

Botucatu/SP, 22 de Novembro de 2010.

À  
CAMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU

**Ref.:Ofício GP N.º 1163/2010**

**ILMO. SR. PRESIDENTE,**

Num. Protocolo  
**0452/2010**

**Câmara Municipal de Botucatu**

Data: **02/12/2010** Hora: 10:15:00

Procedência: Banco Bradesco S.A

Assunto: Resposta ao Requerimento nº 1251/2010,  
de autoria do Ver. Prof. Gamito.

Em resposta ao Ofício GP N.º 1163/2010, é a presente para prestar os esclarecimentos necessários, em vista ao Requerimento n.º 1251/2010 de autoria do Vereador Prof. Gamito.

Primeiramente, devemos informar que esta agência bancária atende ao público das 10h00 até às 15h00.

Notório é o fato de que, diariamente, grande é o volume de clientes para serem atendidos, porém, nunca ocorrendo o excesso do tempo de espera na fila para atendimento.

Cumpra esclarecer que nos primeiros 10 (dez) dias do mês, no dia 20 (vinte), como também nos últimos 03 (três) dias do mês, todas as agências bancárias, de qualquer Banco, apresentam movimento fora do normal em função da folha de pagamento dos funcionários das empresas do município, INSS, pagamento dos beneficiários do INSS, recolhimento de tributos e pagamento de diversos títulos de crédito, porém sempre sendo respeitado o tempo previsto legalmente.

Oportuno constar que a agência bancária oficiada possui pessoal suficiente no setor de Caixa para atender aos clientes e munícipes.

De se dizer que a agência bancária nunca recebeu qualquer reclamação de clientes, do Procon, nunca tendo sofrido qualquer autuação da Prefeitura deste Município.

Podemos dizer ainda, que nos dias de maior movimento, todos os funcionários da agência são mobilizados para prestar o devido, cordial e célere atendimento, de modo a cumprir com o que determina a Legislação Municipal em total respeito aos clientes e munícipes.

Assim, temos que há dias atípicos e em razão do acima descrito, sendo que o tempo na fila pode se dar em razão de fatos extraordinários, podendo inclusive ser considerados como casos fortuitos, como, por exemplo, a GREVE DOS



BANCÁRIOS, observada no mês de outubro, onde somente as agências do Banco Bradesco S/A permaneceram em pleno funcionamento.

Esclarece-se que é impossível prever as anormalidades e variantes que possam ocorrer ao longo de um dia, e que levaria a ultrapassar o tempo máximo estabelecido pela lei para o atendimento dos consumidores-clientes.

Desta forma, há que se levar em consideração as adversidades que possam ocorrer ao longo de um dia.

De se deixar consignado que este Banco tem se esmerado no aprimoramento do atendimento dos seus clientes e usuários em geral, até porque, não é interesse manter público no interior de suas agências. Se isso ocorre, é circunstancial e em razão dos horários de pico, pois devemos levar em consideração também, a vontade do público, que escapa por completo do controle das instituições financeiras.

Cumpramos informar ainda, que vultosas somas em dinheiro são dispendidas na compra de equipamentos, instalações, sistemas para cada vez melhor prestar atendimento ao público. Aliás, não se conhece nenhum outro segmento da sociedade que tenha investido tanto no atendimento ao público.

**Não obstante, informamos que constantemente estamos revendo nossas estratégias de atendimento e promoveremos, se for o caso, as devidas adequações de modo a evitar que novas ocorrências deste tipo voltem a acontecer.**

Sem mais, aproveitamos a oportunidade para renovarmos nossos mais elevados protestos de estima e consideração.

  
**BANCO BRADESCO S.A**  
**AGÊNCIA 0201 - BOTUCATU**

Ao Ilmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Botucatu  
Vereador Reinaldo Mendonça Moreira  
Câmara Municipal de Botucatu/SP