

# Atendimento regular

O SAC e o canal de transações dos bancos oferecem atendimento satisfatório aos clientes se consideradas as regras do Decreto nº 6.523/2008.

Mas a quantidade de reclamações contra o setor nos Procons do país indica que, embora cumpram os requisitos formais, eles não resolvem os problemas

Quando precisa tirar alguma dúvida sobre sua conta bancária ou desbloquear o talão de cheques, por exemplo, você faz o quê: vai à agência ou liga para a central de atendimento? Para boa parte das pessoas, é provável que a resposta seja a segunda. O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e o canal de transações, popularmente conhecido como “bankfone”, já estão incorporados ao dia a dia dos consumidores e representam papel importante na relação com as instituições financeiras. Por isso, o Idec avaliou esses canais de atendimento dos seis maiores bancos do país: Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal (CEF), HSBC, Itaú e Santander. O levantamento também verificou a divulgação dos telefones do SAC e da ouvidoria, cujo atendimento não foi testado porque para acessá-la é preciso um número de protocolo que comprove que o problema não foi solucionado pelo SAC (veja à página 22 a diferença entre SAC, bankfone e ouvidoria).

Embora ainda dê algumas escorregadas, o SAC dos bancos cumpre boa parte das regras estabelecidas pelo Decreto nº 6.523 (conhecido como “Decreto do SAC”), em vigor desde 2008. Todos oferecem a opção de falar com um atendente no primeiro menu eletrônico e enviam as gravações das ligações solicitadas no prazo de dez dias. No entanto, a pesquisa não pôde avaliar se os problemas relatados pelos consumidores ao SAC e ao bankfone são resolvidos. Mas, levando-se em conta os altos índices de reclamação contra o setor financeiro, a suspeita é de que não são.

No último Cadastro de Reclamações Fundamentadas, de 2010 – que reúne as queixas registradas nos Procons de todo o país que suscitaram procedimentos administrativos contra os fornecedores –, das dez empresas que mais geraram reclamações, quatro são bancos. “O que observamos é que, do ponto de vista formal, os SACs respeitam as regras do decreto. Mas, ao que parece, nem eles nem as ouvidorias têm dado conta de solucionar as demandas dos clientes, tanto que eles precisam recorrer aos Procons”, destaca Carlos Thadeu de Oliveira, gerente da área de testes e pesquisas do Idec.

Em relação ao bankfone, as principais falhas são o fato de a ligação ser paga para as chamadas realizadas da capital e da região metropolitana de São Paulo (a ligação para a CEF é a única gratuita), e a falta de opção de falar com o atendente no primeiro menu (salvo no caso do Itaú). Essas práticas não são ilegais, porque o canal não é regulamentado, mas tendo em vista que se trata de uma importante forma de relacionamento entre o correntista e o banco, para o Idec, o bankfone também deveria seguir algumas regras. “A chamada gratuita deveria ser um direito de todos, afinal, o consumidor já paga tarifas para manter a conta. E a ausência de opção para falar com um atendente no primeiro menu pode dificultar a resolução rápida da demanda”, destaca Venâncio Guerre-

ro, economista do Idec responsável pela pesquisa.

## PROBLEMAS DETECTADOS

Apesar de o resultado da avaliação, em geral, ter sido positivo, a pesquisa identificou alguns problemas. A começar pela divulgação dos canais de atendimento. De acordo com o Decreto do SAC, o telefone do serviço deve ser informado de forma clara e ostensiva em todos os documentos e materiais impressos entregues pelo banco, bem como no site da empresa; o mesmo vale para a ouvidoria, de acordo com a Resolução nº 3.849/2010 do Banco Central. O Idec observou, então, se eles são informados no site dos bancos, nos cartões de débito, nos cheques (na capa e nas folhas) e nos extratos.

Os telefones do SAC e da ouvidoria não são encontrados nos cartões de débito do Itaú e do Santander, e nem nas folhas de cheque do Banco do Brasil (que foram fornecidas sem a capa plástica de proteção do talão). Embora a informação também não conste das folhas dos ou-

## Fique atento

- **Identifique o número do SAC do seu banco** e utilize-o para tirar dúvidas e fazer reclamações. Ele é gratuito.

