

EXCELENTÍSSIMA DOUTORA PROMOTORA DE JUSTIÇA DA 2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE SÃO RAIMUNDO NONATO – ESTADO DO PIAUÍ.

A Ordem dos Advogados do Brasil, Subseção de São Raimundo Nonato-PI, neste ato Representado por seu presidente, **James Araújo Amorim**, OAB-PI nº 8050 e **Isag Teles de Assis Júnior**, Presidente da Comissão de Direito do Consumidor, OAB-PI nº 14.666, vem, respeitosamente à presença de Vossa Excelência apresentar Representação em desfavor do **Banco Bradesco S/A**, Pessoa Jurídica de Direito Privado, inscrito no CNPJ sob o nº 60.746.948/0001-12, com agência na Rua Avelino Freitas, 491, São Raimundo Nonato - PI, 64770-000, pelos fatos a seguir expostos

-I- SÍNTESE FÁTICA

O Bradesco é o banco pagador de benefícios previdenciários do INSS no Território Serra da Capivara, ou seja, os municípios de São Raimundo Nonato, Anísio de Abreu, Bonfim do Piauí, Campo Alegre do Fidalgo, Capitão Gervásio Oliveira, Caracol, Coronel José Dias, Dirceu Arcoverde, Dom Inocêncio, Fartura do Piauí, Guaribas, João Costa, Jurema, Lagoa do Barro do Piauí, São Braz do Piauí, São João do Piauí, São Lourenço do Piauí e Várzea Branca.

Segundo dados do IBGE a população total do Território Serra da Capivara é de cerca de 140.738 ¹(cento e quarenta mil setecentos e trinta e oito mil) habitantes, sendo que grande parte dos beneficiários previdenciários do INSS do território usam a agência do Bradesco de São Raimundo Nonato, visto que na maioria dos municípios não há agências.

Ocorre que a agência do Bradesco de São Raimundo Nonato não detém a estrutura mínima necessária ao atendimento dos beneficiários do INSS,

¹ Fonte: IBGE, Censo Demográfico (2010); INCRA (2014); Atlas do Desenvolvimento Humano (2014); Índice de Desenvolvimento Humano/PNUD (2014).

pois além da estrutura física não comportar a quantidade de clientes de toda a região, também não detém a estrutura mínima operacional.

A estrutura física se dá em sala comercial pequena, sem condições de formação de fila com mais de dez pessoas dentro da agência. É rotineiro a formação de filas enormes fora da agência, expondo os clientes ao sol escaldante durante horas, inclusive pessoas idosas, deficientes físicos, crianças de colo e gestantes.

Dentro da área de atendimento a capacidade de assentos é mínima, algo em torno de 10, não há oferta de banheiros e nem de água.

Quanto a estrutura operacional a situação se agrava, pois a quantidade de equipamentos e funcionários é flagrantemente insuficiente para o atendimento dos clientes, sujeitando-os a longas horas de espera por atendimento, falta constante de dinheiro para saque e enorme dificuldade de resolução de problemas relacionados a contas, cartões e pagamentos de primeira parcela do benefício previdenciário.

A agência de São Raimundo Nonato conta apenas com dois caixas eletrônicos e um caixa e dois guichês de atendimento na área interna, sendo que é bastante comum apenas um caixa estar funcionando ou ter dinheiro disponível, além de não ser regular o atendimento dos guichês internos.

Toda essa questão das inúmeras insuficiências e falhas no atendimento da agência do Bradesco de São Raimundo Nonato já é flagrante há muito tempo, mas desde que a pandemia causada pelo Covid-19 se instalou e as medidas de isolamento social foram impostas, a situação se agravou em níveis jamais vistos. O que já era ruim se tornou insustentável.

O atendimento que já era insuficiente foi drasticamente reduzido, visto que alguns funcionários, por serem grupo de risco de contágio do Covid-19, foram realocados para o home-office.

Em decorrência disso estão acontecendo aglomerações em frente ao banco, ao ponto da polícia militar e vigilância sanitária terem que intervir diariamente para organizar as enormes filas na tentativa de preservar minimamente a saúde das pessoas (fotos anexas).

Há relatos de pessoas chegando às 5h da manhã para entrar na fila e saírem às 14h, em muitos casos sem ao menos serem atendidas.

A distribuição de senhas se dá em apenas 25 por vez, sendo que por vezes acontece de só conseguirem atender 25 pessoas até o final do atendimento, às 14h, enquanto se formam filas de mais de 200 pessoas fora do banco.

A situação se agrava ainda mais quando se trata do primeiro pagamento de um benefício previdenciário do INSS, pois, nesses casos, ainda não há cartão, impossibilitando que os clientes possam ter acesso ao benefício por via de aplicativo do banco ou passando as compras no débito. A única forma de receber o primeiro pagamento é através de atendimento interno no caixa do Banco.

Algumas pessoas estão há mais de um mês sem conseguir receber o seu benefício já implantado pelo INSS, impossibilitando-as de ter acesso ao mínimo necessário para subsistirem com suas famílias em um momento tão difícil no mundo inteiro que requer isolamento social.

Assim, o direito ao acesso ao benefício previdenciário pode ser considerado um direito fundamental porque corresponde às exigências mais elementares da dignidade humana em um momento de enfrentamento à uma pandemia (viver com saúde, higiene e boa qualidade de vida), sendo pressuposto desta, pois as condições mínimas para se sobreviver.

Por fim, no dia de hoje, conforme Certidão desta instituição, não houve pagamentos dos beneficiários por falta de numerário nos cofres do Banco, com previsão para retorno dos pagamentos somente na terça-feira, dia 12.

É incomensurável o desastre social causado por estes fatos, posto que essas pessoas desassistidas, em sua esmagadora maioria, são detentores unicamente de um benefício rural de um salário mínimo, é esta sua a única fonte de renda, podendo alguns estarem passando necessidades por conta da má prestação do Banco Bradesco em São Raimundo Nonato.

Por conseguinte, a Subseção da OAB-PI de São Raimundo Nonato, através da Comissão de Direito do Consumidor, solicita ao Ministério Público do Estado do Piauí para tomar as medidas cabíveis para que o atendimento da agência do Bradesco de São Raimundo Nonato seja regularmente prestado com as condições necessárias para oferecer um atendimento de qualidade, célere e eficaz.

- II - DOS PEDIDOS

Diante do exposto requer:

a) Que seja **notificada** o Banco Bradesco S/A para manifestar-se a respeito dos fatos supramencionados;

b) Que seja **recomendado** o Banco Bradesco S/A que execute, de forma eficiente e ininterrupta o atendimento na agência de São Raimundo Nonato, sobretudo aos beneficiários do INSS;

c) Subsidiariamente a instauração de Inquérito Civil para efetuar a responsabilidade do Banco Bradesco S/A.

Protesta provar as alegações acima mencionadas por todos os meios de prova cabíveis e necessários.

São Raimundo Nonato - PI, 08 de maio de 2020.

JAMES ARAÚJO AMORIM

Presidente da Subseção da OAB-PI de São Raimundo Nonato

ISAG TELES DE ASSIS JÚNIOR

Presidente da Comissão de Direito do Consumidor