



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Processo Administrativo: 0024.18.007819-8**

**Reclamado: Caixa Econômica Federal – Agência 3311**

**Auto de Verificação nº 615.2018**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A Agência nº 3311 da Caixa Econômica Federal, situada na Avenida Presidente Carlos Luz, nº 3001, loja 1159, Bairro Caiçara, CEP 31250-900, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.360.305/3311-35, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 08/05/2018, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teria sido constatada a seguinte deficiência na prestação do serviço bancário:

*1 – O fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1);*

Para verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 615.18, as Agentes Fiscais Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) e Kátia Cesário de J. Rodrigues (MAMP 07840) retiraram a senha às 15:07 horas e tiveram seu atendimento iniciado pelo caixa às 15:25 horas, conforme senha acostada à fl.16 dos autos.

O infrator foi notificado através do Sra. Ana Paula Alves Fonseca, identificada como Gerente, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e demonstração do resultado do exercício da agência autuada, referente ao ano de 2017.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls. 21/22), apresentando cópia do Estatuto Social e resultados semestrais do último ano de exercício da agência autuada.

Em sua defesa o infrator alegou que a Lei 14.235/02 que limita o tempo de espera em fila vai contra os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, pois a eventual demora no atendimento decorre de um conjunto de variáveis, das quais a maioria foge ao controle da instituição bancária.

Asseverou que o aumento do número de empregados com vistas à diminuição do tempo de atendimento ensejaria um problema permanente, vez que a demora do tempo de atendimento revela-se como circunstância eventual, decorrente por exemplo, de aumento do número de clientes e usuários após um feriado prolongado ou em determinado horário durante o expediente bancário.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Alegou que não é equânime avaliar o tempo de espera nas filas nas agências da Caixa pelos mesmos parâmetros utilizados em relação às demais instituições financeiras, visto que além de atuar como instituição financeira, tem o papel de auxiliar o Poder Público em inúmeros segmentos, tais como FGTS, PIS, Seguro-desemprego, contas simplificadas Caixa Fácil, Cartão do Cidadão, Bolsa Família, financiamento habitacional para população de baixa renda, dentre outros.

Ao final, o banco requereu a possibilidade de aplicação de advertência por escrito, conforme o Art.5º da Lei 14.235/02, e ainda informa o não interesse na assinatura do TAC (Termo de Ajuste de Conduta) e TA (Transação Administrativa).

Vieram-me os autos para decisão.

É o necessário relatório.

## 2 – Da fundamentação

No tocante à autuação referente ao item 1.1 do formulário de fiscalização, contrariando as alegações levantadas pelo Representado, a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênia para transcrevermos alguns trechos deste brilhante voto:

*“Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

*tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão “vinculadas ao cumprimento de função social” (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).*

*Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.”*

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o próprio **Supremo Tribunal Federal** já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários.

“Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CONSUMIDOR. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa. Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido" (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea "a", do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irrisignação não merece prosperar. E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas. Nesse sentido, cito o seguinte precedente: "RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010" (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011)" (grifos nossos)

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator por não ter promovido o início do atendimento no prazo de 15 minutos, conforme Senha CXC113 (fl. 16).

Ademais, a razão da lei estadual, que fixa tempo razoável de atendimento dos usuários dos serviços bancários (públicos e privados) outra não é senão a de combater as práticas abusivas e, portanto, danosas cometidas em detrimento do consumidor.

Essa obrigação deve ser cumprida, mas da maneira que melhor convier às instituições financeiras, por exemplo, contratando novos funcionários, remanejando os que



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

integram o quadro funcional, aumentando o número de caixas eletrônicos ou por qualquer outro meio eficaz e disponível.

De qualquer forma, o que interessa e importa é que o usuário do serviço seja atendido dentro do tempo fixado, independentemente do procedimento escolhido e implantado pela agência bancária. O que não se pode admitir é a justificativa segundo a qual o retardo no atendimento tem relação com a área de abrangência e atuação do banco, como pretende o representado.

Por outro lado, em muitos casos o vínculo com determinada instituição financeira não ocorre por uma escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. Em verdade, ele é obrigado a se relacionar com o banco em virtude da vontade de terceiro, na eventualidade dos pagamentos de salários, vencimentos, pensões, títulos, FGTS, PIS, PASEP, etc., porquanto nessas hipóteses são os órgãos governamentais, os empregadores e os credores que definem o banco onde a operação será realizada, a cuja vontade se sujeitam os empregados, pensionistas, devedores e todos aqueles que dependem da assistência do poder público.

Sendo assim, a existência de uma lei estadual fixando o tempo máximo que o consumidor poderá esperar pelo atendimento na fila do banco não viola os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, tendo em vista que o tempo estipulado para a realização do atendimento se revela adequado, necessário, proporcional para outorgar aos consumidores um tratamento digno no momento da prestação do serviço bancário, e, por fim, isonômico porquanto será exigido de todas as instituições financeiras do Estado de Minas Gerais, independentemente do procedimento escolhido e implantado pela agência bancária.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao **item 1.1** do Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.

### **3 - Conclusão**

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figura no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, III), pelo que aplico fator de pontuação 1.

b) Verifico que a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11, com base na informação da Receita apresentada pelo fornecedor à fl.21 dos autos, cujo valor é de R\$ 25.414.206,94 (vinte e cinco milhões, quatrocentos e quatorze mil, duzentos e seis reais e setenta e noventa e quatro centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que a Caixa Econômica Federal está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2017.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que a Caixa Econômica Federal tem R\$1,26 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido cresceu 12,2%, atingindo R\$ 71,4 bilhões e que apresentou uma expressiva alta do lucro líquido em 2017, no valor de R\$ 12,5 bilhões, com crescimento de 202,5%.

Vale salientar que conforme Relatório de Análise Econômica e Financeira obtido no site [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br) o Resultado Operacional no ano de 2017 da Caixa Econômica Federal, atingiu a quantia superior a R\$ 14 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência (fl.21), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.117.850,58 (dois milhões, cento e dezessete mil, oitocentos e cinquenta e oito centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 26.178,51 (vinte e seis mil, cento e setenta e oito reais e cinquenta e um centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos I e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que o Representado é reincidente – Processo nº 0024.14.001387-1 – e a prática infrativa possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum* de R\$ 30.541,59 (trinta mil, quinhentos e quarenta e um reais e cinquenta e nove centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 30.541,59 (trinta mil, quinhentos e quarenta e um reais e cinquenta e nove centavos)**

**ISSO POSTO, determino:**

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 02 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 27.487,43 (vinte e sete mil, quatrocentos e oitenta e sete reais e quarenta e três centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

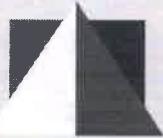
3) seja juntada aos presentes autos cópia da decisão condenatória proferida nos autos do Processo Administrativo nº 0024.14.001387-1, bem como cópia da certidão do seu trânsito em julgado.

Cumpra-se na forma legal

Belo Horizonte, 24 de Agosto de 2018.

Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça





Ministério Público do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual

### PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Julho de 2018

<b>Infrator</b>	Caixa Econômica Federal		
<b>Processo</b>	0024.18.007819-8		
<b>Motivo</b>	1.1 Tempo de Atendimento		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 25.414.206,94</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.117.850,58
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 26.178,51</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 13.089,25</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 39.267,76</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2018			222,02%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2018			3,4266
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 685,32</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.279.802,96</b>
Multa base			R\$ 26.178,51
Acréscimo de 1/6 – art. 26, I, VI, do Decreto 2.181/97			R\$ 30.541,59
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº11/11)			R\$ 27.487,43