- **Utilize o bankfone somente para fazer transações**, como consulta de saldo, pagamentos e desbloqueio de cartões.

- **Se o atendente do SAC não fornecer o número do protocolo, solicite-o**, pois se precisar fazer um novo contato sobre o mesmo assunto, o histórico estará registrado.

- Se o atendimento do SAC for insatisfatório ou o atendente encaminhar a demanda para a agência ou o bankfone, **procure a ouvidoria**.

- Quando a orientação dada pelo SAC for insatisfatória, **solicite cópia do áudio da ligação**.

## COMO FOI FEITA A PESQUISA

A pesquisa – que faz parte do Projeto RSE Bancos, da Oxfam Novib – foi realizada em março e teve por objetivo avaliar a divulgação e o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e do bankfone dos seis maiores bancos do país: Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal (CEF), HSBC, Itaú e Santander.

Também foi verificado se o número de telefone desses canais de atendimento e da ouvidoria é informado no site, no cartão de débito, nos extratos e nos cheques das instituições financeiras. O atendimento das ouvidorias não pôde ser avaliado, uma vez que só quem não consegue resolver o problema pelo SAC e possui um número de protocolo pode recorrer a ela.

Foram realizadas ligações para o SAC e o bankfone, a fim de verificar se eles seguem as regras estabelecidas pelo Decreto nº 6.523/2008. Embora o bankfone não seja regulamentado, alguns quesitos também foram avaliados com base no decreto, considerado como parâmetro de atendimento adequado (se a ligação é gratuita, se há opção de falar com atendente no menu inicial e se é feita publicidade durante o atendimento). Os aspectos observados no SAC foram: opção de falar com atendente no primeiro menu; tempo de espera para atendimento; necessidade de identificação antes de falar com o atendente; fornecimento espontâneo do número de protocolo no início do atendimento; necessidade de repetir a demanda em caso de transferência da ligação; e envio da gravação da ligação.

Para mensurar os resultados e comparar o desempenho dos bancos, as práticas inadequadas/ilegais receberam nota 0 e as legais/adequadas, 1.

## O que os bancos disseram

O Idec enviou o resultado da pesquisa a todos os bancos avaliados, mas apenas o Banco do Brasil, a CEF e o Itaú responderam até o fechamento desta edição. O Idec também irá enviar os resultados ao Banco Central.

● **Banco do Brasil:** afirmou que divulga o telefone do SAC, da ouvidoria e do bankfone na capa do talão de cheques e destaca que não há regulamentação para o canal de transações (bankfone) que o obrigue a seguir as sugestões do Idec.

Continua na página 23

tros bancos, eles obtiveram pontuação positiva porque a capa do talão foi fornecida e informa o número. O Banco do Brasil recebeu ponto negativo.

No caso da CEF, não foi possível verificar a divulgação no talão de cheques, pois o banco não o disponibilizou à pesquisadora, sob a alegação de que não havia saldo médio mínimo nem movimentação da conta. Para o Idec, a justificativa não procede e a previsão contratual da CEF sobre esse assunto contraria a Resolução nº 2.747/2000, da qual não consta o termo “saldo médio mínimo”.

De acordo com as portarias nº 2.014/2008 e nº 49/2009, que regulamentam o Decreto do SAC, no caso dos bancos, em regra, o tempo máximo de espera para falar com um atendente é de 45 segundos, exceto às segundas-feiras, nos dias anteriores e posteriores a feriados e no

5º dia útil do mês. Nessas datas, o prazo é de até 90 segundos. Em caso de transferência de ligação, a norma determina que o novo atendimento seja realizado em até 60 segundos. A pesquisa foi realizada em dias regulares, logo, o tempo máximo de espera deveria ser de 45 segundos, mas o pesquisador que ligou para o Itaú aguardou por 2min18seg. Já em duas ligações a CEF demorou mais de 60 segundos para atender o consumidor após a transferência da chamada (1min05seg e 1min40seg).

