



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

Correio de Sergipe • Aracaju  
sexta-feira • 03 de outubro de 2014

AGÊNCIA EM ARACAJU

## MPE quer que Itaú cumpra leis de atendimento ao consumidor

Por intermédio da Promotora de Justiça **Euza Missano**, o **Ministério Público Estadual (MPE)** ajuizou Ação Coletiva de Consumo em face do Itaú Unibanco S.A., através de sua representação legal, na Rua João Pessoa, no Centro da capital sergipana. O banco deverá cumprir as leis no que diz respeito ao tempo de espera dos consumidores para o atendimento: 15 minutos em dias normais e 30 minutos às vésperas de feriados e de dias de pagamento de funcionários públicos.

Segundo a Ação, um consumidor apresentou denúncia reclamando que “idosos, grávidas e clientes em geral estariam sendo tratados com descaso na agência 9295, do Banco Itaú, sendo obrigados a permanecerem mais de uma hora nas filas imensas”. O MPE instaurou Inquérito Civil e observou as sete agências do referido Banco em Aracaju.

“As agências possuem instrumento emissor de senhas, mas que apenas informam horário da retirada da senha, não sendo o consumidor identificado pela ordem numérica de chegada, através do painel eletrônico, ocorrendo somente a identificação do próximo caixa disponível. O fato mais grave é que as máquinas estão posicionadas em local de difícil visualização, sem qualquer sinalização, fazendo com que os consumidores, após entrarem nas dependências do banco, imediatamente tenham acesso à fila única, sem reti-



**MPE REQUER, AINDA, QUE O BANCO ITAÚ PROMOVA, EM TRINTA DIAS, FORNECIMENTO DE SENHA NUMÉRICA**

rar a sua senha”, explicou Euza Missano.

### • Senhas

O representante do Procon informou que em uma das agências, denominada “agência de negócios”, não teria instrumento emissor de senha para atendimento dos consumidores, mas apenas para a gerência, o que confira mais uma irregularidade.

Dessa forma, o MPE requer, ainda, que o Banco Itaú promova, no prazo de 30 trinta dias, o fornecimento de senha numérica aos usuários de seus serviços, em todas as agências de Aracaju, com registro eletrônico do horário de sua entrada e correspondente atendimento no estabelecimento, certificando o tempo de espera de cada consumidor. Além disso, o consumidor deverá ser ordenado em fila com identificação, através de painel eletrônico, do número da senha, obedecendo à ordem numérica, respeitando sempre as senhas do atendimento prioritário.