

Promotoria de Justiça de Resplendor/MG

AO JUÍZO DA VARA ÚNICA DA COMARCA DE RESPLENDOR/MG

Autos n.º 1000350-46.2026.8.13.0543

Ref.: Inquérito Civil n.º 02.16.0543.0399588.2026-23

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, já qualificado nos autos da tutela cautelar antecedente em epígrafe, ajuizada em face de ITAÚ UNIBANCO S.A., também já qualificado, no exercício das atribuições previstas nos arts. 127 e 129, inciso III, da Constituição da República; nos arts. 1º, inciso II, 3º, 5º, inciso I, 11 e 13 da Lei n.º 7.347/1985; nos arts. 6º, 81, 82, inciso I, 83, 84, 87, 91 e 94 da Lei n.º 8.078/1990; e com fundamento no art. 308 do Código de Processo Civil, vem, respeitosamente, apresentar o presente

ADITAMENTO À PETIÇÃO INICIAL PARA FORMULAÇÃO DO PEDIDO PRINCIPAL

AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E NÃO FAZER C/C REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS COLETIVOS

pelos fundamentos fáticos e jurídicos a seguir expostos.

DO CABIMENTO DO ADITAMENTO E DA DELIMITAÇÃO DA CONTROVÉRSIA PRINCIPAL

A presente demanda foi instaurada mediante tutela cautelar requerida em caráter antecedente, com o objetivo imediato de impedir que o encerramento da Agência n.º 3203, então anunciado para os dias 25 e 29 de junho de 2026, se consumasse sem a comprovação dos requisitos regulamentares e sem tempo mínimo para a proteção da coletividade local. No evento 5, este Juízo deferiu a medida cautelar e determinou a manutenção do pleno funcionamento da agência pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias, ou sua reabertura em 48 (quarenta e oito) horas, caso já encerrada, além de fixar multa diária e inverter o ônus da prova. Na mesma decisão, o Ministério Público foi intimado a formular o pedido principal no prazo previsto no art. 308 do Código de Processo Civil.

Somente depois da concessão da tutela, a requerida juntou, no evento 11, documentos que haviam sido expressamente requisitados no Inquérito Civil, entre eles a prova temporal da afixação do aviso e o Relatório de Encerramento de Agência Bancária. Em manifestação posterior, o Ministério Público reconheceu, de modo estritamente perfunctório e restrito aos arts. 12 e 16 da Resolução CMN n.º 4.072/2012, a superação superveniente da premissa regulamentar que sustentara a cautelar, sem renunciar às pretensões de mérito já anunciadas na petição inicial. Esse reconhecimento limitado não extingue a controvérsia.

A regularidade formal do aviso de encerramento e da elaboração do relatório interno não apaga as violações pretéritas às normas de atendimento presencial, não elimina o dever de reparar a lesão coletiva já consumada e tampouco afasta a necessidade de medidas concretas para uma transição compatível com a vulnerabilidade dos usuários atingidos. A cessação da atividade ou a eventual adequação superveniente não acarretam a perda do objeto quanto à declaração da ilicitude das condutas pretéritas e à reparação dos danos coletivos já consumados. Também permanece o interesse processual quanto à tutela preventiva e às medidas de transição destinadas a impedir que os efeitos da reorganização empresarial sejam integralmente transferidos aos consumidores, especialmente àqueles que dependem de atendimento humano e presencial.

O art. 308 do CPC determina que o pedido principal seja formulado nos mesmos autos e autoriza, em seu § 2º, o aditamento da causa de pedir. Por isso, a tutela jurisdicional definitiva ora deduzida compreende os fundamentos já antecipados, acrescidos dos elementos probatórios incorporados ao processo e ao Inquérito Civil após o ajuizamento da cautelar. A contestação apresentada pela requerida antes da formulação desta pretensão principal não impede o regular prosseguimento do feito. Para preservação plena do contraditório, poderá a instituição financeira ratificar ou complementar sua defesa especificamente em relação aos pedidos ora formulados, seguindo-se a manifestação do Ministério Público.

