

Justiça manda Itaú Unibanco adequar serviço

Em 30 dias, o banco deve adequar o atendimento para que os consumidores não esperem mais de 15 minutos na fila



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

Correio de Sergipe • Aracaju
terça-feira • 14 de outubro de 2014

Aline Bittencourt

O longo tempo de espera em filas nas agências do Itaú Unibanco S. A. localizadas em Aracaju foi motivo para uma Ação Coletiva de Consumo, impetrada pelo Ministério Público Estadual (MPE), por intermédio da promotora de Justiça, **Euza Missano**, contra o banco no último dia 30 de setembro. Atendendo a essa Ação, o Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) deferiu liminar determinando que, em 30 dias, o banco deve adequar as condições de

caixas ou adoção de providências, isso para coibir o constrangimento pelo tempo de espera superior ao determinado em lei.

As agências em Aracaju devem ainda, providenciar afixação de cartazes, ostensivos e de fácil visualização pelos consumidores, devendo ser ordenados em fila com identificação, através de painel eletrônico, do número da senha, obedecendo à ordem numérica, respeitando sempre as senhas do atendimento prioritário.

• **Itaú Unibanco**

A Assessoria de Comunicação do Itaú Unibanco informou através de nota enviada por e-mail,

atendimento para que os consumidores não esperem mais de 15 minutos na fila, em dias normais; e 30 minutos às vésperas de feriados e dias de pagamento de funcionários públicos.

Conforme decisão da juíza da 15ª Vara Cível, Bethazamara Rocha Macedo, caso haja descumprimento da ordem judicial, após ciência da decisão, o banco deve pagar multa diária no valor de R\$ 5 mil, a ser revertido para o Fundo de reconstrução do bem lesado.

Ainda de acordo com determinação, todas as agências bancárias na capital sergipana devem realinhar o serviço de distribuição de senha, posicionando o equipamento emissor

que o banco ainda não foi notificado oficialmente da decisão, mas acrescentou que: “o Itaú Unibanco tem foco constante na agilidade e qualidade do atendimento aos clientes e, prática desde 1992, o controle dos tempos de espera em suas agências através de metodologia própria aplicada antes mesmo da promulgação das leis sobre tempo de atendimento. Ainda assim, nos primeiros dias do mês, período de pagamento e de vencimento de impostos, há um aumento significativo do fluxo nas agências. Para melhor atender os clientes, o Itaú Unibanco disponibiliza, além dos guichês de caixas, outros canais de atendimento visando à comodidade



**CASO HAJA
DESCUMPRIMENTO
DA ORDEM JUDICIAL,
O BANCO DEVE
PAGAR MULTA
DIÁRIA NO VALOR
DE R\$ 5 MIL**

em local de acesso principal do consumidor à agência, com sinalização ostensiva correspondente.

Segundo a liminar, dentro de um mês, o Itaú Unibanco também tem que colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de

dos clientes, como: caixas eletrônicos e o Itaú 30Horas pelo telefone e na internet”.

• **MPE**

De acordo com informações da promotora Euza Missano, a Ação foi ajuizada após o recebimento de denúncia por parte de um consumidor, dando conta de que idosos, grávidas e clientes em geral estão sendo tratados com descaso, sendo obrigados a permanecerem mais de uma hora nas filas imensas. Por conta da denúncia, o Ministério Público instaurou inquérito civil e observou as sete agências do referido Banco em Aracaju, o que refletiu no ajuizamento da Ação.