

Agência de Proteção e Defesa do Consumidor

PROCON



Pesquisa de satisfação com o atendimento bancário na cidade de Juiz de Fora no 1º semestre do ano de 2021





Pesquisa de satisfação com o atendimento bancário na cidade de Juiz de Fora no 1º semestre do ano de 2021

Este documento tem como objetivo apresentar os resultados obtidos com pesquisa de satisfação com o atendimento realizado pelas agências bancárias, aos consumidores, no município de Juiz de Fora no primeiro semestre do ano de 2021.

O crescente número de clientes que passaram a ser vistos em longas filas em algumas agências da área central de Juiz de Fora estimularam a pesquisa, uma vez que a situação se agravou no período da pandemia gerada pela COVID_19. Desta forma, o Procon-JF buscou conhecer o perfil dos usuários que buscam pelos atendimentos presenciais, bem como as possibilidades e qualidade dos atendimentos pelos meios virtuais ofertados pelos bancos pesquisados.

A pesquisa se deu através de entrevista presencial com as pessoas que estavam nas filas dos bancos participantes.

As entrevistas foram aplicadas nos meses de maio, junho e julho do ano de 2021 e ouviu 295 pessoas que se encontravam nas filas de espera dos bancos Caixa Econômica Federal da Avenida Getúlio Vargas, Banco do Brasil da Avenida Getúlio Vargas, Bradesco da Rua Halfeld, Santander da Rua Halfeld e Mercantil do Brasil da Rua Espírito Santo.

A pesquisa buscou ouvir os clientes bancários acerca da satisfação destes com relação aos seguintes pontos:

- **Idade do respondente**
- **Atendimento prestado nos caixas físicos da agência**
- **Serviços bancários pela internet**
- **Serviços bancários pelo telefone**
- **Forma com que o banco resolve erros e problemas**
- **Tempo de espera na fila de caixa e demais serviços**
- **Cartões / empréstimos e consignados**
- **Aplicativos e seus serviços**
- **Adequação aos protocolos sanitários relativos à Covid 19**

BANCO	DATA DA PESQUISA	TOTAL DE QUESTIONÁRIOS
Banco do Brasil Getúlio	19/05/2021	40
Caixa Econômica Getúlio	19/05/2021	60
Mercantil do Brasil	26/05/2021	50
Santander Halfeld	22/06/2021	47
Bradesco Halfeld	28/06/2021	44
Bradesco Halfeld	06/07/2021	39
Santander Halfeld	06/07/2021	15
TOTAL		295



Foi possível observar que a faixa etária dos entrevistados possui grande influência no que se refere ao formato escolhido para atendimento, uma vez que os resultados da pesquisa comprovam que os entrevistados preferem atendimentos presenciais, questão esta que justifica a existência de filas. Foi observado que 48% dos entrevistados possuem idade acima dos 56 anos, 50% não utilizam os aplicativos e serviços, 49% não utilizam a possibilidade de atendimento por telefone, 47% não fazem serviços pela internet.

IDADE	RESPOSTA	
ATÉ 25	13	7%
26 A 35	31	17%
36 A 45	22	12%
46 A 55	25	14%
ACIMA DE 56	109	48%
NÃO RESPONDEU	4	2%

RESPOSTA	SERVIÇOS BANCÁRIOS PELO TELEFONE	
SATISFEITO	52	18%
REGULAR	9	3%
INSATISFEITO	88	30%
NÃO UTILIZO	145	49%
SEM RESPOSTA	1	0%

RESPOSTA	SERVIÇOS BANCÁRIOS PELA INTERNET	
SATISFEITO	59	20%
REGULAR	8	3%
INSATISFEITO	88	30%
NÃO UTILIZO	140	47%



A preferência pelo atendimento presencial foi confirmada, uma vez que os usuários se demonstraram satisfeitos com o atendimento dos caixas físicos e 51% estão satisfeitos com o atendimento da gerência, bem como apresentam satisfação com a forma como os bancos resolvem erros e problemas.

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NOS CAIXAS FÍSICOS DA AGÊNCIA		
RESPOSTA		
SATISFEITO	226	77%
REGULAR	30	10%
INSATISFEITO	35	12%
NÃO UTILIZO	4	1%

SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA GERÊNCIA		
RESPOSTA		
SATISFEITO	149	51%
REGULAR	7	2%
INSATISFEITO	47	16%
NÃO UTILIZO	92	31%

FORMA COM QUE O BANCO RESOLVE ERROS E PROBLEMAS		
RESPOSTA		
SATISFEITO	152	51%
REGULAR	21	7%
INSATISFEITO	52	18%
NÃO UTILIZO	68	23%
SEM RESPOSTA	2	1%



79% dos clientes dos bancos pesquisados estão satisfeitos com os protocolos sanitários adotados, pelos bancos, para a prevenção à COVID-19.

ADEQUAÇÃO AOS PROTOCOLOS SANITÁRIOS RELATIVOS À COVID 19		
RESPOSTA		
SATISFEITO	234	79%
REGULAR	17	6%
INSATISFEITO	39	14%
NÃO UTILIZO	1	0%
SEM RESPOSTA	4	1%

A maior insatisfação, apresentada pelos clientes bancários entrevistados, se refere ao tempo de espera nas filas. Esta insatisfação revela a necessidade de os bancos estarem atentos ao perfil do usuário dos serviços presenciais, uma vez que foi identificado que este público é de pessoas adultas acima dos 56 anos em sua maioria.

TEMPO DE ESPERA NA FILA DE CAIXA E DEMAIS SERVIÇOS		
RESPOSTA		
SATISFEITO	57	28%
REGULAR	47	23%
INSATISFEITO	95	46%
NÃO UTILIZO	2	1%
SEM RESPOSTA	3	2%

Em seguida apresentaremos o comparativo dos dados entre os bancos pesquisados.



Dados comparativos

BANCO	IDADE
Caixa Econômica Getúlio	62% entre 18 e 45 anos
Banco do Brasil Getúlio	58% acima dos 46 anos
Mercantil do Brasil	70% acima dos 46 anos
Santander Halfeld	dado não é válido
Bradesco Halfeld	dado não é válido

BANCO	CAIXAS FÍSICOS
Caixa Econômica Getúlio	82% satisfeitos
Banco do Brasil Getúlio	83% satisfeitos
Mercantil do Brasil	86% satisfeitos
Santander Halfeld	58% satisfeitos
Bradesco Halfeld	78% satisfeitos

É possível perceber uma relação entre a faixa etária dos usuários e a preferência pelo atendimento nos caixas físicos, uma vez que os dados acima revelam que a maioria dos atendimentos presenciais são feitos a pessoas acima dos 46 anos e a maioria se encontra satisfeita com o atendimento nos caixas físicos.

BANCO	GERENTE
Caixa Econômica Getúlio	57% satisfeitos
Banco do Brasil Getúlio	60% satisfeitos
Mercantil do Brasil	56% satisfeitos
Santander Halfeld	61% satisfeitos
Bradesco Halfeld	30% satisfeitos

O atendimento feito pelos gerentes é outro fator que merece atenção, pois mesmo o resultado da maioria dos bancos sendo positivo, foi possível perceber que muitos clientes não usam este serviço e por isso não fizeram a devida avaliação.

BANCO	CAIXA ELETRÔNICO
Caixa Econômica Getúlio	80% satisfeitos
Banco do Brasil Getúlio	70% satisfeitos
Mercantil do Brasil	52% satisfeitos
Santander Halfeld	61% satisfeitos
Bradesco Halfeld	70% insatisfeitos

Os dados revelam que os usuários estão, em sua maioria, satisfeitos com os serviços prestados pelos caixas eletrônicos, com exceção para o Banco Bradesco em que a insatisfação foi alta. No entanto, durante a pesquisa, muitos usuários relataram dificuldade da utilização dos equipamentos com a ajuda de um atendente.



BANCO	INTERNET
Caixa Econômica Getúlio	44% satisfeitos
Banco do Brasil Getúlio	69% não utilizam
Mercantil do Brasil	90% não utilizam
Santander Halfeld	63% insatisfeitos
Bradesco Halfeld	48% não utiliza

BANCO	TELEFONE
Caixa Econômica Getúlio	45% não utilizam
Banco do Brasil Getúlio	63% não utilizam
Mercantil do Brasil	86% não utilizam
Santander Halfeld	56% insatisfeitos
Bradesco Halfeld	43% não utiliza

BANCO	APLICATIVOS E SERVIÇOS
Caixa Econômica Getúlio	43% satisfeitos
Banco do Brasil Getúlio	60% não utilizam
Mercantil do Brasil	78% não utilizam
Santander Halfeld	45% satisfeitos
Bradesco Halfeld	49% não utilizam

Os dados confirmam a preferência dos consumidores pelos atendimentos presenciais, seja porque não estão satisfeitos com os atendimentos online existentes, seja porque realmente ainda não tiveram a oportunidade de os usar.

BANCO	RESOLUÇÃO
Caixa Econômica Getúlio	78% satisfeitos
Banco do Brasil Getúlio	70% satisfeitos
Mercantil do Brasil	54% satisfeitos
Santander Halfeld	37% satisfeitos
Bradesco Halfeld	37% não utiliza

BANCO	CARTÕES/EMPRÉSTIMOS E CONSIGNADOS
Caixa Econômica Getúlio	50% satisfeitos
Banco do Brasil Getúlio	56% satisfeitos
Mercantil do Brasil	66% não utilizam
Santander Halfeld	45% satisfeitos
Bradesco Halfeld	43% não utiliza

BANCO	PROTOCOLOS
Caixa Econômica Getúlio	82% satisfeitos
Banco do Brasil Getúlio	80% satisfeitos
Mercantil do Brasil	82% satisfeitos
Santander Halfeld	63% satisfeitos
Bradesco Halfeld	87% satisfeitos



BANCO	FILA
Caixa Econômica Getúlio	55% insatisfeitos
Banco do Brasil Getúlio	38% insatisfeitos
Mercantil do Brasil	34% insatisfeitos
Santander Halfeld	73% insatisfeitos
Bradesco Halfeld	63% insatisfeitos

A questão que causou considerável insatisfação geral se refere ao tempo de espera nas filas de todos os bancos pesquisados. Ponto este para o qual os bancos precisam buscar urgentes formas de solução, uma vez que estão ferindo os direitos dos consumidores e descumprindo a Lei Municipal 11.023/2005 que dispõe sobre a determinação de tempo máximo para atendimento ao público nos estabelecimentos bancários em funcionamento no município de Juiz de Fora.

Outra questão a ser considerada é a de que a pesquisa identificou um considerável número de pessoas acima dos 56 anos que se encontravam nas filas no período da pesquisa, logo, para além da questão do descumprimento da Lei é necessário atentar para a situação inadequada a que os consumidores são expostos, pois as filas são longas, demoradas e expõe os usuários ao frio, sol e chuva, descumprindo a Lei Federal no 10.741, de 1º de outubro de 2003 que dispõe sobre o Estatuto do Idoso, art.3º, parágrafo 1º, inciso I que garante que o idoso terá atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população.

Em seguida apresentaremos os resultados por banco. Desta forma, cada banco, poderá observar suas fragilidades e buscar formas de melhor atender a seus clientes.



Pesquisa na Caixa Econômica Federal - Agência Avenida Getúlio Vargas

Total de entrevistas = 60

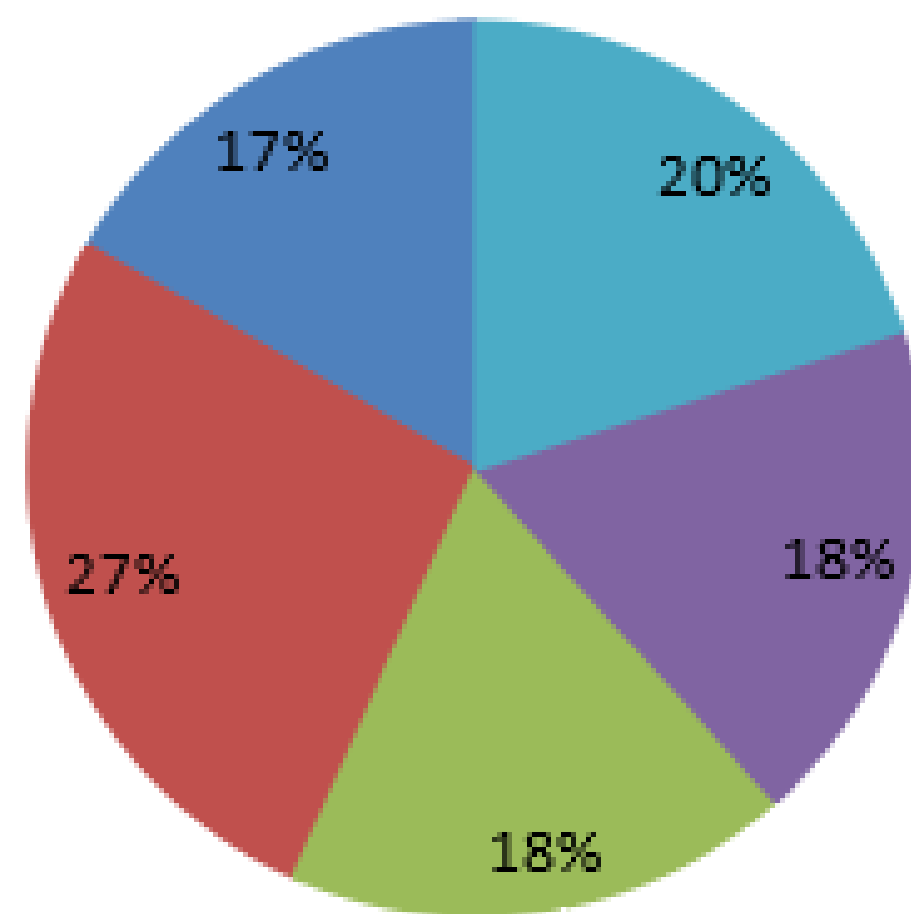
- **A Caixa Econômica Federal, agência da Av. Getúlio Vargas apresentou uma considerável diversificação na faixa etária dos clientes entrevistados, sendo que 62% de seus usuários estão na faixa etária entre 18 e 45 anos;**
- **82% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento prestado nos caixas físicos da agência;**
- **57% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento do gerente da agência;**
- **80% dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços ofertados via caixa eletrônico;**
- **44% dos entrevistados não utilizam os serviços bancários ofertados pela internet, mas 37% utilizam e estão satisfeitos;**
- **45% dos entrevistados não utilizam os serviços bancários via telefone, mas 32% utilizam e estão satisfeitos;**
- **78% dos entrevistados estão satisfeitos com a forma com que o banco resolve erros e problemas;**
- **55% estão insatisfeitos com o tempo de espera na fila;**
- **50% dos entrevistados estão satisfeitos com os cartões, empréstimos e consignados;**
- **43% dos entrevistados estão satisfeitos com os aplicativos e serviços, 38% ainda não os utiliza;**
- **82% dos entrevistados estão satisfeitos com os protocolos sanitários relativos à COVID-19.**

O QUE O CONSUMIDOR DIZ QUE PODE SER MELHORADO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

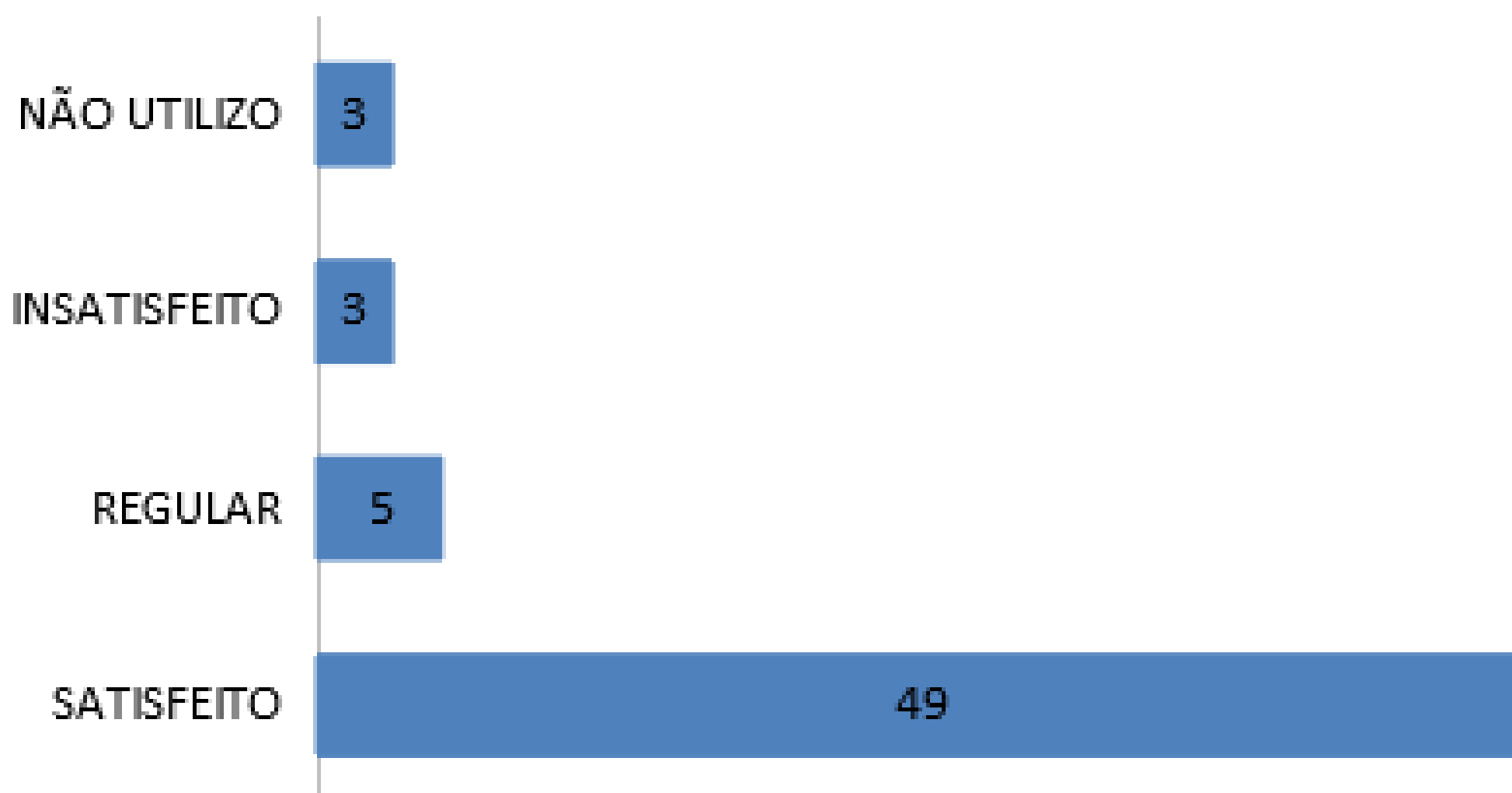
- **Ter um pouco mais de humanização no atendimento**
- **Paciência com os idosos**
- **Mais acessibilidade**

IDADE DO RESPONDENTE

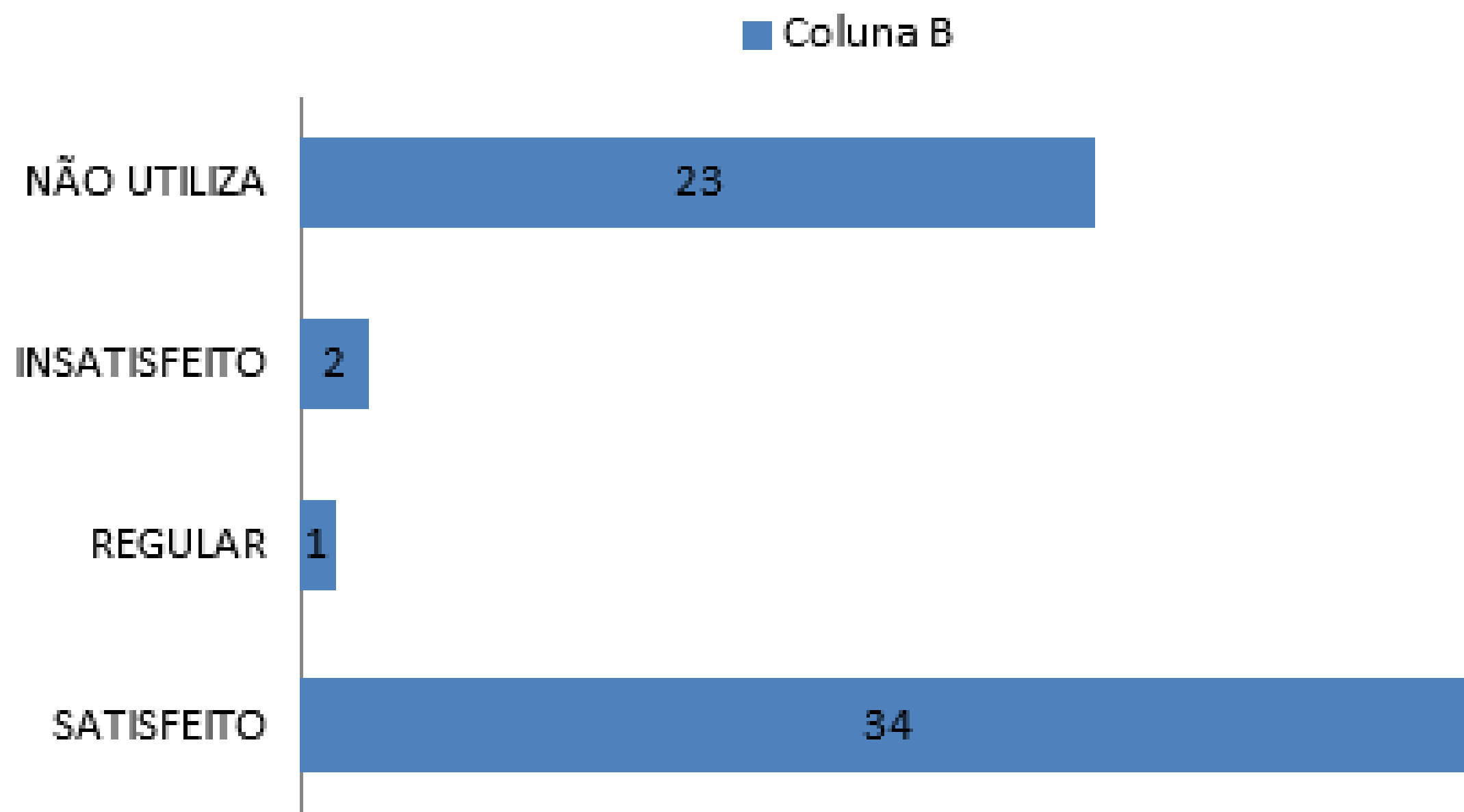
■ ATÉ 25 ■ 26 A 35 ■ 36 A 45 ■ 46 A 55 ■ ACIMA DE 56



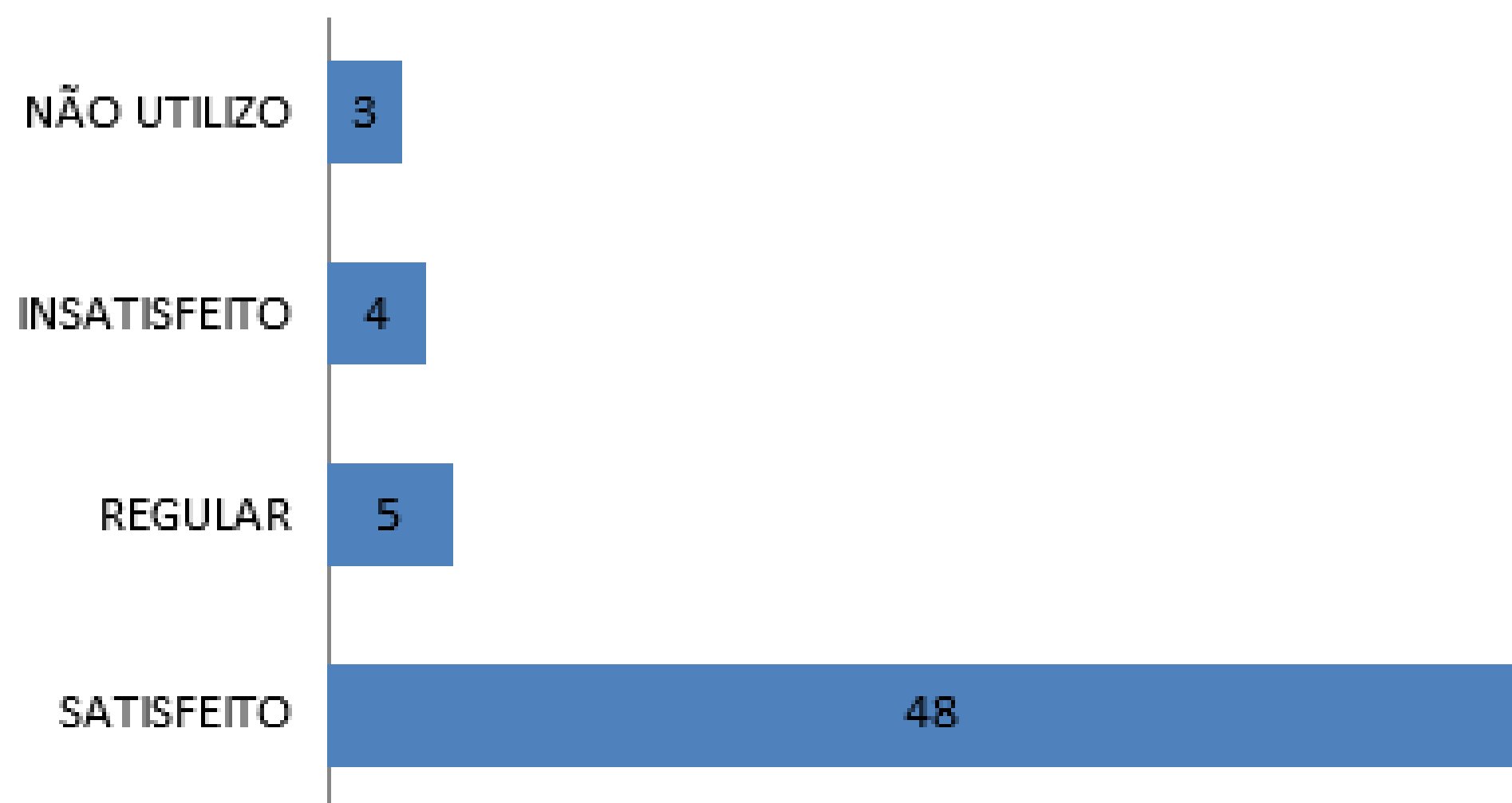
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NOS CAIXAS FÍSICOS DA AGÊNCIA



