

**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS – SESA  
FACULDADE AMADEUS - FAMA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**CARLA VIVIANE SANTOS LINO  
CRISTHIAN DA SILVA SANTANA**

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO: SERVIÇOS PRESTADOS À TERCEIRA IDADE  
EM UMA AGÊNCIA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL EM ARACAJU-SE.**

**ARACAJU-SE  
2017.2**

**CARLA VIVIANE SANTOS LINO  
CRISTHIAN DA SILVA SANTANA**

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO: SERVIÇOS PRESTADOS À TERCEIRA IDADE  
EM UMA AGÊNCIA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL EM ARACAJU- SE.**

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
à Faculdade Amadeus como requisito para a  
obtenção do Grau de Bacharel em  
Administração.**

**Orientador: Prof. Msc. Cleriston Santos Silva.**

**ARACAJU- SE  
2017.2**

**L758q LINO, Carla Viviane Santos**

Qualidade no atendimento: serviços prestados à terceira Idade em uma agência da caixa econômica federal em Aracaju, se / Carla Viviane Santos Lino, Cristhian da Silva Santana. – Aracaju, 2017.

46f.

Orientador: Prof. Msc. Cleriston Santos Silva.

TCC (como requisito para obtenção do grau de bacharel em Administração.) – Faculdade Fama, 2017.

1. Administração 2. Qualidade - Cliente 3. Autoatendimento  
4. Terceira idade I –SILVA, Cleriston Santos (orient.) II - Título

CDU: 658 (043.2)

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Problemática .....	11
1.2 Objetivos.....	11
1.2.1 Objetivo Geral .....	11
1.2.2 Objetivos Específicos .....	11
1.3 Justificativa.....	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 Conceitos da Qualidade .....	12
2.2 Satisfação em Serviços .....	13
2.3 Qualidade no Atendimento.....	14
2.4 Autoatendimento .....	16
2.4.1 Pontos Positivos e Negativos dos Serviços nos Autoatendimentos .....	18
2.5 Direito do Idoso e Estatuto do Idoso .....	18
2.5.1 A Garantia de Prioridade .....	19
2.6 Estado da Arte .....	19
2.6.1 Qualidade no Atendimento Bancário. ....	19
2.6.2 A Excelência no Atendimento sob a visão dos Funcionários do Banco do Brasil, Paraná. ....	20
2.6.3 Satisfação dos Clientes de Terceira Idade com o Autoatendimento em Agência do Banco do Brasil. ....	20
2.6.4 Qualidade nos Postos de Combustíveis da Grande Vitoria. ....	21
2.6.5 Qualidade no Atendimento.....	21
3 METODOLOGIA.....	22
3.1 Quanto aos Fins .....	22
3.2 Quanto aos Meios .....	22
3.3 Variáveis a serem Analisadas no Atendimento: .....	23
3.4 Universo e Amostra .....	24
4 APRESENTAÇÃO DA ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	25
4.1 Caracterização da Empresa .....	25
4.2 Missão, Visão e Valores .....	25
4.3 Análise.....	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	32
REFERÊNCIAS .....	34
APÊNDICE .....	36
ANEXO .....	38

## **LISTA DE QUADRO**

Quadro 1- Os 10 princípios da Qualidade. ....	12
Quadro 2 - Requisitos básicos para um bom atendimento e abordagem.....	15

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Qualidade na abordagem ao cliente da terceira idade. ....	26
Gráfico 2 Comunicação e informação ao cliente da terceira idade. ....	27
Gráfico 3 Cortesia e presteza dos colaboradores. ....	27
Gráfico 4 Qualidade dos produtos oferecidos. ....	28
Gráfico 5 Qualidade no desempenho do serviço. ....	29
Gráfico 6 Tempo de espera para ser atendido. ....	30
Gráfico 7 Qualidade no atendimento geral ao Cliente. ....	31

**CARLA VIVIANE SANTOS LINO  
CRISTHIAN DA SILVA SANTANA**

**QUALIDADE NO ATENDIMENTO: SERVIÇOS PRESTADOS À TERCEIRA IDADE  
EM UMA AGÊNCIA DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL EM ARACAJU, SE.**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado à Faculdade Amadeus como requisito para aprovação final e obtenção do Grau de Bacharel em Administração.

---

**Coordenador Prof. M.s.c. Paulo Sergio de Melo dos Santos.**

---

**Prof. Orientador M.s.c. Cleriston Santos Silva.**

**Aprovado (a) com média: \_\_\_\_\_**

“Á Deus por nos abençoar o  
tempo todo”.

## RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo analisar a qualidade no atendimento bancário aos clientes da terceira idade da Agência Augusto Leite da Caixa Econômica Federal – SE (CEF). Tendo em vista que foi evidenciada a necessidade da empresa focar em dar uma maior importância no atendimento das salas de Autoatendimento (SAA), a esta classe de clientes, com finalidade de se tomar conhecimento das expectativas dessa categoria de clientes podendo assim oferecer melhores serviços e praticidades obtendo a satisfação dos mesmos. A metodologia foi quanto aos fins, explicativa, descritiva, exploratória e metodológica. Quanto aos meios trata-se de uma pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo, e seguida pelo método quantitativo. Os principais resultados foram à qualidade no serviço prestado aos clientes da terceira idade. Assim sendo o presente trabalho pretende analisar a qualidade no atendimento bancário na SAA aos clientes da terceira idade.

**Palavras Chaves:** Qualidade. Cliente. Autoatendimento. Terceira Idade.

## 1 INTRODUÇÃO

Com o crescimento das organizações, a qualidade, tanto em produtos quanto em serviços, voltada para terceira idade, mostra-se um tema altamente importante, afinal a época atual é de grande competição, e a qualidade revela-se como um dos principais diferenciais competitivos das organizações.

A economia está cada vez mais globalizada. As instituições bancárias estão concorrendo no mercado de tecnologias e produtos sofisticados, visando atrair o maior número de novos clientes, buscando também fidelizar os já existentes.

Em um ambiente com alta concorrência, a busca implacável pela excelência no atendimento tem induzido as instituições financeiras a aumentar cada vez mais seus investimentos. Considerando que uma parcela significativa dos produtos a serem negociados, são regulamentados pelo governo ou por órgãos ligados a ele, resta unicamente a busca por uma diferenciação, que se diz respeito à qualidade no atendimento. Torna-se necessário, a implantação de estratégias que diferencie a instituição das demais. Com isso a qualidade no atendimento pode ser uma ferramenta estratégica.

Há uma parcela de clientes que é relevante para as instituições financeiras, a chamada terceira idade, são clientes e usuários que supostamente já possuem estabilidade financeira e de acordo com o Estatuto do Idoso, lei N° 10.741, de 1° de outubro de 2003, atendimentos preferenciais. Com isso esta pesquisa trabalhou os pontos que são importantes, na qualidade do atendimento, a este publico.

Na filosofia da qualidade o cliente precisa estar em primeiro lugar, dentro da organização. Portanto quando o cliente recebe um bom atendimento ele fica satisfeito, mesmo que a organização não disponha do que ele precisa. A empresa precisa buscar novas estratégias para atender esse publico da terceira idade, mantendo-o atualizado. A empresa tem que ter sempre como objetivo manter o cliente e estabelecer com o mesmo uma relação de confiança e credibilidade. E para manter esse atendimento a agencia Augusto Leite da Caixa Econômica Federal, a qual foi aplicada a pesquisa, disponibiliza na sua sala de autoatendimento funcionários e estagiários para auxiliar os clientes, sejam eles idosos ou não.

Logo, o presente projeto ira analisar a qualidade no atendimento ao público da terceira idade. O mercado esta em constantes oscilações, e é preciso que as organizações se atentem a essas atualizações, e acompanhem essas mudanças sem deixar de lado o sentido humano, que pode caracterizar a qualidade no atendimento e assim garantir o sucesso da empresa.

## **1.1 Problemática**

No cenário atual a qualidade nos serviços e produtos é essencial para o progresso das organizações. No setor bancário não é diferente, a prestação de serviços deve ser coerente.

Perante a qualidade dos serviços prestados aos clientes da terceira idade, dentro as salas de autoatendimento, e seguindo esse contexto como esta a satisfação dos clientes da agencia bancaria Augusto Leite.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

- Analisar a qualidade no atendimento aos clientes da terceira idade nos serviços bancários prestados pela Caixa Econômica Federal em Aracaju – SE, Agencia Augusto Leite, 1500.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Verificar as principais mudanças no autoatendimento para que se passe as devidas orientações necessárias, para esses clientes especificamente.
- Medir o grau de satisfação deste público.
- Identificar os pontos positivos e negativos do atendimento prestado a esses clientes da terceira idade nas salas de autoatendimento.

## **1.3 Justificativa**

O tema deste trabalho foi escolhido com intenção de mostrar a relevância que este publica tem, para as instituições financeiras seja ela publica ou privada, devem receber um atendimento de qualidade e respeitando suas limitações já que se trata de pessoas idosas, e requer atendimentos feitos com mansidão e serenidade.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo visa mostrar os conceitos, definições, princípios e tendências, pertinentes com o assunto objeto da pesquisa. Busca-se com a fundamentação teórica frisar os principais referenciais teóricos relacionados ao tema abordado nesta análise.

### 2.1 Conceitos da Qualidade

Como caracteriza Ferreira (2005, p.71), “[...] atendimento é o ato ou efeito de atender [...]” e que consiste em dar ou prestar atenção, tomar em consideração, levar em conta, ter em vista, considerar.

De acordo com Bogman (2002, p. 67) a qualidade do atendimento que a empresa oferece ao cliente “[...] pode determinar o sucesso de um negócio. O contato de um funcionário com clientes da empresa como um todo pode influenciar o relacionamento com organização [...]”.

A qualidade é um dos principais diferenciais para a sobrevivência de qualquer organização, as empresas devem se atentar a cada atendimento e buscar melhorar sempre.

Segundo Lacerda (2005, p. 20), “[...] qualidade é a filosofia de gestão que procura alcançar o pleno atendimento das necessidades e a máxima satisfação das expectativas dos clientes [...]”.

Para Kotler (2006 p.54), “[...] a filosofia da administração da qualidade, é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas [...]”.

Segundo Horovitz (1993 p.67) “[...] a qualidade é um nível de excelência que a empresa escolheu alcançar para satisfazer a sua clientela alvo e ao mesmo tempo, a medida com que ela se conforma a esse nível [...]”.

#### Quadro 1- Os 10 princípios da Qualidade.

Segundo Horovitz são:

OS 10 PRINCIPIOS DA QUALIDADE	
OS PRINCÍPIOS	AS PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS
1. Total satisfação dos clientes	É onde serão avaliadas todas as pessoas que utilizam desse serviço.
2. Gerencia participativa	Deve-se ouvir o seu subordinado para que aja

	motivação da parte do funcionário e uma qualidade no atendimento.
3. Desenvolvimento dos recursos humanos	A preocupação é o ser humano.
4. Política dos recursos humanos	Buscar a valorização do capital humano da empresa, considerando o seu crescimento e desenvolvimento do seu pleno potencial.
5. Constância de propósito	Implantação de um novo processo, para que se possa ter uma aceitação de todos (clientes, funcionários, etc.).
6. Melhoria continua	A busca da renovação dos serviços.
7. Gerencia de processos	Aplicar em cada processo do ciclo PDCA significa Plano de Controle de Ação, (planejar, executar e agir corretamente).
8. Delegação de poder	Compartilhar responsabilidade e transferir poder.
9. Gerencia de informação e comunicação	É o processo de informação que a organização para que todos da empresa conheçam a missão, o planejamento estratégico, os propósitos e os planos empresariais.
10. Garantia da qualidade e busca da perfeição	O “zero defeito”, que dentro do tema da pesquisa é manter uma qualidade no atendimento.

