

Senhor Presidente,

Em atenção a sua carta, datada de 27/09/2010, enviada às nossas agências bancárias situadas no município de São José/SC, informamos que a cultura do Banco do Brasil é a de prestar o melhor atendimento ao público de maneira geral, e por isso, o Banco atua constantemente para aprimorar o atendimento aos clientes.

O Banco, envidando esforços para atender à Legislação Municipal, adotou uma série de providências, tais como:

- A instalação de equipamentos dispensadores de senhas na maioria das agências, visando o gerenciamento do fluxo de clientes e a melhoria do atendimento, tanto nos guichês de caixa como nos ambientes negociais;
- A criação do Programa Excelência do Atendimento, que objetiva capacitar os funcionários e gestores das agências, visando oferecer atendimento de qualidade;
- Aumento de estabelecimentos comerciais conveniados como Correspondentes Bancários, gerando mais alternativas de atendimento aos clientes;
- Disponibilização de canais de autoatendimento, como Terminais de Autoatendimento, Internet, Central de Atendimento BB, entre outros.

A melhoria constante no atendimento é o foco do Banco Brasil, que observa em suas agências, através do aumento do número de elogios e da queda no tempo de espera nos ambientes negociais e de caixas das agências, que as ações acima estão trazendo resultados positivos e indicam sucesso nas estratégias adotadas.

Destacamos que o BB disponibiliza em São José, além de 06(seis) agências bancárias, 04(quatro) Postos de Atendimento Bancário, 10(dez) Pontos de Atendimento Eletrônico, 01(um) Quiosque de atendimento e 03(três) estabelecimentos comerciais conveniados, que atuam como Correspondentes Mais



BB no município, prestando atendimento e serviços, diminuindo as filas das agências bancárias.

Correspondentes em São José/SC:

1 – Mais BB: Edifício Terra Firme, Rua Domingos André Zanini, nº 277;

2 – Mais BB: MundoCar Shopping, BR 101, Km 207, 2º andar;

3 – Mais BB: Avenida Lélio João Martins, 246, Loja 01.

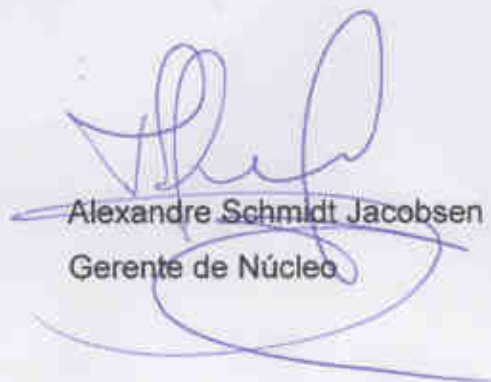
Sendo o que se apresenta para o momento, renovamos protestos de estima e apreço.

Atenciosamente,

Superintendência de Negócios Varejo e Governo de SC



Celso Alberto Acosta da Rocha
Gerente de Mercado Pessoa Jurídica



Alexandre Schmidt Jacobsen
Gerente de Núcleo

Ao Senhor
Tito Alfredo Schmitt
Presidente da AEMFLO e da CDL-SJ
Associação Empresarial da Região Metropolitana de Florianópolis e
Câmara de Dirigentes Lojistas de São José
Rua Leoberto Leal, 64
Barreiros – São José - SC