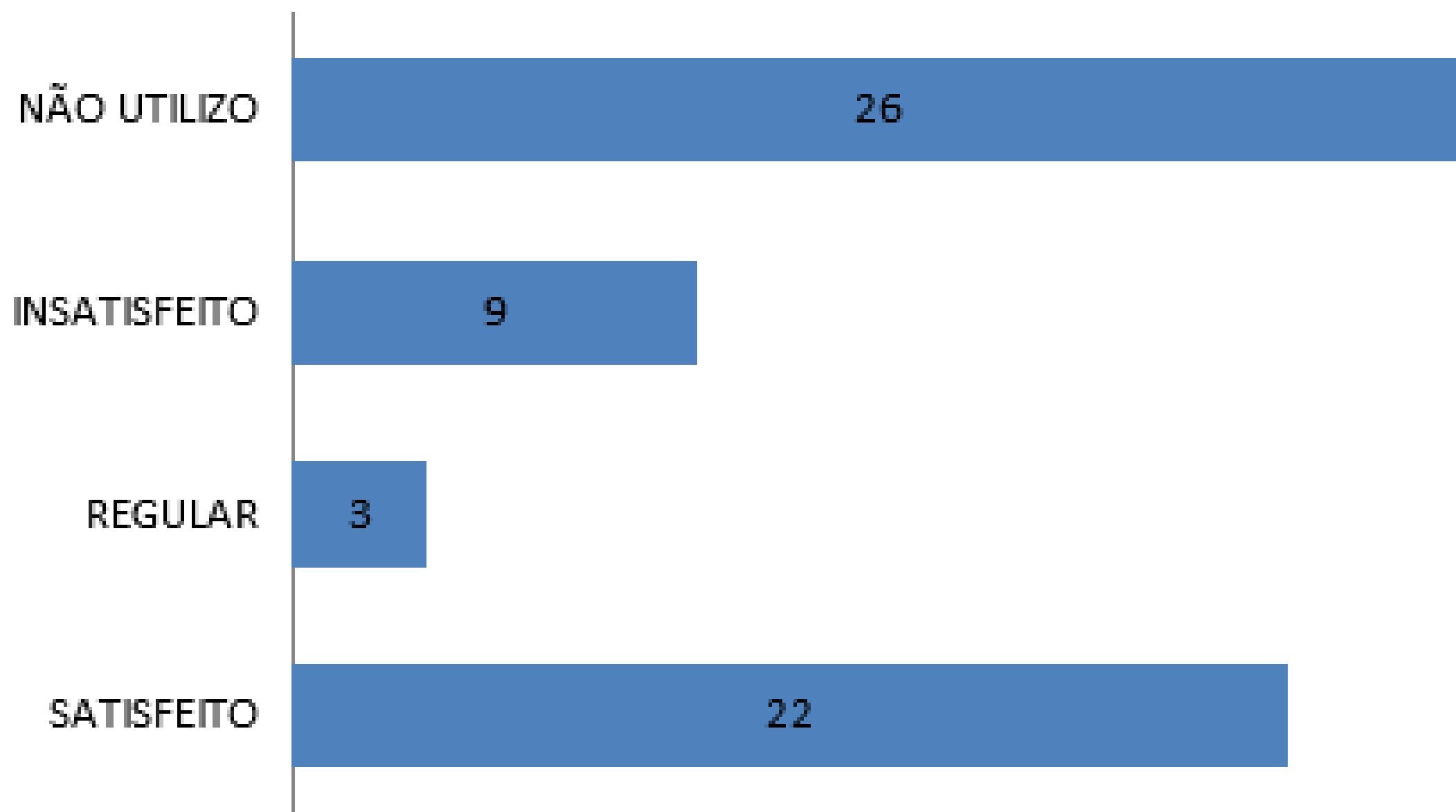
SATISFAÇÃO COM O GERENTE DA AGÊNCIA



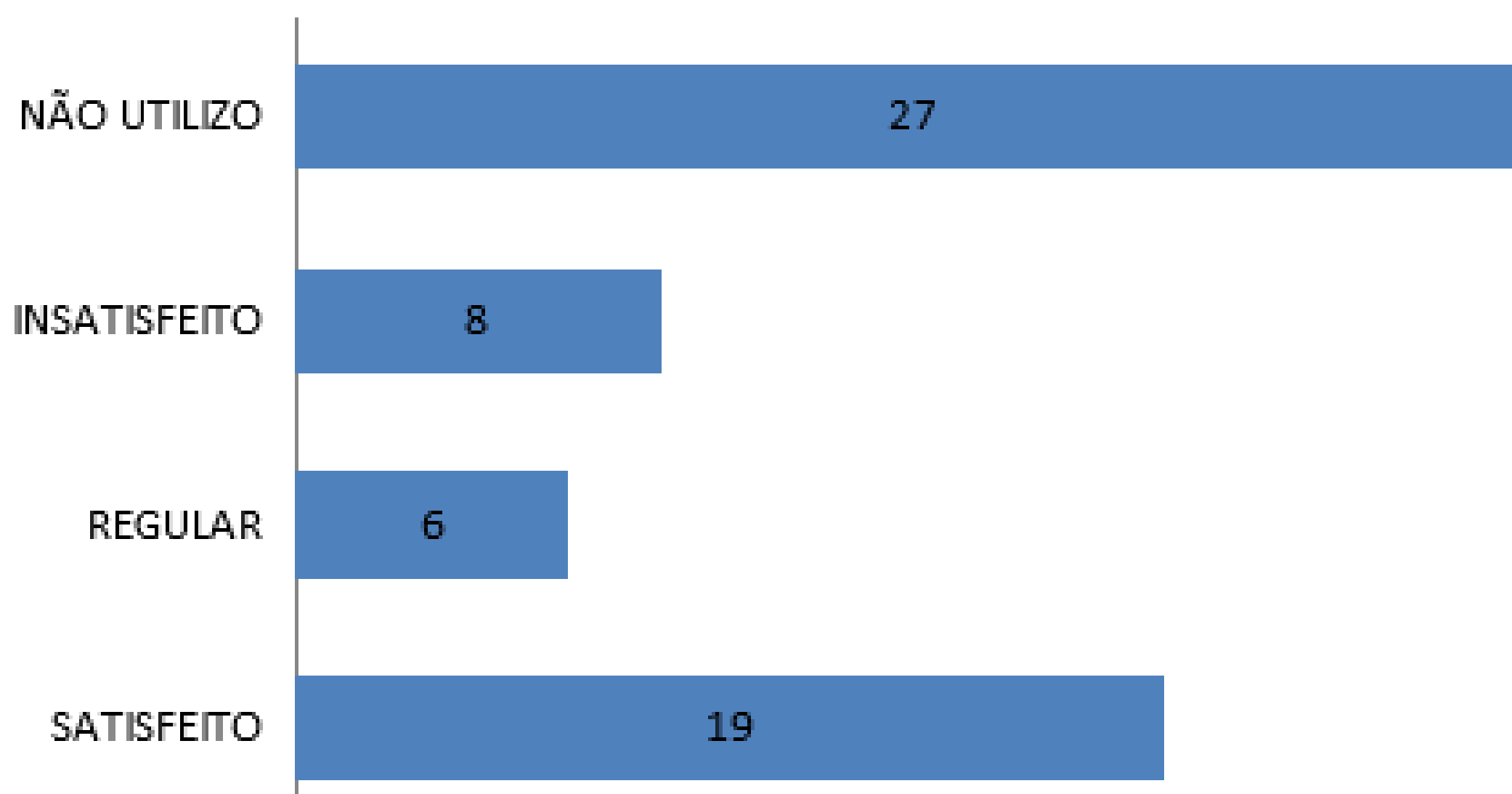
SATISFAÇÃO COM CAIXA ELETRÔNICO DISPONIBILIZADO



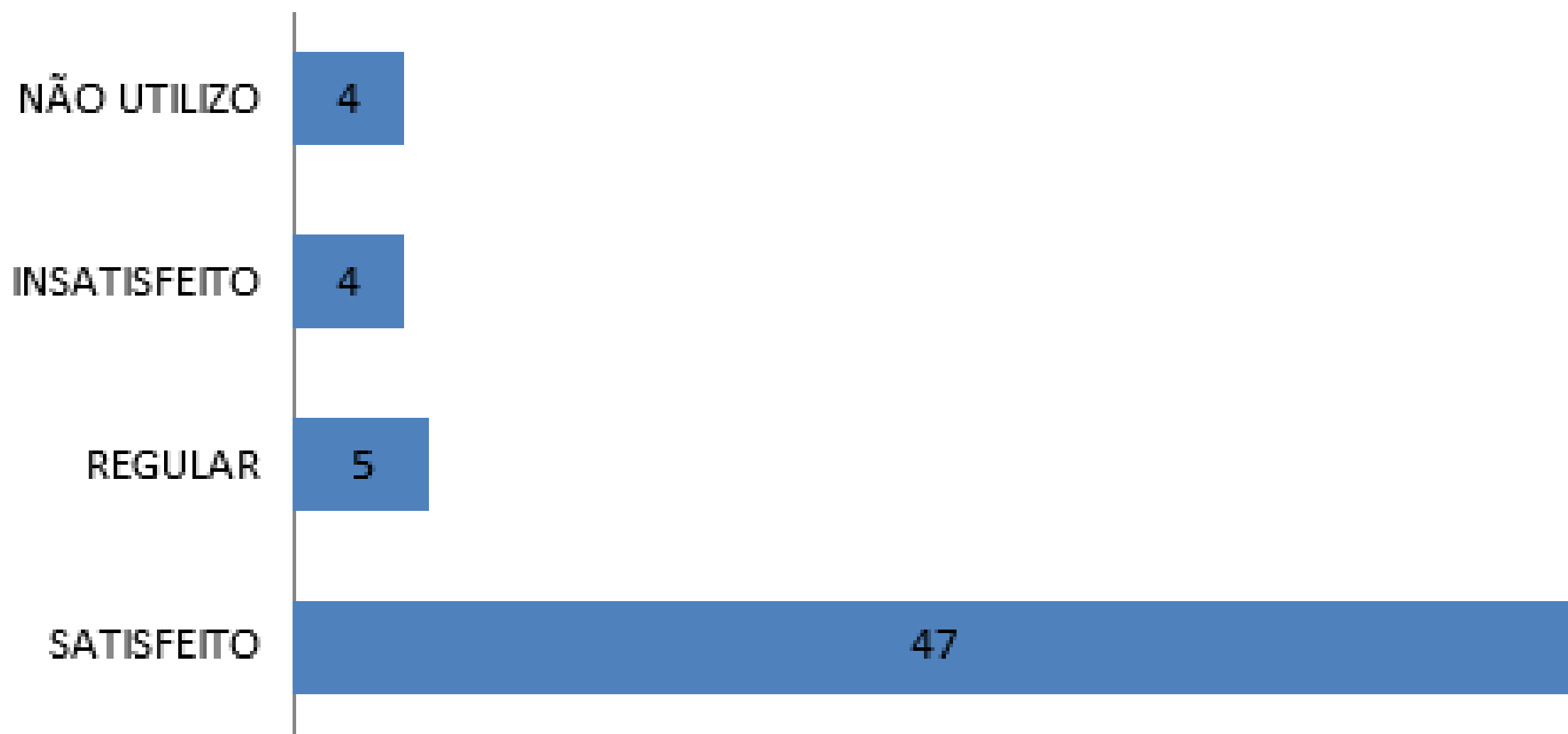
SERVIÇOS BANCÁRIOS PELA INTERNET



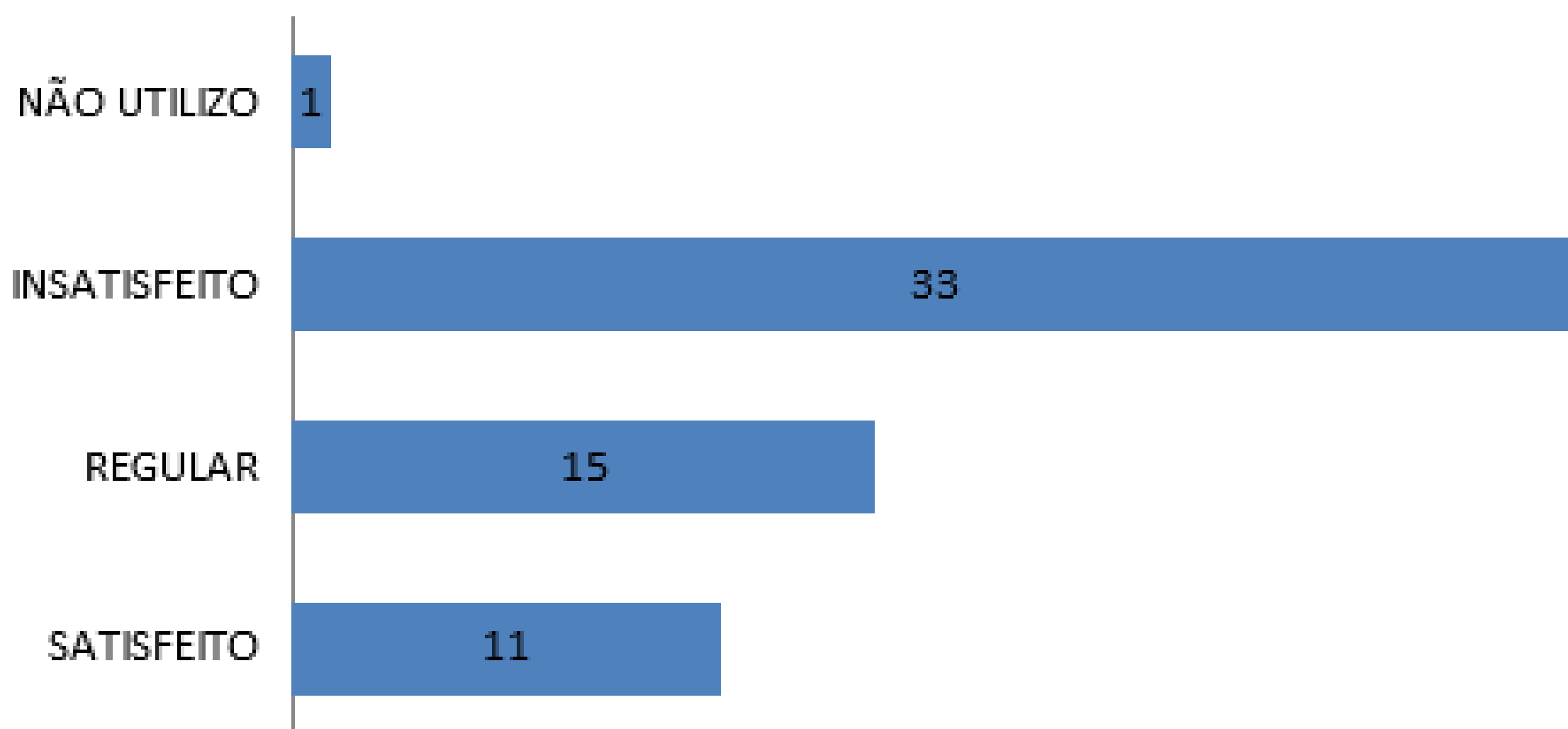
SERVIÇOS BANCÁRIOS PELO TELEFONE



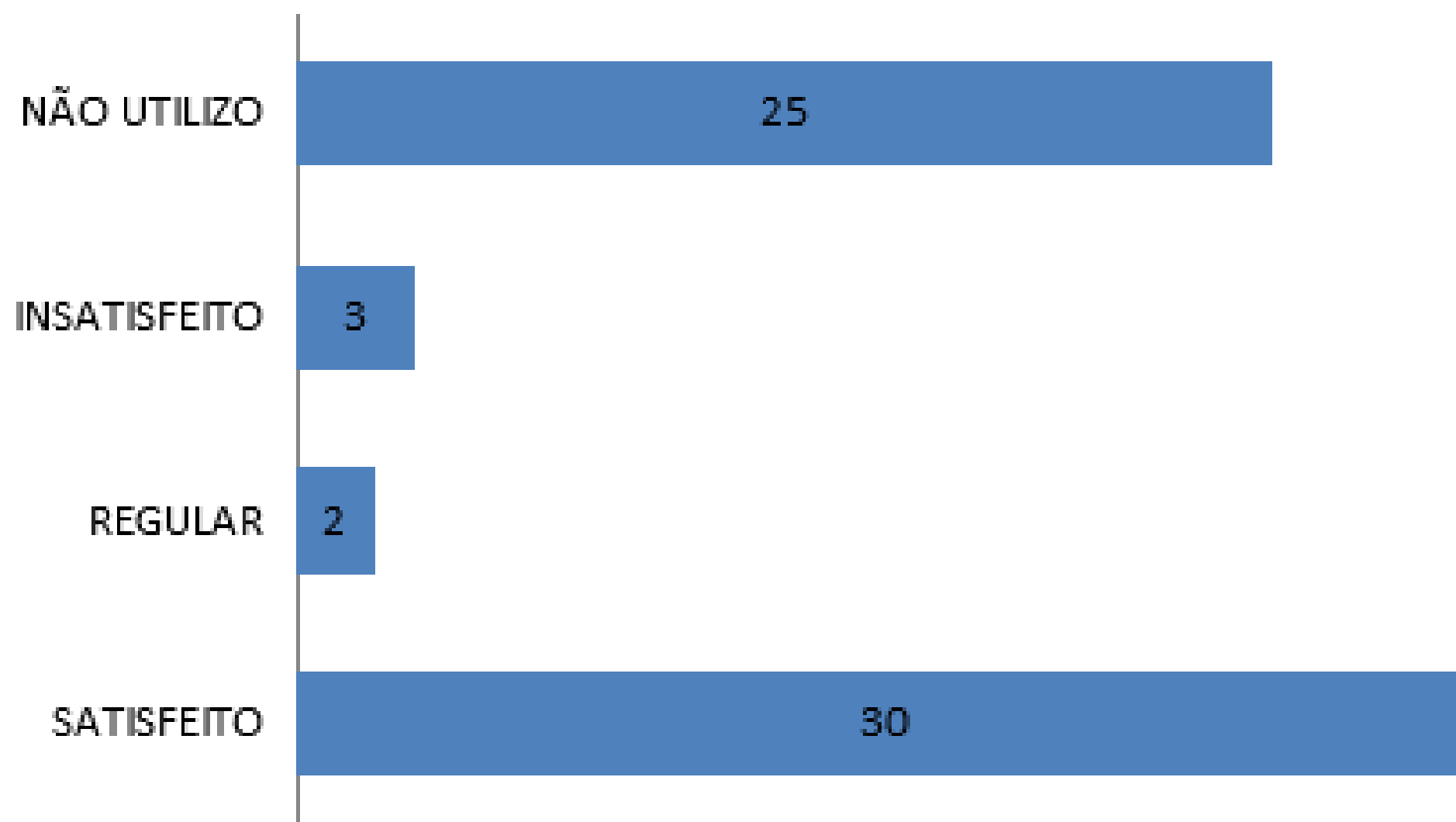
FORMA COM QUE O BANCO RESOLVE PROBLEMAS



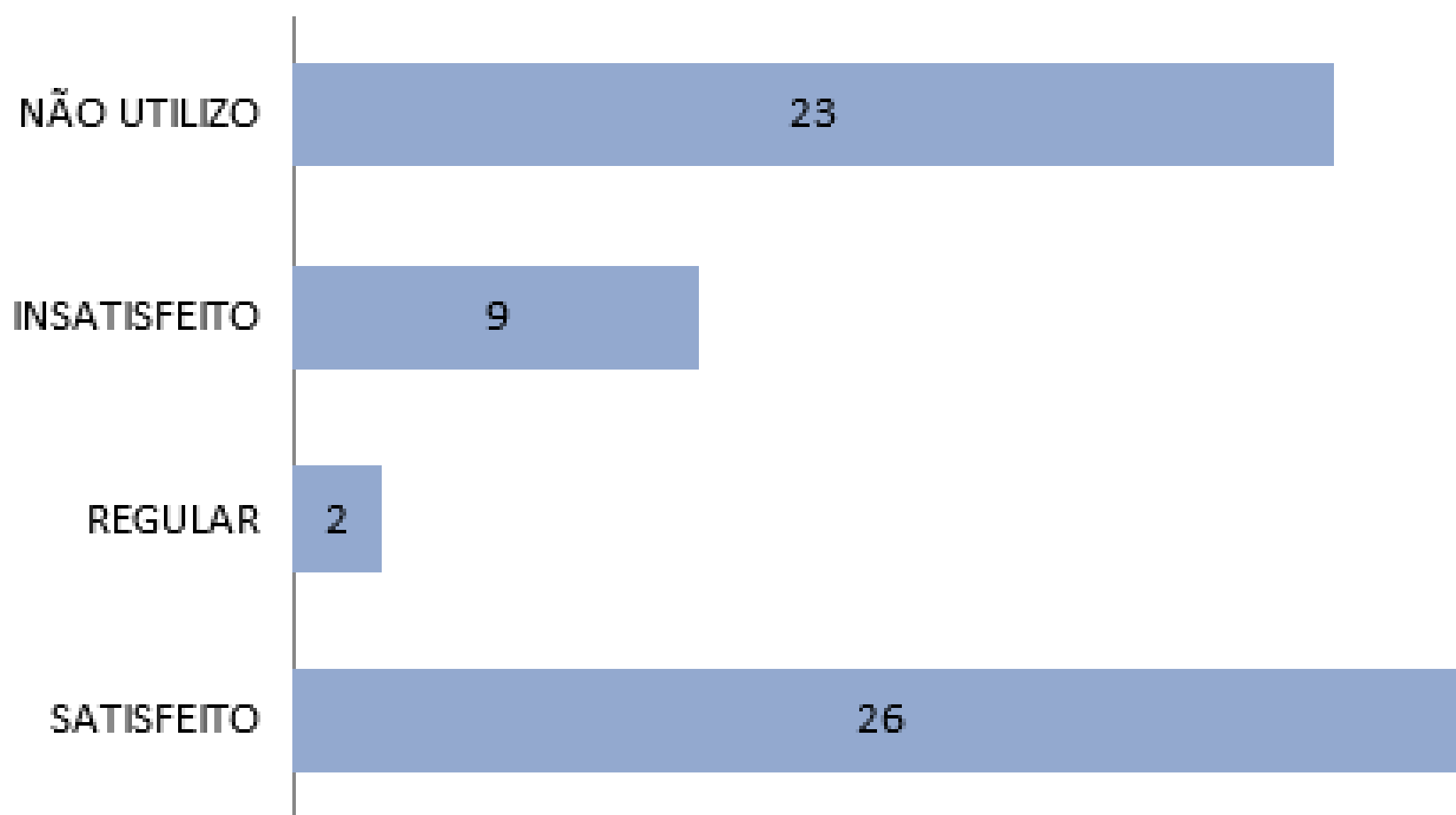
TEMPO DE ESPERA NA FILA DE CAIXA E DE MAIS SERVIÇOS