Fonte: Construído pelos autores deste trabalho.

## 2.2 Satisfação em Serviços

De acordo com Araújo (2006, p.16), “[...] a qualidade em serviços é essencial ao fornecimento de valor aos clientes. Essa qualidade nos serviços cria um relacionamento com os clientes, com funcionários e demais interessados no negocio [...]”.

A qualidade nos serviços/produtos é um grande diferencial entre as organizações e isso gera a satisfação dos clientes.

Para Araújo (2006, p.22)

[...] um servido excelente significa servir. É definir metas mutuamente benéficas e manter a confiança durante a jornada em direção a essas metas. Um servidor excelente é uma estratégia de lucro porque diferencia a empresa dos seus concorrentes, estimula a divulgação favorável boca a boca, e encoraja os clientes [...].

A excelência nos serviços é essencial para qualquer organização, é um aspecto que merece reconhecimento, aos padrões de qualidade em atendimento.

Segundo Las Casas (2000 p. 34).

[...] entendeu que as características dos serviços soam de extrema importância em processo de qualidade, no qual os serviços apresentam as seguintes características: são intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos [...].

O grau de satisfação em serviços é um pouco mais complexo a medição da qualidade, são ações que normalmente só sabemos o resultado após já termos consumido. Por exemplo, um corte de cabelo. E em atendimento não é diferente, ao chegarmos a uma empresa queremos ser bem atendidos, mas só descobrimos se o atendimento é de qualidade depois que passamos pelo serviço da recepção do estabelecimento.

Segundo Giansi e Corrêa (1994, p.74), “[...] o cliente avalia a qualidade do serviço em qualquer parte do processo na prestação do serviço e dificilmente será feita antes da compra [...]”.

Como se trata de serviços o seu resultado é sempre após o consumo. E como estamos falando dos serviços prestados aos idosos, a qualidade em cada atendimento é imprescindível, e não somente para a terceira idade como para qualquer cliente. É fato que quando um cliente é bem atendido supostamente ele voltara ao estabelecimento em busca da satisfação que teve naquele serviço através do bom atendimento.

De acordo com Kotler e Keller (2006, p.42), “[...] satisfação é a sensação de prazer ou desencantamento resultante da comparação entre o desempenho ou resultado percebido de um produto ou serviço [...]”.

### **2.3 Qualidade no Atendimento**

A palavra qualidade tem vários significados, podendo assim ser interpretada de diversas maneiras, como se trata de atendimento ao cliente idoso. Ser paciência, e ter serenidade é imprescindível ao atendente. Porque este público especificamente busca qualidade em tudo seja adquirindo um produto ou serviço.

Segundo Lobos (1993, p.18) a qualidade pode ser definida como “[...] a condição de perfeição ou, se preferir, do exato atendimento das expectativas do cliente. Pode ser atribuída a qualquer coisa ou ação, integrante ou a resultante de um processo [...]”.

Quando se trata de atendimento a palavra qualidade é primordial, pois se resume em uma satisfação para ambas as partes o atente, e o cliente que esta sendo atendido. O bom atendimento é um sinal de que os funcionários estão satisfeitos na empresa onde trabalham e com isso podem dar uma melhor abordagem aos seus clientes.

De acordo com a International Organization for Standardization- ISO (Organização Internacional de Normalização), 9000:2005.

[...] uma empresa para ser conduzida e operada com sucesso precisa ser dirigida e controlada com transparência e de forma sistemática. Isso gera condições para melhoria contínua, tanto do desempenho, quanto do atendimento as necessidade das partes interessadas [...].

A qualidade no atendimento é essencial para qualquer empresa se manter no mercado, logo a qualidade é a filosofia que as empresas devem seguir. Isso significa ter em mente o atendimento ao publico como prioridade, hoje, amanhã e sempre. Buscando atender as necessidades dos clientes e o ponto chave a satisfação.

Quadro 2 - Requisitos básicos para um bom atendimento e abordagem.  
Segundo Marques (1997):

<b>REQUISITOS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Conhecer</b>	O funcionário precisa ter conhecimento de suas funções dentro da organização, como se deve trabalhar, quais as normas a serem cumpridas e quais os procedimentos para que seu trabalho seja bem sucedido.
<b>Falar</b>	Utilizar um vocabulário simples, claro e objetivo para estabelecer um processo de comunicação. Utilizando uma linguagem adequada, evitando termos técnicos, siglas e gírias.
<b>Ouvir</b>	Para compreender o cliente e para estabelecer uma comunicação sem desgastes e sem adivinhações; para não correr riscos de frustrá-lo.
<b>Perceber</b>	O cliente na sua totalidade, as pessoas são diferentes uma das outras. Por essa razão devesse perceber as diferentes reações e assim dispensar um tratamento individual e único aos clientes

Fonte: Marques 1997, adaptado pelos autores deste trabalho.

O atendimento hoje é considerado um fator de extrema importância para as organizações, visto que para conquista e fidelizar os clientes é fundamental que as organizações ao se atualizarem, não deixem que esse público especialmente, fique de fora de suas carteiras de clientes.

Além de que, o idoso (a) conta com leis e decretos, como uma forma de garantir o atendimento rápido com mais eficiência possível, seja qual for o estabelecimento, público ou privado, o atendimento dos idosos e pessoas com habilidades especiais serão sempre preferenciais.

## **2.4 Autoatendimento**

A evolução do autoatendimento bancário veio como uma estratégia, com a intenção de diminuir as filas do interior da agência. Como forma de agilizar os serviços e os facilitando, com isso o cliente ganha tempo no seu dia a dia. Os caixas eletrônicos são um suporte para as agências bancárias, com essa tecnologia muitos atendimentos que seriam feitos dentro da agência acabam sendo realizados ali mesmo na recepção do banco, como por exemplo, empréstimos, renovação de senhas ou desbloqueio, consultas de saldos e extratos.

Esse tipo de atendimento começou a ser explorado em 27 de junho de 1967 pelo banco britânico chamado Barclays. Foi o primeiro banco a oferecer serviços nos ATMs. ATM é como são mais conhecidos os equipamentos das salas de autoatendimento que significa Automated Teller Machine (ou apenas máquina de caixa automático).

No Brasil essa inovação do mercado financeiro só chegou à década seguinte, chamados também de SOS Bradesco em São Paulo. Esses terminais chamavam atenção pela forma curiosa que funcionavam, no início o serviço era somente para saques, os cartões eram magnéticos, durante a transação do atendimento eles eram engolidos literalmente pela máquina e o banco os devolvia através dos correios dias após o saque, ao correntista. Os primeiros equipamentos dos ATMs por serem pioneiros prendiam os cartões dos usuários para perfurá-los, e isso indicava o valor sacado.

A associação da indústria de ATM (Atmia) relata que hoje exista aproximadamente dois milhões de terminais em funcionamento no mundo. E no Brasil a cerca de 156 mil ATMs funcionando, segundo a Febraban. Mas por outro lado essa inovação não trouxe só notícias boas, de acordo com site Gazeta do Povo estimasse que nessas últimas 4 décadas mais de 158 mil funcionários bancários perderam seus empregos e foram substituídos por estes equipamentos multifuncionais.

Hoje muitas pessoas chegam à idade de 60 anos já alfabetizadas, com relação essa tecnologia esses clientes que também são de suma importância para os bancos, passaram a utilizar essa inovação dos ATMs, não são todos, mas na Agência Augusto Leite grande parte deste público procura as salas de autoatendimento para saques, empréstimos e até

mesmo para tirar duvidas corriqueiras, já que o banco disponibiliza estagiários e funcionários nestas salas para auxiliar os clientes nos serviços.

### **2.4.1 Pontos Positivos e Negativos dos Serviços nos Autoatendimentos**

Quanto aos pontos positivos. Os pontos positivos e vantagens que este serviço apresenta facilidade dos serviços, não enfrentar filas enormes, serviço esta disponível para o cliente os 7 dias da semana, 24 h por dia, tem um baixo custo para o cliente.

De acordo com KOTLER (1998, p.44), “[...] essas máquinas oferecem aos consumidores as vantagens da venda 24 horas, do autosserviço e da ausência da manipulação por terceiros [...]”.

Segundo McKENNA (1991 p.34) “[...] um dos pontos positivos, é os caixas-automáticos abriram um novo canal para chegar até os clientes [...]”.

E para Costa e Péricles (2001, p.62) “[...] afirma que a percepção dos clientes pelo banco por meio do uso das ATMs é avaliada a cada uso da máquina [...]”.

Quanto aos pontos negativos e desvantagens, existem clientes que ainda são resistentes ao uso dos equipamentos.

Na recepção da agencia da Caixa Econômica Augusto Leite há funcionários treinados, para ajudar na manipulação dos serviços automatizados, mas mesmo assim um ou outro cliente idoso prefere o atendimento pessoalmente.

[...] com relação à automação podem acontecer situações em que o indivíduo fique um tanto receoso e desconfiado daquilo que não conhece. Os principais fatores podem ser hábitos herdados, crenças, costumes e expectativas, os quais operam como estímulos da sociedade para novas ideias e tudo aquilo que possa alterar o curso normal da vida cotidiana [...]. (COSTA; PERICLES 2001, p.62)

Mas hoje cerca de grande parte dos clientes da terceira idade sabe utilizar os serviços prestados no ATM, e usufruem desse serviço no dia a dia. Muitos desses clientes se sentem mais independentes com relação ao atendimento.

O cliente tem direito de ser atendido onde ele quiser seja nos caches eletrônicos ou no serviço no interior do banco e para que este atendimento seja realizado com rapidez e eficiência existe o estatuto do idoso que garante os direitos e deveres desses clientes que são tão importantes para as instituições quantos qualquer outro.

### **2.5 Direito do Idoso e Estatuto do Idoso**

Nem todos os idosos sabem de seus direitos ou mesmo deveres, para isso foi necessário criar o Estatuto do Idoso, Lei 10.741/2013 e o decreto nº 6.214/2007, no qual são definidos as garantias e direitos.

De acordo com o decreto n° 6.214, 2007 “Estatuto do Idoso, lei 10.741, de 1° de outubro de 2003, Art. 3º, paragrafo único discorre o seguinte”.

De acordo com o paragrafo único:

1. Atendimento preferencial e imediato junto aos órgãos públicos e privado.
2. Preferencia da formulação e na execução de políticas sociais publica e especificas.

Dentre outros direitos garantidos pela lei, devesse respeitar o idoso não só através da lei e sim em toda e em qualquer situação. As pessoas a partir de 60 anos tem gratuidade em transportes públicos. Previstos na Lei n° 8.842, de 4 de janeiro de 1994.

O estatuto do idoso foi criado justamente para assegurar os direitos das pessoas consideradas idosas a partir dos 60 anos de serem atendidas com as devidas providencias de acordo com sua idade e estado de saúde do cliente, para que assim sejam cumpridos de acordo com a lei.

### **2.5.1 A Garantia de Prioridade**

A garantia de atendimento prioritário é lei e deve ser cumprida, para garantir que os direitos do atendimento preferencial sejam executados, foi criado um decreto no qual são descrito os seus direitos.

O idoso precisa de atendimento mais que preferencial, necessitam de orientações acompanhamento e cuidados. Desta maneira despondo de funcionários aptos com este publico, até porque não á motivos para que eles não possam se tornar novos clientes e estarem antenados com a modernidade das salas de autoatendimento.

## **2.6 Estado da Arte**

### **2.6.1 Qualidade no Atendimento Bancário.**

Na monografia apresentada por Rosendo, no curso de Gestão Estratégica e Qualidade em administração, da Universidade Cândido Mendes, elaborado no ano de 2005, sobre orientação da professora Adélia Oliveira de Araújo artigo.

O autor ao construir o artigo se fundamentou no objetivo demonstrar a qualidade e seu emprego no setor bancário.

