

# Denúncia no Banco do Brasil



Fila é grande para retirar senha e clientes se aglomeram no setor de autoatendimento

**O** Banco do Brasil é uma empresa pública cuja finalidade é prestar serviços à população, além de fomentar o crédito para o país seguir melhorando e lutar contra a crise internacional. A direção do BB, no entanto, tem atuado irresponsavelmente e em algumas agências, por exemplo, na agência USP Campus São Paulo (prefixo 7009) a situação chega a um nível absurdo. De acordo com denúncias de clientes

## Sindicato cobra providências sobre problemas na agência USP e respeito aos clientes e bancários

e funcionários, a gerente-geral colocava dificuldades no acesso da população às agências, forçava a venda casada de produtos, a cobrança de pacotes de tarifas e produtos sem pedido dos clientes, recusava a quitação antecipada de empréstimos. Além disso, a redução do

número de caixas das agências, devido ao projeto BB 2.0, levou o banco público ao topo das reclamações no Banco Central e no Procon.

O Sindicato realizou manifestações para denunciar todos esses graves problemas e recebeu apoio de clientes que manifestaram seu descontentamento.

“O banco, ao invés de corrigir as irregularidades, agiu com truculência, chamando ao Garra, da Polícia Civil, e ainda transferindo para outras agências os funcionários que vinham se esforçando para manter o bom atendimento”, relata o diretor do Sindicato dos Bancários de São Paulo Ernesto Izumi. “Já denunciemos a gerente-geral na Ouvidoria Interna do BB, que até agora não se manifestou a contento. Cobramos providências em nome dos bancários e dos clientes.”

## Banco adota sistema que não diminui tempo de atendimento

Outro projeto adotado pela diretoria do banco, o Sistema de Gerenciamento do Atendimento (GAT), também prejudica você, cliente. Isso porque o monitoramento do tempo de atendimento, feito por meio desse sistema, ao invés de servir como um instrumento para avaliar e redimensionar o número de funcionários por agências, é utilizado como meta e eventuais punições aos trabalhadores.

Como consequência, alguns gerentes, assediados moralmente pela direção da empresa, acabam criando mecanismos para burlar o sistema. Um deles é a triagem nas unidades do BB, que mantém os usuários esperando no setor de autoatendimento. Isso adia o momento em que eles pegam a senha e, desse modo, diminui o tempo registrado no sistema. Sem, contudo, diminuir o tempo que o correntista leva para ser atendido. Outra forma de burlar o sistema é a baixa das senhas antes do atendimento.

# Venda de produtos em primeiro lugar



A direção do BB também tem reduzido o atendimento convocando funcionários para centrais de crédito irregulares, cuja função é oferecer produtos do banco por meio de call center. Esses trabalhadores, em geral gerentes e assistentes, são retirados dos

postos de atendimento. E o que é pior: nessas centrais, as chamadas sequer são gravadas, uma ferramenta essencial para a segurança dos clientes.

Alguns bancários são, inclusive, convocados a trabalhar aos sábados, sendo lesados no direito ao descanso do

fim de semana. O Sindicato conseguiu impedir que isso acontecesse no sábado 19 de novembro, (foto), no prédio da Superintendência, na Paulista. Os funcionários haviam sido convocados para vender produtos durante a "Jornada de Crédito em Ação".

## Queremos um banco público diferente!

Todos esses problemas mostram que o Banco do Brasil não está preocupado com a qualidade do atendimento ao cidadão, mas sim com a venda de produtos e, consequentemente, com o lucro cada vez maior. Uma lógica típica de instituições financeiras privadas, mas que fere a missão social de um banco estatal.

O BB é um dos campeões em reclamações do consumidor. Entre as principais denúncias está a de que implanta limites de crédito sem a aprovação dos correntistas. O cliente tem direito de ser consultado sobre a concessão de cheque especial ou a ampliação de seu limite, mas isso tem sido cada vez mais raro na política da empresa.

O Sindicato chama a atenção dos cidadãos para que eles exijam seus direitos e não aceitem a política dessa gestão, atribuída principalmente à Diretoria de Distribuição São Paulo (Disap) e à Superintendência da capital

Exija seus direitos de consumidor. Denuncie às instituições competentes:

- \* **Ouvidoria BB:** 0800 729 5678
- \* **Banco Central:** 0800 979 2345
- \* **Procon:** 151
- \* **SAC BB:** 0800 729 0722

**VAMOS FAZER DO BB UM BANCO PÚBLICO DE VERDADE E ÉTICO!**

Jornal do  
**Cliente**

Sindicato dos Bancários e Financeiros de São Paulo, Osasco e Região-CUT • **Presidenta:** Juvandia Moreira • **Diretor de Imprensa:** Ernesto Shuji Izumi • **Redação:** Andréia Ponte Souza • **Produção gráfica:** Claudio Nunes de Oliveira • **Correspondência:** Rua São Bento, 413, Centro-SP, CEP 01011-100, fone: 3188-5200. E-mail: secretariageral@spbancarios.com.br



Sindicato dos Bancários e Financeiros de São Paulo, Osasco e Região

www.spbancarios.com.br