Trata-se da correspondência apresentada pelo Senhor Antônio Pereira Martins e, devidamente encaminhada a esta pasta, sobre o descumprimento do Estatuto do Idoso pelas instituições bancárias, agência dos correios, lojas, supermercados, no que concerne ao atendimento prioritário.

### **FUNDAMENTAÇÃO:**

No dia 14 de maio de 2015, os membros da Comissão, Vereadores Cor Jesus Moreno, Maria da Conceição Aparecida Baeta e Welington Luís Baeta Lacerda recebeu o Senhor Antônio Pereira Martins, que justificou a apresentação da denúncia. Desta forma, os membros decidiram efetuar uma diligência para apurar os fatos expostos.

Na manhã do dia 21 de maio de 2015, às 8 horas e 30 minutos, os Vereadores Cor Jesus Moreno e Maria da Conceição Aparecida Baeta, se dirigiram à Agência ITAÚ, onde foram recebidos pela Gerente Comercial, Senhora Aparecida Maria Guimarães e pelo Gerente Operacional, Senhor Geovane Ribeiro de Assis, que relataram que em dias de pagamento do INSS o atendimento é iniciado às 10 horas, onde disponibilizam funcionário(estagiário) para o atendimento especial. Informaram que do 1º ao 5º dia útil, por serem dias de mais movimento, é oferecida uma mesa de café, com cadeiras para acomodação, orientam os funcionários, instrui aos idosos para a conferência de dinheiro e dá outras informações de segurança. Quando chove, a agência é aberta mais cedo, organizando uma fila interna. Existem 2 caixas para atendimento, sendo um para atendimento prioritário que possui cadeiras disponíveis para o atendimento prioritário. Quanto à mobilidade, reconheceram que há dificuldade de localização geográfica e precisam de um espaço maior.

Após, às 9 horas e 30 minutos, os Vereadores se dirigiram à Agência dos Correios, onde foram recebidos pelo Supervisor Operacional, Senhor Vinicius de Faria Costa Araújo, pelo Atendente, Senhor Vicente Paula da Silva e pelo Gerente, Senhor Ivo Alberto Violeti de Souza. Após breve exposição do motivo da oitiva e, franqueada a palavra, informaram que a denúncia não procede, pois existe um caixa disponível para atendimento prioritário, com sistema de senha, operado pelo Atendente Vicente Paula da Silva, por ser da cidade, conhecer muitos moradores e por possuir afinidade com muitos. Este informou que os equipamentos são adequados, operados cuidadosamente.

Prosseguindo, às 9 horas e 50 minutos, os Vereadores se dirigiram à Agência do Bradesco, onde foram recebidos pelo Gerente Geral da Agência, Senhor Márcio



*Câmara Municipal de Carandaí*  
*Rua Dr. Rubem Amado, 217- Bairro Rosário - 36280-000*  
*Carandaí/MG - Telefax: (32) 3361-1501 - 3361-2097*  
*contato@camaracarandai.mg.gov.br*

Nicolato de Paula. Após breve explanação da denúncia e franqueada a palavra, o Gerente informou que a Agência cumpre o atendimento prioritário e que serão instaladas cadeiras preferenciais. Quanto ao tempo de atendimento, informou que não ultrapassa 15 minutos. Que possui uma boa relação com o PROCON. A acessibilidade encontra-se dentro dos padrões. Que possui 2 caixas, sendo 1 de atendimento prioritário, onde o idosos tem pré-atendimento.

Continuando, os Vereadores se dirigiram à Agência do Banco do Brasil, onde foram recebidos pelo Gerente Geral, Senhor José Vicente Lucas de Souza. Após leitura da denúncia, o Gerente informou que a agência atende um grande número de idosos e que o próprio sistema seleciona ou prioriza. Que o ambiente é adequado, possui ampla mobilidade. Existem 2 caixas efetivos e o atendimento ao cliente e à pessoas física é separado, em áreas distintas e que cumpre o atendimento prioritário.

Por fim, os Vereadores se dirigiram ao Supermercado Sales, onde foram recebidos pela Gerente de Loja, Senhora Juliana Sant'Ana Diniz. Após leitura da denúncia, a Gerente informou que existe o caixa preferencial e que pode haver falta de atendimento momentâneo, por vários motivos, como a saída para lanche, troca de horário. Que hoje o estabelecimento, por estar passando por reformas, não tem placas e, finda esta fase serão recolocadas. Informou que, mesmo com tais dificuldades apontadas, os supervisores de frente de loja são instruídos para cumprir o atendimento em assunto, pois o compromisso do estabelecimento é sempre valorizar e atender bem o cliente.

No dia 28 de maio de 2015, às 10 horas, os membros da Comissão, Vereadores Cor Jesus Moreno e Maria da Conceição Aparecida Baeta e o Assessor Legislativo, Senhor José Maurício do Carmo Lourenço, reuniram-se na Sala Aguinaldo Loureiro Baeta para finalizar a denúncia encaminhada pelo Senhor Antônio Pereira Martins, sobre descumprimento do Estatuto do Idoso, quanto ao atendimento prioritário. Presentes, o Supervisor do Departamento Municipal de Saúde, Senhor Filipe Eustáquio Teixeira e as Farmacêuticas, Srtas. Mary Lane Souza Machado e Virgínia Aparecida de Resende. A Presidente da Comissão, Vereadora Aparecida Baeta, iniciou a reunião justificando o convite, lendo a denúncia. Questionado sobre a acessibilidade, o Senhor Filipe disse que está sendo efetuada a adaptação necessária e que está sendo construído um espaço próprio para a instalação da Farmácia Básica do Município. Enfatizou que existe humanização no serviço, com trato diferenciado aos idosos, dentro do que a estrutura oferece. As farmacêuticas disseram que é comum a informação ao uso correto da medicação e que a existência de filas não é frequente, tendo somente em horário de pico, às 8 horas e às 13 horas. O Senhor Filipe disse que durante o tempo que esteve na Direção Administrativa do Hospital, devido à demanda reduzida, sempre existiu total condições de atendimento, com existência de poltronas para os acompanhantes. Quanto o atendimento como Supervisor e do Tratamento Fora do Domicílio (TFD), não é constante e acontece naturalmente.



*Câmara Municipal de Carandaí*  
*Rua Dr. Rubem Amado, 217- Bairro Rosário - 36280-000*  
*Carandaí/MG - Telefax: (32) 3361-1501 - 3361-2097*  
*contato@camaracarandai.mg.gov.br*

### **CONCLUSÃO**

Em face do exposto, os membros da Comissão opinam que seja encaminhada cópia do relatório ao denunciante, Senhor Antônio Pereira Martins, ao CREAS e ao Centro de Convivência do Idoso.

### ***É O RELATÓRIO.***

Sala Vereador Cícero Barbosa, 28 de maio de 2015.

MARIA DA CONCEIÇÃO APARECIDA BAETA  
Presidente da CDHICFP

COR JESUS MORENO  
Secretário da CDHICFP