

70ª Promotoria de Justiça da Comarca de Goiânia

Autos Extrajudiciais nº 2020.0016.4738

Assunto: Direitos básicos dos consumidores

RECOMENDAÇÃO CONJUNTA N. 02/2020

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS**, o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, a **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE GOIÁS**, e o **PROCON GOIÁS**, no uso de suas atribuições constitucionais e legais,

CONSIDERANDO que a defesa do consumidor é direito fundamental e princípio da ordem econômica, com fundamento da valorização do trabalho humano e da livre iniciativa (art. 5º, inciso XXXII e art. 170, inciso V, da Constituição Federal/CF);

CONSIDERANDO que normas de proteção e defesa do consumidor são de ordem pública e interesse social (art. 48 do ADCT e art. 1º do Código de Defesa do Consumidor/CDC);

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivos, entre outros, a proteção da dignidade, da saúde, da segurança e dos interesses econômicos dos consumidores, bem como o atendimento a suas necessidades, instituindo, para tal fim, sua vulnerabilidade como princípio (art. 4º, *caput* e inciso I, CDC);

CONSIDERANDO a necessidade de harmonização dos interesses dos entes que integram as relações de consumo, bem como a indispensável compatibilização da tutela do consumidor com os desenvolvimentos econômico e tecnológico, sempre com fulcro nos princípios da boa-fé e do equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º, inciso III, CDC);

CONSIDERANDO que a prevenção e reparação de danos morais e patrimoniais, individuais, coletivos ou difusos é direito básico do consumidor (art. 6º, CDC);

CONSIDERANDO que a saúde é direito indisponível e de responsabilidade do Estado, a quem compete o desenvolvimento de “políticas sociais e econômicas que visem à redução dos riscos de doença e de outros agravos” (arts. 6º e 196, CF);

CONSIDERANDO que o direito à saúde tem seus contornos delineados pela Lei n. 8.080/90 (Lei Orgânica da Saúde), que “dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde” e reitera as disposições constitucionais;

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis;

CONSIDERANDO que é função institucional do Ministério Público “zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados na Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia”, especialmente quanto “às ações e aos serviços de saúde” (art. 129, II da CF, art. 2º e 5º, V, “a” da LC n. 75/1993)

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público promover o inquérito civil e a ação civil pública para proteção de interesses difusos e coletivos”, bem como “expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como o respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis” (art. 129, inciso III, CF e art. 6º, incisos VII e XX, da Lei Complementar n. 75/93);

CONSIDERANDO que a defesa dos direitos constitucionais do cidadão visa à garantia do seu efetivo respeito pelos Poderes Públicos e pelos prestadores de serviços de relevância pública, cabendo ao Ministério Público notificar o responsável para que tome as providências necessárias a prevenir a repetição e fazer cessar o desrespeito verificado, bem como promover a responsabilidade pela ação ou omissão inconstitucionais (arts. 11 a 14 da Lei

Complementar n. 75/93);

CONSIDERANDO, também, que incumbe ao PROCON GOIÁS, como um dos entes integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), assegurar o respeito aos direitos do consumidores na forma da Constituição Federal; do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90); e do Decreto Federal nº 2.181/97;

CONSIDERANDO as orientações expedidas pela Organização Mundial da Saúde/OMS quanto ao novo coronavírus (COVID-19), notadamente a declaração de pandemia e medidas essenciais relativas à prevenção, as quais devem ser observadas em conjunto com as determinações do Ministério da Saúde e da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás;

CONSIDERANDO que a Lei Federal n. 13.979/2020 e o Decreto Estadual n. 9.633/2020 (sucedido, entre outros, pelo Decreto Estadual n. 9.653/2020) instituíram estado de emergência em saúde pública em âmbitos federal e estadual, respectivamente, listando medidas para prevenção e combate à disseminação do novo agente biológico;

CONSIDERANDO que ambas as normativas preveem atividades intituladas essenciais, cujo funcionamento foi mantido dada a natureza dos serviços prestados;

CONSIDERANDO que as atividades bancárias e loterias figuram no rol de atividades essenciais (art. 3º, XX e XL, do Decreto Federal n. 10.282/2020 e art. 2º, § 1º, VII, do Decreto Estadual n. 9.653/2020);

CONSIDERANDO que o art. 6º do Decreto Estadual n. 9.653/2020 determina condições mínimas operacionais, sanitárias e de higiene para funcionamento dos estabelecimentos cuja operação não foi suspensa, a saber:

- I - vedar o acesso aos seus estabelecimentos de funcionários, consumidores e usuários que não estejam utilizando máscaras de proteção facial;
- II - disponibilizar preparações alcoólicas a 70% (setenta por cento) para higienização das mãos, principalmente nos pontos de maior circulação de fun-

cionários e usuários (receção, balcões, saídas de vestiários, corredores de acessos às linhas de produção, refeitório, área de vendas, etc.);

