



## ESPECIAL BRADESCO

# Cobrança exagerada penaliza bancários

*Funcionários relatam assédio, esgotamento e demora no atendimento a clientes num ambiente de trabalho carregado de tensão, propício apenas ao adoecimento*

“Aliviar o sofrimento dos funcionários”, “cobrança excessiva e sem reposição”, “agência cheia de clientes”, “esgotamento mental”. Essas são apenas algumas das expressões frequentes nas denúncias que o Sindicato vem recebendo dos trabalhadores do Bradesco. Uma realidade que se agrava e indigna, quando se sabe que o banco lucrou 30% a mais no ano passado e, mesmo assim, encerrou 2018 com 203 postos de trabalho a menos - no acumulado, o lucro do banco atingiu R\$ 19,085 bilhões.

Com metas muito além do limite, acúmulo de funções e uma cobrança ostensiva aos trabalhadores, várias vezes ao dia, a situação tem se tornado insustentável. “Há relatos de bancários que recebem cobranças de tantos departamentos que às vezes nem mesmo sabem de que se trata. Um ambiente terrivelmente nocivo e muito distante do que se considera trabalho digno”, aponta o secretário de Assuntos Jurídicos do Sindicato e funcionário do banco Genilson Ferreira de Araújo, lembrando que a cada dia crescem os casos de

afastamento por transtornos mentais na categoria bancária. Com a falta de mão de obra e sobrecarga de trabalho, o atendimento também fica prejudicado (veja mais no verso). Por isso mesmo, ressalta o diretor sindical, é fundamental contar com o apoio de toda a sociedade, esclarecendo sobre os problemas que afetam a todos - menos aos banqueiros, naturalmente, que preferem abocanhar lucros e investir em tecnologia do que aprimorar os serviços e melhorar o ambiente de trabalho. Aliás, o Bradesco investe alto em

tecnologia. Mantém mais de 250 serviços através das plataformas digitais (abertura de contas, pagamento com leitor de código de barras, gestão de empresas etc). Mais recentemente abriu outras frentes tecnológicas, como o Bradesco Inteligência Artificial (BIA), que responde perguntas sobre produtos e serviços. “Pena que a Bia não possa nos responder quando o banco vai começar a tratar mais dignamente seus funcionários, clientes e usuários”, ironiza o diretor sindical e também funcionário do banco Yasuki Niiuchi.

## Novo diretor usa pressão e palavras inadequadas

Um novo diretor das regionais no ABC, que assumiu há pouco mais de um mês e meio, está contribuindo para piorar a situação dos bancários do Bradesco. Segundo relatos, só em fevereiro esse diretor promoveu mais de 20 áudios-conferência com os funcionários, muitos deles se estendendo para depois do expediente. Aliás, também pressiona excessivamente por metas e para que os trabalhadores deixem o banco mais tarde, até por volta das

20h. E tudo isso, segundo várias denúncias, falando de forma completamente inadequada com os trabalhadores. “Esse novo diretor precisa compreender que dessa forma nada vai melhorar. Estressar os bancários só vai levá-los ao adoecimento, além de criar um péssimo ambiente de trabalho para todos, inclusive para os clientes e usuários”, aponta o presidente do Sindicato, Belmiro Moreira, lembrando que o Sindicato está aberto para o recebimento de

denúncias e, se for o caso, acionar outros canais para resolver o problema.



# Falta de funcionários causa transtornos no atendimento

*Cientes e usuários sofrem por causa das más condições de trabalho no banco, embora paguem cada vez mais pelas tarifas e serviços*

“Os clientes estão esperando horas para serem atendidos. Um absurdo...” O desabafo, ao contrário do que se poderia esperar, não é de um cliente aguardando atendimento, mas de um bancário, que relata as consequências das péssimas condições de trabalho em sua agência, com cobranças, assédio moral, estresse e a falta de funcionários para realizar um bom atendimento... (veja mais sobre essa situação na matéria de capa).

E a espera para ser atendido não é o único descaso do Bradesco com seus clientes e usuários: há, também, em algumas unidades do banco, uma verdadeira “triagem” para admitir quem entra ou não na agência, feita pouco antes da porta de acesso. Se o cliente não for considerado “apto” (porque vai pagar contas de pequeno valor, por exemplo) é encaminhado a outro local, inclusive a correspondentes bancários, onde as condições de se-

gurança são mais precárias. “O Bradesco lucrou muito no ano passado, para ele não houve crise nenhuma. Mas essa riqueza não serviu para valorizar nem seus empregados nem seus clientes”, avalia a diretora sindical Anaide Silva.

Mais grave, ainda, é saber que o banco aumentou o valor das tarifas e serviços bancários; ou seja, à custa dos clientes aumentou seu lucro, mas não está nem aí para lhes oferecer melhor atendi-

mento. A receita com prestação de serviços e tarifas bancárias cresceu 5,0% em doze meses, totalizando R\$ 25,2 bilhões. “A população precisa compreender que o bom atendimento não depende do bancário, mas da estrutura que ele tem para isso. E essa estrutura hoje não existe no Bradesco”, destaca Anaide, acrescentando que é preciso reivindicar melhorias para todos, numa luta conjunta com a categoria bancária.

