



## RECOMENDAÇÃO CONJUNTA N.º 001/2020-DPU/DPE/MPE/CDC

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS**, no uso de suas atribuições conforme o art. 134, caput, da Constituição da República; Lei Complementar nº 80/1994 e Lei Complementar Estadual nº 01/1990, a **DEFENSORIA PÚBLICA DA UNIÃO**, por meio da Defensoria Regional de Direitos Humanos dos Estados do Amazonas e de Roraima, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS**, por intermédio da 81ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor, por sua Promotora de Justiça, no exercício de suas funções institucionais e; a **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS – CDC**, por intermédio do Deputado Estadual João Luiz Almeida da Silva,

**CONSIDERANDO** o estado de pandemia da COVID-19, causada pelo novo coronavírus, anunciado pela Organização Mundial da Saúde no último dia 11 de março de 2020;

**CONSIDERANDO** a declaração de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), nos termos da Portaria nº 188 do Ministério da Saúde, de 3 de fevereiro de 2020;

**CONSIDERANDO** a Lei Federal nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus;

**CONSIDERANDO** o Decreto nº 42.061, de 16 de março de 2020, que declara situação de emergência na saúde pública do Estado do Amazonas;

**CONSIDERANDO** o estado de calamidade pública declarado por meio do Decreto nº 42.100, de 23 de março de 2020;

**CONSIDERANDO** que houve a declaração do estado de calamidade pública no município de Manaus, para enfrentamento da pandemia de COVID-19, por meio do Decreto nº 4.787, de 23 de março de 2020;

**CONSIDERANDO** o Decreto nº 10.282, de 20 de março de 2020, e o Decreto nº 10.292, de 25 de março de 2020, que regulamentam a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, para definir os serviços públicos e as atividades essenciais, dentre os quais a atividade bancária;

**CONSIDERANDO**, a este respeito, a existência do Decreto Estadual nº 42.106, de 24 de



março de 2020, cujo art. 1º, I, “f”, define que agências bancárias e loterias são estabelecimentos essenciais e que deverão utilizar o protocolo de segurança, a fim de se evitar a aglomeração de pessoas na área interna e externa dos estabelecimentos;

**CONSIDERANDO** a Circular nº 3.991, de 19 de março de 2020, que dispõe sobre o horário de atendimento ao público nas dependências das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil enquanto perdurar a situação de risco à saúde pública decorrente do novo coronavírus;

**CONSIDERANDO** as orientações para o atendimento especial nas agências bancárias, expedidas pela Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN, notadamente as que restringem o limite de pessoas no interior das agências;

**CONSIDERANDO** que a Câmara de Consumidor e Ordem Econômica do Ministério Público Federal (3ª CCR/MPF) enviou à FEBRABAN e ao Banco Central do Brasil (BACEN) ofícios datados de 07/04/2020, com sugestões de medidas de precaução para evitar o contágio pelo novo coronavírus, incluindo minimizar as aglomerações em filas nos estabelecimentos bancários (<http://www.mpf.mp.br/pgr/noticias-pgr/mpf-sugere-medidas-para-evitar-aglomeracoes-durante-horario-reduzido-de-atendimento-de-bancos-e-lotericas>, acesso em 16/04/2020);

**CONSIDERANDO** as frequentes notícias a respeito das longas filas que se formam nas agências bancárias de Manaus, a despeito das recomendações de segurança;

**CONSIDERANDO** o exponencial crescimento do número de casos no Brasil, especialmente no Amazonas, que já registra 1.554 casos e 106 óbitos (<https://g1.globo.com/am/amazonas/noticia/2020/04/15/amazonas-confirma-106-mortes-e-numero-de-casos-de-coronavirus-sobe-para-1554.ghtml>, acesso em 16/04/2020);

**CONSIDERANDO** a iminência do colapso do sistema de saúde no estado, que conta com mais de 90% da capacidade de leitos de UTI ocupados;

**CONSIDERANDO** que a saúde é um direito social, humano e fundamental de todas e todos, dever do Estado, enquanto pilar do direito à vida e à dignidade, insculpidos na Constituição da República de 1988 (art. 1º, III; art. 5º, caput; art. 6º, caput; art. 196, caput);

**CONSIDERANDO** que promover o bem de todos, sem preconceitos e quaisquer formas de discriminação, constitui um objetivo do Estado brasileiro (art. 3º, IV, CRFB/88) e que é vedado à União criar distinções entre brasileiros ou preferências entre si (princípio da igualdade: art. 5º,



caput; art. 19, III, CRFB/88);

**CONSIDERANDO** que a Declaração Universal dos Direitos Humanos estabelece em seu artigo XXV que “toda pessoa tem direito a um padrão de vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e bem-estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação, cuidados médicos e os serviços sociais indispensáveis, o direito à segurança, em caso de desemprego, doença, invalidez, viuvez, velhice ou outros casos de perda dos meios de subsistência em circunstâncias fora de seu controle”;