III - intensificar a limpeza das superfícies dos ambientes com detergente neutro (quando o material da superfície permitir), e, após, desinfecionar com álcool 70% (setenta por cento) ou solução de água sanitária 1% (um por cento), ou outro desinfetante autorizado pelo Ministério da Saúde, conforme o tipo de material;

IV - desinfetar com álcool 70% (setenta por cento), várias vezes ao dia, os locais frequentemente tocados como: maçanetas, interruptores, janelas, telefones, teclados de computador, corrimões, controle remoto, máquinas acionadas por toque manual, elevadores e outros;

V - disponibilizar locais para a lavagem adequada das mãos: pia, água, sabão líquido, papel toalha no devido suporte e lixeiras com tampa e acionamento de pedal;

VI - manter locais de circulação e áreas comuns com os sistemas de ar-condicionado limpos (filtros e dutos);

VII - manter os ambientes arejados por ventilação natural (portas e janelas abertas) sempre que possível;

VIII - garantir a distância mínima de 2 (dois) metros entre os funcionários, inclusive nos refeitórios, com a possibilidade de redução para até 1 (um) metro no caso de utilização de Equipamentos de Proteção Individual - EPIs que impeçam a contaminação pela COVID-19;

IX - nos estabelecimentos nos quais haja consumo de alimentos, mesmo que em refeitórios para funcionários:

a) manter a distância mínima de 2 (dois) metros entre os usuários;

b) deixar de utilizar serviços de autoatendimento, evitando o compartilhamento de utensílios como colheres e pegadores, podendo, alternativamente, selecionar pessoas que sirvam a refeição, ou utilizar o fornecimento de marmitas, desde que sigam as normas de boas práticas de fabricação de alimentos; e

c) disponibilizar locais para a lavagem adequada das mãos: pia, água, sabão líquido, papel toalha no devido suporte, lixeiras com tampa e acionamento de pedal ou lixeiras sem tampa;

X - fornecer materiais e equipamentos suficientes para que não seja necessário o compartilhamento, por exemplo, de copos, utensílios de uso pessoal, telefones, fones, teclados e mouse;

XI - evitar reuniões de trabalho presenciais;

XII - estimular o uso de recipientes individuais para o consumo de água, evitando, assim, o contato direto da boca com as torneiras dos bebedouros;

XIII - adotar trabalho remoto, sistemas de escalas, revezamento de turnos e alterações de jornadas, quando o exercício da função pelos funcionários permitir, para reduzir contatos e aglomerações; XIV - adotar as recomendações atuais de isolamento domiciliar, sempre que possível, para os profissionais com 60 (sessenta) ou mais anos de idade, profissionais com histórico de doenças respiratórias, crônicas, oncológicas, degenerativas e profissionais grávidas;

XV - fornecer orientações impressas aos funcionários quanto: a higienização das mãos com água e sabão líquido sempre que chegar ao local de trabalho, antes das refeições, após tossir, espirrar ou usar o banheiro; a utilização de

transporte público coletivo com uso de máscara de proteção facial bem como higienização das mãos sempre que deixar o transporte coletivo; a evitar tocar os olhos, nariz ou boca após tossir ou espirrar ou após contato com superfícies;

XVI - garantir que suas políticas de licença médica sejam flexíveis e consistentes com as diretrizes de saúde pública e que os funcionários estejam cientes dessas políticas, devendo ser observadas, especialmente, as seguintes diretrizes:

a) ao apresentarem sintomas como febre, tosse, produção de escarro, dificuldade para respirar ou dor de garganta, os funcionários devem ser orientados a procurar atendimento médico para avaliação e investigação diagnóstica e afastados do trabalho por 14 dias, ressalvada a possibilidade de teletrabalho;

b) o retorno ao trabalho do funcionário afastado nos termos da alínea “a” deste inciso deve ocorrer quando não apresentar mais sinais de febre e outros sintomas por pelo menos 72 (setenta e duas) horas, devendo ser considerado também o intervalo mínimo de 7 (sete) dias após o início dos sintomas, sem o uso de medicamentos para redução da febre ou outros medicamentos que alteram os sintomas (por exemplo, supressores da tosse), ou apresentar teste negativo ao teste rápido sorológico se assintomático, devendo usar máscara até o final dos 14 (quatorze dias); e

c) notificação ao Centro de Informações Estratégicas e Resposta em Vigilância em Saúde (<http://notifica.saude.gov.br/>) estadual em caso de funcionário afastado do trabalho com sintomas relacionados ao COVID-19;

XVII - observar as determinações das autoridades sanitárias para a contenção de riscos, especialmente quando a atividade exigir atendimento presencial da população, com a orientação aos funcionários sobre o modo correto de relacionamento com o público no período de emergência em saúde pública;

XVIII - estabelecer isolamento, pelo prazo de 14 (quatorze) dias, de trabalhadores recentemente admitidos e que residiam em outras unidades da Federação, os quais deverão ser submetidos a testes rápidos ao final do período; e

XIX - implementar medidas para impedir a aglomeração desordenada de consumidores, usuários, funcionários e terceirizados, inclusive no ambiente externo do estabelecimento.