Além disso, após uma das ligações para a CEF cair, o pesquisador voltou a ligar e informou seu número de protocolo. No entanto, o banco exigiu que ele repetisse sua demanda, o que é proibido pelo decreto. “O número de protocolo não é mera formalidade, serve para identificar o atendimento anterior do consumidor, poupando-o de repetir o

## A função de cada canal

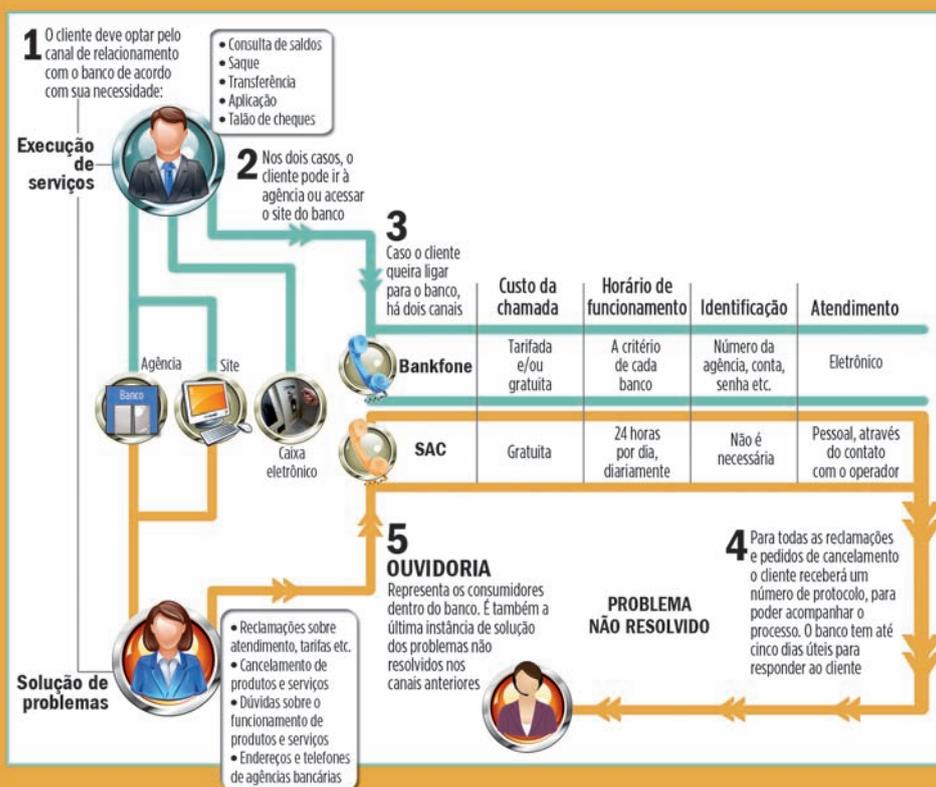
● **Bankfone:** é o canal para a execução de transações financeiras cotidianas, como pagamento de boletos e contas não vencidas, consulta de saldo e transferências, por exemplo. Como não há regulamentação, cada banco pode definir o horário de atendimento e se a ligação é tarifada ou gratuita.

● **SAC:** conforme o Decreto nº 6.523/2008, a função do SAC é a resolução de problemas na relação de consumo, por meio do fornecimento de informações sobre os produtos e serviços oferecidos, além do recebimento de reclamações e de pedidos de cancelamento dos produtos ou serviços contratados. A linha é gratuita e o serviço disponível 24 horas, sete dias por semana.

● **Ouvidoria:** de acordo com a Resolução nº 3.477/2007 do Conselho Monetário Nacional, as ouvidorias de instituições financeiras devem atuar como mediadoras de conflitos entre os bancos e os consumidores, como última instância (ou seja, se não tiverem sido resolvidos pelo SAC), além de promover a troca de informações com órgãos de defesa do consumidor e órgãos reguladores.

Se uma reclamação apresentada ao SAC não for solucionada ou pelo menos respondida em até cinco dias, o problema deve ser levado à ouvidoria do banco, que terá 15 dias para dar resposta conclusiva.