A metodologia utilizada por Rosendo foi através de pesquisas na internet sobre o tema e leituras bibliográficas em livros de artigos e revistas eletrônicas. Foi utilizado também

o material didático do curso para uma melhor metodologia. O autor fala da qualidade de atendimento em diversas situações e países.

A conclusão tida por Rosendo foi que a qualidade no atendimento mesmo com tantas transformações e evoluções de seus conceitos e definições, ainda mantém como princípio básico o atendimento ao cliente de forma a satisfazer suas necessidades.

### **2.6.2 A Excelência no Atendimento sob a visão dos Funcionários do Banco do Brasil, Paraná.**

No trabalho científico apresentado por Bairronuevo, na Universidade Federal do Rio Grande Sul no de especialista em Administração 2007, por Bairronuevo, sob orientação do professor Carlos Alberto Vargas Rossi.

O autor obteve como o objetivo geral de sua pesquisa analisar os resultados da implantação do Programa de Atendimento de Excelência do Banco do Brasil nas agências do Paraná. Seus objetivos específicos foram: verificar as principais mudanças ocorridas no atendimento do banco do BB.

A metodologia de Bairronuevo foi através de um levantamento bibliográfico sobre o assunto, tendo como base as normas e atualizações do BACEN.

Conclui-se que o Banco do Brasil esta no caminho certo ao implantar um programa de excelência, mesmo com as mudanças radicais que isso venha trazer.

### **2.6.3 Satisfação dos Clientes de Terceira Idade com o Autoatendimento em Agência do Banco do Brasil.**

Outro trabalho de tema afim foi a monografia de Dócolas, apresentada na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, do curso de Mestrado em Engenharia 2004, sob orientação, do prof. Dr. Paulo Fernando Pinto Barcelos.

O objetivo de Dócolas foi avaliar ao grau de satisfação dos clientes da terceira idade com os serviços das salas de autoatendimento, da Agência Sul ( denominação fictícia para preservar a identificação da agencia foco). Os objetivos específicos são levantar as dificuldades de os clientes da terceira idade tem nas salas de autoatendimento dos bancos.

A metodologia utilizada foi de coletas de dados na agencia e também através de leituras bibliográficas, sites, revistas eletrônicas e artigos.

A conclusão sobre esse tema foi que 87% dos clientes dizem estar satisfeitos com o atendimento, mas a maioria dessa porcentagem mesmo se dizendo satisfeitos ainda tem desconfiança ao serem abordados pelos próprios funcionários.

#### **2.6.4 Qualidade nos Postos de Combustíveis da Grande Vitoria.**

A pesquisa de Ceccon elaborada em 2014, e divulgada na revista CRAES, tem como tema: qualidade nos postos de combustíveis da Grande Vitoria.

Seu objetivo é buscar analisar os processos de qualidade para um bom atendimento aos clientes de postos de combustíveis da Grande Vitoria. O seu objetivo específico, é levantar referencial teórico sobre o tema.

A metodologia de Ceccon foi a partir de visitas em postos de gasolinas da Grande Vitoria que estão diretamente ligadas ao bom atendimento. A coleta de dados será realizada também em revistas eletrônicas, dicionários, sites, artigos e livros relacionados com o tema, jornais teses.

Com isso Ceccon constatou que o atendimento é fundamental para a formação de mercado de Postos de Combustíveis.

#### **2.6.5 Qualidade no Atendimento.**

No trabalho científico apresentado por Cabral, na Universidade de Cândido Mendes em Niterói, do curso de Gestão de Recursos Humanos 2006, sob orientação do professor Emília Maria Mendonça Perentoni.

O objetivo geral da pesquisa de Cabral é estudar e analisar a qualidade no autoatendimento bancário.

A metodologia aplicada trata-se de pesquisa bibliográficas através de estudos em artigos, livros, pesquisa de campo e matérias acessados em sites.

A pesquisa concluiu que o banco deveria reavaliar e mudar os seus procedimentos para uma melhor conquista no seu nível de qualidade e conseguir assim gerar uma melhoria continua na busca da satisfação dos clientes.

### 3 METODOLOGIA

Esta pesquisa tem como objetivo analisar a qualidade no atendimento bancário aos clientes da terceira idade, na Agência Augusto Leite da Caixa Econômica Federal, SE (CEF).

[...] a metodologia é um estudo dos métodos e das etapas de um determinado processo. Tem como objetivo captar e analisar as características e os vários métodos disponíveis, avaliar suas capacidades, potencialidades, limitações ou distorções e criticar os pressupostos ou as implicações de sua utilização. É também considerada uma forma de conduzir a pesquisa ou um conjunto de regras para ensino de ciência e arte[...]. (VERGARA, 2013 p.37).

Assim, para elaboração dessa pesquisa tomou-se como base na classificação definida por Vergara (2013), sistemáticas possíveis de tipos de pesquisa, dois critérios básicos: quanto aos fins, quanto aos meios; sendo assim neste trabalho serão utilizados os seguintes tipos:

#### 3.1 Quanto aos Fins

Quanto aos fins a pesquisa é **descritiva e explicativa**. Descritiva porque levantara determinados fenômenos, como a satisfação do cliente perante o atendimento. Explicativa, porque ira colocar algo intangível como a qualidade no serviço, visando explicar a ocorrência dessa qualidade desse fenômeno. **Pesquisa exploratória**, “é usada para em casos nos quais é necessário definir o problema com maior precisão” (MALHOTRA, 2001), ela é usada onde se tem pouco conhecimento sistematizado, sendo assim não contem hipóteses na fase inicial, porem no transcorrer da pesquisa estas poderá surgir naturalmente. **Pesquisa metodológica**, porque almeja avaliar o nível de satisfação dos clientes da agência, em relação á qualidade do atendimento, usando como instrumento de captação um questionário.

#### 3.2 Quanto aos Meios

Quanto aos meios, tratasse de **pesquisa bibliográfica**, por ser “um estudo sistematizado desenvolvido em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral” (VERGARA, 2013, p.48); **pesquisa de campo**, “realizada no local onde ocorre o fenômeno ou que dispõe de elementos para explica-los. Pode acrescentar entrevistas, aplicação de questionários testes e observação participante ou não.(VERGARA, 2013 p. 47, 48).

Empregou-se também o **método quantitativo**, que de acordo com Vergara et al.(2010, p.30) “a análise quantitativa esta apoiada em dados estatísticos que a delimitam, comprovando o que se pretende demonstrar”.

É valido ressaltar que a excelência no atendimento deve ser feita para todos os clientes e não para aqueles que precisam de um atendimento preferencial, independente da sua circunstância social. Segundo o site do banco Caixa Econômica Federal atende a todo o publico de forma igual. Quando não se encontra este tipo de aceitação, tal clientela tem a opção de reclamar e exigir mudanças, e ainda mudar de banco caso não ocorram ás melhorias necessárias.

De acordo com Kotler (2000, p.32), “cita que clientes insatisfeitos param de comprar ou passam a comprar no concorrente para experimentar”.

No caso do banco, os idosos quando não satisfeitos com o atendimento, passam a receber suas aposentadorias em outras instituições. Sendo assim, quando acontece a desconfiança, a insatisfação e a incongruência do cliente para a instituição/empresa, o resgate pela a confiança e credibilidade fica cada vez mais difícil. Nesse caso, o relacionamento humano passa a ter um papel fundamental no atendimento a essa categoria de clientes.

### **3.3 Variáveis a serem Analisadas no Atendimento:**

- Dificuldade de acesso ás informações;
- Demora a solucionar problemas;
- Falta de cortesia;

As variáveis iram ajudar a obtemos informações sobre o atendimento, o qual os clientes da terceira idade são submetidos na agencia Augusto Leite da Caixa Econômica Federal. Os métodos utilizados para o desenvolvimento deste trabalho foram sites, estudos em livros, revistas relacionadas com o tema. Para concluir que a qualidade no atendimento é um diferencial essencial para as organizações e que não deve ser ignorado, pois um cliente que é bem recepcionado sempre retornara e fara com que a empresa tenha bons resultados.

“A qualidade é um nível de excelência que a empresa escolheu alcançar para satisfazer a sua clientela alvo e ao mesmo tempo, a medida com que ela se conforma a esse nível”. HOROVITZ (apud, Araújo 1993, p.27).

### **3.4 Universo e Amostra**

A agência Augusto Leite da Caixa Econômica Federal presta vários tipos de atendimento então priorizamos somente os serviços que estão disponíveis na sala de autoatendimento.

Para que a pesquisa seja considerada relevante, levaram-se em consideração somente os clientes que recebem benefícios do INSS na agência como, por exemplo, aposentadoria, pensão, etc..., e a idade também foi definida, os idosos a partir de 60 anos de ambos os sexos participaram da pesquisa. Os dados da pesquisa foram coletados através de questionários aplicados na sala de autoatendimento da agência. O universo amostral ou população é composto de 71 clientes.

O questionário possui oito perguntas, sendo sete perguntas fechadas e uma pergunta aberta, para que os clientes possam expressar suas opiniões com sugestões quanto a possíveis melhorias ao atendimento que recebem dos funcionários do banco. Assim os resultados da pesquisa de campo serão apresentados através de gráficos.

## **4 APRESENTAÇÃO DA ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Neste capítulo, serão apresentados os dados referentes à pesquisa coletados através da aplicação de um questionário. A pesquisa visa demonstrar o grau de satisfação dessa faixa etária de clientes, com os serviços prestados na sala de autoatendimento da Agência da Caixa Econômica Augusto Leite. A pesquisa foi realizada nos primeiros 15 dias úteis do mês de outubro de 2017.

Ressaltasse que os aspectos abordados no questionário foram com relação aos termos: qualidade no atendimento geral, produtos oferecidos, tempo de espera e presteza dos colaborado e quanto às melhorias que eles surgiriam ao banco para que assim pudessem ser mais bem recepcionados.

### **4.1 Caracterização da Empresa**

A Caixa Econômica da Corte foi fundada em 12 de janeiro de 1861 por Dom Pedro II. E hoje conhecida como Caixa Econômica Federal, o que incentivou a sua origem foi a ideia de fazer a pessoas pouparem o dinheiro, guardando em estabelecimentos como o banco. Mas isso só veio a acontecer de fato em 1934, no governo do Presidente Getúlio Vargas.

Com isso a empresa podia fornecer em préstimos e penhor aos seus clientes da época. Deste modo a Caixa Econômica rapidamente passou a ser mais procurada por pessoas que precisavam de empréstimos ou apenas economizar, incluído os escravos que naquele tempo fazia poupanças para comprar suas cartas de alforrias.

Hoje a Caixa Econômica Federal é o maior banco público da América Latina além de seu foco em operações comercial, outro fator forte e diferencial do banco são suas operações sociais, como Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), programa de Integração Social (PIS), e Habitação popular Programa de Arrendamento Residencial (PAR), Carta de Credito. Agente pagador do Bolsa Família e Seguro Desemprego.

Atua em financiamentos de obras públicas como saneamento básico, além de ser responsável pelos jogos lotéricos desde 1961. A Caixa Econômica Federal é um órgão público controlado pelo Tesouro Nacional da Republica Federativa do Brasil e fiscalizado pelo Banco Central.

### **4.2 Missão, Visão e Valores**

### Missão

Atuar na promoção da cidadania e do desenvolvimento sustentável do país, como instituição financeira, agente de políticas públicas e parceira estratégica do Estado brasileiro.

### Visão

A Caixa será referência mundial como banco público integrado, rentável, socialmente responsável, eficiente, ágil com permanente capacidade de renovação e consolidada sua posição como banco da maioria da população brasileira.

