



# ESTADO DE SERGIPE MINISTÉRIO PÚBLICO

1

Promotoria dos Direitos do Consumidor  
**GABINETE DE ACOMPANHAMENTO DE CRISE COVID/19**

## **RECOMENDAÇÃO Nº 07/2020**

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SERGIPE**, através da Promotoria de Defesa do Consumidor, integrante do Gabinete de Gerenciamento de Crise, instituído, pelo Ministério Público de Sergipe, no uso de suas atribuições legais, com fuste nos artigos 127 e 129, III, 5º, XXXII e 170, inciso V da Constituição Federal; artigos 1º; 3º, §2º e 6º do Código de Defesa do Consumidor; Lei 7347/85; Decreto Estadual nº 40.567/20 e Circular do Banco Central nº 3.991/20;

**CONSIDERANDO**, que o Ministério Público é Instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis;

**CONSIDERANDO**, que as normas de defesa do consumidor são de ordem pública e interesse social e que constitui relação de consumo as atividades fornecidas no mercado pelas instituições bancárias;

**CONSIDERANDO**, que o Decreto Estadual nº 40.567/2020 estabelece medidas de enfrentamento e prevenção à epidemia causada pelo COVID19 no Estado de Sergipe, disciplinando o funcionamento local de agências bancárias, com fuste no artigo 2º, §5º, inciso XII e §7º, bem como as determinações da Circular do Banco Central, nº 3.991/20;

**CONSIDERANDO**, que no Estado de Sergipe existem, até a data de hoje 15(quinze) casos confirmados da doença, com paciente internado em Unidade de Terapia Intensiva;



# ESTADO DE SERGIPE MINISTÉRIO PÚBLICO

2

Promotoria dos Direitos do Consumidor

**CONSIDERANDO**, que o BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE; BANCO DO BRASIL S.A; BANCO BRADESCO S.A ; ITAÚ UNIBANCO, BANCO SANTANDER e CAIXA ECONÔMICA FEDERAL exercem atividade econômica na cidade de Aracaju;

**CONSIDERANDO**, que foram veiculadas informações, através da imprensa local e redes sociais, do atendimento a consumidores por algumas Instituições Bancárias na cidade de Aracaju, sem controle de fila de espera de usuários, inclusive com presença de idosos, com aglomerações, sem informações pertinentes, sem qualquer sinalização horizontal ou vertical, indicativa de afastamento mínimo preconizado de 2m, algumas até mesmo sem afixação de aviso contendo o horário para atendimento;

## **RECOMENDA :**

**A todas as agências bancárias do BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE; BANCO DO BRASIL S.A; BANCO BRADESCO S.A ; ITAÚ UNIBANCO, BANCO SANTANDER e CAIXA ECONÔMICA FEDERAL na cidade de Aracaju**

**1. Que assegurem a prestação dos serviços essenciais à população, cumprindo as determinações do Banco Central do Brasil, através da Circular 3.991/20, ajustando horário de atendimento ao público com acesso às dependências, devendo afixar aviso, de forma ostensiva e em local visível ao consumidor, na entrada das agências, sem prejuízo da comunicação aos clientes por outros canais de comunicação, sobre o novo horário de atendimento presencial;**

**2. Que, através de aviso, afixado em local visível ao consumidor, de forma ostensiva, informe sobre a limitação da quantidade de clientes e usuários no interior da agência, bem como da necessidade de ser mantida a distância mínima entre os usuários do serviço em 2m, evitando sempre aglomeração de pessoas;**



# ESTADO DE SERGIPE MINISTÉRIO PÚBLICO

3

Promotoria dos Direitos do Consumidor

**3 – As agências bancárias do BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE; BANCO DO BRASIL S.A; BANCO BRADESCO S.A ; ITAÚ UNIBANCO, BANCO SANTANDER e CAIXA ECONÔMICA FEDERAL deverão manter colaborador ou outra forma de controle eficaz para ordenar a fila de acesso às agências, não permitindo aglomerações, devendo ser respeitado o limite de 2m de distância entre os clientes ou usuários em fila, utilizando, inclusive, se necessário, sinalização vertical e/ou horizontal para o distanciamento, com fuste no Decreto Estadual 40.567/20;**

**4 - As agências bancárias do BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE; BANCO DO BRASIL S.A; BANCO BRADESCO S.A ; ITAÚ UNIBANCO, BANCO SANTANDER e CAIXA ECONÔMICA FEDERAL deverão, para manutenção da dinâmica dos serviços e fluxo de pessoas, assegurar a distância mínima de 2m entre as pessoas no interior das agências, inclusive utilizando sinalização horizontal e/ou vertical ou outro meio eficaz de controle;**

**5 - As agências bancárias do BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE; BANCO DO BRASIL S.A; BANCO BRADESCO S.A ; ITAÚ UNIBANCO, BANCO SANTANDER e CAIXA ECONÔMICA FEDERAL deverão, como forma de conter o contágio do COVID19, limitar o número de pessoas nas agências, adotando agendamento remoto, com disponibilização de senha por telefone ou internet para os serviços que exijam atendimento presencial nas agências e ainda estimular, através de avisos aos clientes o uso dos serviços bancários através dos canais remotos, como celular e internet, além da rede de autoatendimento ATMs;**

**6 – As agências bancárias do BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE; BANCO DO BRASIL S.A; BANCO BRADESCO S.A ; ITAÚ UNIBANCO, BANCO SANTANDER e CAIXA ECONÔMICA FEDERAL deverão adotar horários ou setores específicos para atendimento da população idosa e outros que comprovadamente**



# ESTADO DE SERGIPE MINISTÉRIO PÚBLICO

4

Promotoria dos Direitos do Consumidor

**integrem o grupo de risco para o COVID19, com a devida divulgação e atenção às medidas de prevenção ao contágio;**

**7 – As agências bancárias do BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE; BANCO DO BRASIL S.A; BANCO BRADESCO S.A ; ITAÚ UNIBANCO, BANCO SANTANDER e CAIXA ECONÔMICA FEDERAL deverão adotar as medidas de controle sanitário recomendadas pelas autoridades em saúde e sanitárias, especialmente quanto à higienização constante do ambiente interno e dos pontos de atendimento direto ao consumidor, inclusive disponibilizando álcool em concentração recomendada;**

Diante da urgência da matéria e da proliferação rápida do COVID19, fica estabelecido o prazo de 24(vinte e quatro) horas para que as agências do **BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE; BANCO DO BRASIL S.A; BANCO BRADESCO S.A ; ITAÚ UNIBANCO, BANCO SANTANDER; CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** cumpram efetivamente a presente Recomendação, com conteúdo que ressaia da Circular do Banco Central, tombada sob o número 3.991/20 e Decreto Estadual nº 40.567/2020, enquanto durar a crise pela proliferação do COVID19.

Notifique-se, através dos e-mails das instituições **BANCO DO ESTADO DE SERGIPE – BANESE; BANCO DO BRASIL S.A; BANCO BRADESCO S.A ; ITAÚ UNIBANCO, BANCO SANTANDER e CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**

Aracaju, 25 de março de 2020

**EUZA MARIA GENTIL MISSANO COSTA**  
**Promotora de Justiça**  
**Promotoria de Defesa do Consumidor**  
**Integrante do Gabinete de Gerenciamento de Crise do MPSE**