



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

Correio de Sergipe • Aracaju  
quinta-feira • 21 de agosto de 2014

## MPE quer que os bancos cumpram lei dos 15 minutos

**Karla Pinheiro**

A Lei Municipal nº 3.441, que determina que o atendimento nas filas dos caixas e de outros serviços bancários seja realizado no prazo máximo de 15 minutos, completa 10 anos no dia 24 de agosto, e no último dia 14 completou um ano de regulamentação. No entanto, continua sendo desrespeitada. Diante da situação, o Ministério Público



DIÓGENES DI/C/S

instalando um Sistema de Gestão de Atendimento nas agências para resolver a situação”, afirma a promotora.

### • Banese

O Sistema de Gestão de Atendimento denominado Projeto SAM (Sistema de Atendimento e Multimídia das Agências) visa atender a Lei do 15 minutos e prestar assistência ao consumidor nos variados serviços ofertados pelo banco. Na capital, o sistema já foi implantado em seis agências e de acordo com cronograma apresentado em audiência, até o final do mês de outubro as 19 agências do Banese em Aracaju terão o sistema.

“O MPE, juntamente com o Procon e o Sindicato dos Bancários, irá fazer o monitoramento dessas agências, de acordo com o cronograma de implantação apresentado, e solicitamos que a população fique atenta e denuncie o descumprimento da lei através da Ouvidoria do MPE (3209-2400)”, concluiu Euza Missano.

■ **Euza Missano:** “todas as agências da capital serão chamadas ao MPE para se adequar à lei”

Estadual (MPE) realizou audiência ontem, 20, com o Banco do Estado de Sergipe (Banese), solicitando o cumprimento da lei.

De acordo com a promotora de justiça da curadoria dos

Direitos de Defesa do Consumidor, **Euza Missano**, todas as agências bancárias da capital serão chamadas ao MPE para se adequar à lei municipal. “A lei dos 15 minutos é desrespeitada em todas as agências bancárias da capital. O Banese, pela demanda que abarca, foi o primeiro banco a ser chamado e se comprometeu a cumprir a lei. Inclusive informou que está