

# Lei dos 15 Minutos não é cumprida em Aracaju

Embora haja ações civis públicas nos Ministérios Público Estadual e do Trabalho, legislação ainda não é respeitada



ESTADO DE SERGIPE  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO  
RECORTE DE JORNAIS



■ Euza Missano: "o usuário não pode aguardar mais de 15 minutos em uma fila de banco"

**Juliana Moura**

Quando o usuário precisa dos serviços de uma agência bancária, provavelmente, ao chegar ao local, ele encontrará filas e, claro, enfrentará uma longa espera para ser atendido. Apesar de a Lei Municipal nº 3.441, conhecida como Lei dos 15 Minutos, ter sido sancionada no ano de 2007, segundo informações do Sindicato dos Bancários de Sergipe (SEEB), pelo então prefeito de Aracaju Edvaldo Nogueira, ela vem sendo descumprida pelas agências da capital sergipana, o que contraria a população.

Segundo Ivania Pereira, diretora de comunicação do SEEB, embora haja ações civis públicas no Ministério Público Estadual (MPE) e no Ministério Público do Trabalho (MPT), todas as agências bancárias continuam não cumprindo a Lei dos 15 Minutos. "Se a Lei foi sancionada, ela deve ser cumprida, mas não é o que vem acontecendo. Infelizmente, embora o sindicato cobre e haja ações no MPE e no MPT, as agências bancárias insistem em não cumprir a Lei. E não vamos descansar enquanto a Lei não for seguida porque é um direi-

to do consumidor”, diz.

Ainda de acordo com ela, se a Lei fosse devidamente cumprida, os bancários teriam mais condições de trabalho e seriam criadas novas oportunidades de emprego. “O MPT entra nessa questão porque é preciso contratar mais bancários para que a lei funcione. Se tivéssemos mais profissionais, conseqüentemente, os bancários não teriam tanta sobrecarga de trabalho, o atendimento seria mais rápido e conseguiríamos gerar

mais oportunidades de emprego. Por isso, pedimos que o órgão fiscalizador, o Procon Municipal, se atente mais à Lei e fiscalize as agências bancárias”, declara.

#### • Procon e MPE

Quanto às inspeções, segundo Nubem Bomfim, coordenador de Fiscalização do Procon Municipal, o órgão fez nos últimos meses uma grande operação nas agências bancárias e o relatório das visitas foi encaminhado ao MPE

que, junto com o Procon, atuará nos locais.

“O Procon Municipal foi estruturado no ano passado pelo atual prefeito de Aracaju, João Alves, e fomos em todas as agências bancárias, ouvimos consumidores, anotamos as reclamações e fizemos um relatório que foi encaminhado ao MPE para que, junto com o Procon, a gente possa fazer uma fiscalização mais intensa nas agências e se, de fato, houver o descumprimento da Lei, a agência poderá ser

“

Se a Lei foi sancionada, deve ser respeitada e cumprida”

**Ivania Pereira** |  
Representante do SEEB

De acordo com ela, o MPE fará uma fiscalização severa nesses locais. “O consumidor não pode aguardar mais de 15 minutos em uma fila de banco. É desastroso para ele. Então, faremos fiscalizações mais severas nas agências bancárias e também em supermercados e magazines para que a lei seja realmente cumprida. Essa é uma das prioridades da promotoria e peço que os consumidores cobrem o cumprimento da lei e denunciem para que providências possam ser tomadas”, conclui Euza Missano.

#### • Consumidores

Basta ir a uma agência bancária da capital para se deparar com a indignação de quem precisa utilizar os serviços desses locais. Em uma agência localizada na Avenida Francisco Porto, por exemplo, consumidores se amontoavam em filas à espera de atendimento.

“Toda vez que preciso vir ao banco, já fico estressado. São filas enormes e isso é um desrespeito ao consumidor. Enquanto a fila está grande, há dois ou três caixas no máximo para atender a todo o mundo. Não tem como ficar satisfeito com um serviço desse. E cadê a Lei dos 15 Minutos?”, questiona o professor Manoel Britto.

atuada e até fechada. No entanto, pelo que vimos nas primeiras inspeções, realmente os bancos não vêm cumprindo a Lei”, afirma.

Já para a promotora da Defesa do Consumidor do MPE, Euza Missano, a Lei representa o respeito que todo o fornecedor deve ter com o consumidor e, por isso, ela deve ser rigorosamente cumprida. “Quando assumi recentemente a promotoria, à qual eu sou titular, a primeira medida foi fazer uma reunião com o Procon Municipal e já temos agendado algumas fiscalizações. Pedimos o levantamento das inspeções já realizadas pelo órgão para que sejam feitas audiências extra-judiciais e se não houver a resolução do problema, podemos buscar o Poder Judiciário. Mas a Lei é um respeito ao consumidor e ela deve ser cumprida”, diz.