Fonte: Federação Brasileira de Bancos (Febraban)



seu problema”, ressalta Guerrero. Apesar da importância do número de protocolo, o Bradesco não o forneceu em uma das ligações, mesmo após o pedido do pesquisador, alegando que a demanda não era uma reclamação. Porém, segundo o decreto, o protocolo deve ser dado em todas as ligações.

Os pesquisadores também tiveram dificuldades para solicitar a gravação da ligação, já que frequentemente os atendentes questionavam o motivo do pedido. O Santander foi o que mais resistiu em atender à solicitação, chegando a dizer que como o consumidor já tinha o número do protocolo, a gravação não era necessária. Diante da insistência do pesquisador, o pedido foi, enfim, registrado, depois de 19 minutos de conversa.

## DESEMPENHO INDIVIDUAL

Para mensurar o desempenho dos bancos, para cada critério avaliado como adequado ou coerente com a legislação foi atribuído um ponto; e para cada prática inadequada ou ilegal, zero. Considerando os resultados do SAC, do bankfone e da ouvidoria, o Santander foi o que obteve a pior classificação, com 71% de adequação.

A instituição que teve o melhor resultado foi o HSBC, que obteve 88% de adequação por causa das escorregadas no bankfone (as mesmas do Santander). Os demais bancos empataram com 76% de cumprimento dos critérios avaliados, embora não tenham cometido exatamente as mesmas infrações. Confira na tabela abaixo o resultado.

### O que os bancos disseram: continuação

● **CEF:** disse que o procedimento é fornecer o número de protocolo em todas as ligações, mas que erros podem ocorrer, já que o SAC realiza cerca de 300 mil atendimentos por dia.

● **Itaú:** alegou que o verso dos cartões de crédito e débito possui espaço limitado e, por isso, os números de telefone do SAC e da ouvidoria não são informados, pois é priorizado o número de telefone dos serviços emergenciais, usados quando há extravio ou roubo do cartão, por exemplo. Também afirmou que segue o Decreto do SAC e que não reconhece a irregularidades informadas pelo Idec.

## AValiação do SAC, DO BANKFONE E DA OUVIDORIA

Bancos	Banco do Brasil	Bradesco	CEF	HSBC	Itaú	Santander
<b>Bankfone</b>						
<b>Condições do atendimento</b>						
Linha gratuita	0	0	1	0	0	0
Opção de falar com atendente no menu inicial	0	0	0	0	1	0
Publicidade durante o atendimento	1	1	1	1	1	1
<b>Divulgação do canal</b>						
Site	1	1	1	1	1	1
Extrato	1	1	1	1	1	1
Talão de cheques	0	1	NA*	1	1	1
Cartão de débito	1	1	1	1	0	0
<b>SAC</b>						
<b>Condições do atendimento</b>						
Opção de falar com atendente no menu inicial	1	1	1	1	1	1
Exigência de dados antes de falar com o atendente	1	0	1	1	1	0
Publicidade durante o atendimento	1	1	1	1	1	1
Tempo de espera superior a 45 segundos para falar com o atendente	1	1	1	1	0	1
Após a transferência da ligação, tempo de espera superior a 60 segundos	NA**	NA**	0	NA**	NA**	NA**
Necessidade de repetição da demanda na transferência de ligação	NA**	NA**	0	NA**	NA**	NA**
Fornecimento do número do protocolo	1	0	0	1	1	1
Envio da gravação da ligação em 10 dias	1	1	1	1	1	1
<b>Ouvidoria</b>						
<b>Divulgação do canal</b>						
Site	1	1	1	1	1	1
Extrato	1	1	1	1	1	1
Talão de cheques	0	1	NA*	1	1	1
Cartão de débito	1	1	1	1	0	0
<b>Pontuação total</b>	<b>13 (76%)</b>	<b>13 (76%)</b>	<b>13 (76%)</b>	<b>15 (88%)</b>	<b>13 (76%)</b>	<b>12 (71%)</b>

1 = prática adequada/legal; 0 = prática inadequada/ilegal. \*NA = não foi avaliado porque não forneceu talão de cheques. \*\*NA = não foi avaliado porque não houve transferência da chamada