**RESOLVEM RECOMENDAR AO BANCOS COM ATUAÇÃO NO ESTADO DO AMAZONAS:**

1. Que organizem as filas externas das agências bancárias mediante marcação horizontal, com distribuição de senhas;
2. Que realizem a contratação de servidores/colaboradores para a atividade meio de organização de filas e prestação de orientação das filas externas, em número suficiente para manter a organização/orientação de forma ininterrupta durante o horário do funcionamento bancário;
3. Disponibilizem álcool em gel em todas as mesas de atendimento aos clientes e também em cada um dos caixas eletrônicos, bem como EPI a todos os servidores/colaboradores que atuem nas áreas internas e externas das agências ou lotéricas;
4. Criem um protocolo, por meio de equipe de manutenção e limpeza, para que somente se permita a utilização dos caixas eletrônicos situados no interior das agências bancárias após a devida higienização com produtos desinfetantes ou álcool 70%, principalmente nas teclas e locais utilizados para aposição das digitais;
5. Efetuem a distribuição, quando possível, de máscaras de proteção às pessoas que estejam aguardando atendimento nas filas dentro das agências bancárias, com prioridade aos idosos.
6. Organizem e implementem uma agenda de todos os pagamentos do AUXÍLIO EMERGENCIAL, comunicando-se previamente ao MP, à DPE e aos demais órgãos de segurança envolvidos na referida operação.
7. Que seja garantido o abastecimento de numerário suficiente a atender à população, principalmente, nos dias determinados aos pagamentos do AUXÍLIO EMERGENCIAL.

8. Que sejam intensificados todos os meios disponíveis de comunicação com seus clientes, correntistas e poupadores (acrescente-se até a relação interpessoal com seus gerentes), para direcioná-los à utilização dos canais digitais para realizar operações bancárias via celular/internet e caixas eletrônicos (autoatendimento).

9. Que sejam colocados nas portas de acesso de todos os estabelecimentos bancários, informações sobre quais serviços presenciais estão sendo disponibilizados aos clientes e à população em geral.

10. Que para organização das filas, seja garantida a distância mínima de 1m (um metro) entre os clientes em atendimento e entre aqueles que estejam aguardando na parte externa das agências por meio de sinalização horizontal disciplinadora e demais ferramentas que se mostrem

#### **RESOLVEM RECOMENDAR AO ESTADO DO AMAZONAS:**

1. Que adote todas as medidas ao seu alcance para diminuir a aglomeração no exterior das agências bancárias e lotéricas, incluindo eventual interdição de espaços públicos e sua utilização para organização das filas, se necessário for;

2. Que adote as medidas cabíveis para que a Polícia Militar atue prontamente, quando acionada para tanto, no auxílio à organização das filas e aglomerações formadas na área externa às agências bancárias e lotéricas, conforme orientações técnicas da OMS, do MS, da FVS e da SUSAM;

#### **RESOLVEM RECOMENDAR À PREFEITURA MUNICIPAL DE MANAUS:**

1. Que adote todas as medidas ao seu alcance para diminuir a aglomeração no exterior das agências bancárias e lotéricas, conforme orientações técnicas da OMS, do MS, da FVS e da SUSAM, incluindo eventual interdição de espaços públicos por seus agentes de trânsito e posterior utilização na organização das filas, se necessário for;

Expeça-se ofício a todos os bancos do Estado, encaminhando esta recomendação, para que dela tomem ciência e informem se acatarão as medidas recomendadas, concedendo-se o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para resposta, a ser remetida para o endereço eletrônico: gabinete@defensoria.am.gov.br.

Cientifique-se de que a ausência de resposta ou o não acatamento da presente recomendação poderão gerar a adoção de outras medidas que se façam necessárias para fazer cessar a situação de risco à saúde pública.



Publique-se no sítio e no Diário Oficial Eletrônico da Defensoria Pública do Estado do Amazonas e do Ministério Público do Estado do Amazonas, objetivando a transparência da atuação institucional, no que concerne ao tema exposto, à população amazonense.

Manaus, 16 de abril de 2019.

**Ricardo Queiroz de Paiva**

Defensor Público Geral do Estado do Amazonas

**Thiago Nobre Rosas**

Subdefensor Geral do Estado do Amazonas

**Cristiano Pinheiro da Costa**

Defensor Público

**Luís Felipe Ferreira Cavalcante**

Defensor Público Federal

**Sheyla Andrade dos Santos**

Promotora da Justiça

**Lincoln Alencar**

Promotor de Justiça

**João Luiz Almeida da Silva**

Deputado Estadual