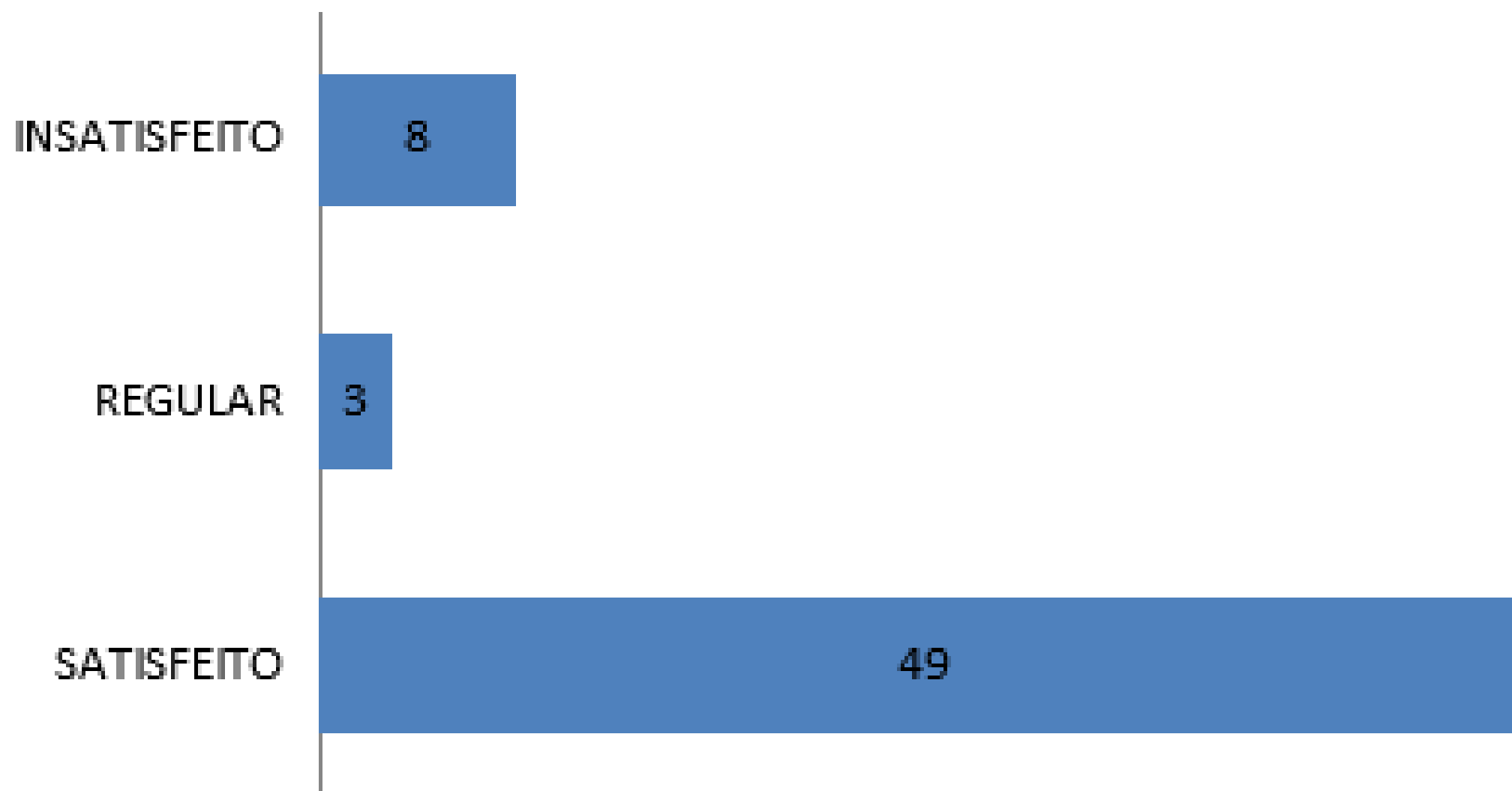
CARTÕES, EMPRÉSTIMOS E CONSIGNADOS



APLICATIVOS E SEUS SERVIÇOS



ADEQUAÇÃO AOS PROTOCOLOS SANITÁRIOS RELATIVOS À COVID 19





Pesquisa no Banco do Brasil - Agência Avenida Getúlio Vargas

Total de entrevistas = 40

- **58% dos entrevistados na fila do Banco do Brasil, agência da Av. Getúlio Vargas, tinham faixa etária acima dos 46 anos;**
- **83% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento prestado nos caixas físicos da agência;**
- **60% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento do gerente da agência;**
- **70% dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços ofertados via caixa eletrônico;**
- **69% dos entrevistados não utilizam os serviços bancários ofertados pela internet, mas 30% utilizam e estão satisfeitos;**
- **63% dos entrevistados não utilizam os serviços bancários via telefone, mas 15% utilizam e estão satisfeitos;**
- **70% dos entrevistados estão satisfeitos com a forma com que o banco resolve erros e problemas;**
- **38% estão insatisfeitos com o tempo de espera na fila e 38% estão satisfeitos;**
- **56% dos entrevistados estão satisfeitos com os cartões, empréstimos e consignados;**
- **60% dos entrevistados ainda não utilizam os serviços ofertados por aplicativos;**
- **80% dos entrevistados estão satisfeitos com os protocolos sanitários relativos à COVID-19.**

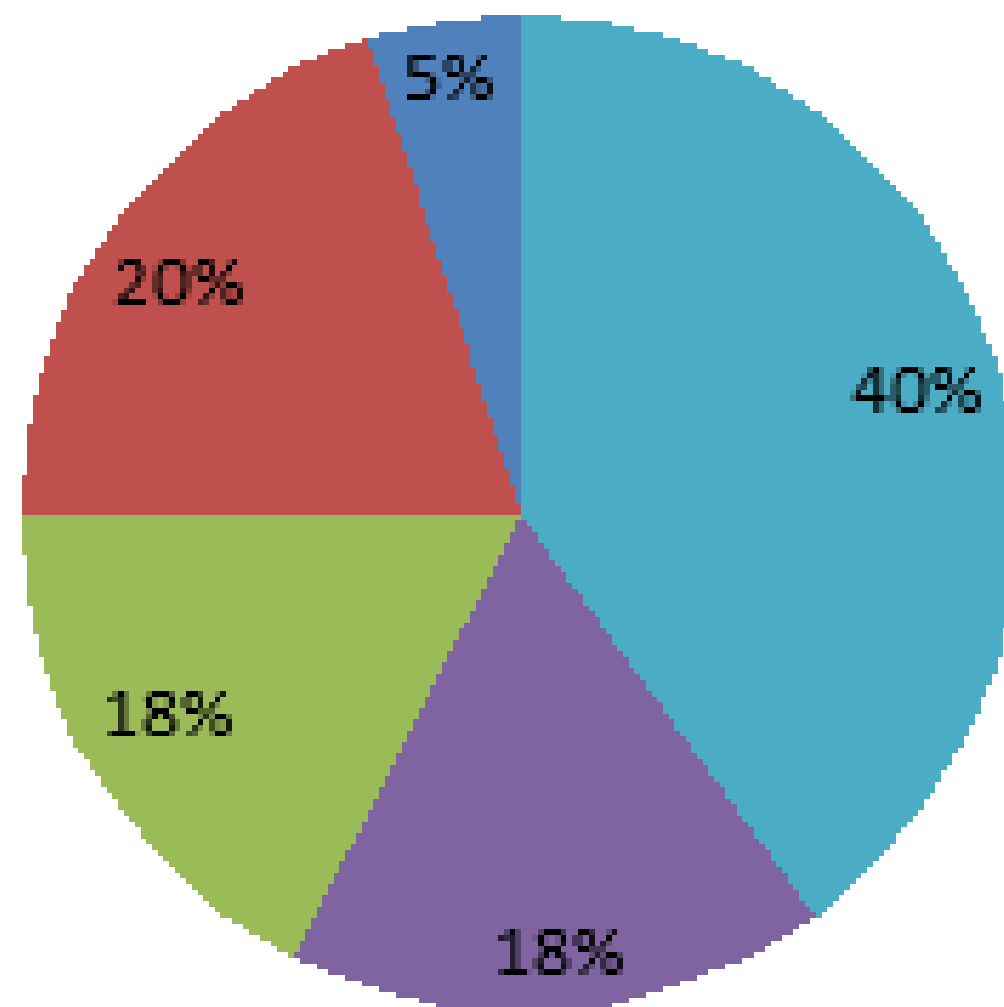
O QUE O CONSUMIDOR DIZ QUE PODE SER MELHORADO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

- Não houve sugestão

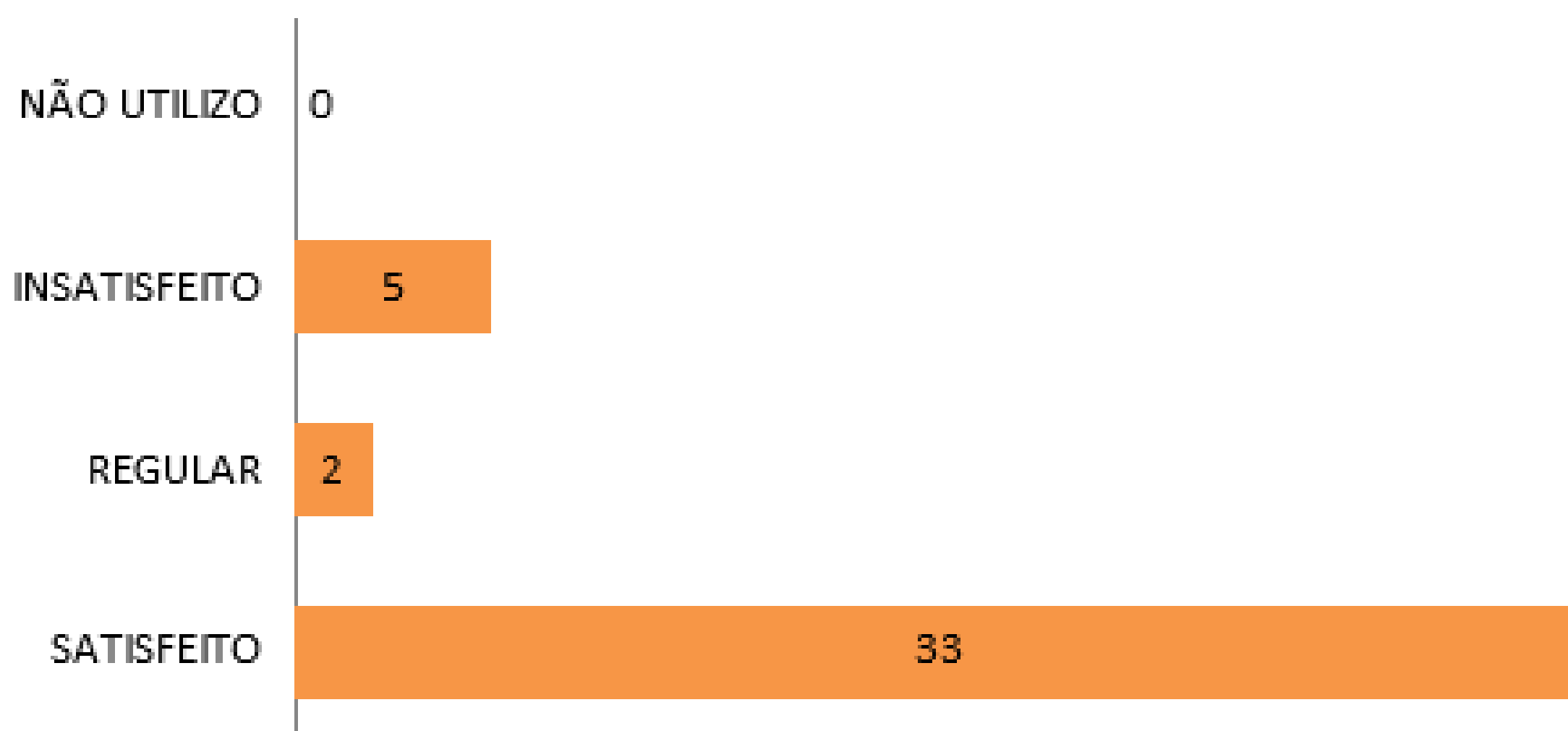


IDADE

■ ATÉ 25 ■ 26 A 35 ■ 36 A 45 ■ 46 A 55 ■ ACIMA DE 56

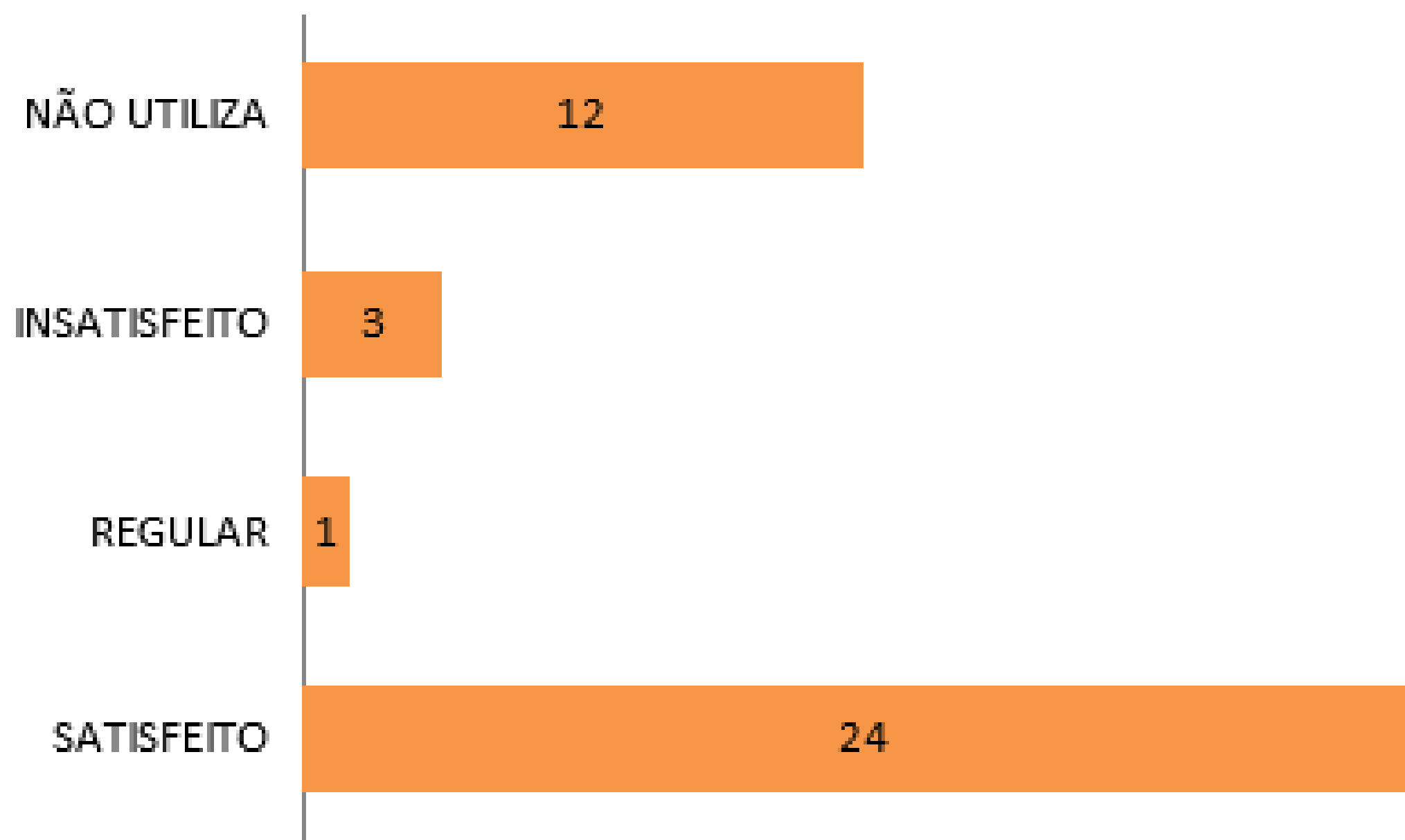


SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NOS CAIXAS FÍSICOS DA AGÊNCIA

