

BANCOS

Tempo demais nas filas dos caixas

■ Pesquisa aponta que no DF é maior o tempo de espera por atendimento

● Kamila Farias
kamila.farias@jornaldebrasil.com.br

Os brasileiros são os que mais tempo passam dentro das agências bancárias. É o que mostra pesquisa da Associação dos Consumidores (Proteste) para avaliar o cumprimento da Lei das Filas, que estabelece tempo máximo de espera de 30 minutos para atendimento nos dias e horários de maior movimentação.

Os resultados mais negativos foram identificados nas agências do Itaú, Santander e Caixa Econômica Federal, onde o colaborador da Proteste ficou mais de uma hora na fila em cada uma. E a demora ocorreu mesmo as visitas sendo feitas em dias que não considerados de pico.

No caso do Distrito Federal, a Proteste visitou oito bancos no mês de abril e três deles apresentaram os serviços mais demorados. A pesquisa também foi feita em Salvador, Rio de Janeiro e Porto Alegre, no mesmo período.

DESRESPEITO

Segundo a coordenadora da Proteste, Maria Inês Dolci, os bancos não estão respeitando a legislação. "São os municípios que devem definir o tempo de espera e os que não têm lei devem cumprir determinação da Febraban (Federação Brasileira de Bancos), mas isso não está acontecendo. Esse tempo largo de espera, além de deixar o usuário impaciente, faz com que fique mais vulnerável. Agora, vamos pedir que a Febraban tome

alguma atitude", afirma Maria Inês Dolci.

Desde 2010, o tempo máximo de espera por atendimento em guichês foi estabelecido em 20 minutos em dias normais e 30 minutos para dias de pico, que são aqueles entre os dias um e dez de cada mês, último dia útil do mês, vésperas e dias subsequentes a feriados.

HORÁRIOS

Notou-se também com as visitas que o horário da manhã é o melhor para atendimento ao consumidor. A psicóloga Maria Agostina afirma que os bancos a que costuma ir são mais tranquilos nessa parte do dia. Mas, mesmo assim, já teve problemas com o tempo de espera. "Já peguei fila e esperei muito mais de 30 minutos,

mas tenho evitado esses bancos e ido em agências menos movimentadas. Tenho preferido também utilizar os caixas eletrônicos, que não nos causam tantos transtornos", comenta Maria Agostina.

DEFESA

Por meio de nota, o banco Santander "informa que está se alinhando com a legislação e que busca constantemente aprimorar seus serviços para melhor atender os clientes". O Itaú Unibanco afirma que busca cumprir toda a legislação existente em relação ao atendimento aos clientes. Disse ainda que "zela pelo atendimento rápido e eficaz e busca melhorar as práticas na prestação do serviço, inclusive a redução do tempo para atendimento".

A Caixa informa que ser referencial em excelência no atendimento é um dos desafios estratégicos do banco, que está alinhado com o planejamento estratégico da empresa e com as normas e leis que regulamentam o atendimento em agências bancárias.

"Em novembro de 2011, foi lançado o Programa de Qualificação do Atendimento que consiste em um conjunto de ações contínuas que visam a melhoria da qualidade do atendimento em todos os canais existentes, e tem, entre os seus objetivos, qualificar o atendimento na Caixa com foco na percepção do cliente. Informamos que todos os direcionamentos estratégicos e revisões de processos visam também o cumprimento das leis municipais de atendimento", diz a nota.



Em alguns casos, a demora pode chegar perto de uma hora



Maria Agostina procura sempre ir a agências menos movimentadas



Celso Jorge reclama ainda da falta de informação e despreparo

Reclamações dobraram

O número de reclamações contra bancos praticamente dobrou neste ano se comparado ao ano passado, no Distrito Federal. Pularam de 350 no primeiro semestre de 2011, para 641 no mesmo período deste ano. De acordo com o diretor-geral do Instituto de Defesa do Consumidor do DF (Procon-DF), Oswaldo Moraes, além de fiscalização ter aumentado, o nível de atendimento apresentado aos consumidores influenciou no crescimento dos números.

Para o diretor-geral do Procon, a Lei Distrital 2.547, de maio de 2000, conhecida como Lei das Filas, é bastante antiga e não vale mais fazer campanhas educativas. Segundo ele,

os bancos devem estar cientes de suas obrigações.

MULTA

"A gente tem agido e notificado. A multa varia de R\$ 414 a R\$ 6 milhões. E os bancos têm que entender que avaliamos esse número de denúncias como alto, pois não esperamos a prática de infração e sim que respeitem os consumidores", observa.

O corretor de imóveis Celso Jorge está insatisfeito com os serviços oferecidos pelos bancos. Segundo ele, há muita falta de informação por parte dos atendentes e os consumidores passam muito tempo na fila.

"Hoje (ontem) é o primeiro dia

do mês e, por isso, o movimento dos bancos está mais tranquilo, mas a partir do quinto dia útil nem a fila preferencial é respeitada mais. No horário de almoço, então, é que a situação fica bem pior", conta.

Ele afirma que já perdeu a razão com um funcionário do banco, pois não teve seu problema solucionado. "Um dia me estressei porque fiquei numa fila por quase 30 minutos e quando cheguei lá eles disseram que não podiam fazer aquele atendimento. Se tivesse alguém para tirar as dúvidas antes, era bem melhor. Eu não teria perdido a razão e nem descontentado em quem também não tem culpa", reclama.