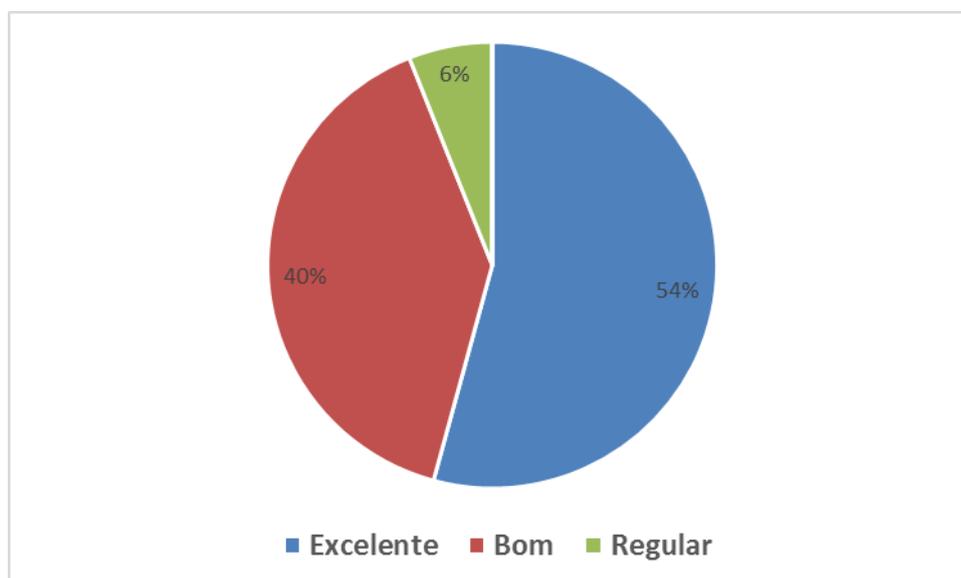
### Valores

- Sustentabilidade econômica financeira e socioambiental.
- Valorização dos ser humano.
- Respeito á diversidade.
- Transparência e ética com o cliente.
- Reconhecimento e valorização das pessoas que fazem a CAIXA.
- Eficiência e inovação nos serviços, produtos e processos.

A Caixa Econômica Federal hoje possui agencias bancarias e postos de atendimentos em todo Brasil sendo mais de quatro mil agencias em funcionamento empregando, através de concurso público, mais de 100 mil empregados.

### 4.3 Análise

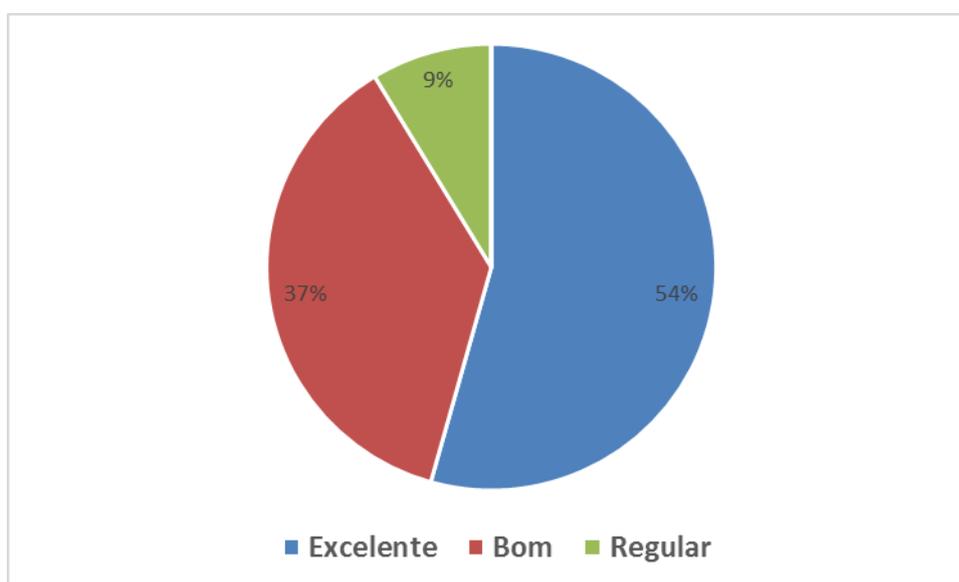
**Gráfico 1 Qualidade na abordagem ao cliente da terceira idade.**



Fonte: coleta de dados da pesquisa.

Verificou que 54% dos clientes idosos que frequentam esta agencia bancaria, afirmam que são bem abordados pelos funcionarios e isso demonstra a satisfação desse publico. Outros 40% também concordam com a boa a abordagem. Dentre esses 6% acham regular , e ruim e pessimo não tiveram porcentagem. Quanto a abordagem o resultado do grafico nos trás o grau de satisfação desses clientes, confirmando a teoria do autor Ferreira, dis que o atendimento é um efeito de troca de ações. Já o autor Bogman também constata que o bom atendimento é o que determina o sucesso de uma empresa.

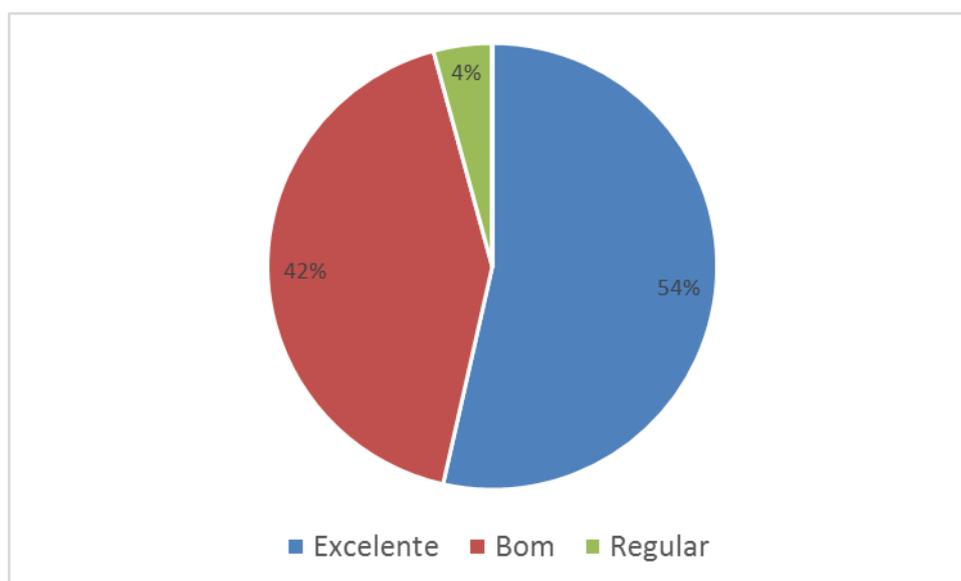
**Gráfico 2 Comunicação e informação ao cliente da terceira idade.**



Fonte: coleta de dados da pesquisa.

Verificou-se que 54% dos clientes concordam que a comunicação e informações que são passadas na sala de autoatendimento da agencia estão sendo realizadas com excelencia, ou seja o procedimento é eficaz e não há dificuldades quanto esse quesito. Outros 37% acham que esta bom ou dentro do que eles acham normal, para 9% destes clientes esta regular, grande parte deste publico e ruim e pessimo não teve nenhum grau de porcentagem. O resultado deste grafico afirma a teoria do autor Marques, que mostra que a comunicação requer alguns requisitos básicos como, conhecer, falar, ouvir e perceber. Sendo assim a comunicação estabelecida entre os funcionários e os clientes é clara, objetiva, sem desgastes e sem indiferenças.

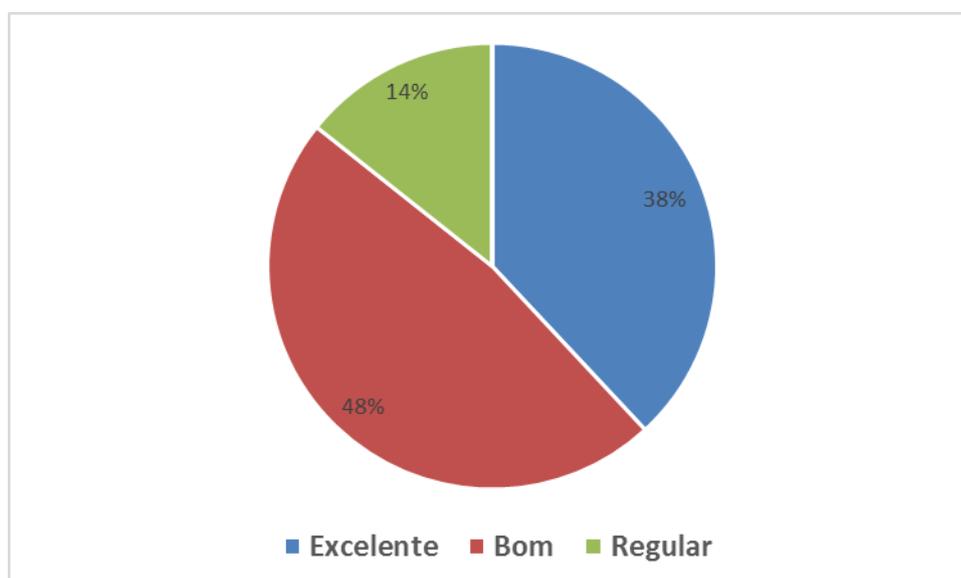
**Gráfico 3 Cortesia e presteza dos colaboradores.**



Fonte: coleta de dados da pesquisa.

Verificou-se que 54% dos clientes que além da comunicação e informações que são passadas de maneira correta à cortesia nos serviços e isso resulta na satisfação dos mesmos. Outros 37% acham que está bom, para 9% destes clientes está regular, ruim e péssimo não teve nenhuma porcentagem. Com base na teoria do autor Marques, cortesia e presteza ajudam a fidelizar os clientes que estando satisfeitos voltaram sempre que necessário, ele também considera o bom atendimento um fator de extrema importância para as empresas que almejam ter sucesso.

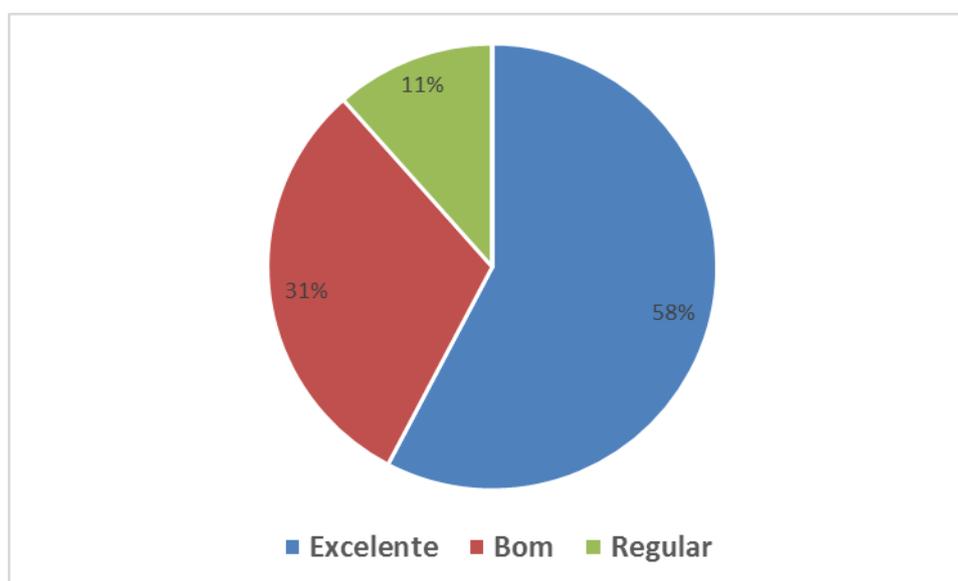
#### **Gráfico 4 Qualidade dos produtos oferecidos.**