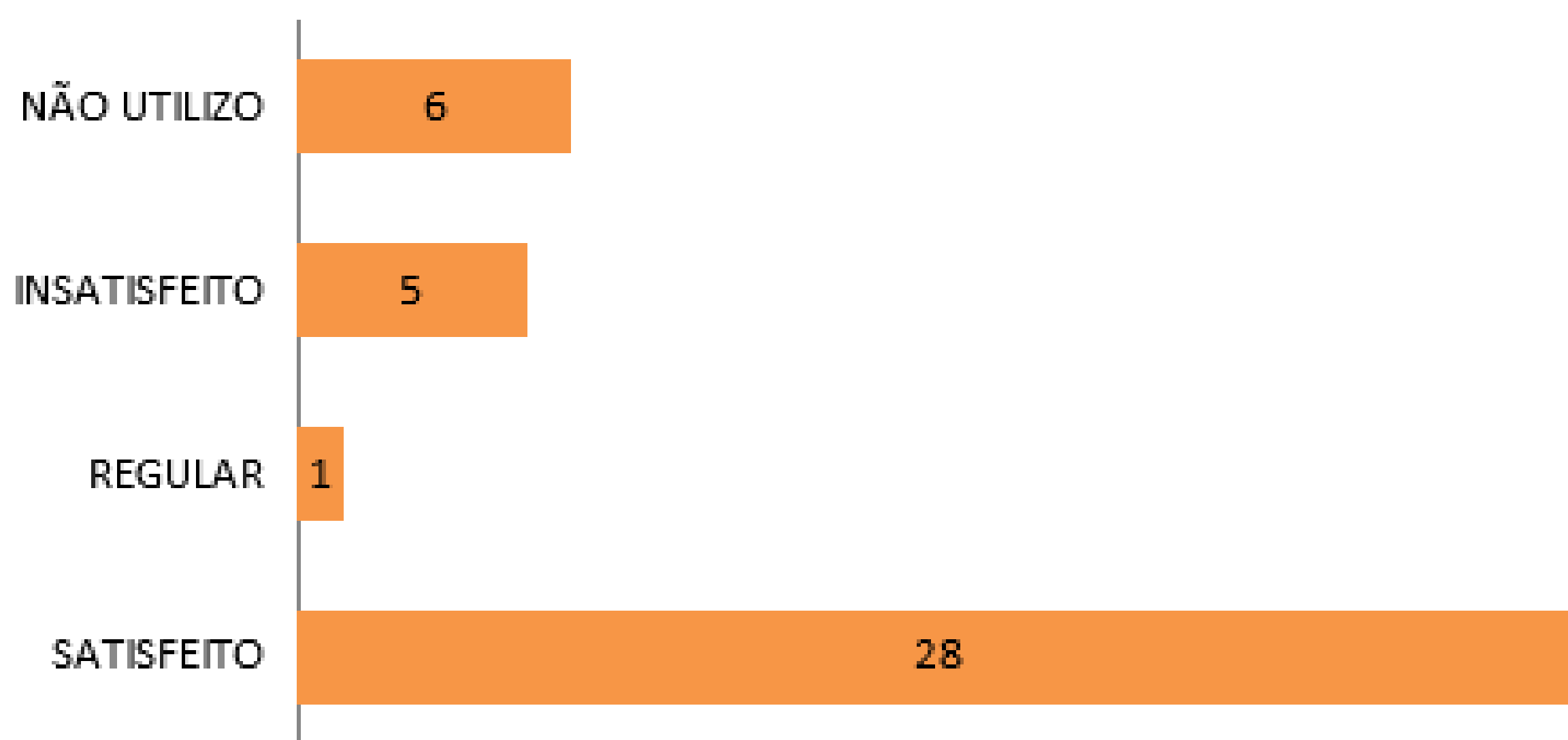




SATISFAÇÃO COM O GERENTE DA AGÊNCIA

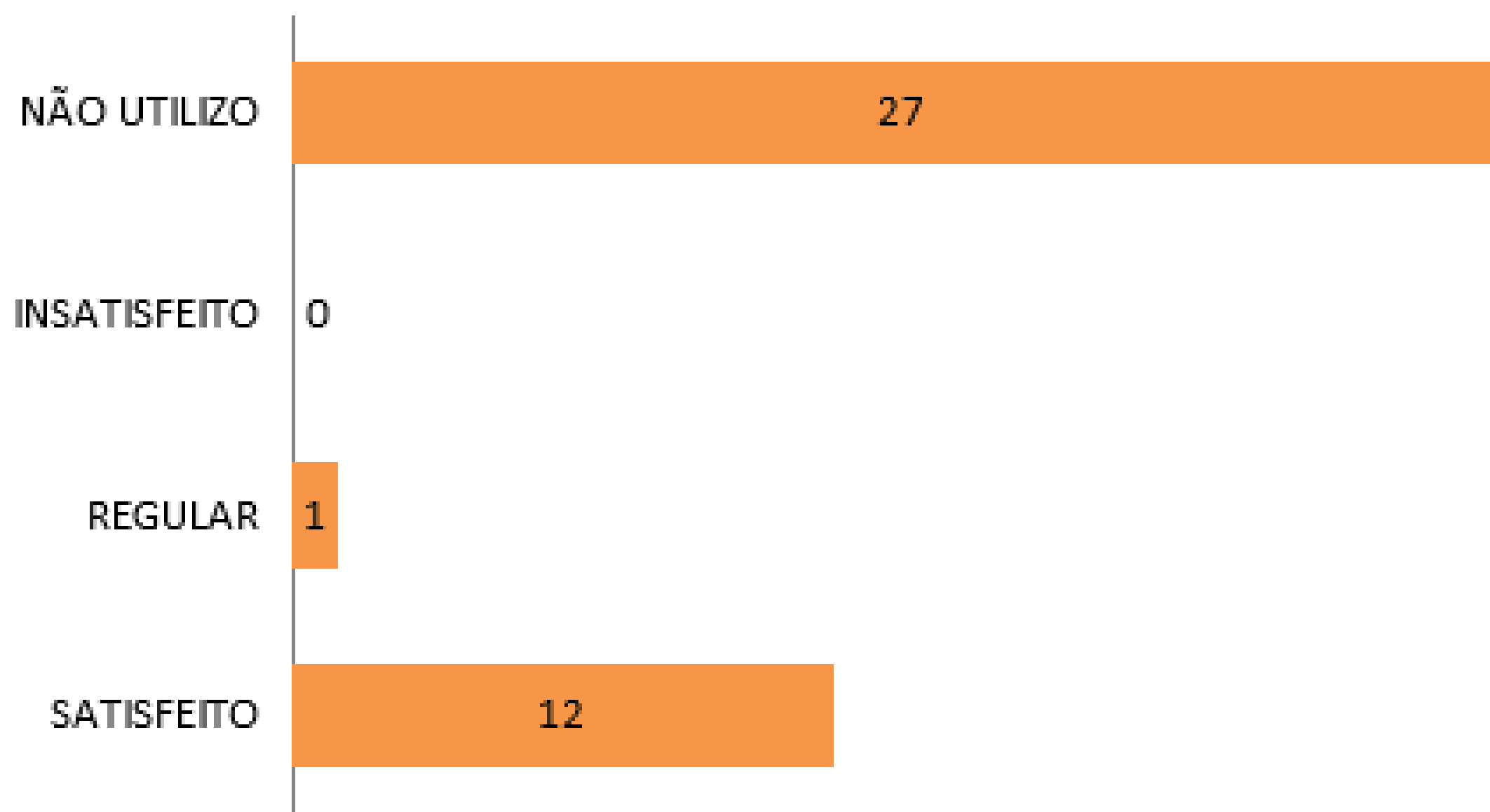


SATISFAÇÃO COM CAIXA ELETRÔNICO DISPONIBILIZADO

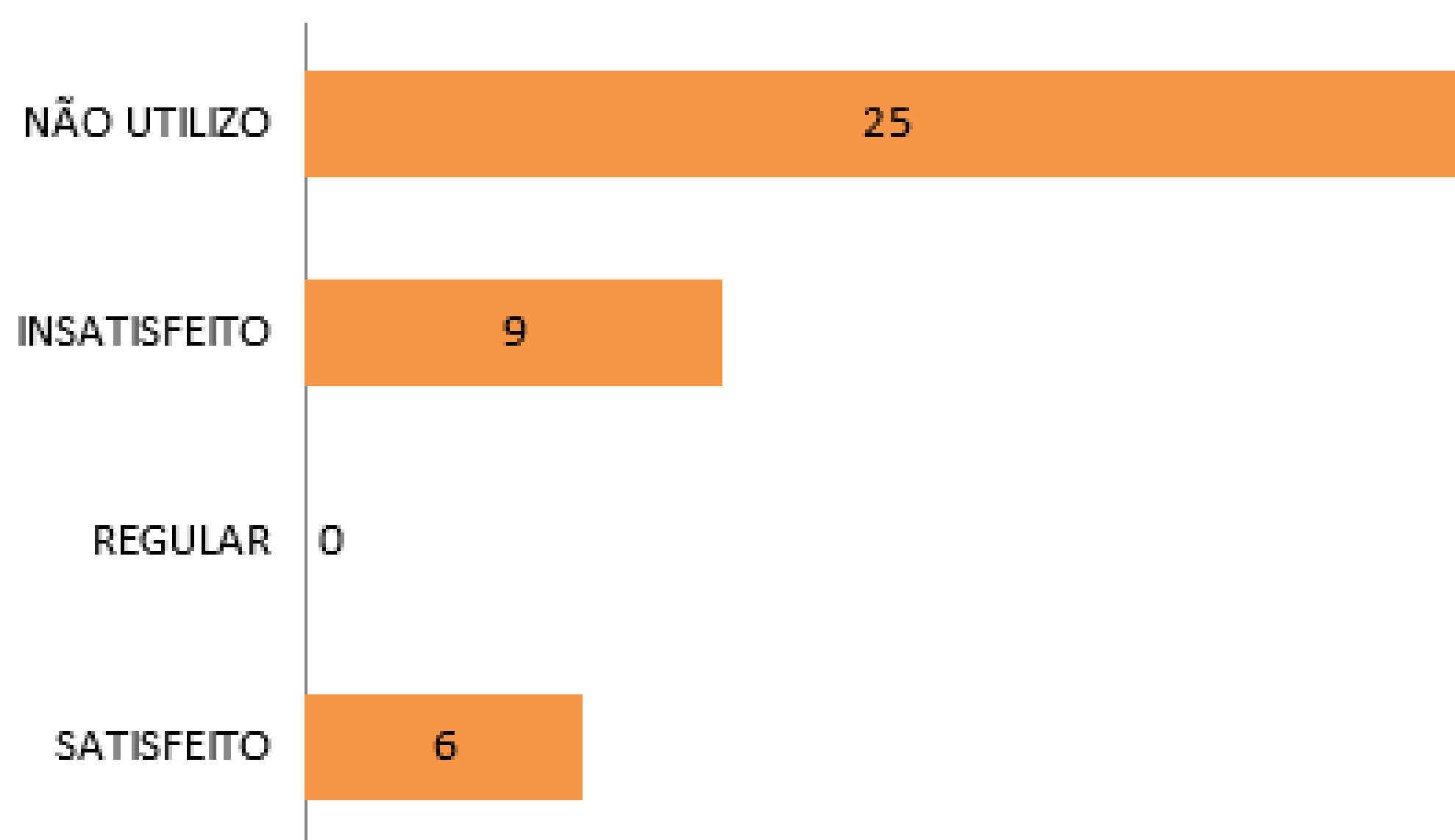




SERVIÇOS BANCÁRIOS PELA INTERNET

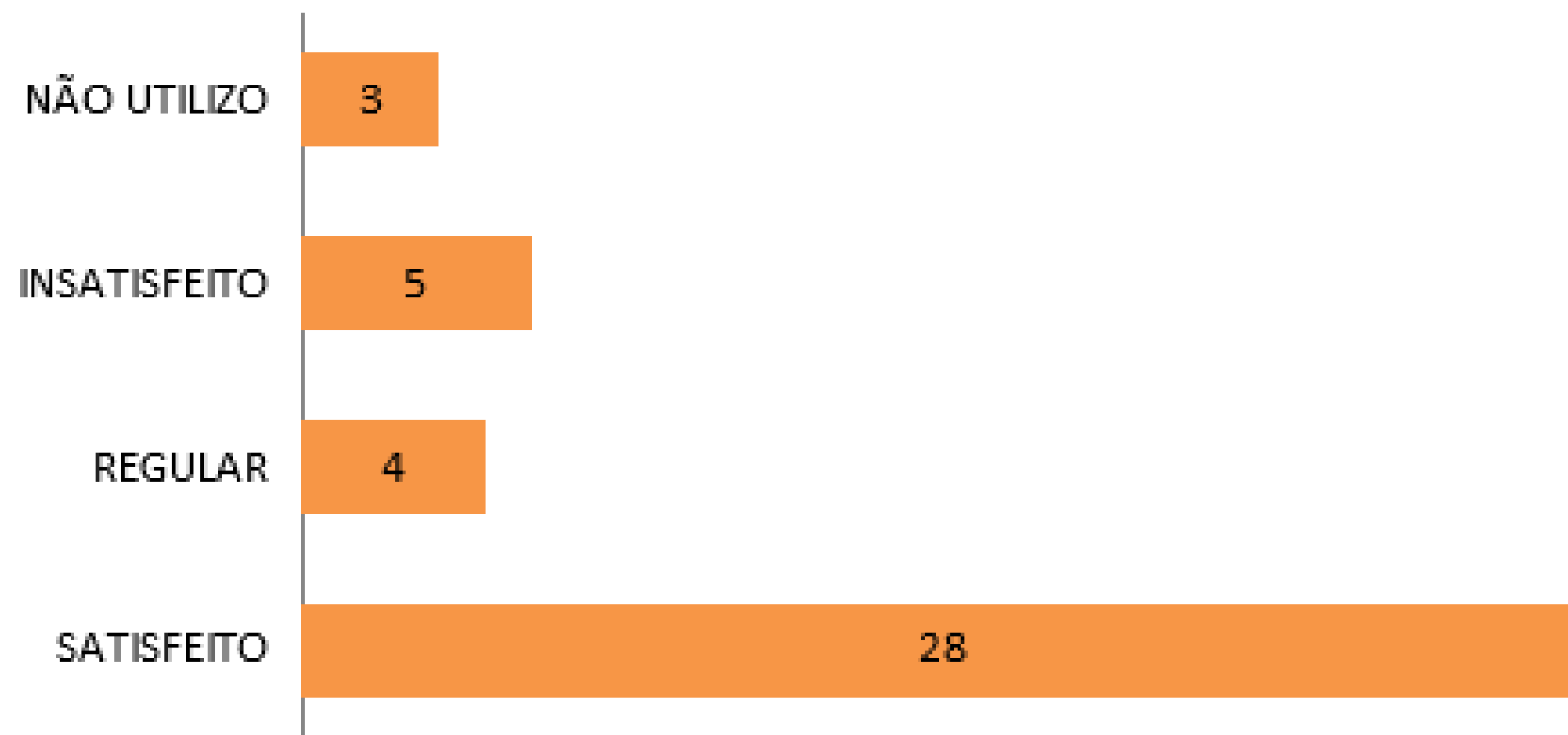


SERVIÇOS BANCÁRIOS PELO TELEFONE

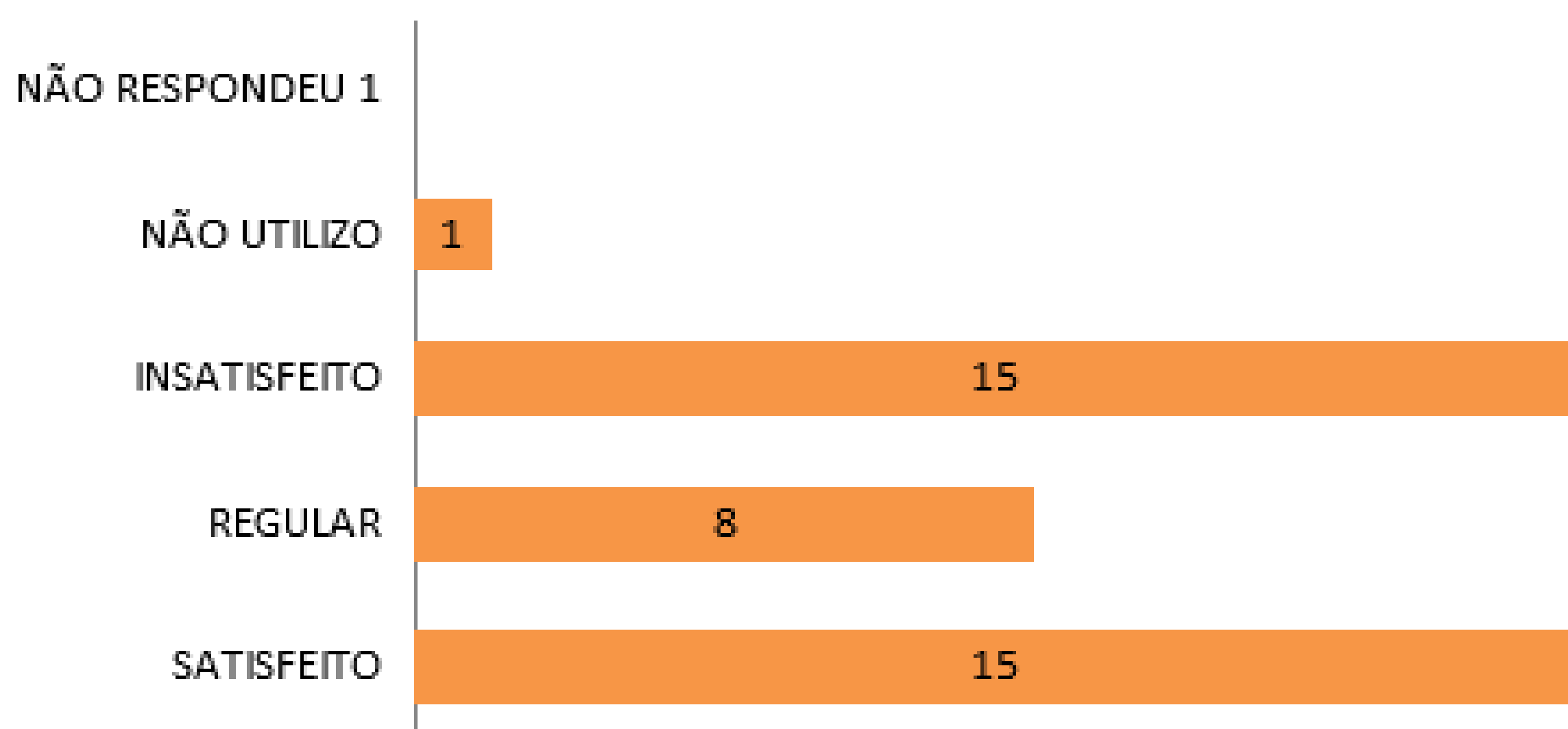




FORMA COM QUE O BANCO RESOLVE ERROS E PROBLEMAS

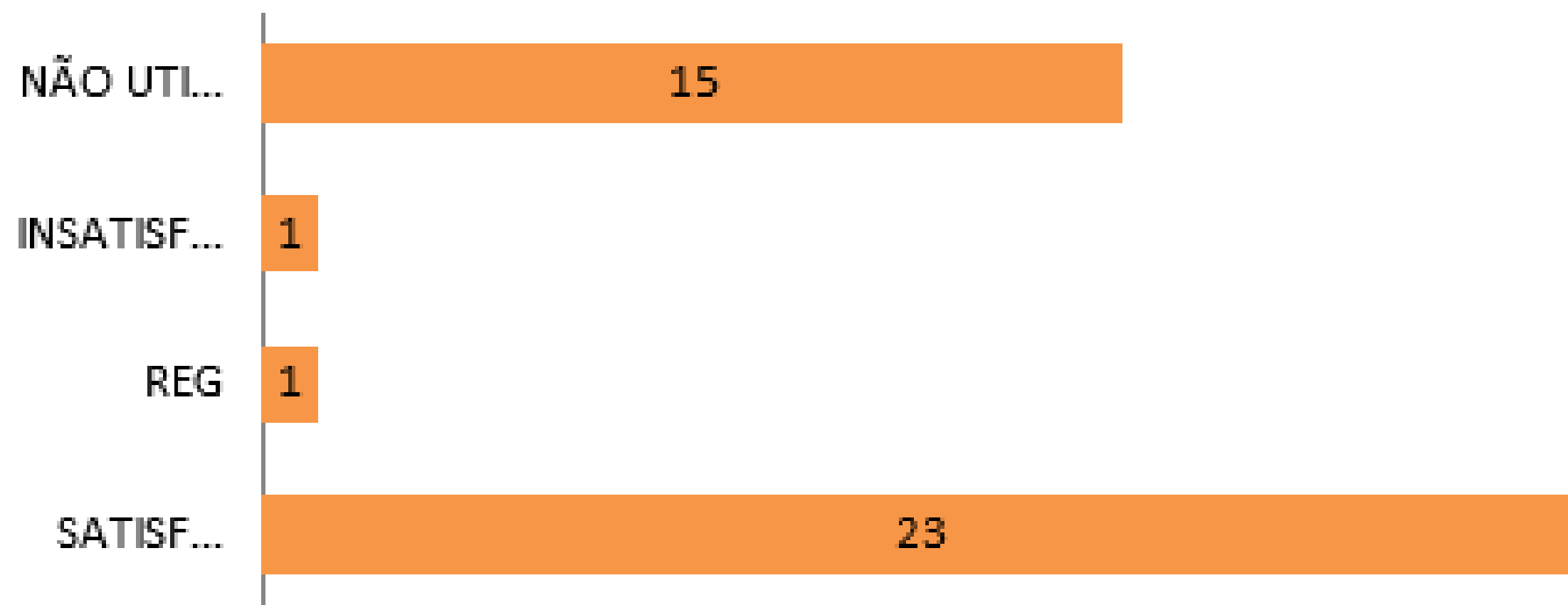


TEMPO DE ESPERA NA FILA DE CAIXA E DE MAIS SERVIÇOS

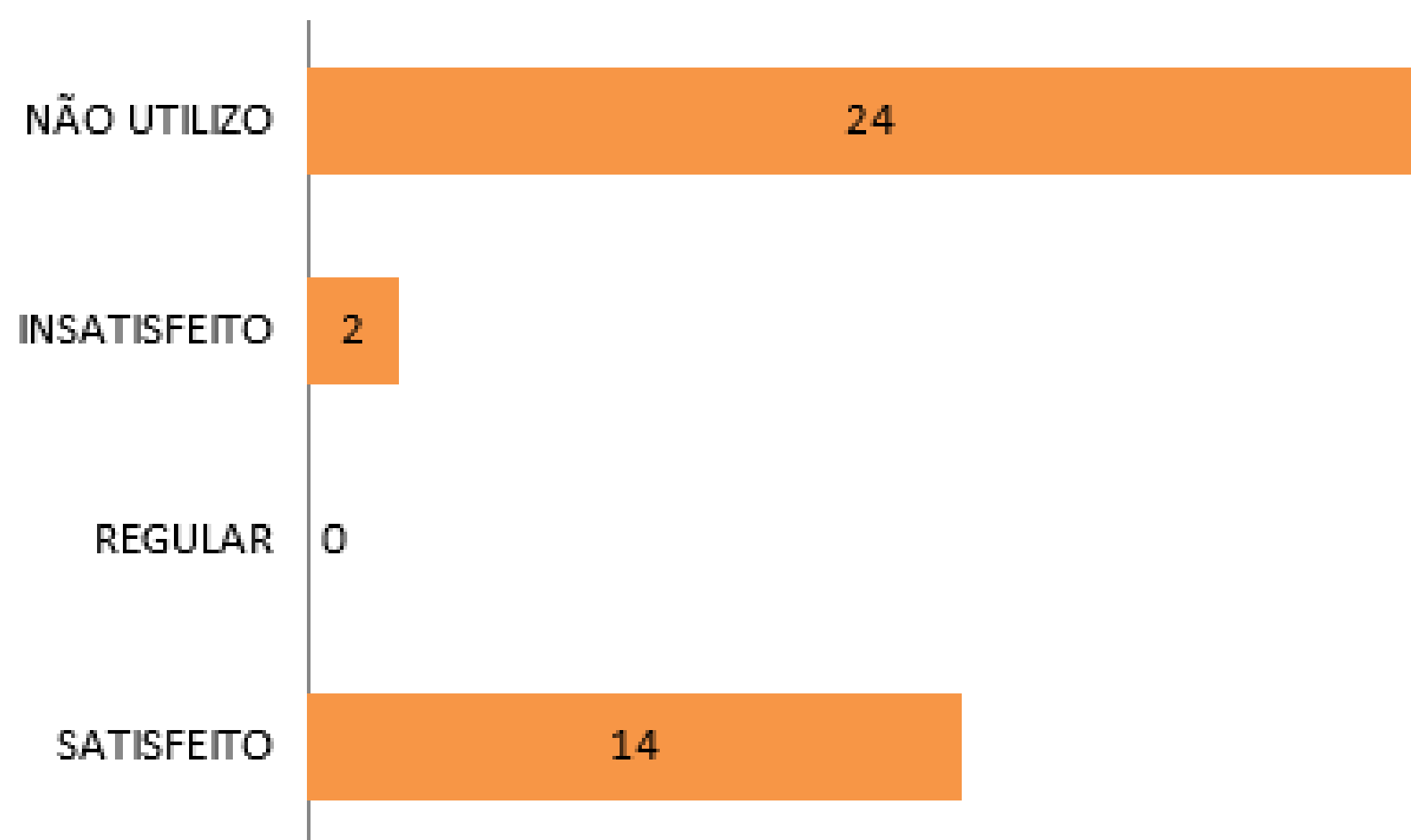




CARTÕES, EMPRÉSTIMOS E CONSIGNADOS

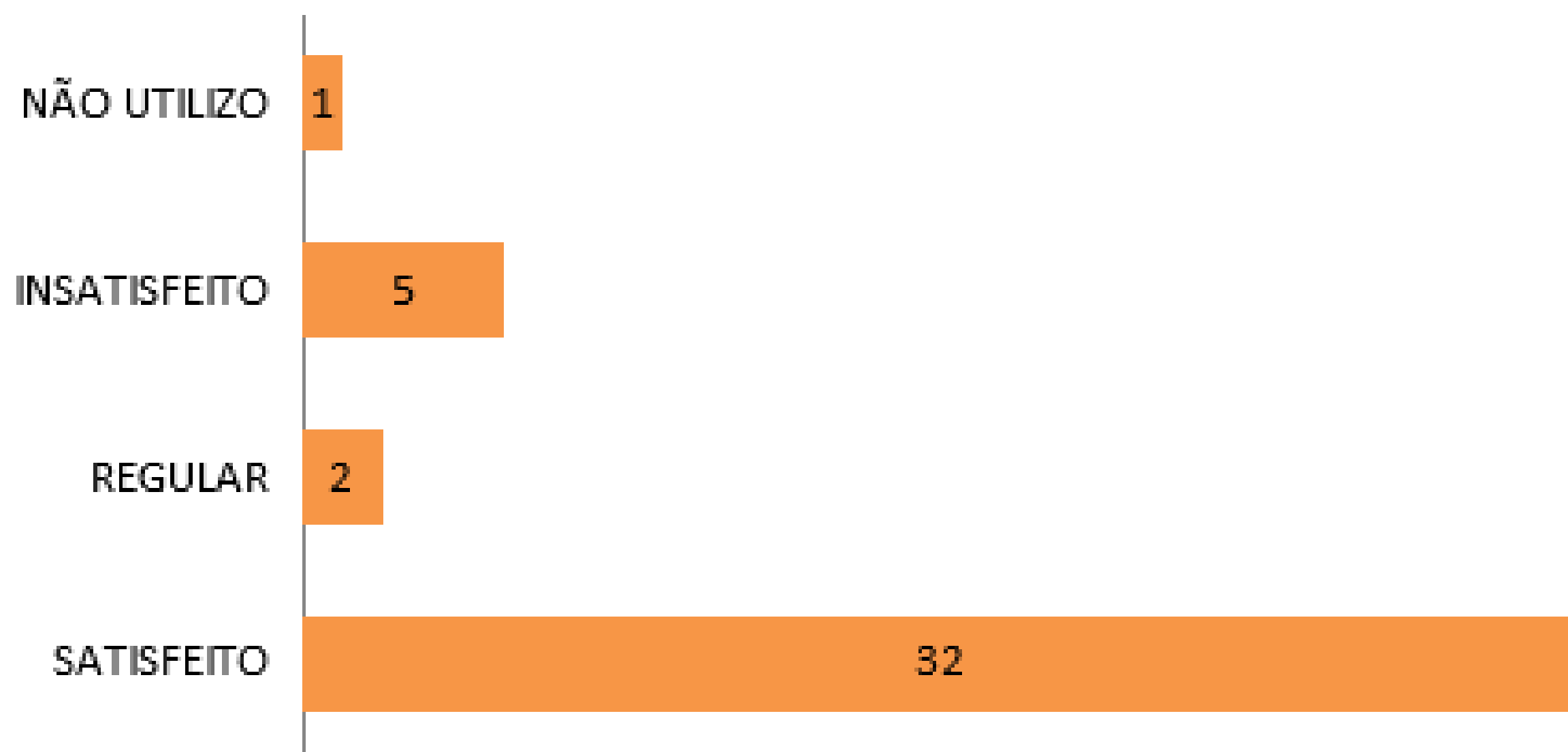


APLICATIVOS E SEUS SERVIÇOS





ADEQUAÇÃO AOS PROTOCOLOS SANITÁRIOS RELATIVOS À COVID 19





Pesquisa no Banco Mercantil do Brasil - Agência da Rua Espírito Santo

Total de entrevistas = 50

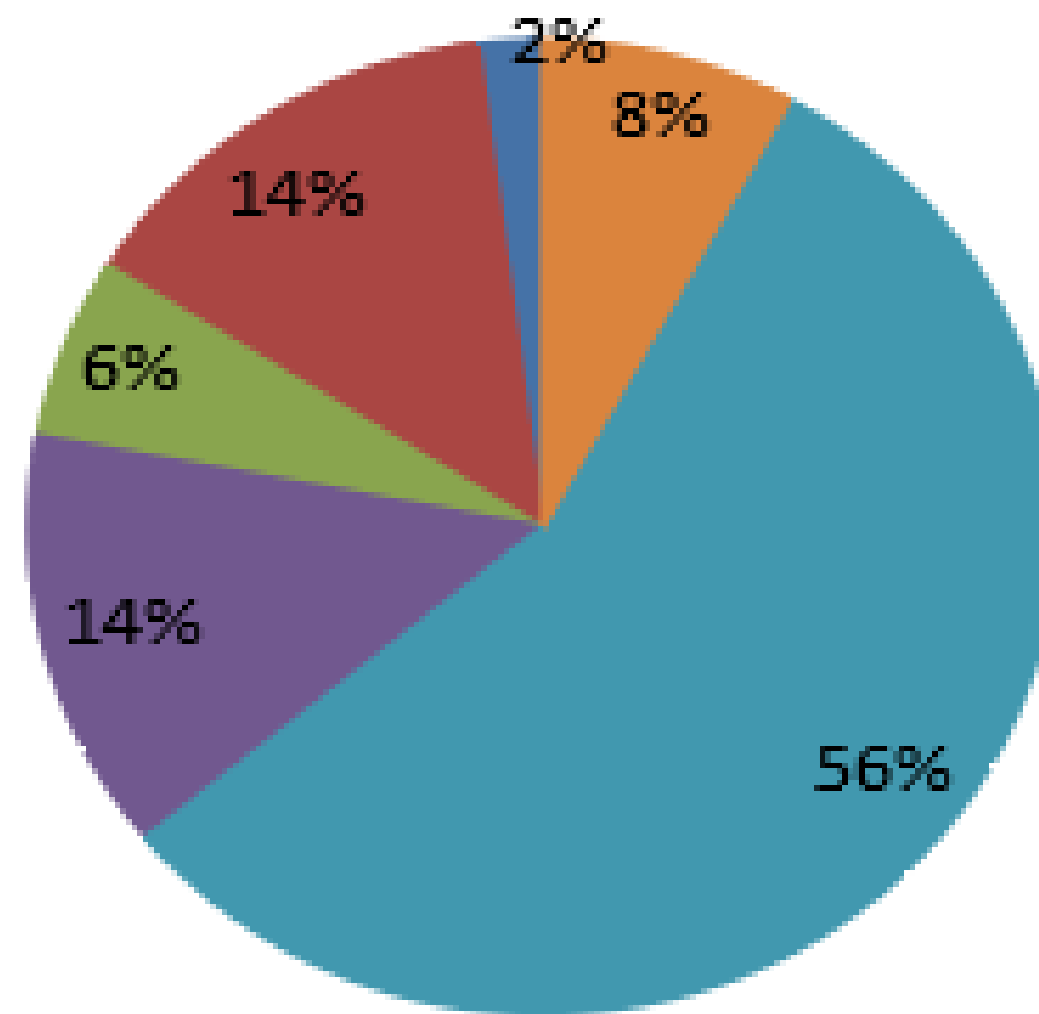
- **70% dos entrevistados na fila do Banco do Mercantil, agência da Rua Espírito Santo, tinham faixa etária acima dos 46 anos;**
- **86% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento prestado nos caixas físicos da agência;**
- **56% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento do gerente da agência;**
- **52% dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços ofertados via caixa eletrônico;**
- **90% dos entrevistados não utilizam os serviços bancários ofertados pela internet,**
- **86% dos entrevistados não utilizam os serviços bancários via telefone;**
- **54% dos entrevistados estão satisfeitos com a forma com que o banco resolve erros e problemas;**
- **34% estão insatisfeitos com o tempo de espera na fila e 48% estão satisfeitos;**
- **66% dos entrevistados não utilizam os cartões, empréstimos e consignados;**
- **78% dos entrevistados ainda não utilizam os serviços ofertados por aplicativos;**
- **82% dos entrevistados estão satisfeitos com os protocolos sanitários relativos à COVID-19.**

O QUE O CONSUMIDOR DIZ QUE PODE SER MELHORADO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

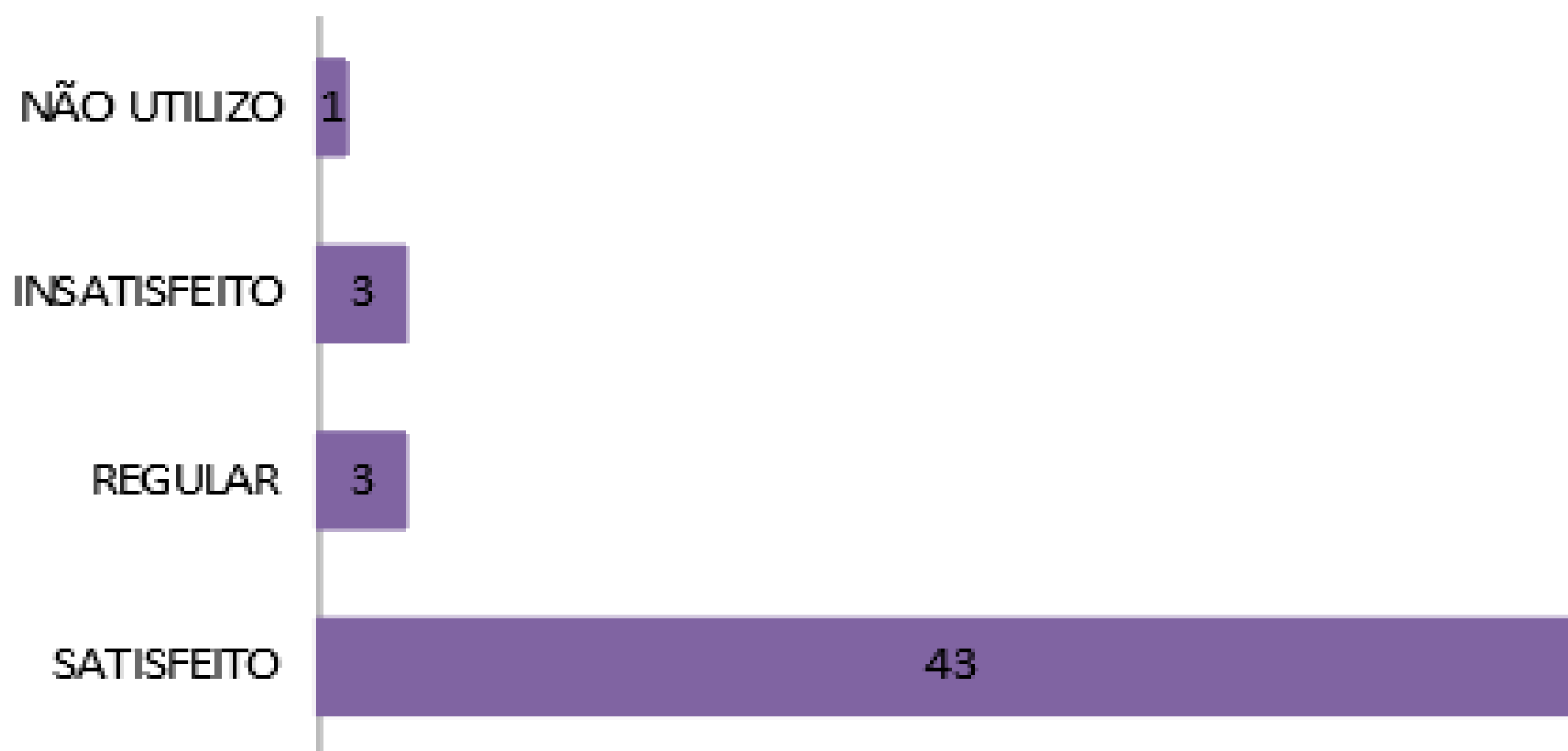
- **Muitos consumidores relataram dificuldade em usar o caixa eletrônico do banco sem a ajuda de um atendente.**