DO OBJETO DA TUTELA PRINCIPAL

O Ministério Público não pretende transformar a livre iniciativa em obrigação abstrata de manutenção indefinida de uma agência bancária, nem substituir o gestor privado na escolha do formato de sua rede física. O que se busca é submeter essa liberdade aos limites concretos impostos pela boa-fé objetiva, pela função social da atividade econômica, pela legislação consumerista e pelas normas de atendimento e acessibilidade. A pretensão principal está delimitada em três eixos complementares:

- a)** o reconhecimento e a cessação das práticas historicamente adotadas na Agência n.º 3203 em desconformidade com os padrões legais de atendimento presencial, especialmente quanto ao tempo de espera, à emissão efetiva de senhas, ao atendimento prioritário, à disponibilidade de pessoal e às condições mínimas de permanência dos usuários;
- b)** a implementação de medidas transitórias, proporcionais e tecnologicamente neutras, capazes de assegurar atendimento assistido no próprio Município de Resplendor aos consumidores que não conseguem utilizar os canais digitais, sem impor à requerida a manutenção de uma agência tradicional; e
- c)** a reparação dos danos morais coletivos decorrentes da exposição reiterada de consumidores, por anos, a filas externas excessivas, ao sol, sem assentos, sem acesso regular a sanitários, sem adequada priorização e, em diversos casos, sem a emissão de senha capaz de registrar o tempo real de espera.

DOS FATOS E DOS ELEMENTOS PROBATÓRIOS

1. Do histórico de atendimento presencial inadequado

A apuração ministerial não se originou de mero inconformismo abstrato com a reorganização empresarial do banco. Em 15 de junho de 2026, o próprio Órgão Ministerial constatou extensa fila na área externa da Agência n.º 3203, com consumidores, inclusive idosos, submetidos à exposição prolongada ao sol e a tempo de espera superior ao limite legal.

A prova testemunhal colhida em 23 e 24 de junho de 2026 revela que a deficiência era anterior ao anúncio do fechamento e apresentava caráter reiterado e estrutural:

a) xxxxxxxxxxxxxxxx relatou que, em episódio ocorrido em julho de 2024, acompanhou sua avó idosa a uma fila externa de grandes proporções. Segundo declarou, o equipamento de emissão de senhas não funcionava livremente e um funcionário controlava a liberação, de modo que o tempo formal registrado a partir da senha ficava muito inferior ao período efetivamente aguardado. O gerente foi cientificado e nenhuma providência teria sido adotada. O declarante afirmou, ainda, que as filas com idosos sob forte sol eram frequentes e que o atendimento não ocorria em menos de vinte minutos (ID MPe 7607782);

b) xxxxxxxxxxxxxxxx, comerciante situado em frente à agência havia cerca de dezessete anos, declarou que as filas externas sempre foram longas; que aposentados utilizavam as cadeiras de seu estabelecimento; que apenas cadeirantes recebiam tratamento prioritário perceptível; que nunca viu distribuição regular de senhas; e que presenciou pessoas passando mal, com necessidade de acionamento do SAMU. Também informou esperas superiores a duas horas e funcionamento habitual de apenas dois caixas, reduzidos a um durante o horário de almoço (ID MPe 7621619);

c) xxxxxxxxxxxxxxxx, taxista com ponto em frente à agência, afirmou que as filas se intensificavam nos dias de pagamento de aposentados; que frequentemente auxiliava usuários nos caixas eletrônicos por falta de funcionários; que já presenciou esperas de até três horas e pessoas chegando às cinco horas da manhã; que não havia distribuição regular de senhas antes dos últimos dias de funcionamento; e que os consumidores permaneciam em pé, ao sol, inclusive pessoas com muletas (ID MPe 7621715); e

d) xxxxxxxxxxxxxxxx, proprietária de estabelecimento vizinho, relatou que, desde aproximadamente 2021, as filas se tornaram rotineiramente longas, sobretudo no início e no final do mês; que a espera normalmente ultrapassava uma hora; que cedia o banheiro e os assentos de sua loja aos usuários; e que, em algumas ocasiões, as senhas acabavam e consumidores, apesar de já terem aguardado por longo período, deixavam o local sem atendimento (ID MPe 7621810).

