



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**



TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Compromitente: **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL** pelo **PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA**, pela Procuradora Federal dos Direitos do Cidadão e pela Procuradora Regional dos Direitos do Cidadão no Estado de São Paulo, **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO** e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, pelos respectivos Procuradores-Gerais de Justiça e pelos Promotores de Justiça signatários e outros que venham a aderir por termo próprio.

Compromissários: **FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS** e os Bancos Aderentes relacionados no anexo I.

Pelo presente instrumento, na forma do parágrafo 6º, do artigo 5º, da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, alterado pelo artigo 113, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e com fundamento no artigo 2º, inciso V, alínea "a", da Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, de um lado o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, pelo **PROCURADOR-GERAL DA REPÚBLICA**, pela Procuradora Federal dos Direitos do Cidadão e pela Procuradora Regional dos Direitos do Cidadão no Estado de São Paulo, **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO** e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, pelos respectivos Procuradores-Gerais



MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA



MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO



Ministério Público-MG
PGJ



de Justiça e pelos Promotores de Justiça naturais signatários, neste ato nominados Compromitentes, e de outro lado a **FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS**, associação civil sem fins lucrativos, que congrega instituições financeiras bancárias, com atuação no território nacional, e associações representativas de instituições financeiras e congêneres, de âmbito nacional ou regional, com sede em São Paulo, Estado de São Paulo, na Avenida Brigadeiro Faria Lima nº 1485, 15º andar, Torre Norte, Pinheiros, inscrita CNPJ/MF sob nº 00.068.353/0001-23, neste ato representada na forma de seu Estatuto Social, com poderes para firmar compromisso em seu nome, e os **Bancos Aderentes relacionados no anexo I e, como interveniente, a SEDH – Secretaria Especial dos Direitos Humanos, por intermédio da CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência**, celebram o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**, nos seguintes termos:

I. CONSIDERANDO

1. A relevância dos serviços prestados à população brasileira, pela rede bancária, na captação de poupança, concessão de empréstimos, arrecadação de tributos e contas de serviços públicos e assemelhados, pagamentos de benefícios e aposentadorias, entre outros.
2. A grande distribuição das agências bancárias, em todo o território nacional, com aproximadamente 28 mil pontos de atendimento no país.
3. Os termos da Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000, que estabelece a prioridade de atendimento às pessoas com deficiência, aos idosos com idade superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo (Art. 1º).
4. Que a mencionada lei, no que se refere às instituições financeiras, assegurou a prioridade de atendimento às referidas pessoas (Parágrafo único, do Art. 2º), ou seja, antes daquele realizado aos demais clientes, depois de concluído o atendimento que estiver em andamento (Parágrafo 2º do Art. 6º do Decreto 5.296/2004).
5. O disposto na Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que fixa normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, tratando da eliminação de barreiras arquitetônicas ou funcionais que impeçam o acesso ou a utilização de equipamentos públicos ou



MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA



MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO



Ministério Público-MG
PGJ



destinados ao uso público, incluindo sistemas de comunicação e meios de transporte.

6. Que a referida lei, no que tange às instituições financeiras, impõe a adaptação dos edifícios que, embora privados, se destinem ao uso coletivo (Arts. 11, 13 e segs.) e o cumprimento das obrigações relativas às barreiras de comunicação.
7. A edição do Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, que regulamentou as mencionadas Leis nº 10.048 e nº 10.098, estabelecendo que *“os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida”*;
8. Que a definição de atendimento prioritário, contida no Decreto 5.296/2004, exige a instalação de assentos, adaptação do mobiliário, apoio assistivo às pessoas com deficiência por meio da utilização da Libras, guias intérpretes, telefones adaptados para pessoas surdas ou com deficiência auditiva, entre outros.
9. Que as regras do mencionado Decreto, que tratam da adaptação de edificações, são aplicáveis às instituições financeiras, por força do uso coletivo das suas instalações, uma vez que definidas no Decreto como *“aquelas destinadas às atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, financeira, turística, recreativa, social, religiosa, educacional, industrial e de saúde, inclusive as edificações de prestação de serviços de atividades da mesma natureza”*.
10. A regulamentação feita pelo Conselho Monetário Nacional, por meio da Resolução CMN 2.878, de 26 de julho de 2001, cujo artigo 9º prevê *que as instituições financeiras devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:*

I - atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos¹, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:

a) garantia de lugar privilegiado em filas;

1 A idade a ser considerada é de 60 (sessenta) anos, conforme Estatuto do Idoso, Lei nº 10741, de 1º de outubro de 2003.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA



MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO



Ministério Público-MG
PGJ



- b) *distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;*
- c) *guichê de caixa adaptado e para atendimento preferencial; ou*
- d) *implantação de outro serviço de atendimento personalizado;*

II - facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

III - acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de auto-atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;

IV - prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais às pessoas com deficiências sensoriais (visuais e auditivas).

11. O esgotamento do prazo de 720 dias, contados da data da entrada em vigor da regulamentação da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelecido para que as instituições financeiras fizessem a total adequação de suas instalações, para fins de cumprimento do disposto nos incisos II e III, do item anterior.
12. Que o cumprimento integral pelas agências e PABs das exigências estabelecidas no Decreto nº 5.296/2004 ou em regulamentação que venha reger essa matéria, dependia de aquisição de equipamentos devidamente adaptados, de acordo com as normas técnicas da ABNT.

II. DOS AJUSTES

CONCEITOS PRELIMINARES E GLOSSÁRIO

CLÁUSULA PRIMEIRA. No presente TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA, os termos e expressões abaixo indicados terão os seguintes significados:



MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA



MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO



Ministério Público-MG
PGJ



ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

AGÊNCIA - dependência de instituição financeira bancária autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, destinada à prática das atividades para as quais a instituição esteja regulamentarmente habilitada, e que se destinem ao atendimento do público em geral.

ATM (Automatic Teller Machine) - caixa eletrônico, caixa automático ou terminal bancário, que consiste no **equipamento eletrônico** que permite aos clientes de bancos, **sem o atendimento humano, realizar, exclusivamente,** as seguintes operações bancárias: consultas de saldos, emissão de extratos, transferências entre contas da mesma instituição e saques, **cuja especificação atende às Normas ABNT NBR 9050/2004 e ABNT NBR 15250/2005 e alterações posteriores.**

Para as demais funções não passíveis de adaptação de qualquer natureza, tais como depósitos, pagamentos e retirada de folhas ou talonários de cheques, as pessoas com deficiência estarão sujeitas aos procedimentos operacionais e de segurança destinados aos demais clientes e usuários, indistintamente.

BANCOS ADERENTES – são as instituições financeiras e congêneres, públicas ou privadas, **associadas à FEBRABAN,** que aderirem a este TAC.

BIN - os seis primeiros dígitos do cartão, a permitir a identificação da bandeira do cartão, o banco emissor e a função do cartão.

DESENHO UNIVERSAL - concepção de espaços, artefatos e produtos que visam atender simultaneamente todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade.

EQUIPAMENTOS ADAPTADOS - são ATMs com condição para utilização, com segurança e autonomia, por pessoas com deficiência, projetados especificamente para essas pessoas.

INTERNET BANKING: sistema específico que disponibiliza produtos e serviços bancários, via internet, mediante interligação do computador do cliente com deficiência visual, com os computadores do banco, por meio de senha, para os serviços disponíveis.



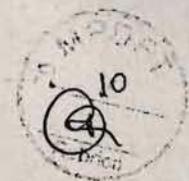
**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**



PABs – os Postos de Atendimento Bancário (PABs) - são as dependências de banco múltiplo com carteira comercial, de banco comercial e de caixa econômica, com as seguintes características: I - somente podem ser instalados em recinto interno de entidade da administração pública ou de empresa privada; II - destinam-se a prestar todos os serviços para os quais a instituição esteja regularmente habilitada de exclusivo interesse: a) do respectivo governo e de seus funcionários, quando instalados em entidade da administração pública; b) da respectiva empresa, de seus empregados e administradores, quando instalados em dependência de empresa privada.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL – representado pelo Procurador-Geral da República e pelos Procuradores da República.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO – abrange todos os Promotores de Justiça naturais do Ministério Público de São Paulo, com atuação na área de defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que assinarem como compromitentes ou aderentes a este TAC, podendo agir, cada um deles de maneira autônoma de acordo com suas atribuições, para bem garantir a execução e efetividade deste TAC.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - abrange os Promotores de Justiça naturais do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, com atuação na área de defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que assinarem como compromitentes ou aderentes a este TAC, podendo agir, cada um deles de maneira autônoma de acordo com suas atribuições, para bem garantir a execução e efetividade deste TAC.