IDADE

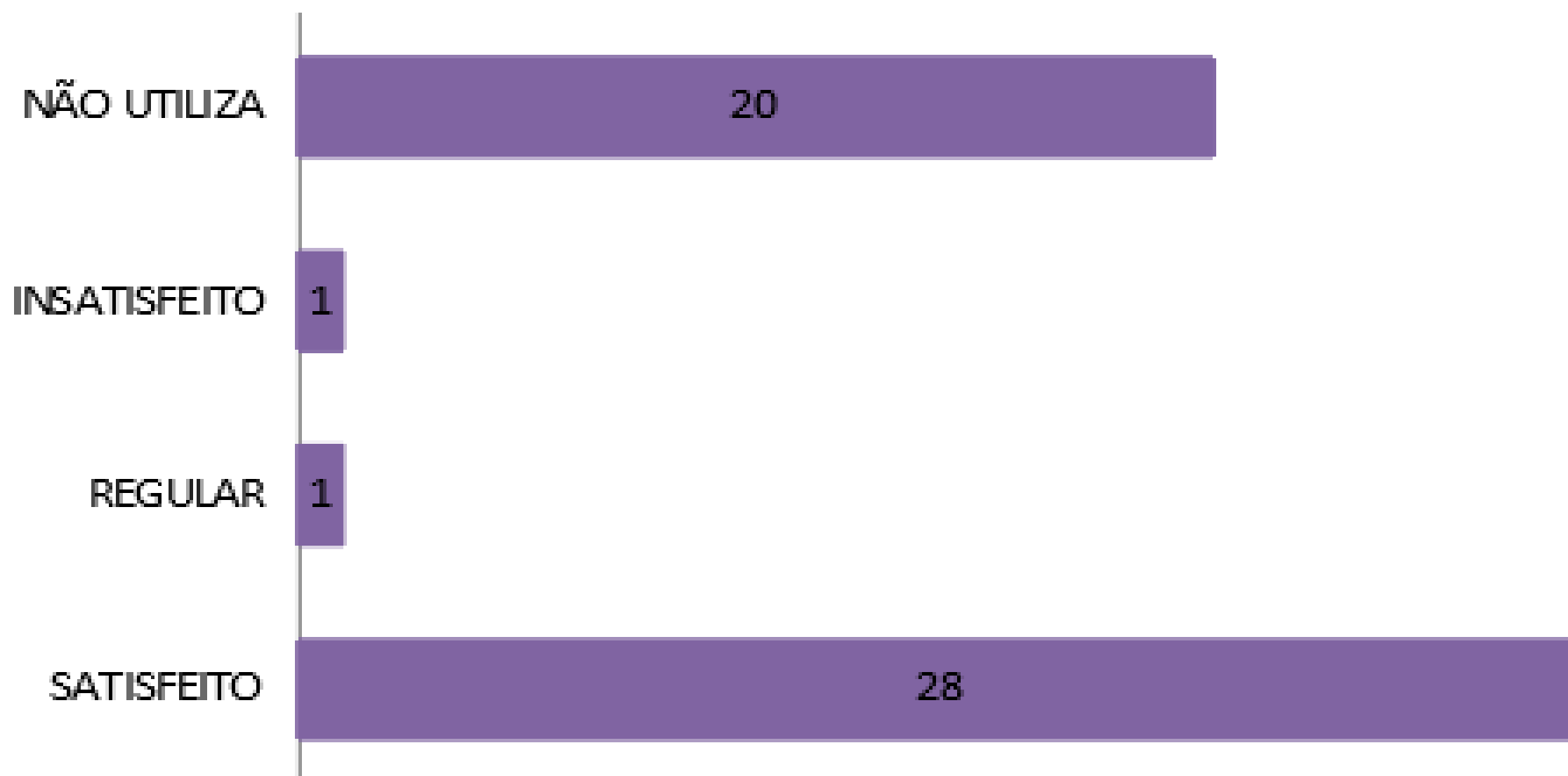
■ ATÉ 25 ■ 26 A 35 ■ 36 A 45
■ 46 A 55 ■ ACIMA DE 56 ■ Não falou



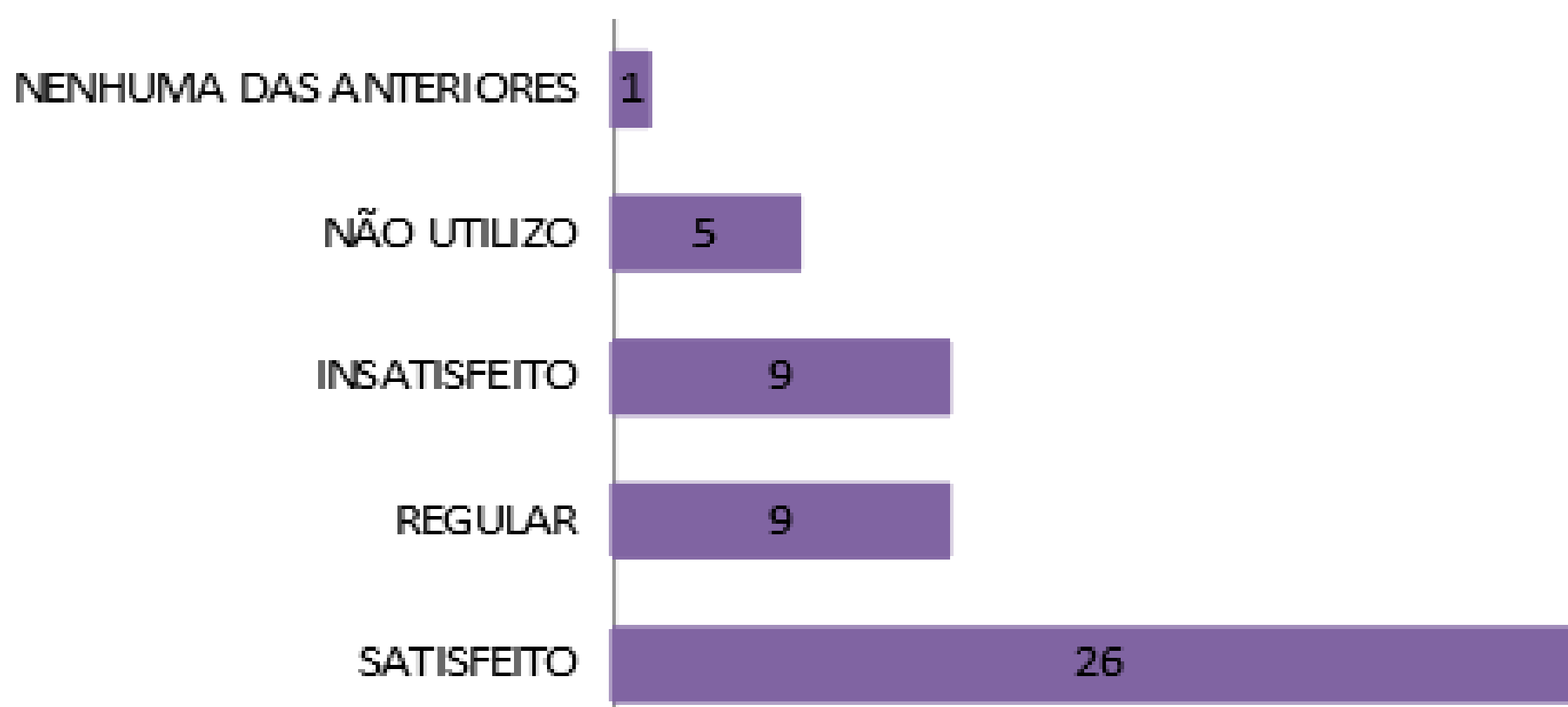
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NOS CAIXAS FÍSICOS DA AGÊNCIA



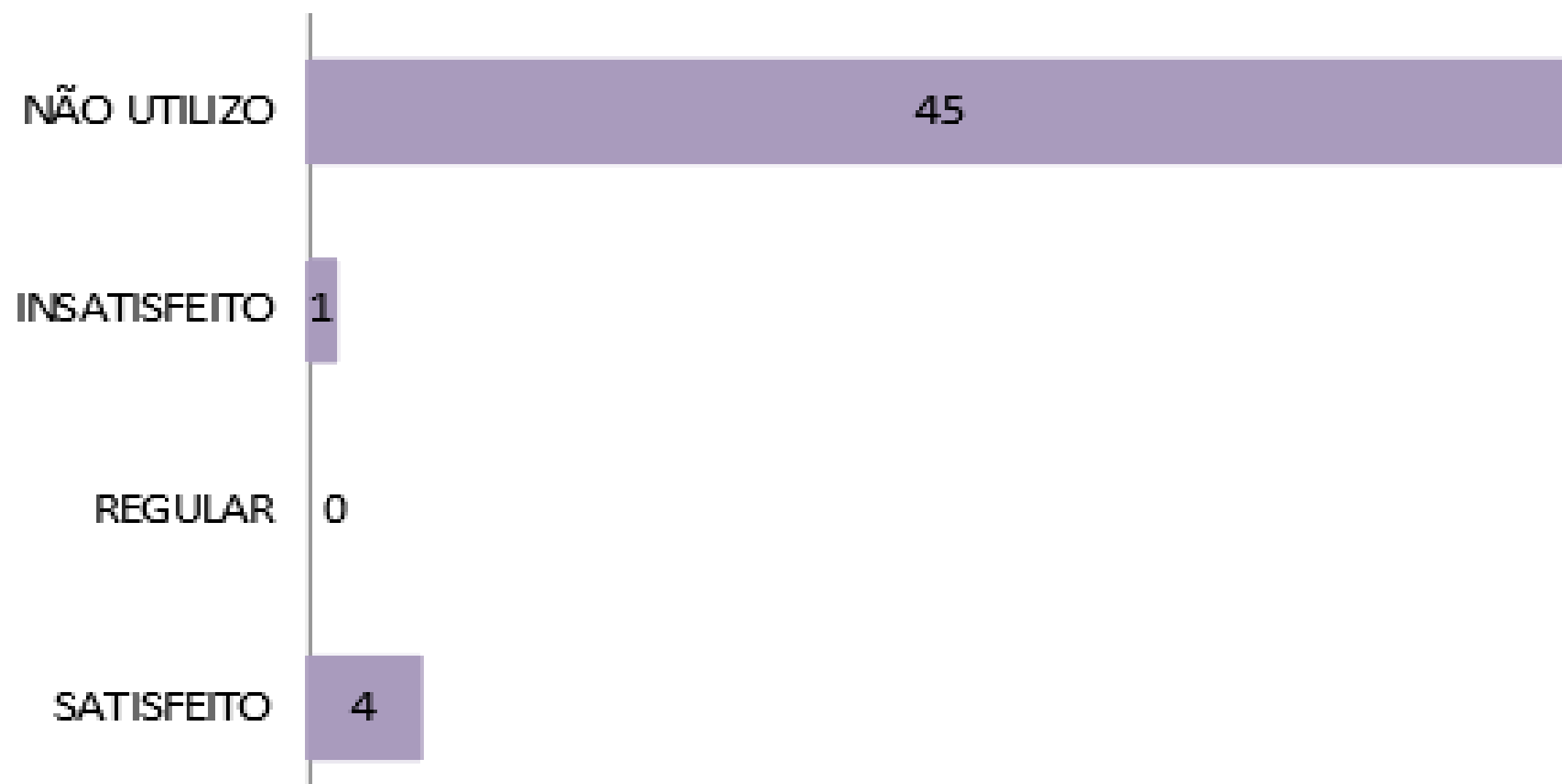
SATISFAÇÃO COM O GERENTE DA AGÊNCIA



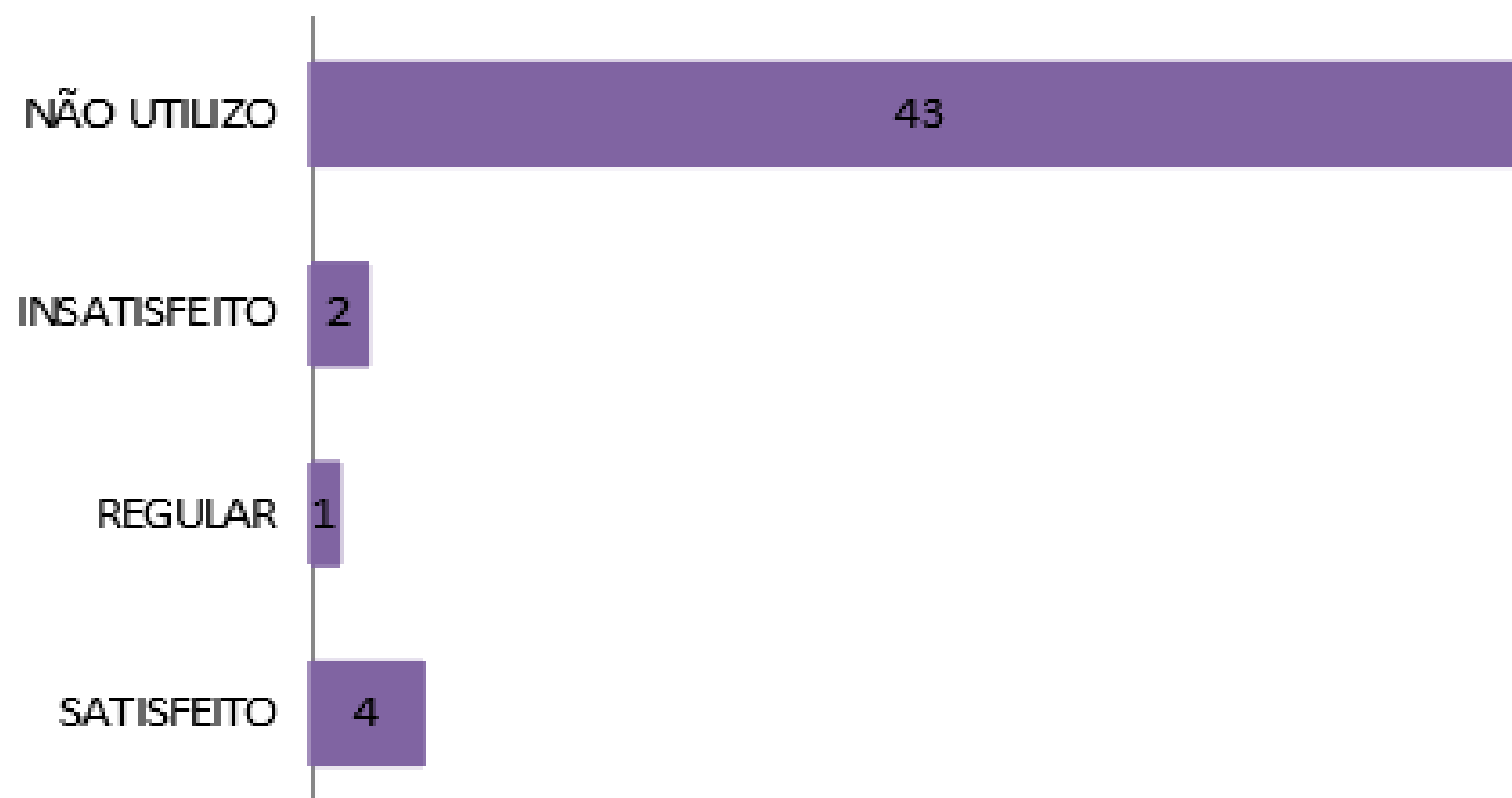
SATISFAÇÃO COM CAIXA ELETRÔNICO DISPONIBILIZADO



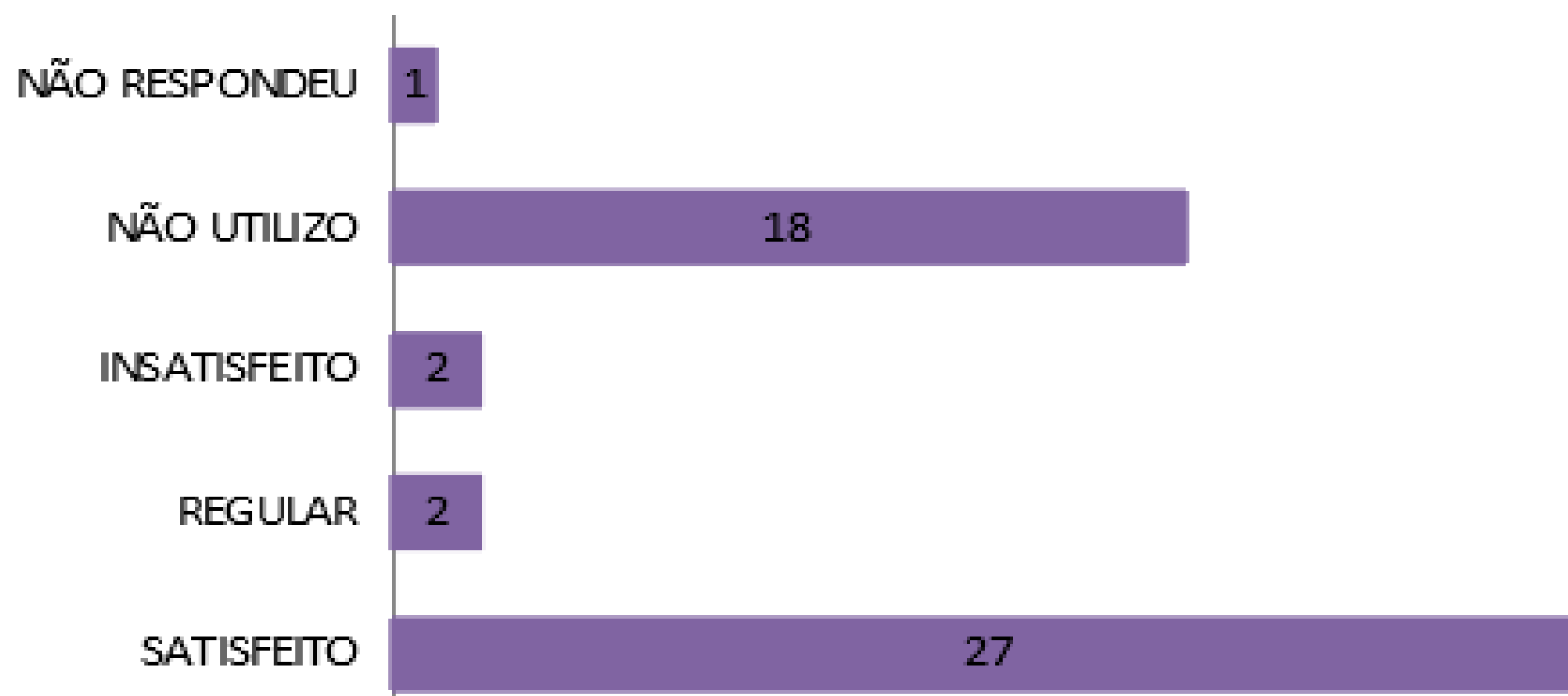
SERVIÇOS BANCÁRIOS PELA INTERNET



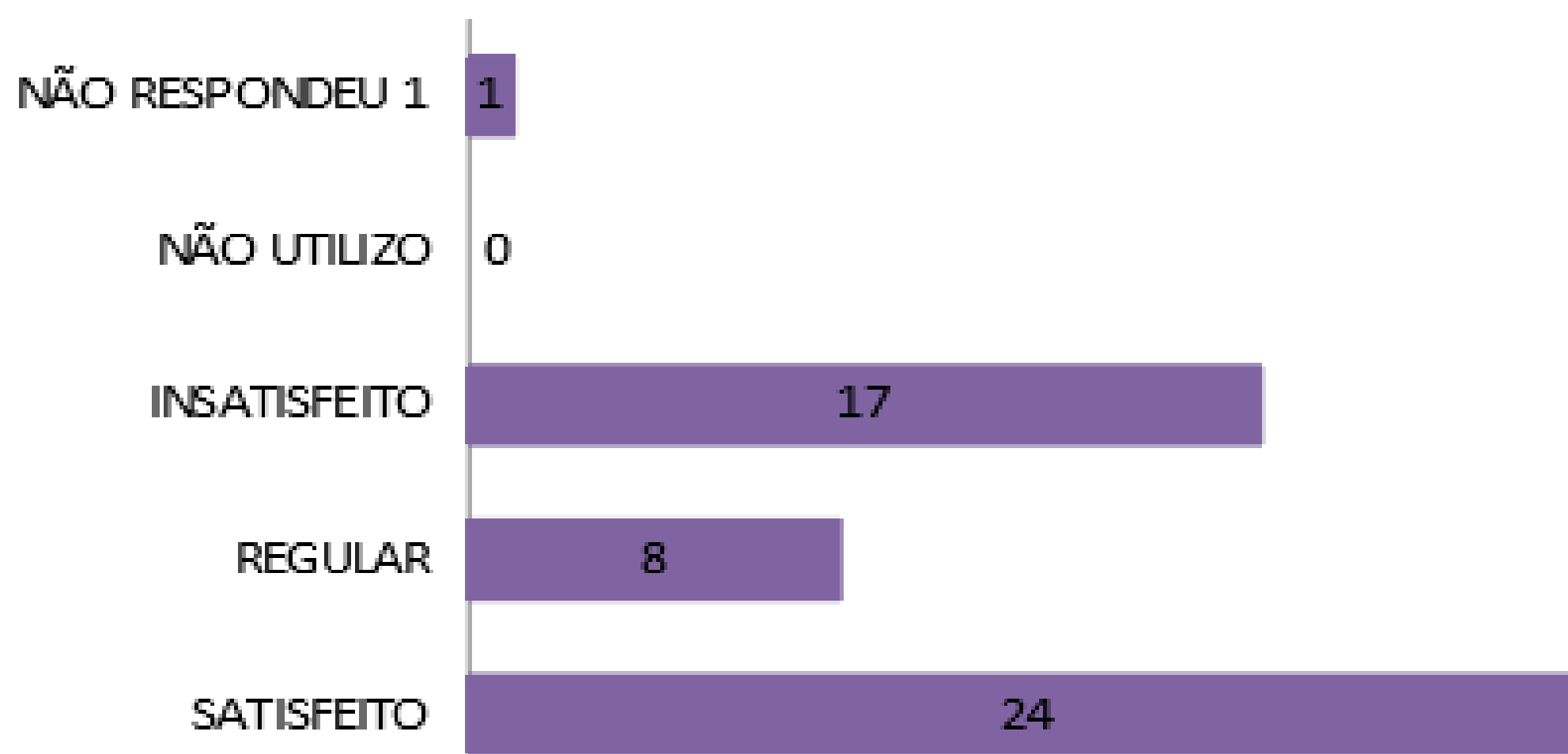
SERVIÇOS BANCÁRIOS PELO TELEFONE



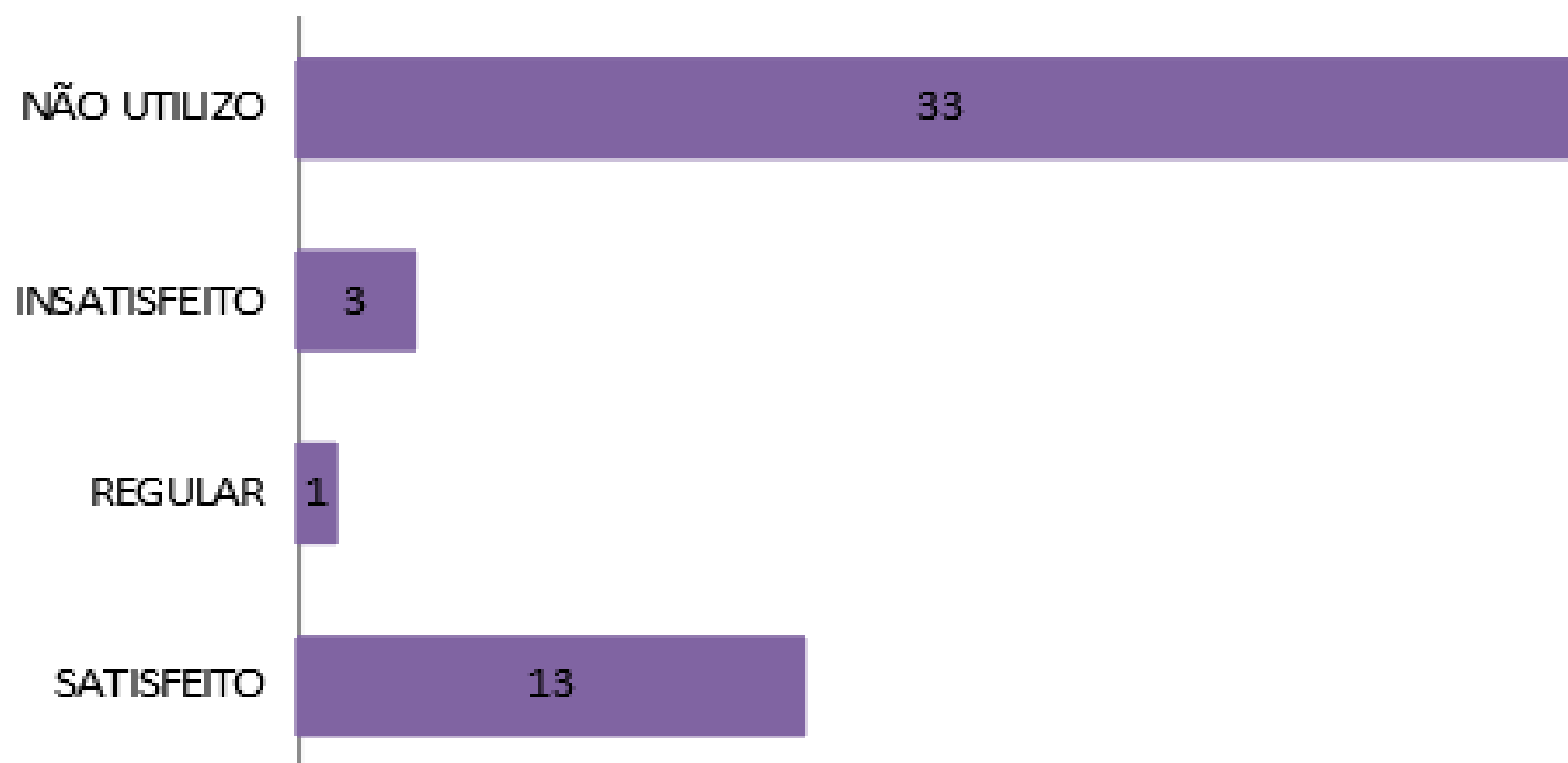
FORMA COM QUE O BANCO RESOLVE ERROS E PROBLEMAS