Os depoimentos são convergentes, provenientes de pessoas com diferentes pontos de observação e compatíveis com os registros fotográficos juntados. Eles descrevem uma mesma realidade: escassez de pessoal, filas externas prolongadas, emissão irregular de senhas, insuficiência do atendimento prioritário e transferência aos estabelecimentos vizinhos do ônus de fornecer banheiro e assentos aos consumidores.

A Câmara Municipal de Resplendor também encaminhou o Ofício n.º 010/2026/VER/DIV, no qual registrou relatos de usuários que chegavam às seis horas da manhã e eram atendidos apenas após as quatorze horas, com episódios de agravamento de saúde, acionamento do SAMU e intenso abalo

emocional. A pluralidade e a consistência das fontes afastam a caracterização dos fatos como ocorrências isoladas.

2. Do anúncio de encerramento e da apresentação tardia dos documentos

Enquanto essas irregularidades eram apuradas, o Itaú anunciou o encerramento do atendimento ao público em 25 de junho de 2026 e o fechamento definitivo da unidade em 29 de junho de 2026, com transferência da vinculação para a Agência n.º 3210, em Aimorés/MG.

A instituição foi formalmente requisitada a apresentar prova idônea do aviso prévio, o relatório de impacto, o quantitativo de clientes e beneficiários do INSS, a comunicação individualizada e as medidas destinadas aos usuários vulneráveis. Embora dispusesse de documentação produzida desde janeiro de 2026, deixou de responder à requisição ministerial complementar recebida pessoalmente em 23 de junho de 2026 e somente apresentou os elementos no processo judicial, após a concessão da cautelar.

A apresentação tardia permitiu reconhecer, apenas para fins da cognição sumária então exercida, o cumprimento formal dos arts. 12 e 16 da Resolução CMN n.º 4.072/2012. Não demonstrou, porém, que a transição concretamente oferecida fosse adequada à composição real da clientela, nem infirmou as provas sobre o histórico de atendimento deficiente.

3. Dos dados reconhecidos pela própria requerida

O Relatório de Encerramento de Agência Bancária apresentado pelo próprio Itaú contém dados decisivos para o dimensionamento da vulnerabilidade coletiva: a Agência n.º 3203 atendia 4.181 clientes; 3.500 eram beneficiários do INSS, equivalentes a 83,7% da base; e apenas 59% utilizavam canais digitais de forma majoritária ou exclusiva. Portanto, cerca de 41% dos clientes - aproximadamente 1.714 pessoas - não eram usuários habituais do atendimento digital.

O mesmo documento reconhece a distância aproximada de 28,2 km até a agência receptora de Aimorés, a presença de população idosa, previdenciária e indígena, a baixa densidade demográfica e a existência de impacto de deslocamento. Esses elementos contradizem a afirmação genérica de que o fechamento físico não produziria repercussão relevante sobre os consumidores.

A referência estatística de que a maioria das transações bancárias nacionais ocorre por meios digitais não responde ao caso concreto. O grupo atingido não é uma abstração média do sistema financeiro: é uma base local em que mais de quatro quintos recebem benefícios previdenciários e em que aproximadamente duas em cada cinco pessoas não utilizam prioritariamente os canais digitais.

DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO E DA NATUREZA COLETIVA DOS DIREITOS

A Constituição da República atribui ao Ministério Público a defesa judicial dos interesses difusos e coletivos. A Lei da Ação Civil Pública e o Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, conferem legitimidade expressa ao órgão para a tutela coletiva de consumidores, inclusive mediante obrigações de fazer e não fazer e reparação de danos extrapatrimoniais coletivos.

A controvérsia não se reduz a contratos bancários individualmente considerados. As práticas impugnadas derivam de uma política uniforme de organização do atendimento, atingem simultaneamente todos os usuários que dependiam da unidade local e são aferíveis por critérios comuns: estrutura de pessoal, funcionamento do sistema de senhas, tempo real de espera, condições de acessibilidade e desenho da transição decorrente do encerramento.