GAE-PRO-PD - Grupo de Atuação Especial de Proteção às Pessoas com Deficiência do Ministério Público do Estado de São Paulo.

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

SEDH – Secretaria Especial dos Direitos Humanos

CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência

CAOPDI – Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência e Idosos.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA



MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO



Ministério Público-MG
PGJ

11
G

DAS OBRIGAÇÕES

CLÁUSULA SEGUNDA. A FEBRABAN assume neste TAC as obrigações que lhe forem atribuídas diretamente.

Parágrafo Único. Cada Banco Aderente responderá, direta e individualmente, pelo cumprimento das obrigações e responsabilidades aqui assumidas, não cabendo à FEBRABAN a assunção das mesmas, mesmo que de forma indireta, subsidiária ou solidária.

CLÁUSULA TERCEIRA. A qualquer momento desde que anterior à expiração dos prazos previstos neste TAC, poder-se-á admitir a inclusão, nas suas disposições, de outras instituições financeiras, associadas à FEBRABAN, na forma do modelo anexo, mediante a assinatura de termo de adesão, independentemente da anuência dos Compromissários originais. Nessa hipótese, o prazo da CLÁUSULA SEXTA permanece inalterado, devendo ser observado pelos futuros aderentes.

Parágrafo Único. A adesão será coordenada pela Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, em relação aos Bancos controlados pela União e, nos casos de bancos situados no Estado de São Paulo, pelo Grupo de Atuação Especial de Proteção às Pessoas com Deficiência (GAE-Pro-PD) ou eventual Promotoria de Justiça que o substituir; nos casos dos Bancos situados no Estado de Minas Gerais, pela Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Idosos da Capital e CAOPPD, os quais a receberão e farão os devidos encaminhamentos.

CLÁUSULA QUARTA: O presente TAC tratará, nas cláusulas seguintes, sobre condições gerais de acessibilidade e atendimento para pessoas com:

- a) deficiência física;
- b) deficiência visual;
- c) deficiência auditiva;
- d) deficiência mental.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**



CLÁUSULA QUINTA: As condições de acessibilidade e de atendimento prioritário às pessoas com deficiência física, permanente ou temporária, nos termos do Decreto no. 5.296 de 02 de dezembro de 2004, serão promovidas pelos Bancos Aderentes, em suas agências e PABs, mediante:

- a) disponibilização de rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical (não aplicável para PABs, ressalvado o disposto no Parágrafo Terceiro desta cláusula);
- b) adaptação do mobiliário, nos termos da norma técnica;
- c) instalação de assentos de uso preferencial, devidamente sinalizados e no caso de PAB apenas quando houver espaço;
- d) destinação e sinalização de vagas reservadas nos estacionamentos, quando essa comodidade estiver disponível para os clientes em geral, provendo condições de acessibilidade ao interior da dependência, nos termos das normas técnicas, após aprovação e autorização dos órgãos competentes, excluindo-se os PAB's cujas instalações externas não sejam da gestão do banco;
- e) instalação de sanitários adaptados para usuário de cadeira de rodas (não aplicável para PABs, ressalvado o disposto no Parágrafo Terceiro desta cláusula); e,
- f) adaptação de ATMs, em conformidade com as normas ABNT NBR 15250/2005 e ABNT NBR 9050/2004 ou norma da ABNT superveniente.

Parágrafo Primeiro - A adaptação do mobiliário será feita de modo que pelo menos um ponto de atendimento que disponha de serviço de caixa seja acessível aos usuários de cadeiras de rodas.

Parágrafo Segundo. Nas dependências com mais de 01 (um) pavimento os Bancos aderentes poderão adaptar apenas 01 (um) deles, desde que no pavimento adaptado sejam disponibilizados o atendimento e todos os serviços oferecidos pela respectiva Agência ou PAB às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, garantido o acesso ao pavimento adaptado.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**



Parágrafo Terceiro: Os PABs instalados em prédios destinados exclusivamente ao funcionamento da dependência bancária, para efeito de exigências de acessibilidade, serão considerados como Agências.

