



MPF quer impedir fim de atendimento ao público do Bacen

O Ministério Público Federal quer que o Banco Central deixe de implementar medidas para substituir as CAPs — Centrais de Atendimento ao Público pelo telefone 0800. As informações são do MPF.

Segundo o procurador da República Lafayette Josué Petter, o atendimento pessoal, além de prestigiar a dignidade da pessoa humana e do consumidor, tende ao melhor encaminhamento e tratamento de informações.

De acordo com dados do MPF, de janeiro a agosto de 2004, das 14.100 denúncias recebidas pelas CAPs, mais de 10.800 foram julgadas procedentes e solucionadas. Somente nos últimos cinco anos, foram feitos quase 600 mil atendimentos anuais. Desse total, 12,7% foi resultado do atendimento produzido pessoalmente.

“As CAPs constituem-se em postos de atendimento descentralizados, que contam exclusivamente com servidores concursados do Banco Cental e treinados em atendimento ao público”, afirma Josué Petter.

As recomendações foram encaminhadas ao diretor administrativo e ao secretário executivo do Bacen, João Antônio Fleury Teixeira e Hélio José Ferreira, respectivamente.

Date Created

20/05/2005