



## REPRESENTAÇÃO Nº 24/2026

**Autoria:** Luiz Antonio Henriques  
Júnior  
**Nº do Protocolo:** 583/2026  
**Protocolado em:** 06/05/2026  
13h51

Solicita providências em relação ao descaso do Banco Itaú com os clientes da agência de Carandaí/MG.

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Nos termos do artigo 136 do Regimento Interno, apresento a presente Representação, a ser encaminhada AO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - COMARCA DE CARANDAÍ/MG, AO PROCON MUNICIPAL DE CARANDAÍ/MG e AO BANCO CENTRAL DO BRASIL em face do BANCO ITAÚ S.A., diante das graves irregularidades e do evidente descaso no atendimento prestado aos consumidores e clientes da agência localizada no Município de Carandaí/MG, pelos fatos e fundamentos a seguir expostos.

Nos últimos dias, a população carandaiense vem enfrentando situação extremamente preocupante em razão do encerramento das atividades da agência do Banco Itaú no município, circunstância que vem provocando verdadeiro colapso no atendimento bancário local.

Diariamente, longas filas têm se formado do lado de fora da agência, chegando a dobrar o quarteirão, obrigando consumidores (em sua maioria idosos, aposentados e pessoas hipervulneráveis) a aguardarem atendimento por horas em plena via pública, expostos ao sol, ao frio e às demais intempéries, sem qualquer estrutura adequada de acolhimento, organização ou segurança.

A situação atingiu nível alarmante na manhã desta data, quando uma senhora idosa passou mal enquanto aguardava atendimento na fila externa da agência, sendo necessário o acionamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), conforme demonstram as imagens anexas.

O episódio evidencia, de maneira incontestável, que o problema ultrapassou há muito tempo o mero desconforto cotidiano, passando a representar risco concreto à saúde, à integridade física e à dignidade dos consumidores.

O cenário observado no local revela completo despreparo da instituição financeira para lidar com a demanda decorrente do fechamento da agência, bem como absoluta ausência de medidas mínimas voltadas à preservação da dignidade dos usuários do serviço bancário. Não há estrutura de espera





# CÂMARA MUNICIPAL DE CARANDAÍ PODER LEGISLATIVO



adequada, organização eficiente das filas, disponibilização suficiente de funcionários, prioridade efetiva aos idosos ou qualquer providência apta a minimizar os impactos causados à população.

A situação se torna ainda mais grave pelo fato de que grande parte da população atingida depende diretamente do atendimento presencial para recebimento de aposentadorias, pensões, benefícios e movimentações bancárias essenciais, sendo inadmissível que cidadãos, muitos deles idosos e vulneráveis, sejam submetidos a tamanho constrangimento e exposição para acesso a serviços básicos.

É evidente que a conduta adotada pela instituição financeira afronta os princípios da dignidade da pessoa humana, da eficiência, da continuidade dos serviços e da boa-fé nas relações de consumo, além de configurar violação aos direitos assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que se refere à adequada prestação de serviços e à proteção dos consumidores hipervulneráveis.

Diante da gravidade dos fatos narrados, requer:

- a) a instauração dos procedimentos administrativos cabíveis para apuração das irregularidades praticadas pelo Banco Itaú S.A. no Município de Carandaí/MG;
- b) a realização de fiscalização imediata nas condições de atendimento prestadas pela instituição financeira;
- c) a adoção de medidas urgentes para garantir atendimento digno, seguro, eficiente e compatível com a demanda existente;
- d) a apuração de eventual violação aos direitos dos consumidores, especialmente da população idosa;
- e) a aplicação das penalidades administrativas cabíveis e demais medidas legais pertinentes;
- f) a adoção de providências que impeçam a continuidade da situação degradante atualmente enfrentada pela população carandaiense.

Carandaí/MG, 06 de maio de 2026.

**LUIZ ANTONIO HENRIQUES JÚNIOR**  
Vereador





## IMAGENS ANEXADAS



Luiz Antonio Henriques Júnior  
Vereador(a) Autor(a)



# CÂMARA MUNICIPAL DE CARANDAÍ PODER LEGISLATIVO



## EXTRATO DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS

**Documento:** Representação Nº 24/2026  
**Status:** processo de assinatura **FINALIZADO**  
**Data da Versão do Doct.:** 06/05/2026 09:07:49  
**Hash Interno:** jjcercrgaaqnpqgye3uj9xt7tsoldhbgqng9liu



### Chave de Verificação

**97GBI-ZIBC1-8C9S5-TGYOY-C5UEO**

Para verificar a autenticidade deste extrato, acesse: [www.cmcarandai.gwlegis.com.br/validador](http://www.cmcarandai.gwlegis.com.br/validador) e informe a chave de verificação.

### Lista de Signatários Deste Documento

CPF	Nome Completo	Status da Assinatura	Data
104.***.***-23	Luiz Antonio Henriques Júnior	<b>Assinado</b>	06/05/2026 09:08:25

Documento assinado digitalmente por Luiz Antonio Henriques Júnior conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil. Para verificar a autenticidade deste documento, acesse: [cmcarandai.gwlegis.com.br/validador](http://cmcarandai.gwlegis.com.br/validador) e informe o código 97GBI-ZIBC1-8C9S5-TGYOY-C5UEO ou escaneie o QR Code do cabeçalho.