Parágrafo Quarto: Para o disposto na alínea "d" não serão consideradas as vagas demarcadas para pessoas com deficiência em espaços e vias públicas.

CLÁUSULA SEXTA. As adaptações arquitetônicas previstas nas cláusulas anteriores serão promovidas pelos Bancos Aderentes, a fim de se adequarem integralmente aos conteúdos específicos das normas técnicas da ABNT (NBRs 9050, 15250, 13994 e NM 313 ou outras que a substituïrem), a serem desenvolvidas segundo o cronograma abaixo indicado:

- 1) Nas agências em funcionamento na data da assinatura deste TAC, em todos os Estados brasileiros para os Bancos controlados pela União, e nos Estados de São Paulo e Minas Gerais para os demais bancos:
 - a) até seis (06) meses a contar da assinatura do TAC, no mínimo 30% (trinta por cento) do total das agências em funcionamento em cada Estado da Federação;
 - b) até doze (12) meses a contar da assinatura do TAC, mais 30% (trinta por cento) do total das agências em funcionamento em cada Estado da Federação;
 - c) até quinze (15) meses a contar da assinatura do TAC, o restante das agências, ou seja mais 40% (quarenta por cento) do total em funcionamento em cada Estado da Federação;

- 2) Nos PABs em funcionamento na data da assinatura deste TAC, em todos os estados brasileiros, para os Bancos controlados pela União; e nos Estados de São Paulo e Minas Gerais, para os demais bancos:
 - a) até seis (6) meses a contar da assinatura do TAC, no mínimo 30% (trinta por cento) do total dos PABs em funcionamento em cada Estado da Federação;



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**



- b) até doze (12) meses a contar da assinatura do TAC, mais 30% (trinta por cento) do total dos PABs em funcionamento em cada Estado da Federação;
- c) até vinte e quatro (24) meses a contar da assinatura do TAC, o restante dos PABs, ou seja mais 40% (quarenta por cento) do total em funcionamento em cada Estado da Federação.

Parágrafo Primeiro. No vencimento final de cada período, os bancos fornecerão diretamente aos Compromitentes as listas das Agências ou PABs adaptados, com a respectiva localização e o percentual atingido em cada Estado da Federação, para os Bancos controlados pela União; nos Estados de São Paulo e Minas Gerais, para os demais bancos, em relação ao total registrado no Banco Central do Brasil, constando, também, a assinatura do profissional legalmente habilitado, atestando que as dependências mencionadas na lista estão adequadas aos requisitos de acessibilidade previstos no TAC.

Parágrafo Segundo. O banco aderente inadimplente ficará sujeito ao pagamento de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso e por dependência não adaptada, desde que, comunicado por escrito pelo Ministério Público, não promova as adaptações necessárias no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da referida comunicação.

Parágrafo Terceiro. A não entrega das listas previstas no Parágrafo primeiro ensejará a aplicação de multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) por dia de atraso.

Parágrafo Quarto: Estarão sujeitas à fiscalização e às penalidades previstas nesta cláusula, somente as agências e PABs indicados na lista referida no parágrafo primeiro. Por ocasião da entrega da última lista, todas as agências e PABs estarão sujeitos à fiscalização.

CLÁUSULA SÉTIMA – No prazo de dez (10) anos contados a partir da assinatura deste TAC, as agências e PABs deverão possuir todas as ATMs acessíveis às pessoas com deficiência, nos moldes da NBR 15250/2005 ou que a substituir; efetuando-se a substituição de 35% (trinta e cinco por cento) nos primeiros cinco (5) anos.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

15

Parágrafo Primeiro: As adaptações das ATMs nas agências obedecerão aos seguintes prazos:

a) Até seis (6) meses, contados a partir da assinatura do TAC, 50% (cinquenta por cento) das agências existentes em cada Estado da Federação, para os Bancos controlados pela União, e 50% (cinquenta por cento) das agências existentes no Estado de São Paulo e 50% (cinquenta por cento) das agências existentes no Estado de Minas Gerais, para os demais Bancos, deverão possuir no mínimo uma ATM para usuário com deficiência, em conformidade com a Norma ABNT 15250/2005 e com o item 9.6.1 da Norma ABNT 9050/2004.