Há, assim, direitos coletivos em sentido estrito, ligados à qualidade e à organização do serviço prestado ao grupo determinável de usuários, além de dimensão difusa quanto ao respeito aos padrões mínimos de atendimento e ao tempo útil da coletividade. A eventual repercussão individual não afasta a tutela coletiva, mas confirma sua utilidade e necessidade.

DO DIREITO

1. Da incidência do Código de Defesa do Consumidor e do dever de qualidade

As instituições financeiras submetem-se ao Código de Defesa do Consumidor, conforme reconhecido pelo Supremo Tribunal Federal no julgamento da ADI n.º 2.591 e consolidado na Súmula n.º 297 do Superior Tribunal de Justiça. Sem necessidade de qualificar a instituição privada como concessionária de serviço público, o CDC impõe aos fornecedores deveres objetivos de qualidade, adequação, segurança, transparência, cooperação e boa-fé. Os arts. 4º, incisos I e III, 6º, incisos III, VI e VIII, 14, 20 e 39, inciso V, vedam que a organização interna da atividade transfira ao consumidor custos operacionais, riscos e sacrifícios desproporcionais.

O fornecedor pode reorganizar sua rede de atendimento, mas deve fazê-lo de modo compatível com as legítimas expectativas criadas ao longo da relação, com a composição concreta de sua clientela e com a necessidade de proteção reforçada dos grupos vulneráveis. A liberdade empresarial não abrange o direito de prestar atendimento presencial cronicamente inadequado, ocultar o tempo real de espera ou retirar a estrutura local sem transição materialmente eficaz.

2. Da violação à Lei Estadual n.º 14.235/2002

A Lei Estadual n.º 14.235/2002 estabelece que o atendimento ao consumidor em estabelecimentos bancários deve iniciar-se no prazo máximo de quinze minutos, contado da entrada do cliente na fila, disciplina o fornecimento de senha contendo número de ordem, data e horário de ingresso no estabelecimento e, em seu art. 4º, com a redação conferida pela Lei Estadual n.º 23.014/2018, determina a instalação, para uso dos clientes e adaptados às necessidades da pessoa com deficiência, de banheiro, bebedouro e assentos individuais.

A emissão da senha somente depois de parte substancial da espera ou sua entrega de forma eventual e controlada por funcionário frustra o próprio mecanismo legal de fiscalização. O tempo de espera começa na entrada na fila, inclusive quando ela se forma na área externa, e não no instante escolhido unilateralmente pelo fornecedor para registrar o usuário no sistema.

As declarações colhidas indicam esperas que variavam de uma a três horas, ausência ou esgotamento de senhas, redução do número de caixas no horário de almoço, permanência de idosos e pessoas com mobilidade reduzida em pé e ao sol e utilização de banheiro e assentos cedidos por comerciantes vizinhos. A conduta descrita viola simultaneamente os arts. 1º, 2º e 4º da lei estadual e evidencia defeito estrutural na organização do serviço.

Não há nos autos demonstração de que as esperas decorressem das hipóteses excepcionais previstas no art. 6º da lei falha de transmissão de dados, telefonia, falta de energia ou greve. Ao contrário, a reiteração ao longo de anos, a concentração nos períodos previsíveis de pagamento e a informação de funcionamento com apenas um ou dois caixas revelam deficiência de planejamento e dimensionamento de pessoal.

3. Do atendimento prioritário, da acessibilidade e da hipervulnerabilidade

A prestação do serviço deve considerar que vulnerabilidades não são homogêneas. Pessoas idosas, pessoas com deficiência, consumidores com mobilidade reduzida, beneficiários previdenciários e usuários com baixa familiaridade digital necessitam de medidas específicas de acesso e apoio.