Fonte: coleta de dados da pesquisa

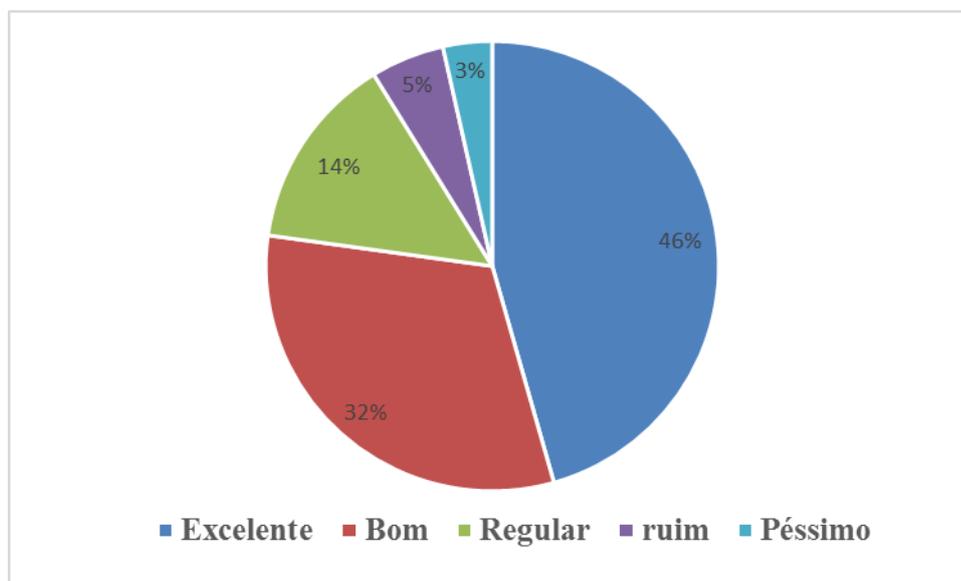
Tratando-se quanto a qualidade dos produtos oferecidos a estes clientes, para 38% esta excelente, 48% dos idosos acham bom e outros 14% regular, ruim e pessimo não teve porcentagem. Tratando-se quanto a qualidade dos produtos oferecidos a estes clientes são emprestimo consiguinado, seguro de vida ou carro dentre outros, são destinados a este publico que frenquenta as salas de autoatendimento para 38% esta excelente, 48% dos idosos acham bom e outros 14% regular, ruim e pessimo não teve porcentagem. Com base na teoria do autor Lobos, a qualidade pode ser atribuida a qualquer coisa ou ação, no caso da Agência Augusto Leite da CEF, além dos serviços oferecidos percebe-se que os produtos também parecem agradar os clientes.

#### **Gráfico 5 Qualidade no desempenho do serviço.**



Fonte: coleta de dados da pesquisa.

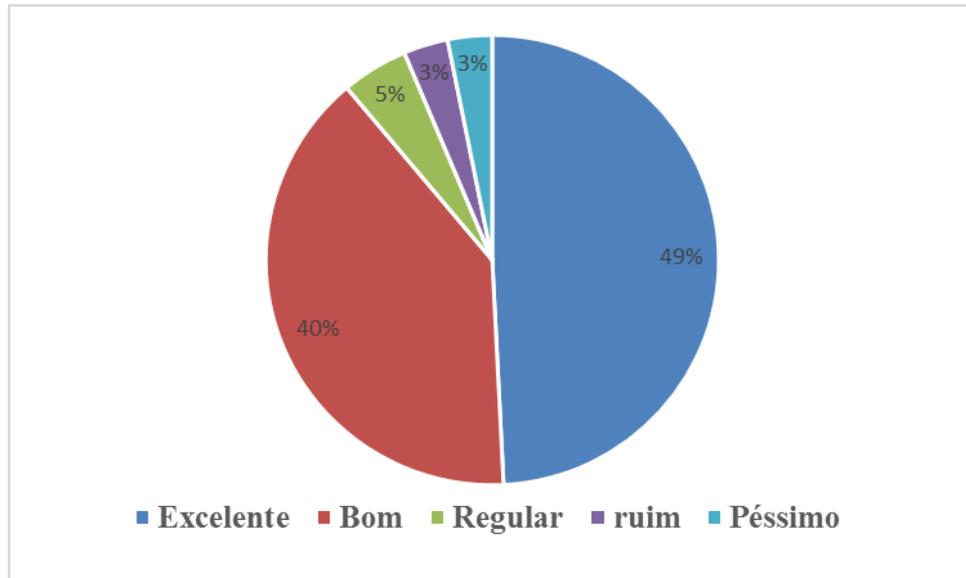
No gráfico 5 verificou-se que 58% dos clientes acham que a qualidade no desempenho do serviço esta excelente, quando falamos em serviços isso envolve todas as outras variáveis apresentadas anteriormente, presteza, cortesia são imprescindíveis. Outros 31 acham que o desempenho está bom, e 11% regular, ruim e péssimo não tiveram porcentagem. Com base na teoria do autor Araújo a qualidade no desempenho dos serviços é o que fornece valor para os clientes, sendo um grande diferencial entre as organizações.

**Gráfico 6 Tempo de espera para ser atendido.**

Fonte: coleta de dados da pesquisa.

Verificou-se que no gráfico 6, para 46% dessa faixa etária de clientes está excelente o tempo de espera, ou seja, a agência cumpre o estatuto do idoso quanto ao atendimento preferencial que presume que seja mais rápido que os outros atendimentos a este público. Outros 32% desses clientes acham bom, 14% regular, ruim aparece com 5% e péssimo 3% para essa porcentagem de clientes ainda há o que melhorar relacionado aos atendimentos e sua espera. Segundo a teoria dos autores Correia e Giansi, diz que os clientes fazem uma avaliação da qualidade do serviço em todo o processo da prestação dele. Com isso podemos visualizar no gráfico que o total de 7% dos clientes não está satisfeito com tempo de espera do atendimento, mas isso pode ser trabalhado e melhorado.

**Gráfico 7 Qualidade no atendimento geral ao Cliente.**



Fonte: coleta de dados da pesquisa.

No gráfico -7 verificou-se que segundo 49% dos idosos esta excelente a qualidade geral do atendimento já outros 40% acham bom, 5% regular, ruim 3% e péssimo 3%. No atendimento em geral e baseado na teoria do autor Kotler, diz que prazer e desencantamento andam juntos, os usuários estão sempre fazendo um comparação no geral, seja no serviço ou produto.

#### **8- Sugestões para melhorias na qualidade do atendimento?**

A pergunta aberta que foi para obter a opinião dos clientes com relação a melhorias no atendimento, os clientes respondeu quanto ao tempo de espera da agencia, mesmo sendo preferencial para alguns destes clientes nas salas de autoatendimento deveria haver mais funcionários. Segundo o gerente da Agencia, isso acontece por conta dos primeiros dez dias úteis do mês, por causa dos pagamentos de benefícios e salários as agencias costumam lotar.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado este financeiro está cada vez mais competitivo, a evolução desse setor é constante, e em época de crise que a competição se aflora entre os concorrentes. Um dos diferenciais mais requisitados é a qualidade nos serviços prestados, os clientes estão cada vez mais exigente e busca por um bom atendimento, então aquela empresa que prezar em manter um atendimento de qualidade com presteza, cortesia, confiança e que passe credibilidade ao cliente com certeza sairá na frente das demais.

Na apuração dos resultados da análise aplicada através de um questionário, a primeira pergunta foi quanto a abordagem aos clientes idosos, percentual foi de 54% e isso reflete o bom desempenho da empresa.

Nas variáveis cortesia e presteza destacou-se que para 54% desses clientes estão satisfeitos com o bom desempenho e atenção que recebem dos funcionários e isso engradece a relevante que os clientes da terceira idade têm para essas organizações.

Segundo Marques (1997 p.157), “[...] diz que não é possível atender o cliente, sem antes saber o que ele deseja [...]”. Faz-se necessário ouvir o cliente e entender o que ele quer dizer e estabelecer uma comunicação sem desgastes e sem adivinhações, para não correr o risco de irrita-lo.

Nas questões de abordagem e qualidade no atendimento em geral foi possível afirmar que a Agencia Augusto leite, presta bons e excelentes serviços já que o maior percentual foi da variável excelência com 54%. Respondendo assim um dos objetivos específicos, que é medir o grau de satisfação desses clientes diante do atendimento. A tecnologia esta avançando cada vez mais, e as empresas precisam acompanhar essa evolução sem deixar seus usuários desatualizados. Quanto às mudanças nas salas de autoatendimento, é possível identificar que esses clientes estão acompanhando através das informações que são passadas pelos funcionários a eles. A agência disponibiliza alguns funcionários e estagiários para melhor atender seus clientes.

Quanto a situação problema os resultados desta análise mostra que embora exista um percentual de 7% nos quesitos ruim e péssimo no quesito tempo, isso não afeta diretamente no atendimento como um todo.

De acordo com Kotler (2006, p.151) “[...] é fundamental fidelizar os clientes e para isso deve-se alcançar a satisfação dos mesmos [...]”. Pois esses são responsáveis pela obtenção de novos clientes. É recomendado que fossem observadas as melhorias que a análise traz em questão para que esse número percentual não aumente.

**Melhorias a propostas a sala de autoatendimento** da agencia Augusto Leite segundo os clientes e analise realizada, mostra que essa faixa etária de clientes ainda é significativa para as instituições financeiras, e costumam frequentar as agencias nos quinze primeiros dias úteis do mês em massa, então sugerisse que a agencia disponibilize uma quantidade maior de funcionários no autoatendimento para assim não haver esperas mais prolongas, já que o intuito das SAA (Sala de Autoatendimento) é evitar filas no interior das agencias bancarias.

O resultado da pesquisa mostra que os clientes da terceira idade estão satisfeitos com os atendimentos que o banco oferece e inclusive com os produtos ofertados que teve um percentual de 48%, como foi visto na analise dos dados, porem uma pequena parcela desses clientes ainda estão insatisfeitos com o tempo de espera e isso não deve passar despercebido. Ao dar voz a esses clientes percebe-se que são grandes frequentadores das ATMs bancarias e que são vistos com bons olhos pelos bancários, pela facilidade de fazer negócios com a instituição financeira, também são bons pagadores, mas o que se destaca da pesquisa é a satisfação que esse público tem ao ser atendidos nos serviços eletrônicos e isso demonstra um ponto positivo e enfatizam que esses serviços estão sendo bem executados.

Conclui-se que, a partir dos dados coletados, a excelência no atendimento está sendo cumpridos, os clientes da terceira idade que frequentam esta agência especificamente, é bem recepcionado e atendido com cortesia e presteza, este trabalho tem como objetivo contribuir ou servir de revisão de leitura para futuras pesquisas já que as necessidades mudam e a tecnologia avança rapidamente, a globalização e o mercado financeiro crescem sem parar e os idosos de hoje não serão os mesmo de amanhã.

E por outro lado por meio deste trabalho é possível obter informação sobre como esta o nível de satisfação com os serviços bancários prestados a essa faixa etária de clientes, terão informações sobre os clientes da terceira idade e o quanto são relevantes no setor financeiro. Essa pesquisa fala de qualidade e satisfação no atendimento aos clientes idosos, tendo um referencial teórico importante para próximos estudos sobre esse tema.

## REFERÊNCIAS

**ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas.** NBR ISO 9000:2005 Sistema de gestão da qualidade: Fundamentos e vocabulários. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

ARAÚJO, Bruno. C. **Qualidade no Atendimento.** Gestão de Recursos Humana, Universidade Cândido Mendes 2006, disponível em <http://ovn.edu.br>. Acessado: 2 mai.2017.

BAIRRONUEVO, Roseli M. Colombo. **A excelência no atendimento sob a visão dos funcionários do Banco do Brasil do Paraná.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul, curso de Administração 2007. Disponível em <http://www.avm.edu.br> Acessado em 30 mar. 2017.

