



---

## Procon de Porto Alegre divulga números de autuação de bancos em 2011

Em 2011, o Banco do Estado do Rio Grande do Sul (Barrisul) foi o campeão de reclamações dos porto-alegrenses no Procon da capital gaúcha, recebendo 27 autos-de-infração por não atender os clientes no tempo máximo estipulado pelo Decreto 16.780 — que regulamentou a Lei 8.192/98 — e o tempo máximo de espera nas filas das agências: 15 minutos em dias normais e 20 minutos em vésperas de feriados ou nas ocasiões de pagamento de servidores públicos. Segundo o Procon, as agências do Barrisul também foram autuadas por não fornecer senha aos clientes, além de notificadas por não divulgar o cartaz informativo da norma para os usuários.

O segundo lugar em queixas no Procon foi o Banco do Brasil, que recebeu nove autos-de-infração, seguido pela Caixa Econômica Federal, com oito autuações. Em 2011, o Procon Porto Alegre promoveu 68 autuações e seis notificações, resultantes de 166 ações de fiscalização realizadas na capital.

O Decreto estipula que os bancos são obrigados a fornecer aos usuários senhas para o atendimento, contendo data e horário de sua emissão. A legislação também estabelece que as agências são obrigadas a divulgar, em mural ou cartaz visível ao público, o tempo máximo de espera e o endereço e telefone do Procon Porto Alegre. *Com informações da Assessoria de Imprensa do Procon Porto Alegre.*

### Date Created

24/01/2012