Além das normas consumeristas, a proteção dos consumidores idosos, das pessoas com deficiência e dos demais usuários com atendimento prioritário encontra fundamento nas Leis n.º 10.048/2000, n.º 10.098/2000 e n.º 13.146/2015, que impõem às instituições prestadoras de serviços o dever de assegurar atendimento acessível, prioritário e adequado às condições de vulnerabilidade de seus usuários.

A prioridade legal não se satisfaz com atendimento diferenciado apenas a cadeirantes, nem com a simples existência formal de canal digital. Ela exige organização capaz de reduzir efetivamente a espera dos grupos prioritários, eliminar barreiras físicas, comunicacionais e tecnológicas e assegurar orientação humana quando o usuário não consegue concluir a operação por meio eletrônico.

No caso concreto, há prova de idosos submetidos a filas externas, pessoas com muletas aguardando em pé, consumidores passando mal e ausência de funcionários para auxílio nos terminais. A substituição integral por canais digitais ou por agência em outro município, sem assistência local, tende a ampliar precisamente as barreiras que o ordenamento busca remover.

4. Do dever de transição adequada após o encerramento da dependência

O cumprimento formal do aviso de trinta dias e a elaboração do relatório previsto na regulamentação do Conselho Monetário Nacional constituem requisitos mínimos para o encerramento da dependência, mas não esgotam o controle da legalidade sob a ótica do direito do consumidor. Além da Resolução CMN n.º 4.072/2012, aplica-se a Resolução CMN n.º 4.949/2021, que disciplina o relacionamento das instituições financeiras com clientes e usuários, impondo tratamento justo, equitativo, transparente e compatível com o perfil e as vulnerabilidades da clientela. Assim, o atendimento formal da regulamentação bancária não afasta a necessidade de observância dos deveres de informação, cooperação e adequada prestação do serviço previstos no Código de Defesa do Consumidor.

A boa-fé objetiva impõe deveres laterais de informação, cooperação, cuidado e mitigação dos prejuízos. Quanto mais vulnerável a clientela e maior a dependência criada pelo atendimento presencial, mais robusto deve ser o plano de transição. Não basta indicar genericamente a existência de aplicativo, outras instituições no município ou a possibilidade de portabilidade. O fornecedor deve assegurar que seus próprios clientes consigam, de modo gratuito, acessível e seguro, resolver as providências decorrentes da mudança.

As medidas postuladas não impõem modelo empresarial específico. A requerida poderá escolher entre unidade móvel, equipe itinerante, espaço assistido temporário, estrutura própria ou contratada e outras soluções equivalentes. Exige-se apenas resultado mínimo: que os consumidores que não utilizam canais digitais não sejam obrigados, durante a transição, a percorrer outro município para atos que podem ser solucionados localmente e que permaneça disponível infraestrutura básica de autoatendimento com suporte adequado.

5. Da livre iniciativa e da inexistência de pedido de manutenção indefinida da agência

A livre iniciativa é fundamento da ordem econômica, mas convive com a defesa do consumidor, a função social da propriedade e a redução das desigualdades. Sua proteção não converte decisões empresariais em atos imunes ao controle de legalidade, sobretudo quando seus efeitos recaem sobre consumidores vulneráveis.

A distinção é importante: não se pede que o Judiciário mantenha perpetuamente uma agência tradicional apenas porque ela era socialmente desejável. Pede-se que o banco responda por violações já ocorridas e iminente, por período certo, providências de transição cujo formato operacional poderá escolher. Trata-se de tutela de adequação e resultado, não de administração judicial da empresa.

Também não há quebra de isonomia em relação a outras instituições financeiras. As obrigações decorrem da relação específica construída pela requerida com 4.181 clientes da Agência n.º 3203, da composição singular dessa base e das práticas comprovadas no atendimento local. Outros bancos que não tenham criado a mesma situação fática não se encontram em posição equivalente.

6. Dos danos morais coletivos

O dano moral coletivo é autônomo e não corresponde à soma de sofrimentos individuais. Sua configuração decorre da lesão grave, injusta e intolerável a valores fundamentais da coletividade, com funções reparatória, preventiva e pedagógica.