BOGMAN, Itzhakmeim. **Marketing de Relacionamento: estratégia de fidelização e sua implicação financeira.** São Paulo: Nobel, 2002.

BRANDÃO, Guimarães. **Competências Profissionais**, relevantes à qualidade no atendimento bancário. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v.35, n 6 nov./dez. 2001, disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br> .Acessado: 18 abr.2017.

BRASIL, BRASILIA. **Constituição ( 1º, out.2003) Art. 3 paragrafo único.** Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/L10.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm) Acessado em 26 abr. 2017.

BRASIL. **Caixa Econômica Federal:** a vida pede mais que um banco, disponível em <http://www.caixa.gov.br/Paginas/home-caixa.aspx>>. Acessado: 20 mar. 2017. Ed. São Paulo: Atlas, 1996.

CABRAL, Bruno Araújo. **Qualidade no Atendimento.** Universidade de Candido Mendes, Niterói 2006. Disponível em <http://www.avm.edu.br> acessado em 26 mar.2017.

CECCON, Jackson . **Qualidade nos Postos de Combustíveis da Grande Vitoria.** **Revista CRAES** 2014. Disponível em <http://www.craes.org.br/arquivo/artigoTecnico/Artigo> Acessado em 20 abr.2017.

COSTA, Bento Alves filho Pires, PÉRICLES José; **O Atendimento Humano Como Suporte Incentivo ao Autoatendimento em Bancos.** **Revista FAE centro universitário.** Disponível em <https://revistafae.fae.edu/revistafae/article/view/459/354> Acessado em 18 nov. 2017.

DÓCOLAS, Evangelas Nicolau. **Satisfação dos clientes da terceira idade com autoatendimento em uma Agência do Banco do Brasil.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre 2004. Disponível em <http://www.avm.edu.br> Acessado em 25 mar.2017.

FITZSIMMONS, James A, FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços:** operações, estratégia e tecnologia da informação. 6. ed. Porto Alegre: Bookmam, 2010.

GALLETTI, Aldous Albuquerque. **O bom Atendimento dos Bancos.** Disponível em: <http://www.febraban.com.br>. Acesso: 15 abr.2017.

GAZETA DO POVO. **Caixas eletrônicos faz 40 anos.** Disponível em <http://www.gazetadopovo.com.br/tecnologia/caixa-eletronico-faz-40-anos-aiwkw248ujv2421mvdzen9xzi> Acessado em 18 de nov. 2017.

GIANESI, I.G N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços. Operações para a Satisfação do cliente.** São Paulo, Atlas 1994.

GOMES, P. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufaturados aos serviços de informação, **Cadernos BAD**, vol. 2, p. 6-18, 2004.

HOROVITZ, Jaques. **Qualidade de serviços: a batalha pela conquista do cliente.** São Paulo: Nobel 1993.

KOTLER, Philip, KELLER Kevin e Lane. **Administração de Marketing**, 12 ed. São Paulo: Patrice Hall, 2006.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing:** a edição do novo milênio. Tradução Bazán Tecnologia e Linguística. 10 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 5.ed São Paulo: Atlas, 1998.

LACERDA, Flávia Alves de Brito. **Gestão da Qualidade:** fundamentos da excelência. Brasília: SEBRAE, 2005.

LAS CASAS, Alexandre Luizzi. **Marketing de serviços.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LOBOS, Júlio **Encantando o Cliente: Externo e Interno.** 9ª Ed, São Paulo: Hamburg, 1993.

MAHLOTRA, N. **Pesquisa de Marketing.** 3ed. Porto Alegre, Bookman, 2001.

MARQUES, Fabio. **Guia pratico da qualidade total dos serviços.** São Paulo APMS, 1997.

McKENNA, Regis. **Marketing de Relacionamento.** Rio de Janeiro: Campus, 1991.

PALADINI, Edson Pacheco; BOUER, Gregório; FERREIRA; J.J.A. **Gestão da Qualidade: teoria de casos.** Rio de janeiro: Elsevier, 2005.

PLANALTO. **Estatuto do Idoso**, art.3º paragrafo único, 1º, out.2003, disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/L10.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm) Acessado: 26 abr.2017.

ROSENDO, Zuleide. Universidade Cândido Mendes. **Qualidade no Atendimento Bancário.** Rio de Janeiro 2005. Disponível em <http://www.avm.edu.br> Acessado em 29 abr.2017

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos de pesquisa em Administração.** 14ª ed. São Paulo: Atlas, 2013.

## APÊNDICE



**SOCIEDADE DE ENSINO SUPERIOR AMADEUS  
FACULDADE AMADEUS / INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO AMADEUS**

**Apêndice – A Questionário de Pesquisa Aplicado aos Clientes da Terceira Idade.**

Este questionário tem o objetivo de conhecer o grau de satisfação dos clientes idosos em relação ao atendimento do Banco (Caixa Econômica Federal). Sua participação é fundamental para obtenção do resultado.

**Questionário**

1. Qualidade na abordagem ao cliente da terceira idade?  
 bom  regular  ruim  péssimo  excelente

2. Comunicação e informação ao cliente da terceira idade?  
 bom  regular  ruim  péssimo  excelente.

3. Cortesia e presteza dos colaboradores?  
 bom  regular  ruim  péssimo  excelente.

4. Qualidade dos produtos oferecidos?  
 bom  regular  ruim  péssimo  excelente

5. Qualidade no desempenho do serviço?  
 bom  regular  ruim  péssimo  excelente

6. Tempo de espera para ser atendido?  
 bom  regular  ruim  péssimo  excelente

7. Qualidade no atendimento geral ao cliente?  
 bom  regular  ruim  péssimo  excelente

**8. Sugestões para melhoria da qualidade no atendimento?**

---

---

---

## **ANEXO**

# Presidência da República

## Casa Civil

### Subchefia para Assuntos Jurídicos

#### LEI Nº 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003.

[\(Vide Decreto nº 6.214, de 2007\)](#)

Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### TÍTULO I

##### Disposições Preliminares

Art. 1º É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Art. 2º O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art. 3º É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

~~Parágrafo único. A garantia de prioridade compreende:~~

§ 1º A garantia de prioridade compreende: [\(Redação dada pela Lei nº 13.466, de 2017\)](#)

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população;

II – preferência na formulação e na execução de políticas sociais públicas específicas;

III – destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas com a proteção ao idoso;

IV – viabilização de formas alternativas de participação, ocupação e convívio do idoso com as demais gerações;

V – priorização do atendimento do idoso por sua própria família, em detrimento do atendimento asilar, exceto dos que não a possuam ou careçam de condições de manutenção da própria sobrevivência;

VI – capacitação e reciclagem dos recursos humanos nas áreas de geriatria e gerontologia e na prestação de serviços aos idosos;

VII – estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre os aspectos biopsicossociais de envelhecimento;

VIII – garantia de acesso à rede de serviços de saúde e de assistência social locais.

IX – prioridade no recebimento da restituição do Imposto de Renda. [\(Incluído pela Lei nº 11.765, de 2008\).](#)

§ 2º Dentre os idosos, é assegurada prioridade especial aos maiores de oitenta anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos. [\(Incluído pela Lei nº 13.466, de 2017\)](#)

Art. 4º Nenhum idoso será objeto de qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei.

§ 1º É dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso.

§ 2º As obrigações previstas nesta Lei não excluem da prevenção outras decorrentes dos princípios por ela adotados.

Art. 5º A inobservância das normas de prevenção importará em responsabilidade à pessoa física ou jurídica nos termos da lei.

Art. 6º Todo cidadão tem o dever de comunicar à autoridade competente qualquer forma de violação a esta Lei que tenha testemunhado ou de que tenha conhecimento.

Art. 7º Os Conselhos Nacional, Estaduais, do Distrito Federal e Municipais do Idoso, previstos na [Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994](#), zelarão pelo cumprimento dos direitos do idoso, definidos nesta Lei.

## TÍTULO II Dos Direitos Fundamentais

### CAPÍTULO I Do Direito à Vida

Art. 8º O envelhecimento é um direito personalíssimo e a sua proteção um direito social, nos termos desta Lei e da legislação vigente.

Art. 9º É obrigação do Estado, garantir à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável e em condições de dignidade.

### CAPÍTULO II Do Direito à Liberdade, ao Respeito e à Dignidade

Art. 10. É obrigação do Estado e da sociedade, assegurar à pessoa idosa a liberdade, o respeito e a dignidade, como pessoa humana e sujeito de direitos civis, políticos, individuais e sociais, garantidos na Constituição e nas leis.

§ 1º O direito à liberdade compreende, entre outros, os seguintes aspectos:

I – faculdade de ir, vir e estar nos logradouros públicos e espaços comunitários, ressalvadas as restrições legais;

II – opinião e expressão;

III – crença e culto religioso;

IV – prática de esportes e de diversões;

V – participação na vida familiar e comunitária;

VI – participação na vida política, na forma da lei;

VII – faculdade de buscar refúgio, auxílio e orientação.

§ 2º O direito ao respeito consiste na inviolabilidade da integridade física, psíquica e moral, abrangendo a preservação da imagem, da identidade, da autonomia, de valores, idéias e crenças, dos espaços e dos objetos pessoais.

§ 3º É dever de todos zelar pela dignidade do idoso, colocando-o a salvo de qualquer tratamento desumano, violento, aterrorizante, vexatório ou constrangedor.

### CAPÍTULO III Dos Alimentos

Art. 11. Os alimentos serão prestados ao idoso na forma da lei civil.

Art. 12. A obrigação alimentar é solidária, podendo o idoso optar entre os prestadores.

~~Art. 13. As transações relativas a alimentos poderão ser celebradas perante o Promotor de Justiça, que as referendará, e passarão a ter efeito de título executivo extrajudicial nos termos da lei processual civil.~~

Art. 13. As transações relativas a alimentos poderão ser celebradas perante o Promotor de Justiça ou Defensor Público, que as referendará, e passarão a ter efeito de título executivo extrajudicial nos termos da lei processual civil. [\(Redação dada pela Lei nº 11.737, de 2008\)](#)

Art. 14. Se o idoso ou seus familiares não possuírem condições econômicas de prover o seu sustento, impõe-se ao Poder Público esse provimento, no âmbito da assistência social.

#### CAPÍTULO IV Do Direito à Saúde

Art. 15. É assegurada a atenção integral à saúde do idoso, por intermédio do Sistema Único de Saúde – SUS, garantindo-lhe o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para a prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos.

§ 1º A prevenção e a manutenção da saúde do idoso serão efetivadas por meio de:

I – cadastramento da população idosa em base territorial;

II – atendimento geriátrico e gerontológico em ambulatórios;

III – unidades geriátricas de referência, com pessoal especializado nas áreas de geriatria e gerontologia social;

IV – atendimento domiciliar, incluindo a internação, para a população que dele necessitar e esteja impossibilitada de se locomover, inclusive para idosos abrigados e acolhidos por instituições públicas, filantrópicas ou sem fins lucrativos e eventualmente conveniadas com o Poder Público, nos meios urbano e rural;

V – reabilitação orientada pela geriatria e gerontologia, para redução das seqüelas decorrentes do agravo da saúde.

§ 2º Incumbe ao Poder Público fornecer aos idosos, gratuitamente, medicamentos, especialmente os de uso continuado, assim como próteses, órteses e outros recursos relativos ao tratamento, habilitação ou reabilitação.

§ 3º É vedada a discriminação do idoso nos planos de saúde pela cobrança de valores diferenciados em razão da idade.

§ 4º Os idosos portadores de deficiência ou com limitação incapacitante terão atendimento especializado, nos termos da lei.