b) Até 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do TAC, 75% (setenta e cinco por cento) das agências existentes em cada Estado da Federação, para os Bancos controlados pela União, 75% (setenta e cinco por cento) das agências existentes no Estado de São Paulo e 75% (setenta e cinco por cento) das agências existentes no Estado de Minas Gerais, para os demais Bancos, deverão possuir no mínimo uma ATM para usuário com deficiência, em conformidade com a norma ABNT 15250/2005 e com o item 9.6.1 da Norma ABNT 9050/2004;

c) Até 15 (quinze) meses, contados a partir da assinatura do TAC, 100% (cem por cento) das agências existentes em cada Estado da Federação, para os Bancos controlados pela União, 100% (cem por cento) das agências existentes no Estado de São Paulo e 100% (cem por cento) das agências existentes no Estado de Minas Gerais, para os demais Bancos, deverão possuir no mínimo uma ATM para usuário com deficiência, em conformidade com a norma ABNT 15250/2005 e com o item 9.6.1 da Norma ABNT 9050/2004.

Parágrafo Segundo – Observados os prazos previstos no parágrafo anterior, para as Agências, e os prazos previstos na cláusula sexta, item 2, para os PABs, ambos (agências e PABs) deverão possuir 01 (um) ATM adaptado (inclusive para atendimento ao deficiente usuário de cadeira de rodas em aproximação lateral).

Parágrafo Terceiro – A segunda ATM adaptada (inclusive para atendimento ao deficiente usuário de cadeira de rodas, em aproximação lateral), somente será exigida quando houver a instalação da 15ª (décima quinta) ATM; a terceira, quando da instalação da 25ª (vigésima quinta) ATM e, assim, sucessivamente, observados os prazos e percentuais do parágrafo primeiro desta Cláusula.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA



MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO



Ministério Público-MG
PGJ

16

Parágrafo Quarto: Os bancos aderentes se comprometem, a partir da assinatura deste TAC, a adquirirem somente ATMs em conformidade com a Norma ABNT 15250/2005.

CLÁUSULA OITAVA - Nas agências e PABs em que houver apenas um equipamento de ATM acessível, não será causa de descumprimento deste TAC a indisponibilidade temporária de funcionamento da máquina, desde que não ultrapasse 5 (cinco) dias úteis. Após esse prazo incidirá a multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso, observado o disposto na Cláusula 22.

CLÁUSULA NONA – Nos PABs, as adaptações serão feitas nas dependências internas, sendo disponibilizado pelo menos um ponto de atendimento acessível para todos os serviços, além da ATM, se houver esse equipamento.

CLÁUSULA DÉCIMA - Os Bancos Aderentes garantirão aos **usuários com deficiência visual**, assim identificados no momento da contratação ou em momento posterior, mediante solicitação:

a) quando da adesão ou assinatura de seus contratos, a leitura do inteiro teor do referido instrumento, em voz alta ou por meio eletrônico e, no caso de dispensa da leitura pelo usuário com deficiência visual, declaração do contratante de que tomou conhecimento dos direitos e deveres das partes envolvidas, sem prejuízo da adoção de outras medidas com a mesma finalidade;

b) emissão dos cartões magnéticos de acordo com os seguintes procedimentos:

b.1) envio de folheto de boas vindas em Braille e com letras ampliadas, contendo as orientações de uso do cartão e as informações relativas a ele;

b.2) envio de porta-cartão em Braille e auto-relevo, que terá a função de capeá-lo, tendo ainda as informações relativas ao BIN, a data de validade e o código de segurança;

b.3) os procedimentos definidos nos itens b.1 e b.2 permitem o uso completo do cartão, ou seja, saques e compra de bens e serviços, inclusive via telefone e internet, não requerendo nenhuma alteração no *lay-out* ou no emboço dos cartões.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA



MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO



Ministério Público-MG
PGJ



Parágrafo único – O prazo para cumprimento das exigências previstas nesta Cláusula será de 12 (doze) meses, contados da assinatura do TAC, sob pena de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por dia de atraso e por cliente não atendido, desde que, comunicado por escrito pelo Ministério Público, não promova as adaptações necessárias no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da referida comunicação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Os Bancos Aderentes ficam obrigados a fornecer, quando solicitado pelo cliente, o extrato mensal de conta corrente em Braille ou em caracteres ampliados, de acordo com a opção do cliente.