CONSIDERANDO que o Banco Central do Brasil/BACEN expediu a Circular n. 3.991/2020, 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 (COVID-19)";

CONSIDERANDO que a Federação Brasileira de Bancos/FEBRABAN articulou com as instituições bancárias, entre outras medidas, novo horário mínimo de

atendimento (10h às 14h) e antecipação do funcionamento para atendimento exclusivo a idosos, gestantes e portadores de deficiência (9h às 10h)¹;

CONSIDERANDO que a Lei Municipal n. 7.867/1999 estabelece às agências bancárias em funcionamento no município de Goiânia a obrigatoriedade de “colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja efetuado em tempo razoável”, havendo, em outros municípios goianos, legislações análogas, cujas determinações devem ser observadas a todo tempo;

CONSIDERANDO que chegou ao conhecimento das autoridades signatárias, por denúncias de cidadãos e veiculação de notícias em jornais, TV e internet, que tem sido frequentes episódios de aglomeração de pessoas em filas de lotéricas e agências bancárias nos municípios do Estado de Goiás;

CONSIDERANDO que episódios do gênero vão de encontro às orientações dos órgãos de saúde, ao teor do decreto estadual em referência e contribuem sobremaneira para a disseminação da enfermidade, cuja agressividade tem provocado graves danos à saúde da população mundial e comprometido os sistemas de saúde de todo o mundo;

CONSIDERANDO a premente necessidade de adoção de providências para combate à dispersão do vírus;

Resolve **RECOMENDAR às casas lotéricas e a todas as instituições bancárias atuantes no Estado de Goiás** que, enquanto perdurar a situação de emergência da saúde pública do Estado de Goiás em razão da disseminação do novo coronavírus (COVID-19), atendam às orientações dos órgãos de saúde, especialmente a Organização Mundial de Saúde, o Ministério da Saúde, a Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, e às determinações do Decreto Estadual n. 9.653/2020 (e de outros que porventura o sucederem), da Lei Municipal n. 7.867/1999, em Goiânia, e de quaisquer outras leis municipais que versem sobre o atendimento bancário e:

¹ Link de acesso à matéria: <https://portal.febraban.org.br/noticia/3429/pt-br/>.

a) Adotem providências com o fim de impedir a aglomeração de pessoas nas partes externa e interna das agências lotéricas e bancárias, incluindo, entre outras medidas, a extensão dos horários de funcionamento para atendimento exclusivo a pessoas que integrem o grupo de risco, a restrição do uso de espaços (e a consequente limitação do número de clientes em ambientes fechados), a organização de filas (com o estabelecimento de distância mínima entre os cidadãos) e a distribuição de senhas/agendamento de horário para atendimento, se necessário;

b) Disponibilizem álcool em gel em todos os postos de atendimento presencial e caixas eletrônicos para uso de clientes e colaboradores, bem como distribuam equipamentos de proteção individual/EPIs aos últimos;

c) Providenciem a higienização constante de maçanetas, portas e materiais de uso comum (canetas, bancadas, teclados e painéis de digitação, por exemplo) com produtos antisépticos indicados pelos órgãos de saúde, especialmente álcool em gel;

d) Garantam o abastecimento de numerário em montante suficiente ao atendimento da população;

e) Afixem, nas entradas dos estabelecimentos, cartazes informativos sobre os horários especiais de funcionamento e os serviços presenciais prestados durante a vigência das condições especiais de atendimento;

f) Informem seus respectivos clientes sobre a eventual existência de canais digitais para realização de operações bancárias (aplicativos para celular, internet e caixas eletrônicos - estes com sugestão de uso em horários fora do pico de funcionamento das agências, se possível) e estimulem sua utilização;

Fixa-se o prazo de 5 (cinco) dias para que as entidades recomendadas informem sobre as providências adotadas em razão da presente recomendação.

Adverte-se que a presente recomendação dá ciência e constitui em mora seus destinatários quanto às providências solicitadas, podendo a omissão na adoção das medidas recomendadas implicar em manejo de todas as medidas administrativas e judiciais cabíveis contra os que se mantiverem inertes.

Goiânia, 23 de abril de 2020.

[ASSINATURA DIGITAL]

MARIA CRISTINA DE MIRANDA
Promotora de Justiça
Ministério Público do Estado de Goiás

[ASSINATURA DIGITAL]

DELSON LEONE JÚNIOR
Promotor de Justiça
Coordenador da Área de Meio Ambiente e
Consumidor do Centro de Apoio Operacional
Ministério Público do Estado de Goiás

[ASSINATURA DIGITAL]

**MARIANE GUIMARÃES DE MELLO
OLIVEIRA**
Procuradora da República
Procuradoria da República em Goiás

[ASSINATURA DIGITAL]

TIAGO ORDONES REGO BICALHO
Defensor Público
Defensoria Pública do Estado de Goiás

[ASSINATURA DIGITAL]

ALLEN ANDERSON VIANA
Superintendente
PROCON Goiás