§ 5º É vedado exigir o comparecimento do idoso enfermo perante os órgãos públicos, hipótese na qual será admitido o seguinte procedimento: [\(Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013\)](#)

I - quando de interesse do poder público, o agente promoverá o contato necessário com o idoso em sua residência; ou [\(Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013\)](#)

II - quando de interesse do próprio idoso, este se fará representar por procurador legalmente constituído. [\(Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013\)](#)

§ 6º É assegurado ao idoso enfermo o atendimento domiciliar pela perícia médica do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, pelo serviço público de saúde ou pelo serviço privado de saúde, contratado ou conveniado, que integre o Sistema Único de Saúde - SUS, para expedição do laudo de saúde necessário ao exercício de seus direitos sociais e de isenção tributária. [\(Incluído pela Lei nº 12.896, de 2013\)](#)

§ 7º Em todo atendimento de saúde, os maiores de oitenta anos terão preferência especial sobre os demais idosos, exceto em caso de emergência. [\(Incluído pela Lei nº 13.466, de 2017\)](#).

Art. 16. Ao idoso internado ou em observação é assegurado o direito a acompanhante, devendo o órgão de saúde proporcionar as condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo o critério médico.

Parágrafo único. Caberá ao profissional de saúde responsável pelo tratamento conceder autorização para o acompanhamento do idoso ou, no caso de impossibilidade, justificá-la por escrito.

Art. 17. Ao idoso que esteja no domínio de suas faculdades mentais é assegurado o direito de optar pelo tratamento de saúde que lhe for reputado mais favorável.

Parágrafo único. Não estando o idoso em condições de proceder à opção, esta será feita:

I – pelo curador, quando o idoso for interditado;

II – pelos familiares, quando o idoso não tiver curador ou este não puder ser contactado em tempo hábil;

III – pelo médico, quando ocorrer iminente risco de vida e não houver tempo hábil para consulta a curador ou familiar;

IV – pelo próprio médico, quando não houver curador ou familiar conhecido, caso em que deverá comunicar o fato ao Ministério Público.

Art. 18. As instituições de saúde devem atender aos critérios mínimos para o atendimento às necessidades do idoso, promovendo o treinamento e a capacitação dos profissionais, assim como orientação a cuidadores familiares e grupos de auto-ajuda.

~~Art. 19. Os casos de suspeita ou confirmação de maus-tratos contra idoso serão obrigatoriamente comunicados pelos profissionais de saúde a quaisquer dos seguintes órgãos:~~

Art. 19. Os casos de suspeita ou confirmação de violência praticada contra idosos serão objeto de notificação compulsória pelos serviços de saúde públicos e privados à autoridade sanitária, bem como serão obrigatoriamente comunicados por eles a quaisquer dos seguintes órgãos: [\(Redação dada pela Lei nº 12.461, de 2011\)](#)

I – autoridade policial;

II – Ministério Público;

III – Conselho Municipal do Idoso;

IV – Conselho Estadual do Idoso;

V – Conselho Nacional do Idoso.

§ 1º Para os efeitos desta Lei, considera-se violência contra o idoso qualquer ação ou omissão praticada em local público ou privado que lhe cause morte, dano ou sofrimento físico ou psicológico. [\(Incluído pela Lei nº 12.461, de 2011\)](#)

§ 2º Aplica-se, no que couber, à notificação compulsória prevista no **caput** deste artigo, o disposto na [Lei nº 6.259, de 30 de outubro de 1975](#). [\(Incluído pela Lei nº 12.461, de 2011\)](#)

## CAPÍTULO V

### Da Educação, Cultura, Esporte e Lazer

Art. 20. O idoso tem direito a educação, cultura, esporte, lazer, diversões, espetáculos, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade.

Art. 21. O Poder Público criará oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ele destinados.

§ 1º Os cursos especiais para idosos incluirão conteúdo relativo às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna.

§ 2º Os idosos participarão das comemorações de caráter cívico ou cultural, para transmissão de conhecimentos e vivências às demais gerações, no sentido da preservação da memória e da identidade culturais.

Art. 22. Nos currículos mínimos dos diversos níveis de ensino formal serão inseridos conteúdos voltados ao processo de envelhecimento, ao respeito e à valorização do idoso, de forma a eliminar o preconceito e a produzir conhecimentos sobre a matéria.

Art. 23. A participação dos idosos em atividades culturais e de lazer será proporcionada mediante descontos de pelo menos 50% (cinquenta por cento) nos ingressos para eventos artísticos, culturais, esportivos e de lazer, bem como o acesso preferencial aos respectivos locais.

Art. 24. Os meios de comunicação manterão espaços ou horários especiais voltados aos idosos, com finalidade informativa, educativa, artística e cultural, e ao público sobre o processo de envelhecimento.

Art. 25. O Poder Público apoiará a criação de universidade aberta para as pessoas idosas e incentivará a publicação de livros e periódicos, de conteúdo e padrão editorial adequados ao idoso, que facilitem a leitura, considerada a natural redução da capacidade visual.

#### CAPÍTULO VI Da Profissionalização e do Trabalho

Art. 26. O idoso tem direito ao exercício de atividade profissional, respeitadas suas condições físicas, intelectuais e psíquicas.

[art27](#)Art. 27. Na admissão do idoso em qualquer trabalho ou emprego, é vedada a discriminação e a fixação de limite máximo de idade, inclusive para concursos, ressalvados os casos em que a natureza do cargo o exigir.

Parágrafo único. O primeiro critério de desempate em concurso público será a idade, dando-se preferência ao de idade mais elevada.

Art. 28. O Poder Público criará e estimulará programas de:

I – profissionalização especializada para os idosos, aproveitando seus potenciais e habilidades para atividades regulares e remuneradas;

II – preparação dos trabalhadores para a aposentadoria, com antecedência mínima de 1 (um) ano, por meio de estímulo a novos projetos sociais, conforme seus interesses, e de esclarecimento sobre os direitos sociais e de cidadania;

III – estímulo às empresas privadas para admissão de idosos ao trabalho.

#### CAPÍTULO VII Da Previdência Social

Art. 29. Os benefícios de aposentadoria e pensão do Regime Geral da Previdência Social observarão, na sua concessão, critérios de cálculo que preservem o valor real dos salários sobre os quais incidiram contribuição, nos termos da legislação vigente.

Parágrafo único. Os valores dos benefícios em manutenção serão reajustados na mesma data de reajuste do salário-mínimo, **pro rata**, de acordo com suas respectivas datas de início ou do seu último reajustamento, com base em percentual definido em regulamento, observados os critérios estabelecidos pela [Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991](#).

Art. 30. A perda da condição de segurado não será considerada para a concessão da aposentadoria por idade, desde que a pessoa conte com, no mínimo, o tempo de contribuição correspondente ao exigido para efeito de carência na data de requerimento do benefício.

Parágrafo único. O cálculo do valor do benefício previsto no **caput** observará o disposto no **caput** e [§ 2º do art. 3º da Lei nº 9.876, de 26 de novembro de 1999](#), ou, não havendo salários-de-contribuição recolhidos a partir da competência de julho de 1994, o disposto no [art. 35 da Lei nº 8.213, de 1991](#).

Art. 31. O pagamento de parcelas relativas a benefícios, efetuado com atraso por responsabilidade da Previdência Social, será atualizado pelo mesmo índice utilizado para os reajustamentos dos benefícios do Regime Geral de Previdência Social, verificado no período compreendido entre o mês que deveria ter sido pago e o mês do efetivo pagamento.

Art. 32. O Dia Mundial do Trabalho, 1º de Maio, é a data-base dos aposentados e pensionistas.

#### CAPÍTULO VIII Da Assistência Social

Art. 33. A assistência social aos idosos será prestada, de forma articulada, conforme os princípios e diretrizes previstos na Lei Orgânica da Assistência Social, na Política Nacional do Idoso, no Sistema Único de Saúde e demais normas pertinentes.

Art. 34. Aos idosos, a partir de 65 (sessenta e cinco) anos, que não possuam meios para prover sua subsistência, nem de tê-la provida por sua família, é assegurado o benefício mensal de 1 (um) salário-mínimo, nos termos da Lei Orgânica da Assistência Social – Loas. [\(Vide Decreto nº 6.214, de 2007\)](#)

Parágrafo único. O benefício já concedido a qualquer membro da família nos termos do **caput** não será computado para os fins do cálculo da renda familiar **per capita** a que se refere a Loas.

Art. 35. Todas as entidades de longa permanência, ou casa-lar, são obrigadas a firmar contrato de prestação de serviços com a pessoa idosa abrigada.

§ 1º No caso de entidades filantrópicas, ou casa-lar, é facultada a cobrança de participação do idoso no custeio da entidade.

§ 2º O Conselho Municipal do Idoso ou o Conselho Municipal da Assistência Social estabelecerá a forma de participação prevista no § 1º, que não poderá exceder a 70% (setenta por cento) de qualquer benefício previdenciário ou de assistência social percebido pelo idoso.

§ 3º Se a pessoa idosa for incapaz, caberá a seu representante legal firmar o contrato a que se refere o **caput** deste artigo.

Art. 36. O acolhimento de idosos em situação de risco social, por adulto ou núcleo familiar, caracteriza a dependência econômica, para os efeitos legais. ([Vigência](#))

## CAPÍTULO IX Da Habitação

Art. 37. O idoso tem direito a moradia digna, no seio da família natural ou substituta, ou desacompanhado de seus familiares, quando assim o desejar, ou, ainda, em instituição pública ou privada.

§ 1º A assistência integral na modalidade de entidade de longa permanência será prestada quando verificada inexistência de grupo familiar, casa-lar, abandono ou carência de recursos financeiros próprios ou da família.

§ 2º Toda instituição dedicada ao atendimento ao idoso fica obrigada a manter identificação externa visível, sob pena de interdição, além de atender toda a legislação pertinente.

§ 3º As instituições que abrigarem idosos são obrigadas a manter padrões de habitação compatíveis com as necessidades deles, bem como provê-los com alimentação regular e higiene indispensáveis às normas sanitárias e com estas condizentes, sob as penas da lei.

Art. 38. Nos programas habitacionais, públicos ou subsidiados com recursos públicos, o idoso goza de prioridade na aquisição de imóvel para moradia própria, observado o seguinte:

~~I - reserva de 3% (três por cento) das unidades residenciais para atendimento aos idosos;~~

I - reserva de pelo menos 3% (três por cento) das unidades habitacionais residenciais para atendimento aos idosos; ([Redação dada pela Lei nº 12.418, de 2011](#))

II - implantação de equipamentos urbanos comunitários voltados ao idoso;

III - eliminação de barreiras arquitetônicas e urbanísticas, para garantia de acessibilidade ao idoso;

IV - critérios de financiamento compatíveis com os rendimentos de aposentadoria e pensão.

Parágrafo único. As unidades residenciais reservadas para atendimento a idosos devem situar-se, preferencialmente, no pavimento térreo. ([Incluído pela Lei nº 12.419, de 2011](#))

## CAPÍTULO X Do Transporte

Art. 39. Aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos fica assegurada a gratuidade dos transportes coletivos públicos urbanos e semi-urbanos, exceto nos serviços seletivos e especiais, quando prestados paralelamente aos serviços regulares.

§ 1º Para ter acesso à gratuidade, basta que o idoso apresente qualquer documento pessoal que faça prova de sua idade.

§ 2º Nos veículos de transporte coletivo de que trata este artigo, serão reservados 10% (dez por cento) dos assentos para os idosos, devidamente identificados com a placa de reservado preferencialmente para idosos.

§ 3º No caso das pessoas compreendidas na faixa etária entre 60 (sessenta) e 65 (sessenta e cinco) anos, ficará a critério da legislação local dispor sobre as condições para exercício da gratuidade nos meios de transporte previstos no **caput** deste artigo.