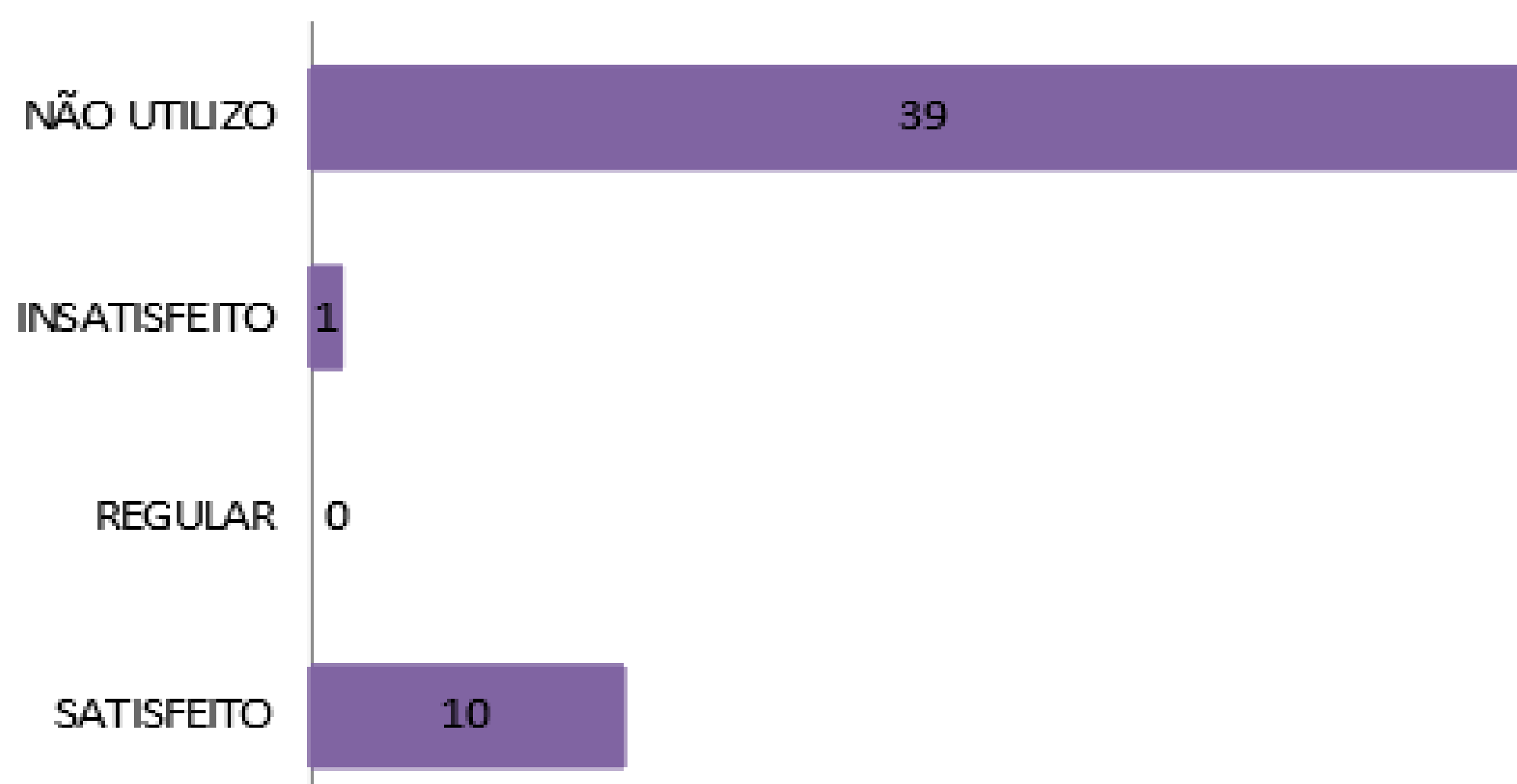
TEMPO DE ESPERA NA FILA DE CAIXA E DE MAIS SERVIÇOS



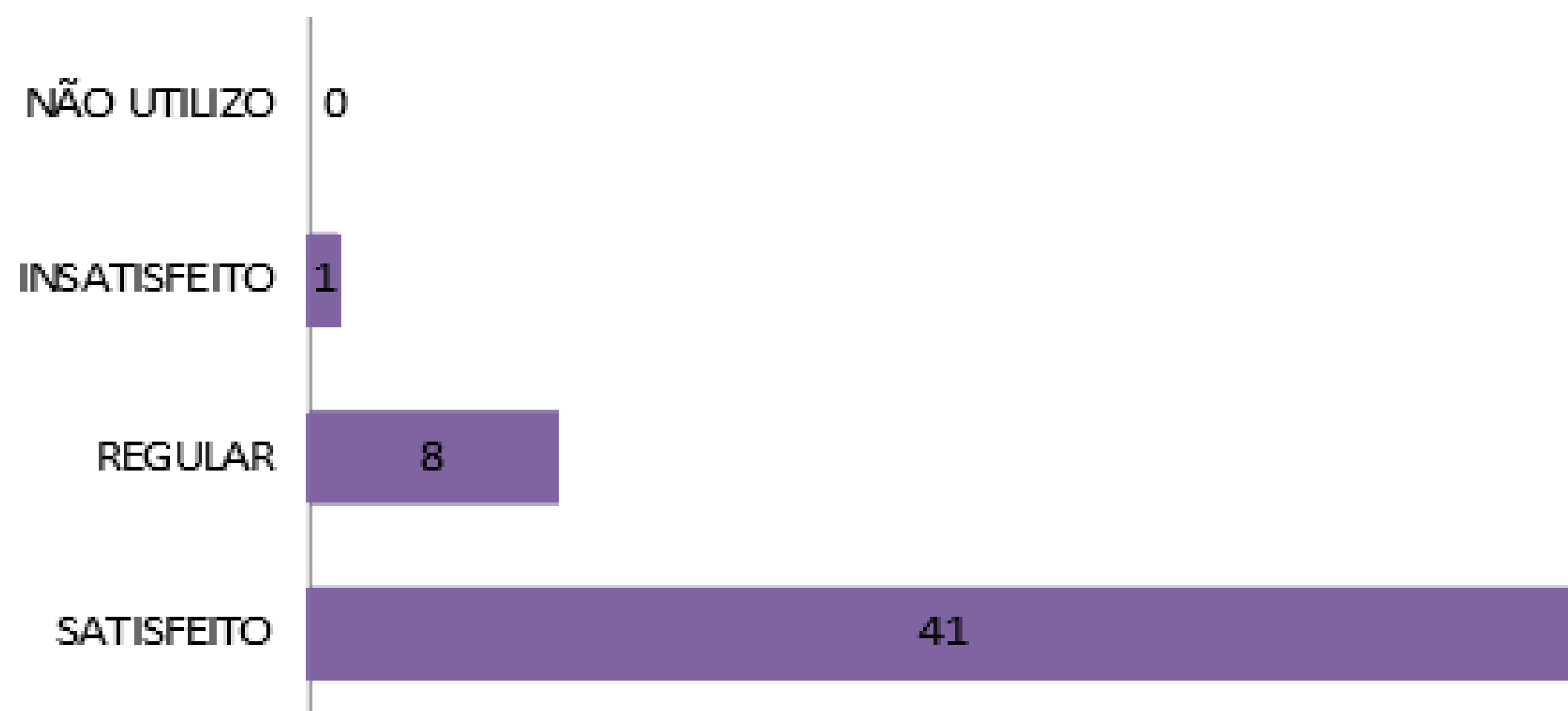
CARTÕES, EMPRÉSTIMOS E CONSIGNADOS



APLICATIVOS E SEUS SERVIÇOS



ADEQUAÇÃO AOS PROTOCOLOS SANITÁRIOS RELATIVOS À COVID 19



Pesquisa no Banco Santander - Agência da Rua Halfeld

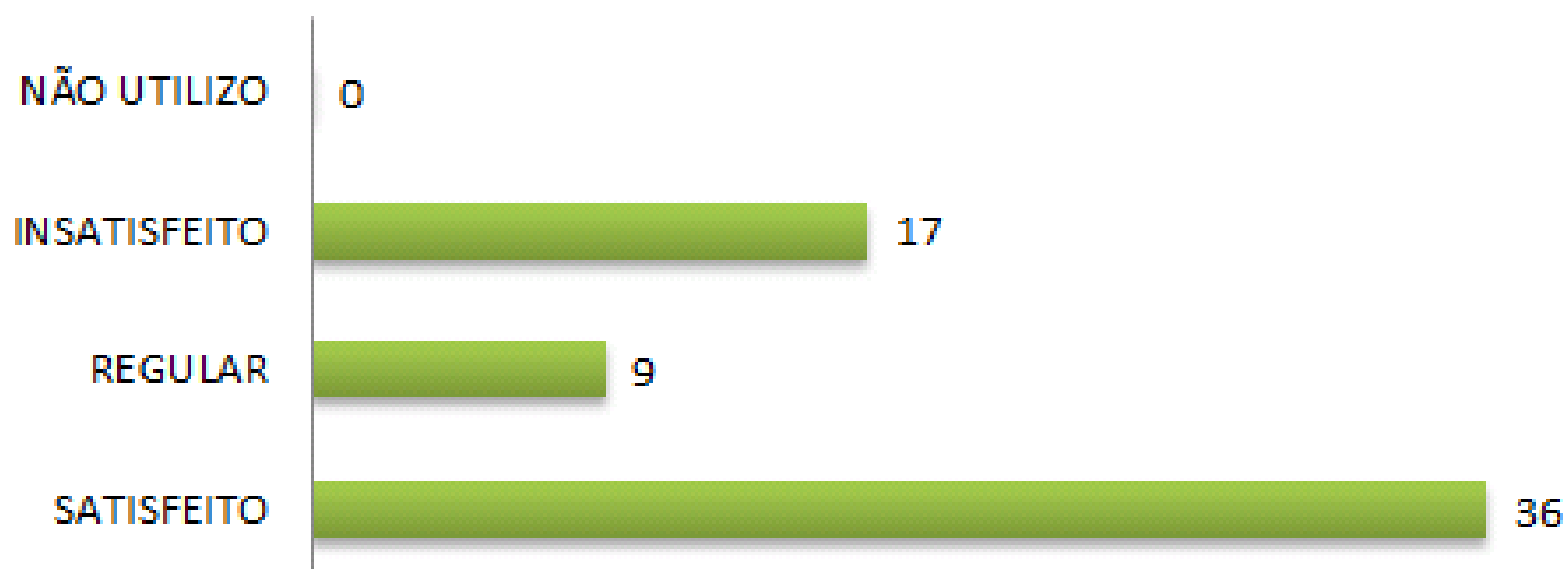
Total de entrevistas = 62

- A pesquisa sobre faixa etária foi feita somente com 15 entrevistados e destes 100% tinham acima de 56 anos. Nas demais 47 pesquisas esta pergunta não foi feita devido a uma mudança no formulário;
- 58% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento prestado nos caixas físicos da agência;
- 61% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento do gerente da agência;
- 61% dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços ofertados via caixa eletrônico;
- **63% dos entrevistados estão insatisfeitos com os serviços bancários ofertados pela internet;**
- **56% dos entrevistados estão insatisfeitos com os serviços bancários via telefone;**
- 37% dos entrevistados estão satisfeitos com a forma com que o banco resolve erros e problemas e 37% estão insatisfeitos;
- **73% estão insatisfeitos com o tempo de espera na fila;**
- **50% dos entrevistados estão insatisfeitos com os cartões, empréstimos e consignados;**
- 45% dos entrevistados estão satisfeitos com os produtos e serviços ofertados por aplicativos e 35% não utilizam;
- 63% dos entrevistados estão satisfeitos com os protocolos sanitários relativos à COVID-19.

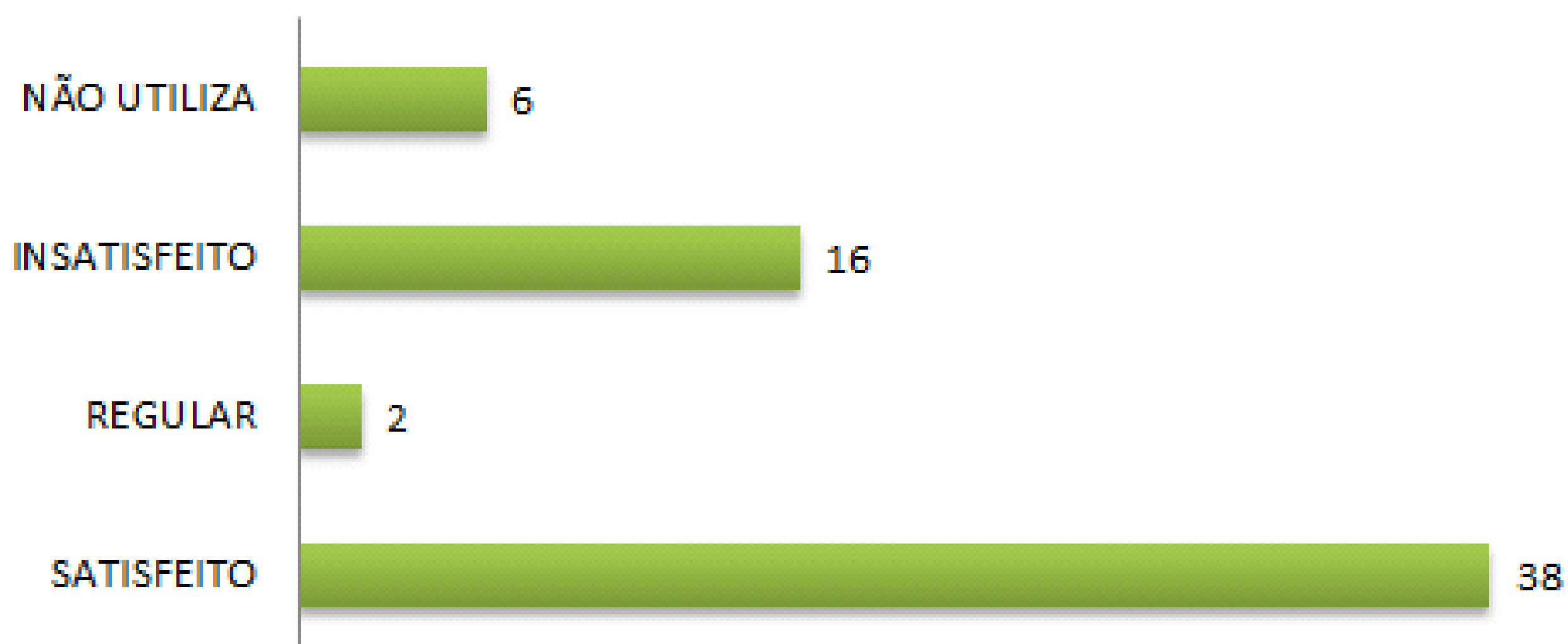
O QUE O CONSUMIDOR DIZ QUE PODE SER MELHORADO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

- Dificuldade na fila devido a problema na coluna
- Fila prioritária
- Prioridade para idosos do lado de fora
- Falta álcool gel
- Pessoas com Marca Passo / Prótese
- Falta de medição de temperatura

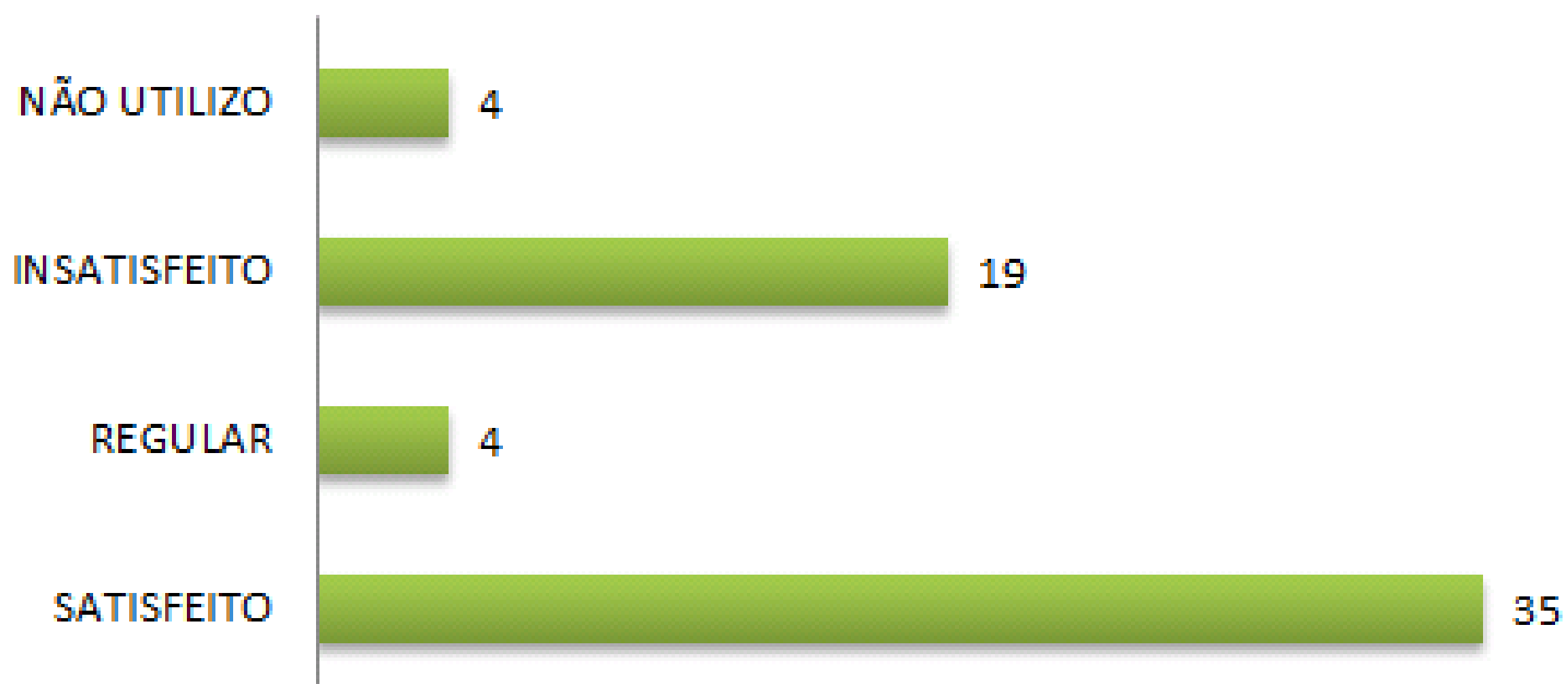
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NOS CAIXAS FÍSICOS DA AGÊNCIA



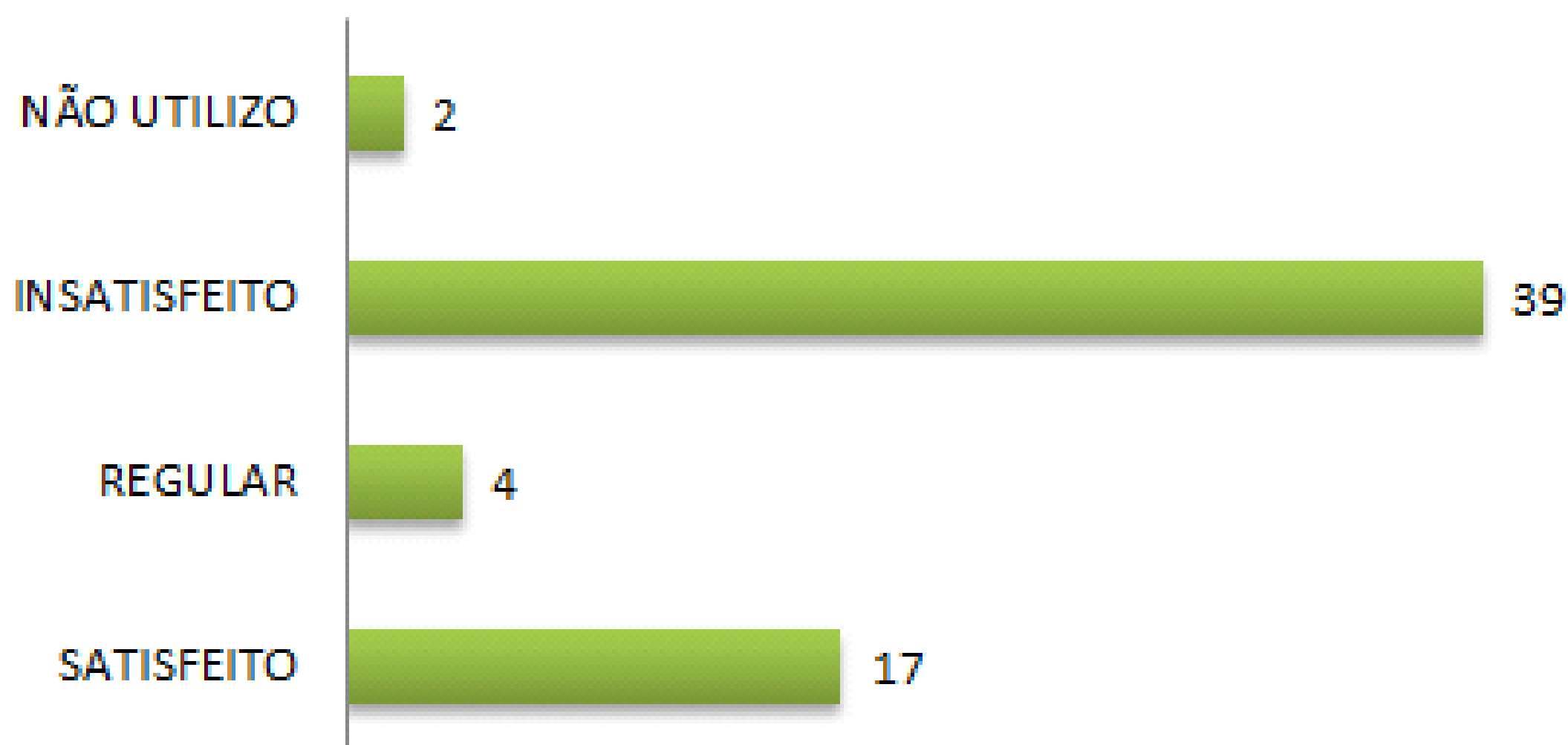
SATISFAÇÃO COM O GERENTE DA AGÊNCIA



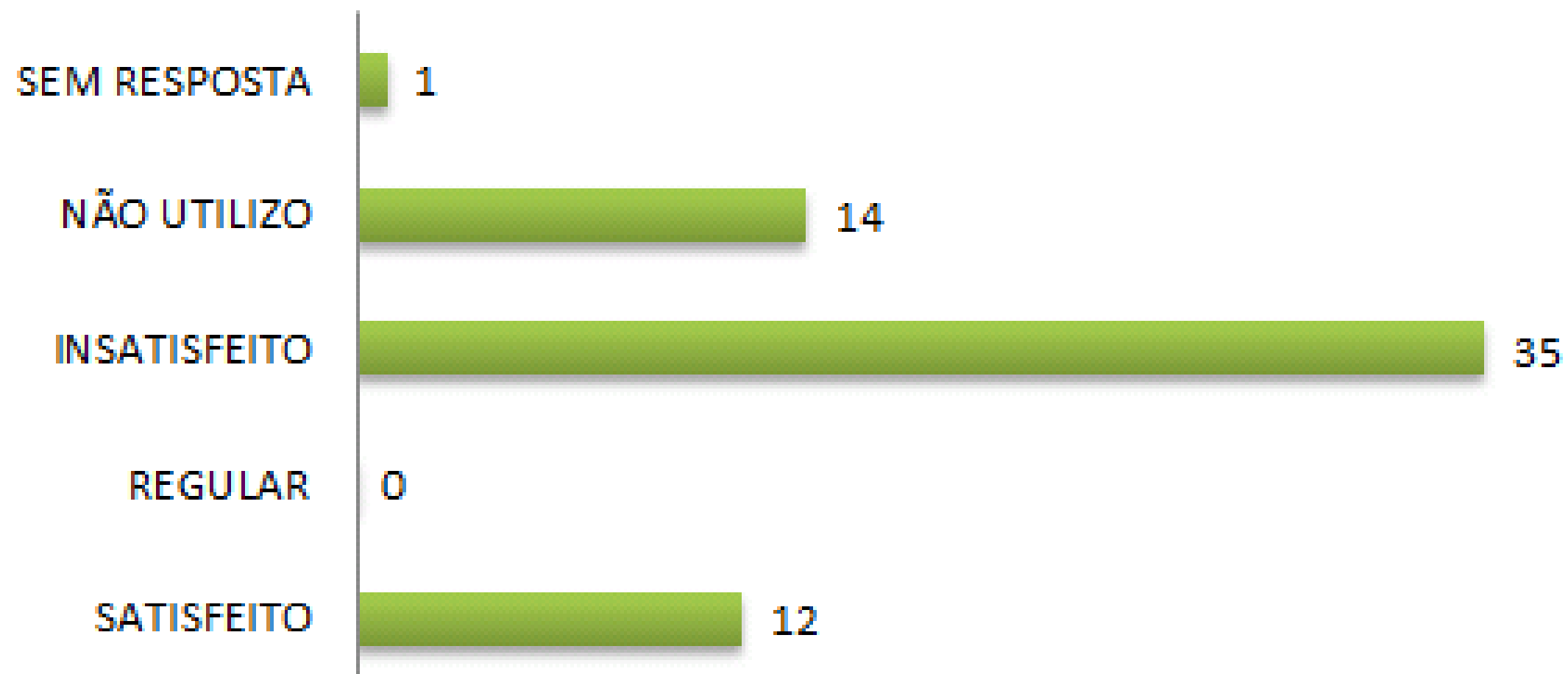
SATISFAÇÃO COM CAIXA ELETRÔNICO DISPONIBILIZADO