No REsp n.º 1.737.412/SE, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça reconheceu a possibilidade de dano moral coletivo em ação que tratava do descumprimento de regras de atendimento presencial em agências bancárias, incluindo tempo máximo de espera, sanitários, assentos e acessibilidade. O precedente ressaltou que o tempo é recurso social relevante e que a opção deliberada por não ajustar o serviço aos padrões legais, em prejuízo de sua qualidade, pode violar a função social da atividade produtiva e a boa-fé objetiva.

Em precedente ainda mais específico, a Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, no julgamento do REsp nº 1.929.288/TO, reconheceu que a prestação bancária reiteradamente inadequada, caracterizada pela inoperância de terminais, pelo desabastecimento e pelo excesso de espera em filas por tempo superior ao limite legal, é apta a configurar dano moral coletivo. O julgado ressaltou que o mero descumprimento isolado do prazo de atendimento não é suficiente, devendo ser consideradas, entre outras circunstâncias, a reiteração da conduta, a substancialidade do atraso, a ausência de justificativa plausível e sua associação a outras falhas na prestação do serviço.

Não se desconhece a tese firmada no Tema Repetitivo n.º 1.156 do STJ, segundo a qual a simples demora em fila, isoladamente considerada, não gera dano moral individual presumido. A tese não impede a reparação coletiva aqui postulada. Primeiro, porque distingue-se o dano individual, dependente das circunstâncias de cada consumidor, do dano moral coletivo, fundado na ofensa transindividual ao padrão de qualidade. Segundo, porque os fatos destes autos excedem amplamente o mero transcurso de quinze minutos: há prova de prática crônica, filas de até três horas, pessoas chegando de madrugada, idosos ao sol, pessoas com muletas em pé, inexistência regular de senhas, falta de assentos e sanitários acessíveis e episódios de mal-estar com acionamento do SAMU.

A gravidade é ampliada pelo número de atingidos e pela duração da conduta. A unidade possuía 4.181 clientes, dos quais 3.500 beneficiários do INSS, e os depoimentos situam a precariedade ao menos desde 2021. O encerramento da agência após anos de atendimento deficiente não elimina o dano; apenas torna inviável a recomposição natural da experiência coletiva, reforçando a necessidade de compensação pecuniária e de medidas preventivas.

Diante desses critérios, requer-se a condenação da requerida ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, em valor a ser arbitrado pelo Juízo, estimado, para fins processuais, em R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), com reversão ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

7. Da inversão e da distribuição dinâmica do ônus da prova

A decisão do evento 5 já determinou a inversão do ônus da prova. A medida deve ser mantida e concretizada, pois as informações essenciais estão sob domínio exclusivo da instituição financeira, enquanto os consumidores somente percebem a face externa do serviço.

Cabe à requerida apresentar todos os registros existentes relacionados ao gerenciamento do atendimento presencial da Agência n.º 3203, inclusive arquivos brutos do sistema de filas, registros de geração, impressão, chamada, cancelamento e encerramento de senhas, logs de indisponibilidade, relatórios de atendimento, escalas de empregados, protocolos de atendimento prioritário, registros de manutenção dos equipamentos, comunicações encaminhadas aos consumidores, imagens eventualmente existentes e demais documentos correlatos. Caso determinado registro não exista ou tenha sido eliminado, deverá apresentar declaração técnica fundamentada esclarecendo essa circunstância, sem prejuízo das consequências processuais decorrentes da eventual não exibição injustificada.

Subsidiariamente, ainda que não se reconheça a incidência do art. 6º, inciso VIII, do CDC em toda a extensão, a distribuição dinâmica prevista no art. 373, § 1º, do CPC conduz ao mesmo resultado, diante da maior facilidade probatória da requerida.

DA TUTELA ESPECÍFICA E DA MODULAÇÃO DAS MEDIDAS PROVISÓRIAS

A tutela coletiva deve privilegiar resultado prático e prevenir a reiteração das condutas. Considerando o reconhecimento perfunctório do cumprimento formal da regulação setorial, a manutenção indefinida da ordem cautelar de funcionamento da agência não constitui o núcleo do pedido principal. Todavia, eventual suspensão ou revogação da cautelar não pode deixar a coletividade sem proteção transitória.