Art. 40. No sistema de transporte coletivo interestadual observar-se-á, nos termos da legislação específica: ([Regulamento](#)) ([Vide Decreto nº 5.934, de 2006](#))

I – a reserva de 2 (duas) vagas gratuitas por veículo para idosos com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos;

II – desconto de 50% (cinquenta por cento), no mínimo, no valor das passagens, para os idosos que excederem as vagas gratuitas, com renda igual ou inferior a 2 (dois) salários-mínimos.

Parágrafo único. Caberá aos órgãos competentes definir os mecanismos e os critérios para o exercício dos direitos previstos nos incisos I e II.

Art. 41. É assegurada a reserva, para os idosos, nos termos da lei local, de 5% (cinco por cento) das vagas nos estacionamentos públicos e privados, as quais deverão ser posicionadas de forma a garantir a melhor comodidade ao idoso.

~~Art. 42. É assegurada a prioridade do idoso no embarque no sistema de transporte coletivo.~~

Art. 42. São asseguradas a prioridade e a segurança do idoso nos procedimentos de embarque e desembarque nos veículos do sistema de transporte coletivo. [\(Redação dada pela Lei nº 12.899, de 2013\)](#)

### TÍTULO III Das Medidas de Proteção

#### CAPÍTULO I Das Disposições Gerais

Art. 43. As medidas de proteção ao idoso são aplicáveis sempre que os direitos reconhecidos nesta Lei forem ameaçados ou violados:

I – por ação ou omissão da sociedade ou do Estado;

II – por falta, omissão ou abuso da família, curador ou entidade de atendimento;

III – em razão de sua condição pessoal.

#### CAPÍTULO II Das Medidas Específicas de Proteção

Art. 44. As medidas de proteção ao idoso previstas nesta Lei poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente, e levarão em conta os fins sociais a que se destinam e o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários.

Art. 45. Verificada qualquer das hipóteses previstas no art. 43, o Ministério Público ou o Poder Judiciário, a requerimento daquele, poderá determinar, dentre outras, as seguintes medidas:

I – encaminhamento à família ou curador, mediante termo de responsabilidade;

II – orientação, apoio e acompanhamento temporários;

III – requisição para tratamento de sua saúde, em regime ambulatorial, hospitalar ou domiciliar;

IV – inclusão em programa oficial ou comunitário de auxílio, orientação e tratamento a usuários dependentes de drogas lícitas ou ilícitas, ao próprio idoso ou à pessoa de sua convivência que lhe cause perturbação;

V – abrigo em entidade;

VI – abrigo temporário.

### TÍTULO IV Da Política de Atendimento ao Idoso

#### CAPÍTULO I Disposições Gerais

Art. 46. A política de atendimento ao idoso far-se-á por meio do conjunto articulado de ações governamentais e não-governamentais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

Art. 47. São linhas de ação da política de atendimento:

I – políticas sociais básicas, previstas na [Lei nº 8.842, de 4 de janeiro de 1994](#);

II – políticas e programas de assistência social, em caráter supletivo, para aqueles que necessitarem;

III – serviços especiais de prevenção e atendimento às vítimas de negligência, maus-tratos, exploração, abuso, crueldade e opressão;

IV – serviço de identificação e localização de parentes ou responsáveis por idosos abandonados em hospitais e instituições de longa permanência;

V – proteção jurídico-social por entidades de defesa dos direitos dos idosos;

VI – mobilização da opinião pública no sentido da participação dos diversos segmentos da sociedade no atendimento do idoso.

## CAPÍTULO II

### Das Entidades de Atendimento ao Idoso

Art. 48. As entidades de atendimento são responsáveis pela manutenção das próprias unidades, observadas as normas de planejamento e execução emanadas do órgão competente da Política Nacional do Idoso, conforme a [Lei nº 8.842, de 1994](#).

Parágrafo único. As entidades governamentais e não-governamentais de assistência ao idoso ficam sujeitas à inscrição de seus programas, junto ao órgão competente da Vigilância Sanitária e Conselho Municipal da Pessoa Idosa, e em sua falta, junto ao Conselho Estadual ou Nacional da Pessoa Idosa, especificando os regimes de atendimento, observados os seguintes requisitos:

I – oferecer instalações físicas em condições adequadas de habitabilidade, higiene, salubridade e segurança;

II – apresentar objetivos estatutários e plano de trabalho compatíveis com os princípios desta Lei;

III – estar regularmente constituída;

IV – demonstrar a idoneidade de seus dirigentes.

Art. 49. As entidades que desenvolvam programas de institucionalização de longa permanência adotarão os seguintes princípios:

I – preservação dos vínculos familiares;

II – atendimento personalizado e em pequenos grupos;

III – manutenção do idoso na mesma instituição, salvo em caso de força maior;

IV – participação do idoso nas atividades comunitárias, de caráter interno e externo;

V – observância dos direitos e garantias dos idosos;

VI – preservação da identidade do idoso e oferecimento de ambiente de respeito e dignidade.

Parágrafo único. O dirigente de instituição prestadora de atendimento ao idoso responderá civil e criminalmente pelos atos que praticar em detrimento do idoso, sem prejuízo das sanções administrativas.

Art. 50. Constituem obrigações das entidades de atendimento:

I – celebrar contrato escrito de prestação de serviço com o idoso, especificando o tipo de atendimento, as obrigações da entidade e prestações decorrentes do contrato, com os respectivos preços, se for o caso;

II – observar os direitos e as garantias de que são titulares os idosos;

III – fornecer vestuário adequado, se for pública, e alimentação suficiente;

IV – oferecer instalações físicas em condições adequadas de habitabilidade;

V – oferecer atendimento personalizado;

VI – diligenciar no sentido da preservação dos vínculos familiares;

VII – oferecer acomodações apropriadas para recebimento de visitas;

VIII – proporcionar cuidados à saúde, conforme a necessidade do idoso;

IX – promover atividades educacionais, esportivas, culturais e de lazer;

X – propiciar assistência religiosa àqueles que desejarem, de acordo com suas crenças;

XI – proceder a estudo social e pessoal de cada caso;

XII – comunicar à autoridade competente de saúde toda ocorrência de idoso portador de doenças infecto-contagiosas;

XIII – providenciar ou solicitar que o Ministério Público requisite os documentos necessários ao exercício da cidadania àqueles que não os tiverem, na forma da lei;

XIV – fornecer comprovante de depósito dos bens móveis que receberem dos idosos;

XV – manter arquivo de anotações onde constem data e circunstâncias do atendimento, nome do idoso, responsável, parentes, endereços, cidade, relação de seus pertences, bem como o valor de contribuições, e suas alterações, se houver, e demais dados que possibilitem sua identificação e a individualização do atendimento;

XVI – comunicar ao Ministério Público, para as providências cabíveis, a situação de abandono moral ou material por parte dos familiares;

XVII – manter no quadro de pessoal profissionais com formação específica.

Art. 51. As instituições filantrópicas ou sem fins lucrativos prestadoras de serviço ao idoso terão direito à assistência judiciária gratuita.

### CAPÍTULO III

#### Da Fiscalização das Entidades de Atendimento

Art. 52. As entidades governamentais e não-governamentais de atendimento ao idoso serão fiscalizadas pelos Conselhos do Idoso, Ministério Público, Vigilância Sanitária e outros previstos em lei.

Art. 53. O art. 7º da [Lei nº 8.842, de 1994](#), passa a vigorar com a seguinte redação:

"[Art. 7º](#) Compete aos Conselhos de que trata o art. 6º desta Lei a supervisão, o acompanhamento, a fiscalização e a avaliação da política nacional do idoso, no âmbito das respectivas instâncias político-administrativas." (NR)

Art. 54. Será dada publicidade das prestações de contas dos recursos públicos e privados recebidos pelas entidades de atendimento.

Art. 55. As entidades de atendimento que descumprirem as determinações desta Lei ficarão sujeitas, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal de seus dirigentes ou prepostos, às seguintes penalidades, observado o devido processo legal:

I – as entidades governamentais:

- a) advertência;
- b) afastamento provisório de seus dirigentes;
- c) afastamento definitivo de seus dirigentes;
- d) fechamento de unidade ou interdição de programa;

II – as entidades não-governamentais:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão parcial ou total do repasse de verbas públicas;
- d) interdição de unidade ou suspensão de programa;
- e) proibição de atendimento a idosos a bem do interesse público.

§ 1º Havendo danos aos idosos abrigados ou qualquer tipo de fraude em relação ao programa, caberá o afastamento provisório dos dirigentes ou a interdição da unidade e a suspensão do programa.

§ 2º A suspensão parcial ou total do repasse de verbas públicas ocorrerá quando verificada a má aplicação ou desvio de finalidade dos recursos.

§ 3º Na ocorrência de infração por entidade de atendimento, que coloque em risco os direitos assegurados nesta Lei, será o fato comunicado ao Ministério Público, para as providências cabíveis, inclusive para promover a suspensão das atividades ou dissolução da entidade, com a proibição de atendimento a idosos a bem do interesse público, sem prejuízo das providências a serem tomadas pela Vigilância Sanitária.

§ 4º Na aplicação das penalidades, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para o idoso, as circunstâncias agravantes ou atenuantes e os antecedentes da entidade.

#### CAPÍTULO IV Das Infrações Administrativas

Art. 56. Deixar a entidade de atendimento de cumprir as determinações do [art. 50 desta Lei](#):

Pena – multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 3.000,00 (três mil reais), se o fato não for caracterizado como crime, podendo haver a interdição do estabelecimento até que sejam cumpridas as exigências legais.

Parágrafo único. No caso de interdição do estabelecimento de longa permanência, os idosos abrigados serão transferidos para outra instituição, a expensas do estabelecimento interdito, enquanto durar a interdição.

Art. 57. Deixar o profissional de saúde ou o responsável por estabelecimento de saúde ou instituição de longa permanência de comunicar à autoridade competente os casos de crimes contra idoso de que tiver conhecimento:

Pena – multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 3.000,00 (três mil reais), aplicada em dobro no caso de reincidência.

Art. 58. Deixar de cumprir as determinações desta Lei sobre a prioridade no atendimento ao idoso:

Pena – multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais) a R\$ 1.000,00 (um mil reais) e multa civil a ser estipulada pelo juiz, conforme o dano sofrido pelo idoso.

#### CAPÍTULO V Da Apuração Administrativa de Infração às Normas de Proteção ao Idoso

Art. 59. Os valores monetários expressos no Capítulo IV serão atualizados anualmente, na forma da lei.

Art. 60. O procedimento para a imposição de penalidade administrativa por infração às normas de proteção ao idoso terá início com requisição do Ministério Público ou auto de infração elaborado por servidor efetivo e assinado, se possível, por duas testemunhas.

§ 1º No procedimento iniciado com o auto de infração poderão ser usadas fórmulas impressas, especificando-se a natureza e as circunstâncias da infração.

§ 2º Sempre que possível, à verificação da infração seguir-se-á a lavratura do auto, ou este será lavrado dentro de 24 (vinte e quatro) horas, por motivo justificado.

Art. 61. O autuado terá prazo de 10 (dez) dias para a apresentação da defesa, contado da data da intimação, que será feita:

I – pelo autuante, no instrumento de autuação, quando for lavrado na presença do infrator;

II – por via postal, com aviso de recebimento.

Art. 62. Havendo risco para a vida ou à saúde do idoso, a autoridade competente aplicará à entidade de atendimento as sanções regulamentares, sem prejuízo da iniciativa e das providências que vierem a ser adotadas pelo Ministério Público ou pelas demais instituições legitimadas para a fiscalização.

Art. 63. Nos casos em que não houver risco para a vida ou a saúde da pessoa idosa abrigada, a autoridade competente aplicará à entidade de atendimento as sanções regulamentares, sem prejuízo da iniciativa e das providências que vierem a ser adotadas pelo Ministério Público ou pelas demais instituições legitimadas para a fiscalização.