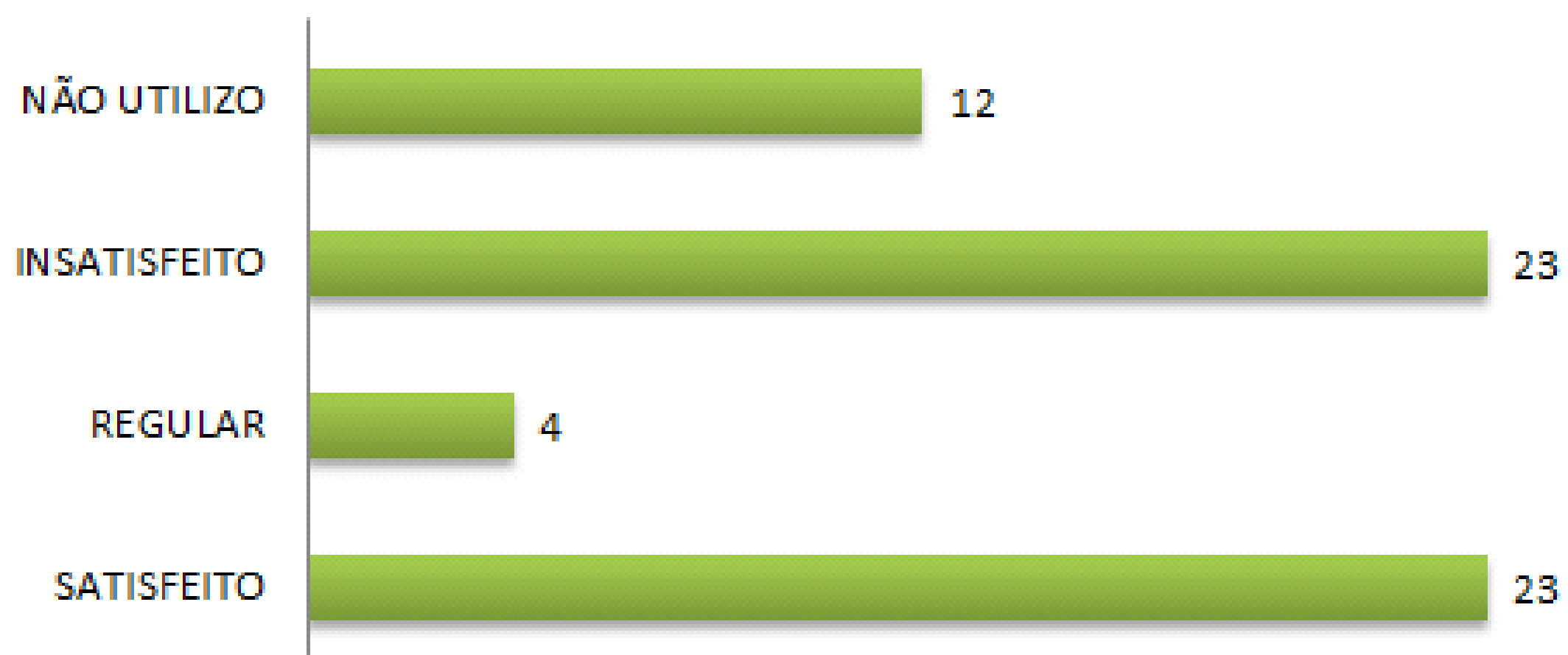
SERVIÇOS BANCÁRIOS PELA INTERNET



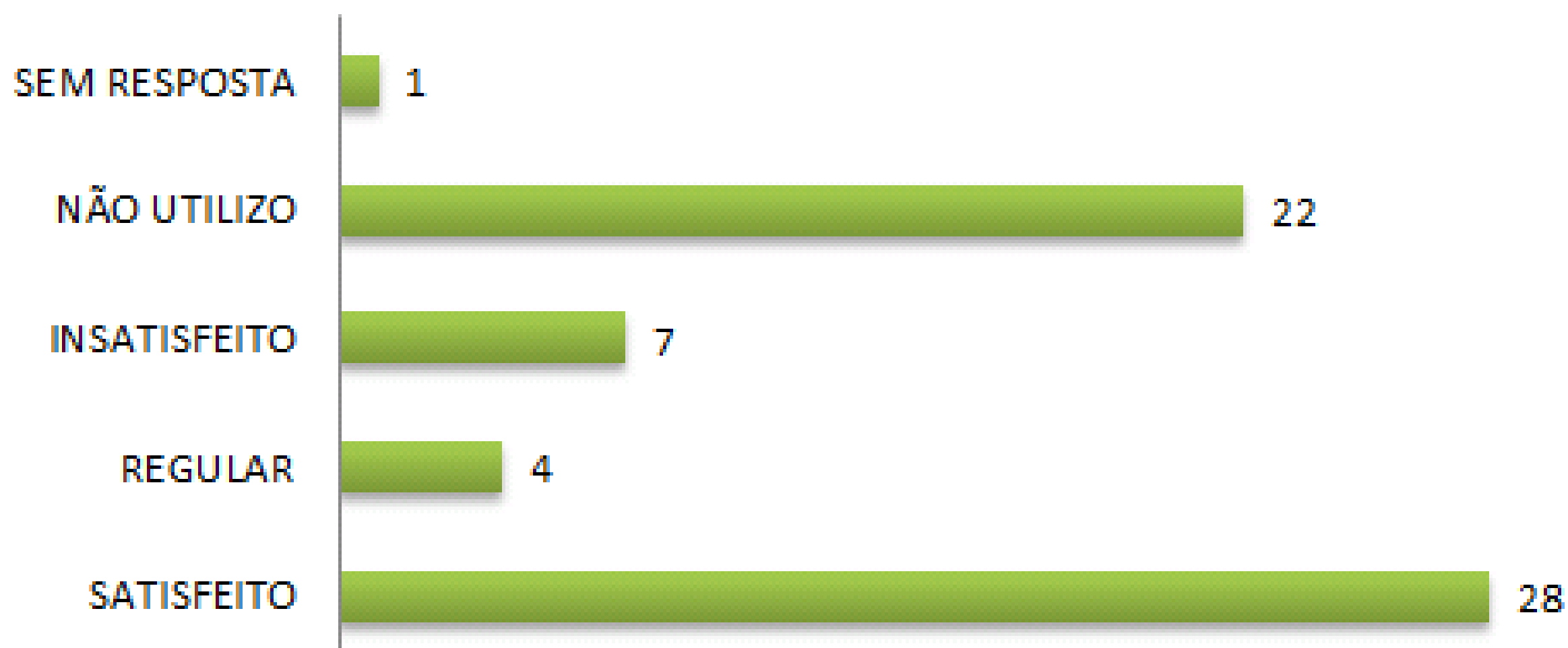
SERVIÇOS BANCÁRIOS PELO TELEFONE



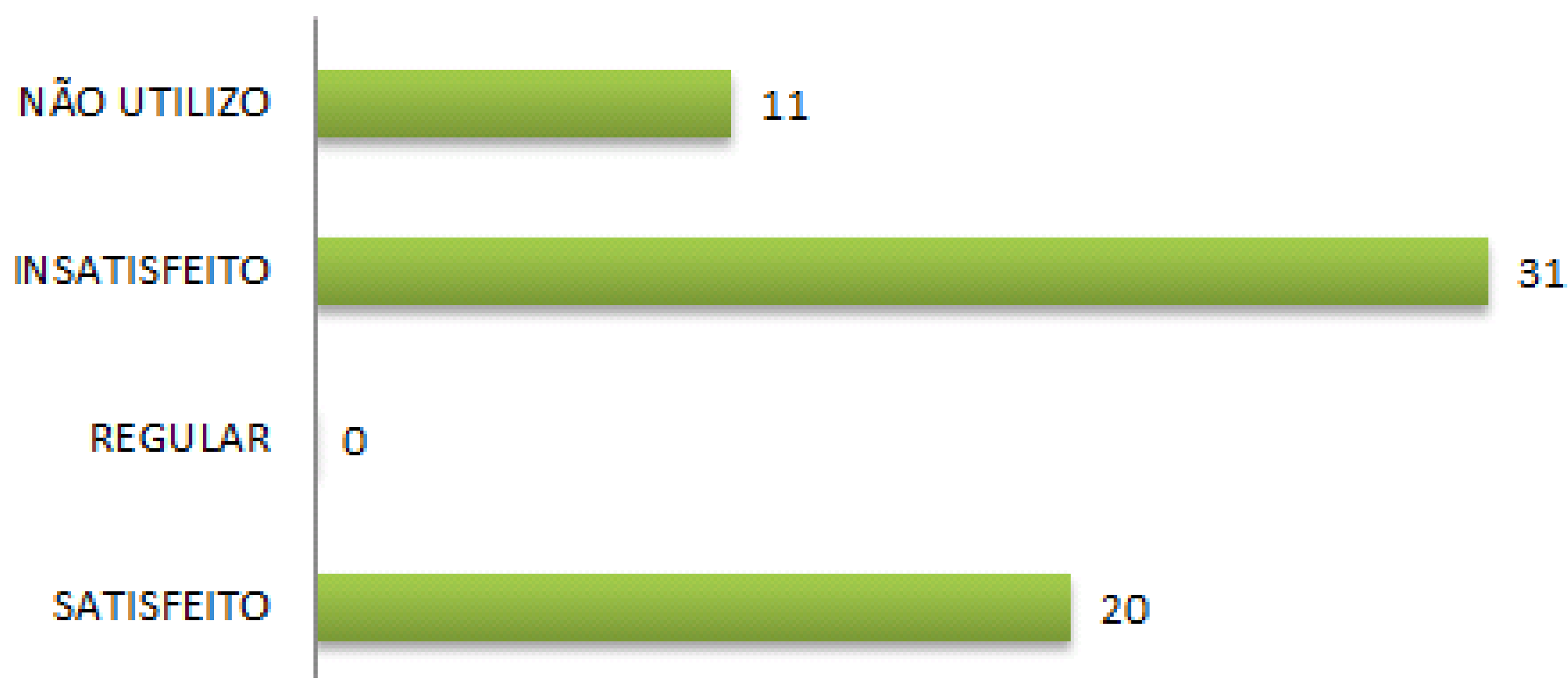
FORMA COM QUE O BANCO RESOLVE ERROS E PROBLEMAS



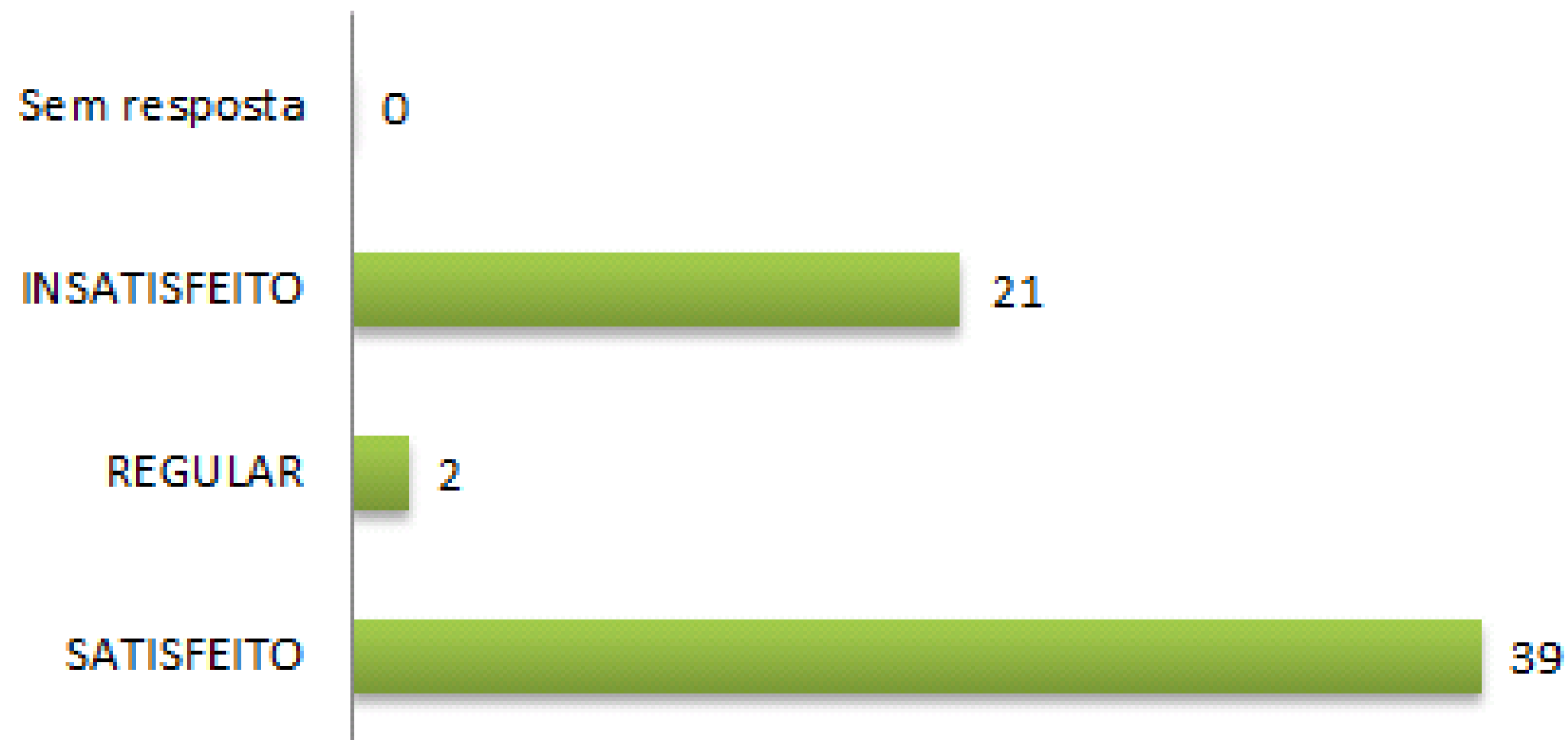
APLICATIVOS E SEUS SERVIÇOS



CARTÕES, EMPRÉSTIMOS E CONSIGNADOS



ADEQUAÇÃO AOS PROTOCOLOS SANITÁRIOS RELATIVOS À COVID 19



Pesquisa no Banco Bradesco - Agência da Rua Halfeld

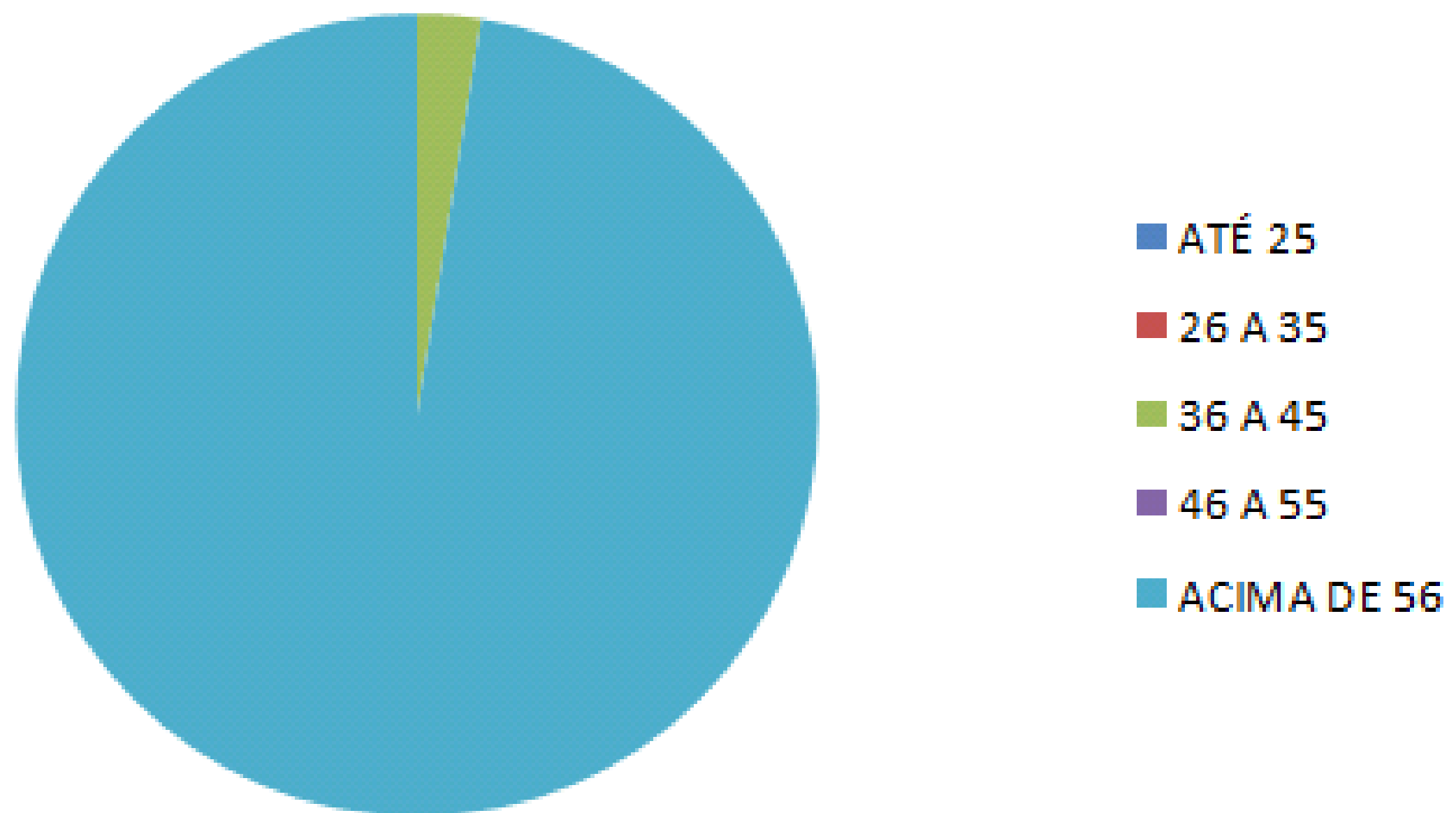
Total de entrevistas = 83

- A pesquisa sobre faixa etária foi feita somente com 39 entrevistados e destes 97% tinham acima de 56 anos. Nas demais 44 pesquisas esta pergunta não foi feita devido a uma mudança no formulário;
- 78% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento prestado nos caixas físicos da agência;
- **30% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento do gerente da agência e 30% estão insatisfeitos;**
- 70% dos entrevistados estão satisfeitos com os serviços ofertados via caixa eletrônico;
- **47% dos entrevistados estão insatisfeitos com os serviços bancários prestados pela internet e 48% não utilizam;**
- **41% dos entrevistados estão insatisfeitos com os serviços bancários via telefone e 43% não utiliza;**
- **33% dos entrevistados estão insatisfeitos com a forma com que o banco resolve erros e problemas;**
- **63% estão insatisfeitos com o tempo de espera na fila;**
- **39% dos entrevistados estão insatisfeitos com os cartões, empréstimos e consignados;**
- 49% dos entrevistados não utiliza os produtos e serviços ofertados por aplicativos e 36% estão insatisfeitos;
- 87% dos entrevistados estão satisfeitos com os protocolos sanitários relativos à COVID-19.

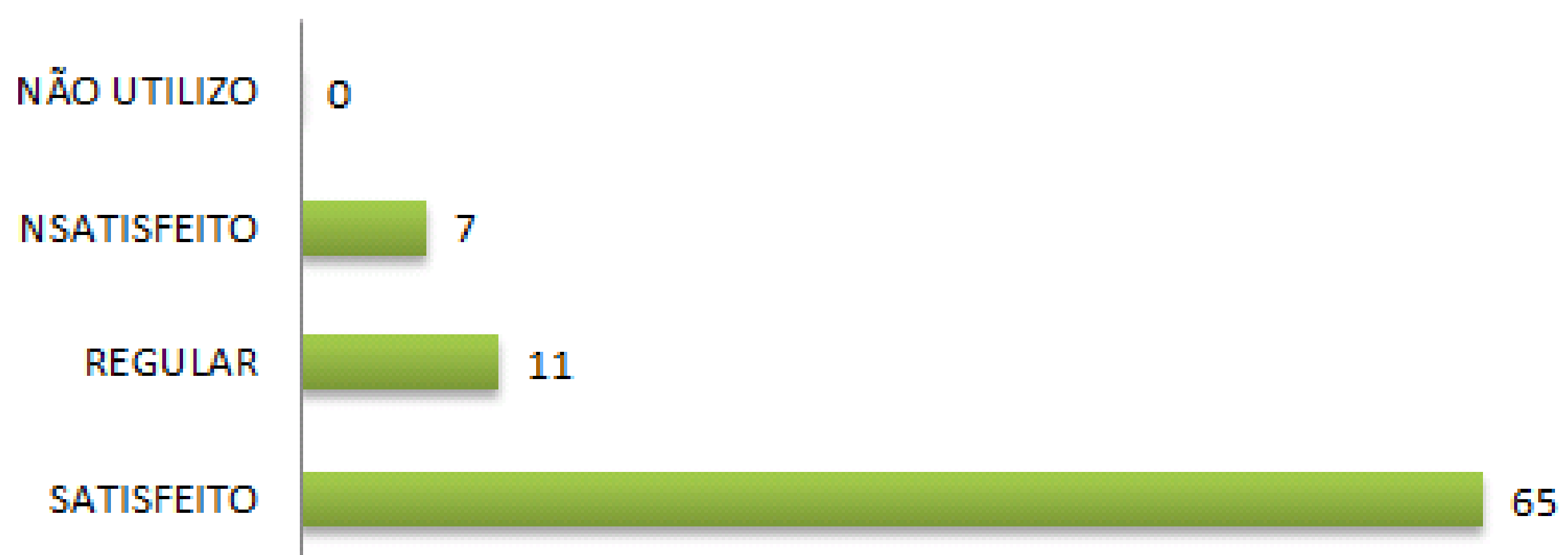
O QUE O CONSUMIDOR DIZ QUE PODE SER MELHORADO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