Parágrafo único – O prazo para o cumprimento desta exigência será de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura deste TAC, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso na implantação do serviço, por agência inadimplente, desde que, comunicado por escrito pelo Ministério Público, não promova as adaptações necessárias no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da referida comunicação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - Os Bancos Aderentes garantirão aos **usuários com deficiência auditiva** identificados no ato da contratação, ou em momento posterior:

a) instalação, nas centrais de atendimento telefônico, de pontos de recepção de mensagens geradas por telefones adaptados para uso de pessoas com deficiência auditiva;

b) disponibilização, nas centrais de atendimento telefônico, de pessoal e equipamento capaz de manter comunicação com pessoas com deficiência auditiva, nos mesmos horários de atendimento ao público em geral;

c) disponibilização, até 28 de fevereiro de 2009, de pelo menos uma pessoa na dependência capacitada a prestar atendimento às pessoas surdas na Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS – com ênfase nos termos utilizados nas transações e operações bancárias.

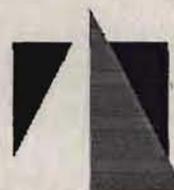
Parágrafo único – O prazo para o cumprimento das exigências contidas nas alíneas “a” e “b” será de 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura deste TAC, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por dia de atraso na implantação do serviço e, no caso da alínea “c”, por agência inadimplente.



MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA



MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO



Ministério Público-MG
PGJ



CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - O atendimento aos deficientes mentais, exceto sua prioridade em relação aos demais clientes e usuários não deficientes, dar-se-á nas mesmas condições operacionais e de segurança disponibilizadas para todos os demais, entendendo-se que este atendimento não prescindirá da assistência ou da representação exigida para a prática dos atos da vida civil, quando cabível.

Parágrafo Único - O assistente ou representante legal somente fará jus ao tratamento especial previsto neste instrumento se estiver acompanhado do assistido ou do representado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - Os compromissários capacitarão, até 31 de dezembro de 2008, seus empregados de agências e PABs para dar apoio assistido às pessoas com deficiência, na forma do Decreto n.º 5.296/2004.

Parágrafo único - Os Bancos Aderentes adotarão medidas de reciclagem periódica de empregados que prestarão apoio assistido.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - Os bancos aderentes deverão providenciar a manutenção periódica dos equipamentos de acessibilidade, tais como elevador, plataformas elevatórias, dentre outros, sob pena de incidir multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por equipamento e por dia de atraso, desde que a indisponibilidade ultrapasse 5 (cinco) dias úteis, ressalvado o disposto na Cláusula Vigésima Segunda.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - As multas previstas neste TAC têm natureza cominatória e não **substituem** as respectivas obrigações.

Parágrafo Primeiro: As multas previstas neste TAC ficarão sujeitas a correção monetária, calculada com base na variação do IGP-M/FGV, a contar da data da assinatura deste compromisso, bem como juros de mora de 6% ao ano, a contar da data prevista para a incidência da multa, fluindo ambos até o efetivo pagamento.

Parágrafo Segundo - Todas as multas previstas neste TAC serão revertidas, no âmbito federal, para o Fundo de Direitos Difusos, previsto no art. 13, da Lei n.º 7.347/85, quando de âmbito do Estado de São Paulo, para o Fundo Estadual de Reparação dos Interesses Difusos Lesados; em Minas, para o Fundo Especial do Ministério Público do Estado de Minas Gerais - FUNEMP, previsto na Lei Complementar n.º 67/2003, e nos demais Estados para o Fundo Estadual congênere.



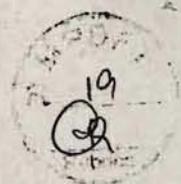
MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA



MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO



Ministério Público-MG
PGJ



CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - Com o objetivo de conferir efetividade à Cláusula Terceira, que concede prazo para adesão *a posteriori*, bem como dar conhecimento à sociedade dos compromissos ora estabelecidos, a FEBRABAN elaborará um extrato deste TAC e publicará, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da assinatura deste termo, em um quarto de página, às suas expensas, em pelo menos um jornal impresso de grande circulação em cada capital dos Estados da Federação e do Distrito Federal, e nas dez maiores cidades do Estado de São Paulo. 7

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - A adesão dos Bancos a este TAC, nos termos da Cláusula Terceira, será feita por Termo de Adesão assinado pelos representantes legais dos bancos.