Por isso, na hipótese de a Agência n.º 3203 permanecer aberta durante a tramitação, a requerida deverá observar imediatamente os padrões legais de atendimento. Se a unidade for encerrada, a medida provisória poderá ser modulada, substituindo a obrigação de manutenção da agência por um plano temporário de transição assistida, sem impedir a reorganização da rede física.

A urgência decorre do risco concreto de que cerca de 1.714 consumidores não habituados aos canais digitais, inseridos em uma base local composta majoritariamente beneficiários previdenciários, sejam compelidos a se deslocar a Aimorés para resolver bloqueios, atualização cadastral, biometria, fraudes, migração de contas e outras demandas que exigem auxílio humano. As providências requeridas são reversíveis, temporárias e permitem à instituição escolher a tecnologia e o arranjo operacional.

DOS PEDIDOS

Diante do exposto, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS requer:

- I) o recebimento deste aditamento como formulação do pedido principal, nos termos do art. 308 do Código de Processo Civil, com o regular prosseguimento da ação civil pública nos mesmos autos;
- II) o afastamento da alegação de perda superveniente do interesse processual, uma vez que a comprovação formal do atendimento aos arts. 12 e 16 da Resolução CMN n.º 4.072/2012 não elimina as pretensões relativas às obrigações de fazer e não fazer, à transição adequada, à declaração das ilicitudes pretéritas e à reparação dos danos morais coletivos já consumados, os quais subsistem independentemente do encerramento da agência ou de eventual adequação superveniente;
- III) a intimação da requerida para, após o recebimento do presente aditamento, ratificar ou complementar a contestação já apresentada, especificamente em relação à causa de pedir e aos pedidos principais ora formulados, assegurando-se em seguida vista ao Ministério Público;
- IV) a manutenção da inversão do ônus da prova determinada no evento 5 ou, subsidiariamente, a distribuição dinâmica prevista no art. 373, § 1º, do CPC, determinando-se à requerida a apresentação, em prazo a ser fixado, dos documentos e dados relacionados ao gerenciamento do atendimento presencial da Agência n.º 3203, especificados na fundamentação desta petição;
- V) a publicação do edital previsto no art. 94 do Código de Defesa do Consumidor, para ciência dos interessados, sem prejuízo da ampla divulgação da demanda por meios institucionais.

Em sede de tutela provisória, considerando o requerimento anteriormente formulado de suspensão dos efeitos da decisão do evento 5, requer-se que, na hipótese de seu acolhimento ou de encerramento da Agência n.º 3203, a medida cautelar seja modulada, mediante substituição da obrigação de manutenção ou reabertura da agência pelas seguintes medidas transitórias:

- a) apresente, no prazo de 15 (quinze) dias, plano de transição assistida para os clientes vinculados à antiga Agência n.º 3203, com cronograma, responsáveis, canais de atendimento, indicadores de desempenho e mecanismos específicos para idosos, pessoas com deficiência, beneficiários do INSS e usuários não habituados aos meios digitais;
- b) mantenha no Município de Resplendor, pelo prazo de 12 (doze) meses contado do encerramento, atendimento presencial assistido, em espaço acessível, por meio de unidade móvel, equipe itinerante, estrutura própria ou contratada, ou solução equivalente escolhida pela requerida, com frequência compatível com a demanda e nunca inferior a um dia útil por semana, reforçada nos cinco primeiros dias úteis de cada mês;
- c) assegure que o atendimento referido no item anterior seja apto a orientar e encaminhar, sem cobrança, ao menos as demandas relativas a desbloqueio e acesso a contas, cartões e senhas, cadastramento biométrico, atualização cadastral, contestação de operações, suspeitas de fraude, portabilidade de benefícios, transferência ou encerramento de conta e reclamações sobre a migração;
- d) mantenha, durante o mesmo período, terminal de autoatendimento ou solução funcional equivalente no Município de Resplendor, em condições regulares de funcionamento, com informação ostensiva sobre os serviços disponíveis e suporte humano para os consumidores que encontrem dificuldades de utilização, especialmente idosos, pessoas com deficiência e usuários com baixa familiaridade digital;
- e) realize comunicação individualizada, clara e acessível a todos os clientes atingidos com atenção específica aos beneficiários do INSS e aos usuários não digitais, informando o endereço e a distância da agência receptora, os serviços disponíveis localmente, o calendário do atendimento assistido, os canais gratuitos de suporte e o direito de portabilidade ou encerramento sem imposição de produto ou custo adicional;