- **Organizar as filas**
- **Fila prioritária**
- **Controle do distanciamento**

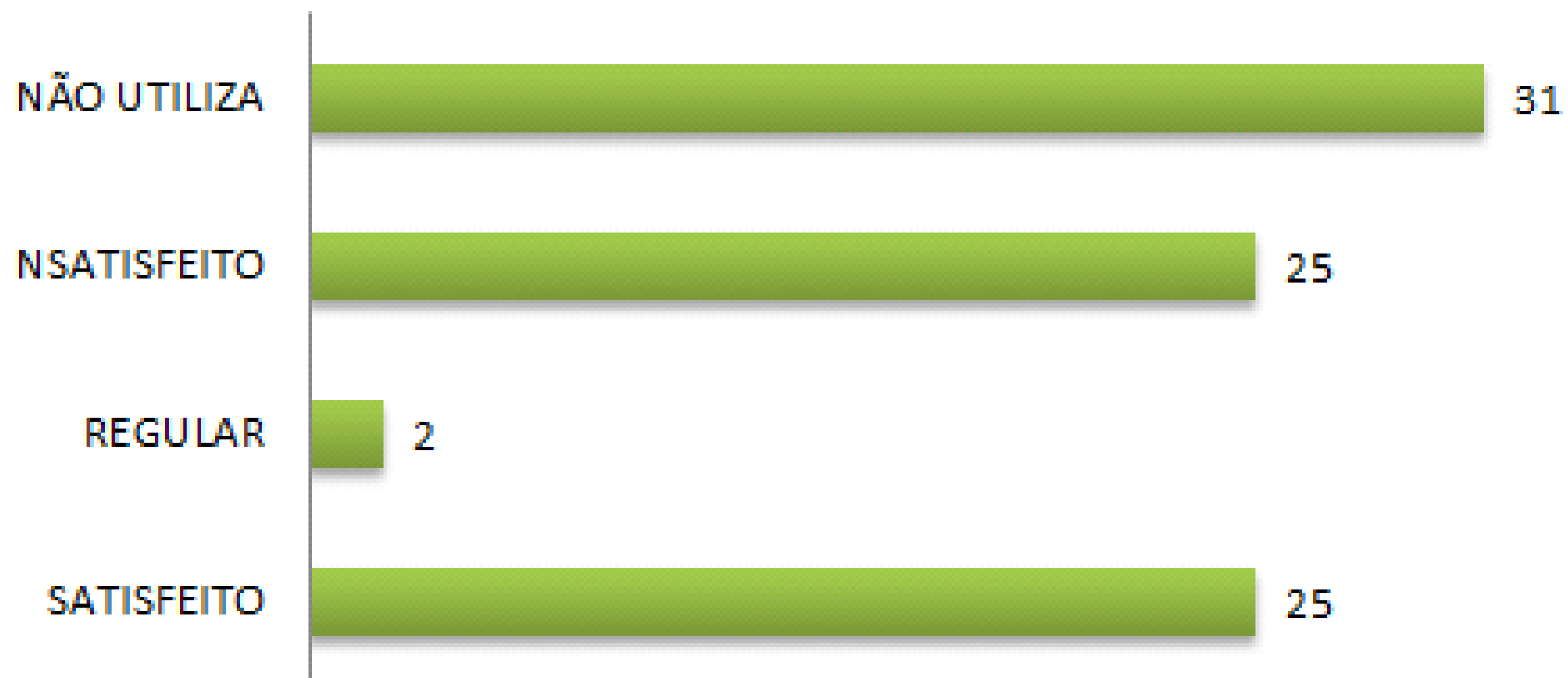
IDADE DO RESPONDENTE



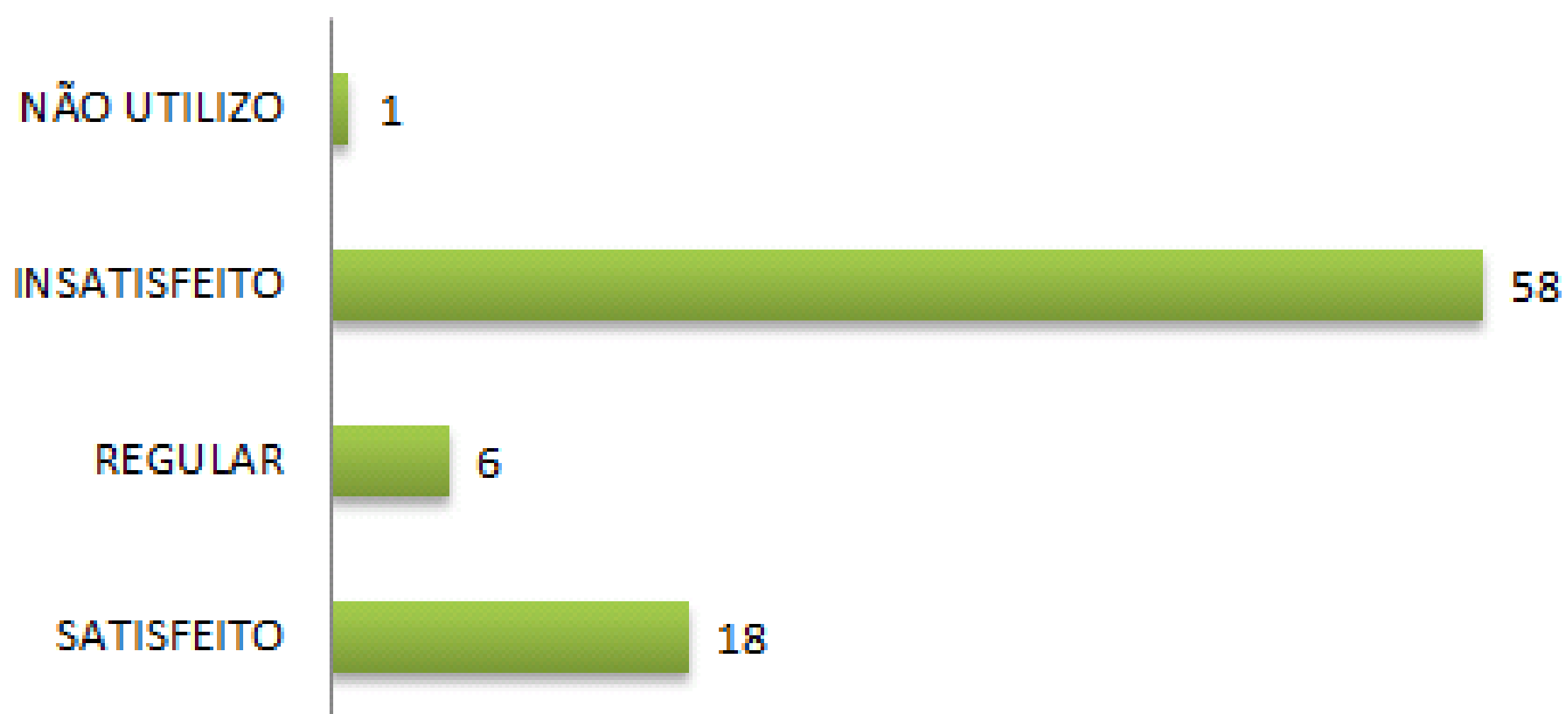
SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO PRESTADO NOS CAIXAS FÍSICOS DA AGÊNCIA



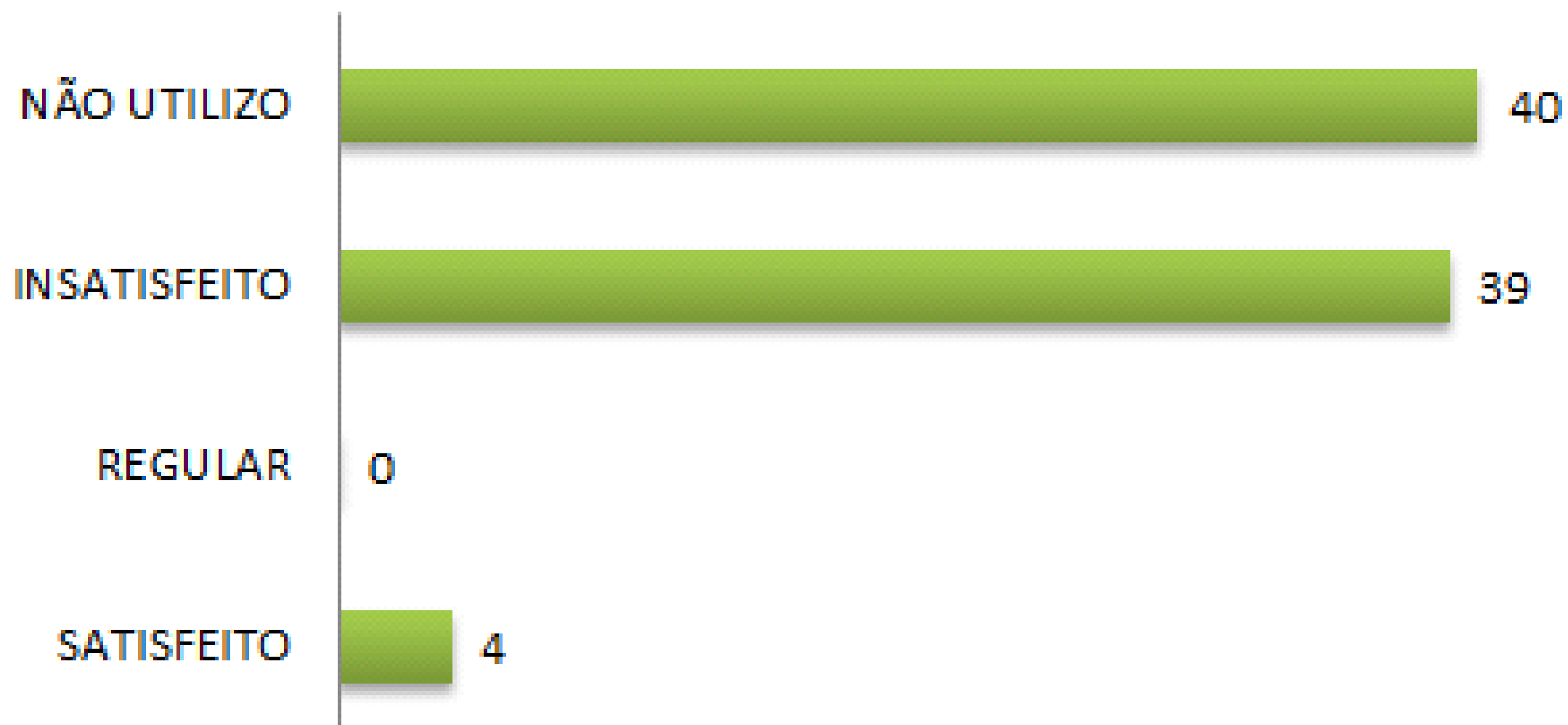
SATISFAÇÃO COM O GERENTE DA AGÊNCIA



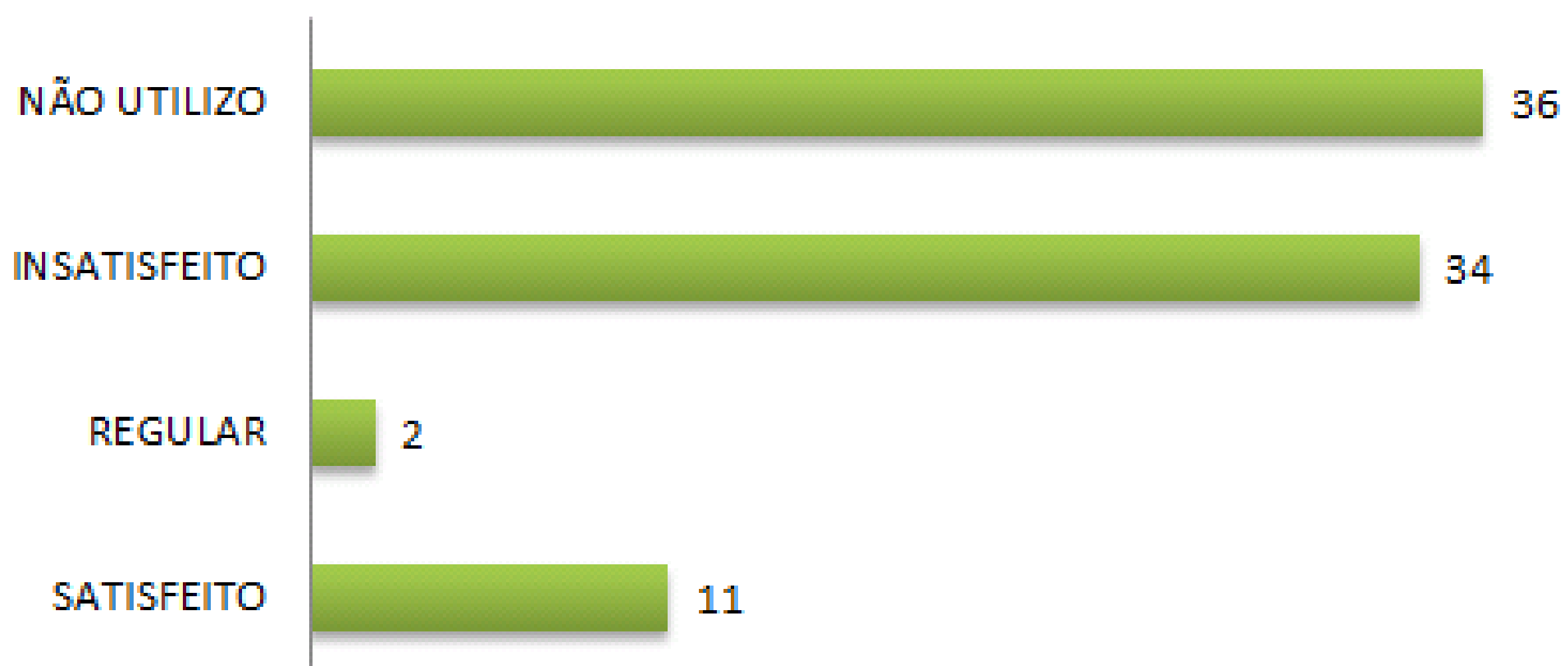
SATISFAÇÃO COM CAIXA ELETRÔNICO DISPONIBILIZADO



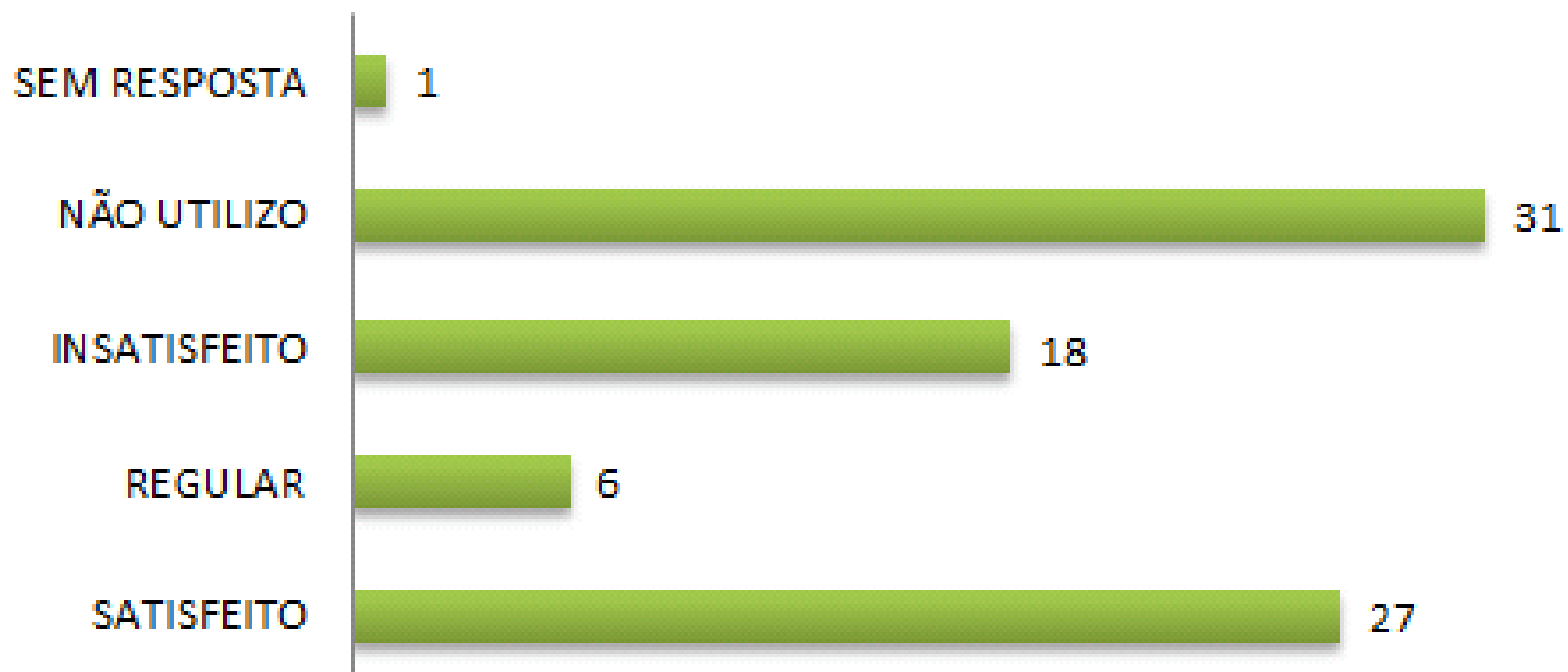
SERVIÇOS BANCÁRIOS PELA INTERNET



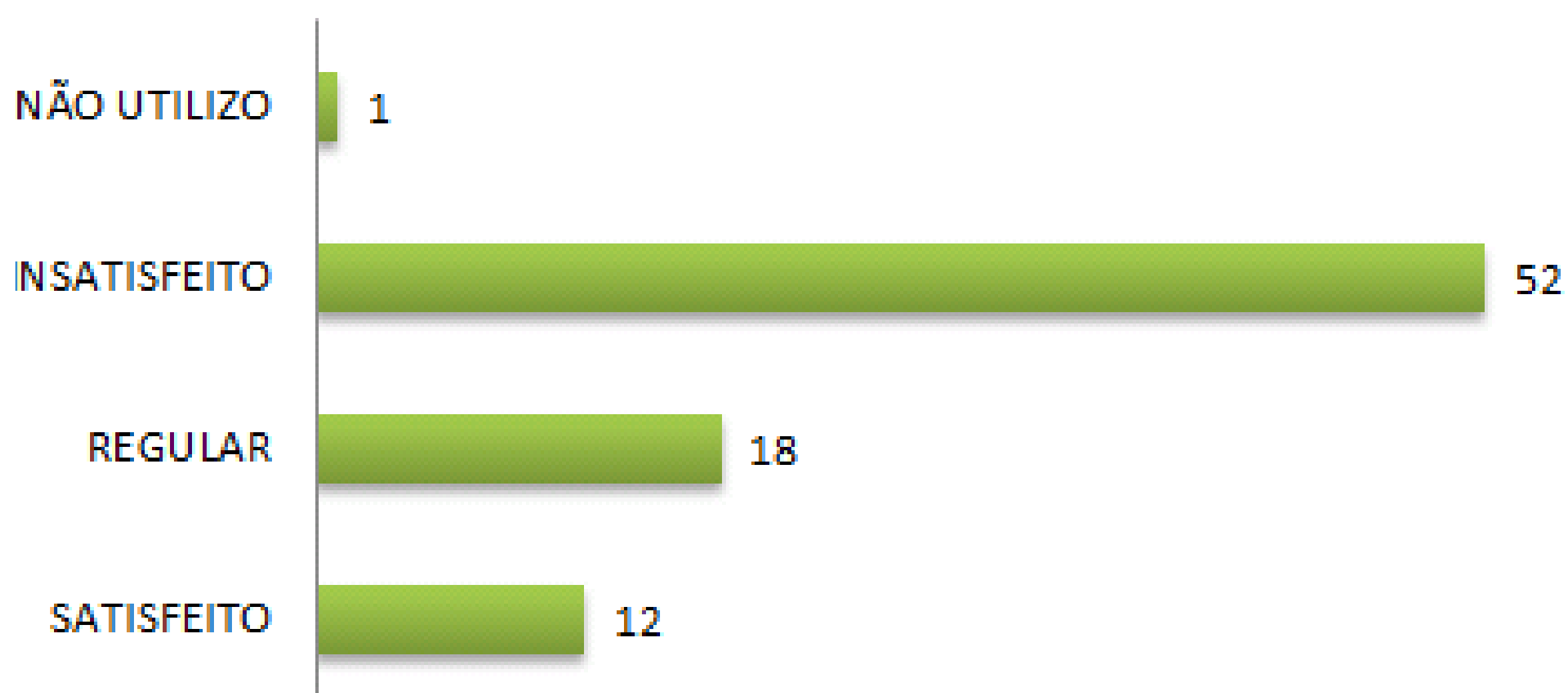
SERVIÇOS BANCÁRIOS PELO TELEFONE



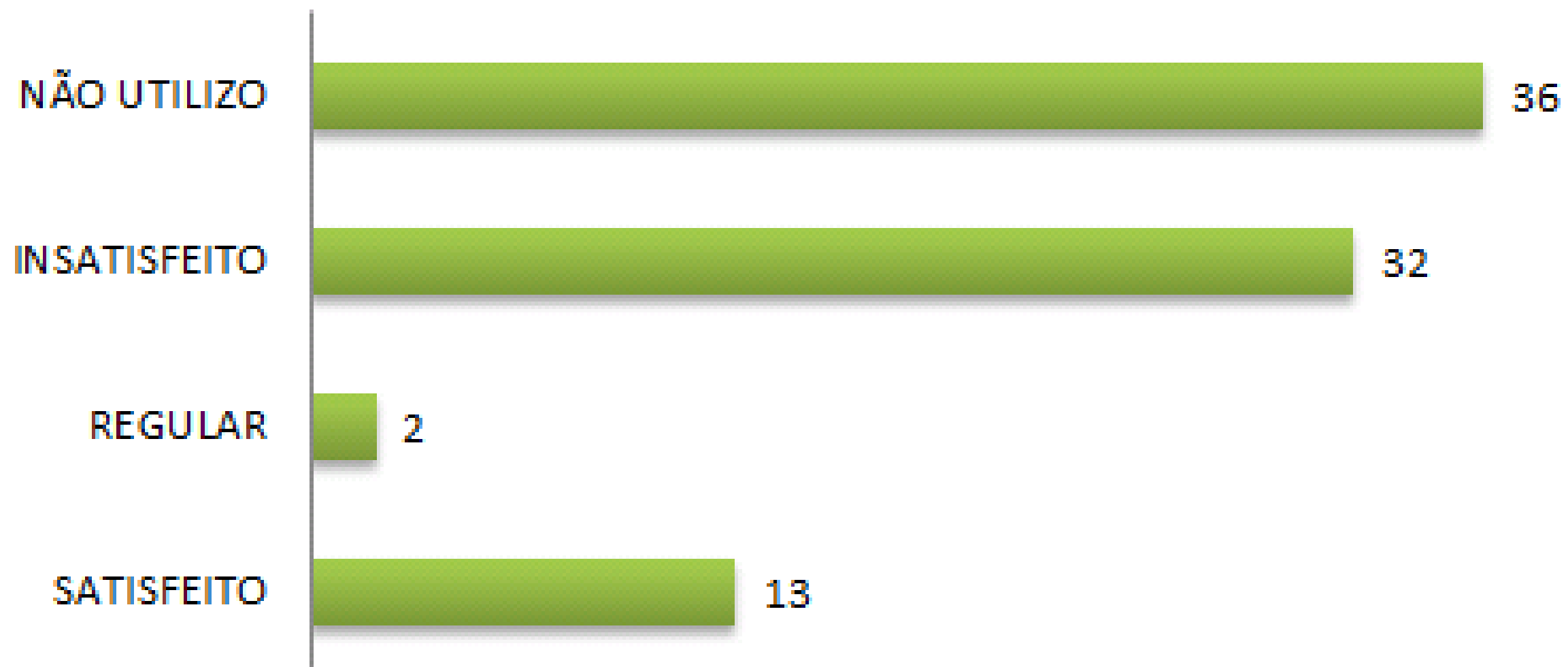
FORMA COM QUE O BANCO RESOLVE ERROS E PROBLEMAS



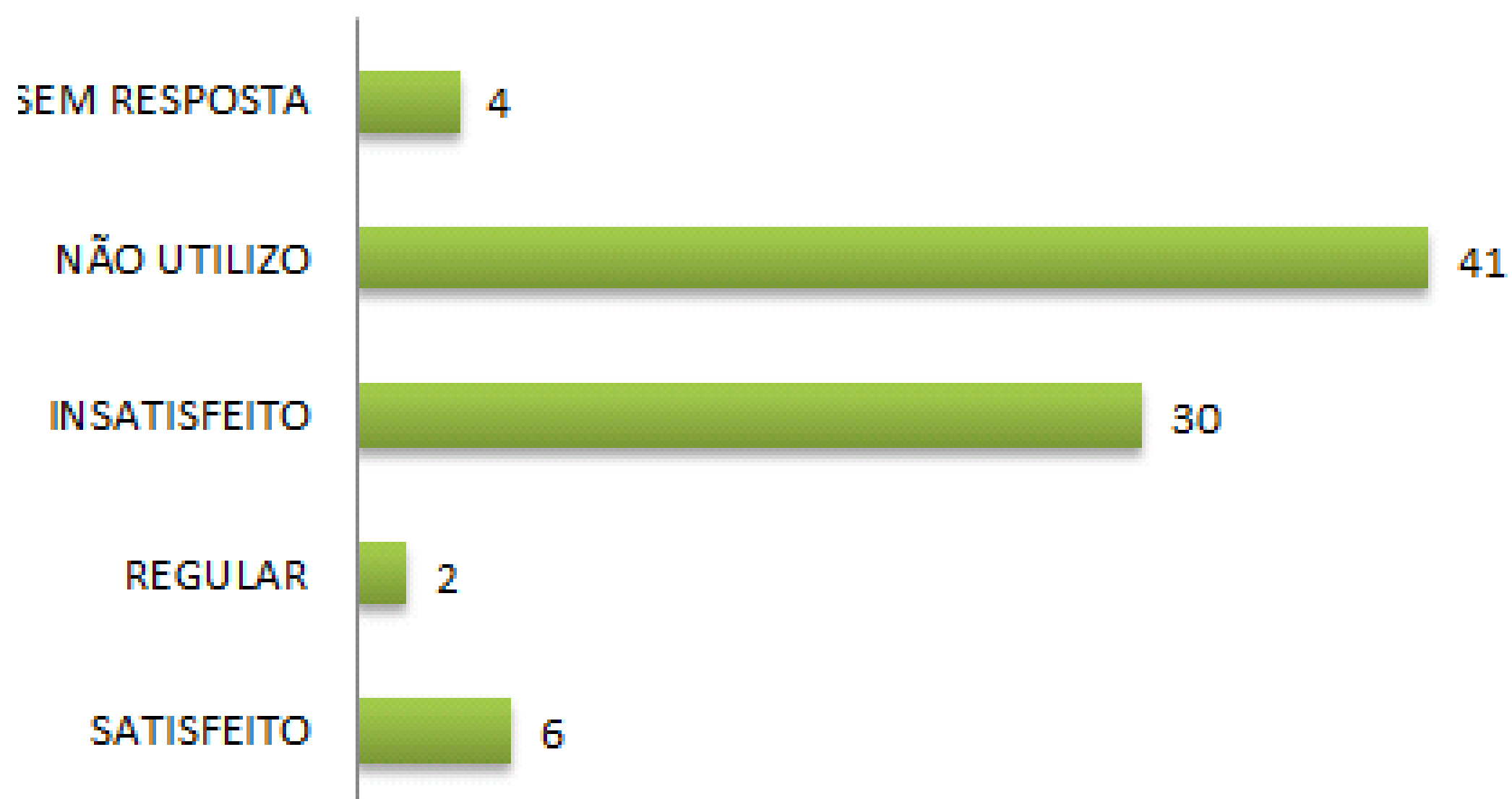
TEMPO DE ESPERA NA FILA DE CAIXA E DE MAIS SERVIÇOS



CARTÕES, EMPRÉSTIMOS E CONSIGNADOS



APLICATIVOS E SEUS SERVIÇOS



ADEQUAÇÃO AOS PROTOCOLOS SANITÁRIOS RELATIVOS À COVID 19



Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles

Procon-JF / Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos

Aline Rinco Dutra Salgado

Procon-JF / DEPP / Supervisora de Projetos

Gisele Zaquini Lopes Faria

Procon-JF / DEPP / Supervisora de Estudos e Pesquisas

Thais Fogel

Procon-Jf / DEPP/ Estagiária de Pedagogia