Parágrafo Primeiro. No termo de adesão deverá constar identificação completa e o respectivo endereço para notificação dos representantes legais dos bancos aderentes e, sempre que houver alterações destes dados, os Compromitentes deverão ser imediatamente comunicados.

Parágrafo Segundo. Qualquer comunicação, notificação ou autuações pelo descumprimento das condições relativas a este TAC somente poderá ser considerada como válida e eficaz se endereçada a pessoa indicada e protocolada no endereço informado pelos Bancos Aderentes.

Parágrafo Terceiro - A FEBRABAN declara que, previamente à assinatura deste TAC, obteve as devidas autorizações dos seus órgãos estatutários e assegura a adesão já confirmada de Bancos Aderentes que representam mais de 50% da rede de agências instaladas no Brasil.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - A adesão a este TAC pelos Promotores de Justiça Naturais, com atribuição na tutela dos direitos difusos e coletivos das pessoas com deficiência das Comarcas do Estado de São Paulo, será feita por meio de assinatura do respectivo Termo de Adesão. Os demais Estados poderão aderir aos termos deste TAC, por termo de adesão ou termo próprio. X

CLÁUSULA VIGÉSIMA - A FEBRABAN providenciará a divulgação, entre seus associados, do conteúdo do presente TAC, mediante a expedição de circular interna, veiculando sua cópia integral.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

20
Ch

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - A Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE -, nos termos do art. 12, inciso V, da Lei n.º 7.853, de 24 de outubro de 1989, poderá divulgar o teor deste TAC em sua página eletrônica e, mediante ofício, a todos os órgãos e entidades da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital e Municipal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - A ocorrência de hipótese de força maior ou caso fortuito, devidamente reconhecida pelos compromitentes, afasta quaisquer das penalidades previstas neste TAC.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - Quaisquer adaptações que decorram de leis estaduais supervenientes, que forem impugnadas pela FEBRABAN, serão decididas, por maioria de votos, por Conselho formado por um integrante do Ministério Público Federal, indicado pela Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, um integrante do Ministério Público Estadual, com atribuição na área de defesa dos direitos da pessoa com deficiência, indicado pelo Procurador Geral de Justiça do Estado de São Paulo ou do Estado de Minas Gerais, conforme o caso, por dois integrantes da FEBRABAN e por um profissional com notória especialização na matéria da adaptação impugnada, escolhido de comum acordo entre Ministério Público Estadual e a FEBRABAN, cujos eventuais honorários serão suportados pela FEBRABAN.

Parágrafo Primeiro- A impugnação deverá ser encaminhada à Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão e aos Procuradores-Gerais de Justiça do Estado de São Paulo e do Estado de Minas Gerais, com cópia deste TAC, no prazo de 90 dias da entrada em vigor da Lei.

Parágrafo Segundo – No mesmo prazo previsto no parágrafo anterior será convocado o Conselho referido no “caput”, para deliberação quanto ao cumprimento, ou não, do(s) dispositivo(s) impugnado(s), que deverá decidir a questão no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, devendo a deliberação ser comunicada ao impugnante.

Parágrafo Terceiro – Nos prazos referidos nos parágrafos primeiro e segundo a incidência de multa decorrente do(s) dispositivo(s) impugnado(s) ficará suspensa. Em havendo interpretação desfavorável ao impugnante, a multa passará a incidir a partir do término do prazo fixado pelo Conselho, se o caso, ou do prazo definido pela Lei impugnada.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

21

Parágrafo Quarto – A indicação do especialista mencionado no “caput” deverá ocorrer no prazo de até dez dias, contados da convocação do Conselho.

Parágrafo Quinto - Na hipótese de empate na escolha do especialista que integrará o Conselho a CORDE, no prazo de dez dias, contados do recebimento das indicações, decidirá, em última instância, dentre esses indicados.

Parágrafo Sexto - Observado o prazo estabelecido no parágrafo primeiro, o procedimento previsto no “caput” e nos parágrafos anteriores poderá ser instaurado mesmo que a lei impugnada já tenha sido questionada judicialmente pela Febraban ou por qualquer um dos Bancos Aderentes.

