



Ordem dos Advogados do Brasil
Conselho Federal
Brasília - D.F.

Ofício n. 302/2021-GPR.

Brasília, 21 de julho de 2021.

Ao Exmo. Sr.
Roberto Campos Neto
Presidente do Banco Central do Brasil
Brasília/DF

Assunto: Horário de atendimento ao público nas agências. bancárias e demais dependências das instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen.

Senhor Presidente.

Cumprimentando-o cordialmente, faço referência à Circular n. 3.991, de 19 de março de 2020, que autorizou as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a reduzirem o horário de atendimento ao público em suas dependências em função da situação de risco à saúde pública decorrente do novo Coronavírus (COVID-19).

Calha pontuar, primeiramente, o absoluto zelo com que o Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil vem tratando das questões atinentes às medidas preventivas de combate à propagação do novo Coronavírus (COVID-19), tendo incentivado fortemente a adoção de medidas por todos os setores da sociedade de forma a atender às determinações governamentais e às orientações da Organização Mundial da Saúde que impunham rígidas regras de distanciamento e condições sanitárias.

Assim é que, num primeiro momento, aparentavam-se adequadas as medidas emergenciais temporárias que foram autorizadas pelo Banco Central do Brasil de limitação de atendimento presencial nas instituições bancárias visando assegurar a continuidade da prestação dos serviços financeiros no País, essencial para a preservação da atividade econômica, mas ao mesmo tempo levando em conta os riscos à segurança e à saúde de trabalhadores, clientes e usuários dos serviços prestados pelas instituições financeiras.

As limitações ao atendimento presencial, contudo, acabaram por acarretar a precarização do atendimento dos usuários do serviço, especialmente da parcela mais vulnerável, como idosos e pessoas com doenças graves, que se aglomeram fora das agências e sob condições climáticas adversas à espera de atendimento. As longas filas nas portas das agências bancárias, amplamente noticiadas pela imprensa, representam pontos críticos para novas contaminações da doença, além de revelarem-se graves violações aos direitos humanos e consumeristas.



Ordem dos Advogados do Brasil

Conselho Federal

Brasília - D. F.

Conforme dados disponibilizados pelo próprio Banco Central, o pagamento do auxílio emergencial acarretou o incremento da população bancarizada no país, sendo que uma parcela significativa dessas pessoas, que compõem as camadas mais desfavorecidas da sociedade, não dispõe de meios para acessar os canais digitais destinados à população, sendo obrigada a comparecer presencialmente às agências para sacar o benefício ou obter informações.

Também outras medidas adotadas para a mitigação dos efeitos da pandemia, tais como a autorização do saque emergencial do FGTS e as disponibilizações de linhas de crédito emergenciais, contribuíram para levar milhões de pessoas a buscar o atendimento presencial nas dependências das instituições financeiras e outras autorizadas a operar pelo Banco Central, agravando ainda mais a situação.

Diante de tal situação, e tendo em vista a alteração do cenário da disseminação da doença em decorrência do avanço da vacinação, é recomendável repensar as orientações sobre os horários de atendimento presencial das instituições. Como se sabe, as pessoas que são mais suscetíveis às formas graves da COVID-19, tais como idosos e portadores de comorbidades, já vêm sendo vacinados desde o início do ano de 2021, e a vacinação avança para pessoas mais jovens e sem comorbidades. Conforme dados divulgados pelo consórcio de veículos de imprensa a partir de dados das secretarias estaduais de saúde, cerca de 35 milhões de pessoas já foram totalmente imunizadas e mais de 90 milhões de pessoas receberam ao menos uma dose da vacina.

Por essas razões, entendemos necessária a expedição de determinação aos bancos múltiplos com carteira comercial, aos bancos comerciais e às caixas econômicas para que retomem, em suas agências, o horário obrigatório e ininterrupto de que trata o art. 1º, § 1º, inciso I, da Resolução nº 2.932, de 2002, devendo ser atendidos os rígidos protocolos de higienização e distanciamento orientados pela Organização Mundial de Saúde, pelo Ministério de Saúde e pelos demais órgãos de saúde e vigilância sanitária.

Certos de vossa atenção, permanecemos à disposição da sociedade e aproveitamos o ensejo para renovar votos de elevada estima e distinta consideração.

Felipe de Santa Cruz Oliveira Scaletsky
Presidente Nacional da OAB