f) abstenha-se de exigir deslocamento a Aimorés para providências de transição que possam ser realizadas pelo atendimento local, remoto ou itinerante, bem como de cobrar tarifa, condicionar a solução à contratação de outro produto ou transferir ao consumidor despesas decorrentes exclusivamente da reorganização da rede;

g) apresente relatórios trimestrais, durante 12 (doze) meses, contendo número e perfil dos atendimentos realizados em Resplendor, reclamações recebidas e solucionadas, indisponibilidades do terminal, tempo de solução, comunicações efetuadas e informações suficientes para demonstrar o cumprimento das medidas de transição e a efetividade do atendimento prestado;

h) cumpra as obrigações acima sob multa diária de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sem prejuízo de posterior adequação judicial conforme a natureza e a duração do descumprimento;

Ao final, requer sejam julgados integralmente procedentes os pedidos para:

1) declarar que a requerida violou os deveres de qualidade, adequação, informação, boa-fé e proteção da vulnerabilidade, bem como os arts. 1º, 2º e 4º da Lei Estadual n.º 14.235/2002, ao manter padrão reiteradamente inadequado de atendimento presencial na Agência n.º 3203;

2) condenar a requerida a observar, em eventual agência, posto de atendimento ou outra estrutura presencial submetida à Lei Estadual nº 14.235/2002 que mantenha no Município de Resplendor, o prazo máximo legal contado da entrada efetiva do consumidor na fila, a emissão imediata de senha com número de ordem, data e horário real, o atendimento prioritário efetivo e as condições de acessibilidade e permanência previstas na legislação;

3) confirmar as medidas de transição previstas nas alíneas "a" a "g" desta petição, ou outras providências de resultado equivalente que o Juízo considere mais adequadas, assegurando-se à requerida liberdade quanto ao formato operacional, desde que preservados a acessibilidade, a gratuidade e o atendimento local temporário;

4) condenar a requerida ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, em valor a ser arbitrado pelo Juízo, estimado, para fins processuais, em R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), acrescido de correção monetária e juros legais, com reversão ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, nos termos do art. 13 da Lei n.º 7.347/1985;

5) fixar multa cominatória para o descumprimento das obrigações definitivas, em valor suficiente para assegurar a efetividade do provimento, sugerindo-se o montante de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) por dia, sem prejuízo de revisão e de outras medidas executivas;

6) condenar a requerida ao pagamento das despesas processuais eventualmente devidas, observada a disciplina própria das ações coletivas;

7) determinar que todas as comunicações processuais ao Ministério Público sejam realizadas pessoalmente, na forma da legislação aplicável.

Protesta-se pela produção de todas as provas admitidas, especialmente documental suplementar, testemunhal, pericial e inspeção judicial, se necessária, bem como pela expedição de ofícios ao Banco Central do Brasil, ao Instituto Nacional do Seguro Social e a outros órgãos que possam fornecer dados sobre a transição, a capacidade de atendimento e as reclamações relacionadas à Agência n.º 3203.

Mantém-se, para fins processuais, o valor da causa em R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), correspondente ao valor estimado do pedido de reparação por danos morais coletivos, diante da impossibilidade de mensuração imediata e objetiva do proveito econômico correspondente às obrigações de fazer e não fazer postuladas, sem prejuízo de posterior adequação pelo Juízo.

Nestes termos, pede deferimento.

Resplendor/MG, data da assinatura eletrônica.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

PROMOTOR DE JUSTIÇA