Parágrafo Sétimo – O Poder Judiciário poderá ser acionado pelas partes mesmo durante ou após o encerramento do citado procedimento, qualquer que seja o seu resultado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - O presente TAC terá eficácia de título executivo extrajudicial, de acordo com o artigo 5º, parágrafo 6º, da Lei nº 7.347/85 c/c o artigo 585, inciso VII, do Código de Processo Civil, devendo ser exigido individualmente de cada Banco Aderente, sujeitando-se, oportunamente, no Estado de São Paulo, à homologação do Conselho Superior do Ministério Público, nos termos do artigo 112, parágrafo único da Lei Complementar nº 734, de 23 de novembro de 1993. X

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - Os bancos se comprometem a contratar, doravante, empresas de vigilância privada que comprove o treinamento dos vigilantes em atendimento a pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme previsto no Anexo I da Portaria 387/2006 da Polícia Federal.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - Os bancos aderentes, no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses a contar da assinatura deste TAC, tornarão o *internet banking* acessível em seus portais e sítios eletrônicos na rede mundial de computadores (internet), para uso das pessoas com deficiência visual que detenham aplicativo próprio para este fim e equipamento compatível, ficando sujeitos às mesmas regras de segurança destinadas aos demais clientes e usuários, indistintamente. Em caso de descumprimento o Banco Aderente ficará sujeito às penalidades previstas em lei, bem como à aplicação de multa diária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por banco aderente.



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**

2

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - As listas e eventuais comunicações a serem realizadas pelos bancos aderentes deverão ser encaminhadas à Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, em Brasília, ao Ministério Público do Estado de São Paulo **GAE-PRO-PD** ou eventual Promotoria de Justiça que o substitua e, quanto ao Ministério Público do Estado de Minas Gerais, à Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Idosos da Capital e ao CAOPPD.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA: As obrigações assumidas neste TAC pelos bancos aderentes não prejudicarão o cumprimento de outras obrigações anteriormente firmadas em TACs ou decorrentes de sentenças judiciais já com trânsito em julgado, desde que sejam mais favoráveis às pessoas com deficiência.

E, por estarem de acordo, firmam o presente para todos os fins de direito, em 05 (cinco) vias de igual teor.

Brasília, 16 de Outubro de 2008.

Compromitentes:

Pelo Ministério Público Federal

Dr. Antonio Fernando Barros e Silva de Souza - Procurador-Geral da República

Dra. Gilda Pereira de Carvalho -Subprocuradora-Geral da República e Procuradora Federal dos Direitos do Cidadão

Dra. Adriana da Silva Fernandes - Procuradora da República no Estado de São Paulo e Procuradora Regional dos Direitos do Cidadão



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**



Pelo Ministério Público do Estado de São Paulo

Dr. Fernando Grella Vieira – Procurador-Geral de Justiça do Estado de São Paulo

Dr. Lauro Luiz Gomes Ribeiro – Promotor de Justiça do Grupo de Atuação Especial de
Proteção às Pessoas com Deficiência

Pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais

Dr. Jarbas Soares Júnior – Procurador-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais

Dra. Ana Paula Mendes Rodrigues – Promotora de Justiça - Promotoria de Justiça de Defesa
dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Idosos de Belo Horizonte

Dra. Élide de Freitas Rezende – Promotora de Justiça - Coordenadora Estadual do Centro de
Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Defesa das Pessoas com Deficiência e Idosos -
CAOPPI



**MINISTÉRIO PÚBLICO
DE SÃO PAULO
PROCURADORIA GERAL
DE JUSTIÇA**



**MINISTÉRIO PÚBLICO
FEDERAL
PROCURADORIA
FEDERAL DOS DIREITOS
DO CIDADÃO**



**Ministério Público-MG
PGJ**



Interveniente:

Pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos – SEDH

Ministro Paulo de Tarso Vannuchi – Secretário Especial de Direitos Humanos

Compromissários:

Pela FEBRABAN

Dr. Antonio Jacinto Matias - Vice-Presidente da Febraban

Dr. Hélio Ribeiro Duarte - Diretor-Executivo da Febraban

Versão definitiva 14.10.2008, às 15h00