Melhor para os baianos

De acordo com a pesquisa da Associação dos Consumidores (Proteste) sobre o tempo de demora na fila dos bancos, Salvador (BA) se saiu bem em vários quesitos. Foi a única cidade do estudo em que os oito bancos avaliados cumpriram a determinação. Entretanto, apesar dos pontos positivos, Salvador é a cidade, entre as pesquisadas, com menos guichês preferenciais. Não há caixas exclusivos para idosos, deficientes físicos, gestantes e pessoas com criança de colo.

Em Porto Alegre, as agências do Itaú e Santander não cumpriram com a legislação no horário do meio-dia. No Bannrisul, isso ocorreu

às 15h, e na Caixa, às 10h. E apenas o Itaú não possui guichê preferencial na agência visitada às 15h.

No Rio de Janeiro, o Bradesco, HSBC, Itaú, Santander e Citibank não cumpriram com os prazos de permanência. E o horário de 15h foi o que mais teve problemas com atrasos para o consumidor carioca. Na agência do HSBC, no horário do meio-dia, uma funcionária do banco teria impedido que a colaboradora ficasse na fila do caixa porque ela não era correntista do banco e não possuía um boleto de pagamento emitido pelo banco. Por outro lado, as oito instituições visitadas no Rio de Janeiro e no Distrito Federal oferecem

guichês preferenciais.

COMO AGIR

Por fatos como esses, o consumidor que se sentir lesado, pode procurar o Procon e fazer a denúncia. Segundo o diretor-geral do Instituto de Defesa do Consumidor, Oswaldo Moraes, é a melhor maneira de os bancos se adequarem. "O consumidor que ficar na fila mais que o tempo estipulado por lei deve guardar a senha de atendimento e marcar o horário que foi atendido. Se não tiver senha, então é que deve denunciar mesmo, pois também é uma irregularidade. A empresa será notificada, podendo chegar a ser multada", afirma.

SAIBA+

Lei das Filas:
2.547 de 12 de maio de 2000

- A lei obriga que as empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público do Distrito Federal, empresas de transportes aéreos e terrestres, nacionais e internacionais que atuam em seu território, eventos culturais e esportivos, shows artísticos, cinemas e teatros a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável.
- Estipula como sendo de 30 minutos, no máximo, o tempo razoável de espera para o atendimento.
- Se for agência bancária, o tempo é de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal, dia de vencimento de contas de concessionárias, de tributos e em véspera ou após feriados prolongados.
- Assim, determina que para controle do prazo de atendimento desta lei deverá ser utilizada senha ou qualquer outro instrumento que possibilite a identificação de data e horário de chegada e de atendimento final do usuário pelo estabelecimento.

O que fazer ao esperar por muito tempo em uma fila de banco:

O procedimento é bem simples:

- 1) Guarde sua senha. Nela deverá constar o horário de chegada e o momento do atendimento. A disponibilização da mesma é obrigatória por parte da instituição financeira, exija-a. Este documento será um dos meios cruciais de prova.
- 2) Registre uma reclamação sobre o fato no Procon.
- 3) Procure um advogado, se o valor do pedido for superior a 20 salários-mínimos, e dê entrada em uma reclamação no Juizado Especial competente.



Onde recorrer:

Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal (Procon-DF) pelo telefone 151 ou pelo site www.procon.sejus.df.gov.br.



Federação Brasileira de Bancos:

O Normativo de Autorregulação da Febraban, de 2009, estabelece, que nos municípios onde não houver lei regulando a questão do tempo de espera em filas, o atendimento será realizado em "até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos em dias de pico". O normativo foi desenvolvido pela entidade em conjunto com o Sistema Nacional de defesa do Consumidor.



Pesquisa feita pela Proteste:

Consumidores anônimos visitaram os oito maiores bancos do País. **Foram:** Banco do Brasil, Bannrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Citibank, Itaú, HSBC e Santander, no Centro do Rio de Janeiro, de Salvador, de Porto Alegre e de Brasília. O objetivo do estudo foi verificar, por meio de visitas, se está havendo o cumprimento das leis municipais que preveem prazos máximos de permanência em filas de bancos. As visitas foram realizadas por consumidores anônimos, que

simularam entrar na fila para pagamento de contas. Também verificaram se as agências possuíam atendimento prioritário. No Rio de Janeiro, as visitas ocorreram em 16, 18 e 20 de abril, às 10h, 12h e 15h. Nas demais localidades, as visitas foram nos dias 18, 20 e 23 de abril, às 10h, 12h e 15h. Exceto para Brasília, cujos horários foram: 11h, 13h e 15h, pois os bancos só abrem às 11h. Em cada horário, uma agência diferente foi visitada.



Conclusões:

- Salvador foi a única capital onde todos os bancos respeitaram o tempo máximo de permanência na fila.
- Em Brasília, foi preciso esperar mais de uma hora para ser atendido nas agências do Itaú e Santander.
- No Rio de Janeiro, uma funcionária do HSBC impediu que a colaboradora entrasse na fila dos guichês.
- Em Porto Alegre, as agências do Itaú e Santander não cumpriram com a legislação no horário do meio-dia. No Bannrisul, isso ocorreu às 15h e, na Caixa, às 10h. E apenas o Itaú não possui guichê preferencial na agência que foi visitada às 15h.

