Procon notifica agência bancária por descumprimento de leis municipais em Vitória da Conquista

Date : 08-05-2026

O Procon Municipal de Vitória da Conquista realizou, nesta sexta-feira (8), uma fiscalização em agência bancária localizada no Centro da cidade. Durante a ação, foram lavradas notificações por descumprimento de leis municipais relacionadas ao tempo de espera no atendimento e à garantia de privacidade dos consumidores.

Ao todo, foram registradas oito notificações. Seis delas foram aplicadas em razão do descumprimento da Lei Municipal nº 1.345/2006**,** que estabelece o tempo máximo de espera para atendimento bancário em até 15 minutos em dias normais. Segundo o Procon, consumidores relataram demora superior ao permitido pela legislação.

MEGA CELL
CONQUISTA
AQUI TEM TUDO PRA VOCÊ!
MEGA OFERTAS
R$9,99
LOTES
PARCELADOS
AMERICANAS

A agência também foi notificada por descumprimento da **Lei Municipal nº 2.051/2015**, que torna obrigatória a instalação de divisórias na área de atendimento dos caixas eletrônicos, garantindo mais privacidade e segurança aos usuários durante as operações bancárias.

De acordo com o coordenador do Procon Municipal, Rafael Meira, a equipe esteve na agência em dois momentos durante a manhã, buscando inicialmente uma solução imediata junto à gerência. “Na primeira visita solicitamos da gerência da agência maior celeridade no atendimento, remanejamento de funcionários dos serviços internos para o atendimento ao público, bem como garantia do cumprimento da Lei Municipal 1345/2006 e respeito às prioridades previstas na legislação. Como não houve pronto atendimento, encaminhamos a equipe de fiscalização que permaneceu por mais de uma hora na agência registrando as reclamações dos consumidores que concordaram em formalizar as suas reclamações”, explicou Rafael.

Rafael Meira, coordenador do Procon

A situação gerou indignação entre os clientes que aguardavam atendimento na agência. A

aposentada Marlene Rosa Lira relatou dificuldades enfrentadas pelos usuários, especialmente idosos e pessoas com limitações físicas. “É um descaso o que estão fazendo com a gente aqui. Eu sou idosa, tenho problema de coluna, nas pernas, e aqui fica todo mundo no sofrimento. Tem gente de muleta, tem gente que não aguenta ficar em pé, muita gente sentada no chão. Desativaram outro braço da agência sabendo que atende muita gente da região de Vitória da Conquista e fazem isso com a população”, afirmou.

Paulo Barrocas, presidente do Sindicato dos Bancários

Marlene Rosa Lira

O presidente do Sindicato dos Bancários, Paulo Barrocas, também criticou a redução de agências e a concentração dos atendimentos em uma única unidade. “Os bancos vêm fechando agências e concentrando o atendimento. Hoje, cerca de 55% dos municípios da Bahia não têm mais agência bancária. Isso sobrecarrega os funcionários e prejudica diretamente a população, principalmente idosos e pessoas mais carentes”, destacou.

Segundo Paulo, a demanda concentrada em uma única agência tem provocado longas filas e condições inadequadas de atendimento. “Você vê filas enormes, pessoas esperando no sol, em condições precárias. O banco tem responsabilidade de oferecer um atendimento digno à população”, completou.

O Procon reforça que os consumidores podem formalizar denúncias e reclamações sempre que identificarem situações que desrespeitem a legislação consumerista vigente.