

# Fim das agências bancárias físicas gera debate social

Tendência em digitalizar atendimentos é encarado como prejudicial a clientes e funcionários

Por Lanna Silveira

Os resultados do Caderno dos Estados 2026 – estudo divulgado pela Fenae (Federação Nacional das Associações do Pessoal da Caixa) sobre a atuação da Caixa Econômica Federal em todo o país – acendeu novamente a discussão sobre a tendência de fechamento de agências bancárias físicas. O levantamento, que foi feito pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese), listou diversos serviços sociais que podem ser prestados por agências bancárias, destacando possíveis impactos da diminuição gradual da rede física de atendimento da Caixa; relação que pode ser aplicada, também, a outras instituições.

## Histórico de fechamentos

Segundo os dados mais recentes sobre a quantidade de agências bancárias no Brasil, produzidos pelo Banco Central e publicados pela Folha de S.Paulo, o número de unidades diminuiu em cerca de 37% nos últimos dez anos. Quase seis mil agências tradicionais foram fechadas. Outra movimentação notada pelo estudo é que as instituições passaram a direcionar seus investimentos em ferramentas de atendimento remoto.

Ainda segundo os dados, 638 municípios tiveram perda completa de unidades de agência bancária, deixando quase sete milhões de pessoas sem alternativas presenciais de atendimento. O número total de cidades brasileiras que não possuem agências físicas avança para 2.649; cerca de 48% dos municípios nacionais.

Segundo a economista Sonia Vilela, a tendência a nível nacional é que ainda mais agências se fechem. “A automatização tem tomado um crescimento sem volta, como o uso do Pix, do cartão e transferências digitais. Ainda que o Banco Central tenha algum controle sobre isso, não tem sido suficiente, de tal forma que foi criado um PL para regulamentar esse fechamento de agências e minimizar os impactos para a população”, explica Sonia, mencionando o Projeto de Lei nº 5456, que busca que instituições sigam regras para encerrar agências, como comunicação prévia ao Banco Central e à população, além da realização de audiências públicas e manutenção de pontos de atendimento alternativos.

A economista avalia que a principal motivação para a diminuição das agências é a redução de custos para aumento de lucro: tanto em manutenção das unidades, quanto e gastos com o pessoal.



Itaú é uma das empresas que mais recebe reclamações sobre fechamento de agências

## Impactos aos clientes

O Caderno dos Estados 2026 da Fenae destaca todos os serviços que são oferecidos por agências bancárias e se tornam mais acessíveis por meio de atendimento físico, usando o referencial da Caixa Econômica. De acordo com os dados, apenas no ano passado, mais de 69% dos financiamentos imobiliários no Brasil foram realizados pela instituição. Além disso, o banco foi responsável pela contratação unidades habitacionais no Minha Casa, Minha Vida e faz parte da operacionalização do Bolsa Família. A Caixa também responde por cerca de 70% do financiamento imobiliário no Brasil, com crescimento de 59% no valor total financiado entre 2021 e 2025.

O presidente da Fenae, Sergio Takemoto, todos os dados referentes ao auxílio social da Caixa revelam uma “contradição” entre a ampliação da atuação da Caixa em áreas estratégicas e a redução da sua estrutura de atendimento presencial. “Ao mesmo tempo em que a Caixa amplia sua atuação no crédito à habitação e na execução de políticas públicas, reduz sua presença física justamente nas regiões onde sua atuação é mais necessária. Em muitas localidades, a Caixa é a principal ou única instituição financeira disponível, desempenhando papel essencial na inclusão

bancária e na redução das desigualdades regionais”.

Na análise de Sonia Vilela, essa movimentação pode gerar uma série de prejuízos: a diminuição do atendimento pessoal, que ajuda os clientes a entender complexidades do sistema financeiro, assim como a oferta de apoio para tomar decisões de investimentos, disponibilidade de créditos, distinção de juros e custos efetivos de créditos e obtenção de retornos. A economista também destaca a falta que o auxílio presencial pode fazer em situações de falhas no sistema; especialmente para pessoas que possuem dificuldades em lidar com tecnologia.

Outra inconveniência gerada aos clientes é o aumento do fluxo de pessoas nas agências que ainda estão em funcionamento, o que aumenta o tempo de espera para o atendimento. Moradores de cidades como Angra dos Reis, Resende e Volta Redonda, que tiveram unidades do Itaú encerradas nos últimos meses, reclamam sobre a insuficiência das equipes, alegando que o tempo de espera pode ir de uma a três horas.

Em Volta Redonda, a moradora Nilce, de 81 anos, precisa ir à agência do Itaú, na Amaral Peixoto, no dia do pagamento de aposentadoria. Data em que, segundo ela, o banco está qua-

se sempre lotado. Ela conta que, mesmo chegando antes do horário de abrir, os clientes já estão em fila do lado de fora para tentar serem atendidos rapidamente.

— Quando tinha dois bancos [do Itaú] na Amaral Peixoto e dois no Aterrado era mais fácil. Mas agora tem só um em cada bairro. Tem um na Vila e um no Retiro também, mas [as unidades] são distantes, então não atendem o mesmo público. Se eu chego perto do horário de abrir, o atendimento é mais rápido. A partir das 12h, tem dias que já tá formando fila do lado de fora — conta.

Nilce acrescenta que a oferta de auxílio no atendimento a idosos também não é constante, afirmando que já houve épocas em que não havia um ajudante disponível na unidade; atualmente, segundo ela, o problema foi resolvido.

## Impactos ao trabalhador

Para os funcionários, a economista ressalta que o encerramento das agências reduz a qualidade do ambiente de trabalho e causa possíveis danos psicológicos. “A pressão aumenta de todos os lados: o aumento de atendimentos por quem fica e o aumento da insatisfação do cliente pela redução da solução dos problemas e o aumento do tempo de espera. O desgaste físico e psicológico é iminente”, conclui.

# Neto anuncia ampliação do número de moradias do Minha Casa, Minha Vida

O prefeito de Volta Redonda, Antônio Francisco Neto, anunciou nessa segunda-feira (8) que o município tem interesse em ampliar para 2 mil o número de novas moradias do programa Minha Casa, Minha Vida. O anúncio foi feito durante reunião no gabinete com representantes da Caixa Econômica Federal, de construtoras e com o monsenhor Alcício, da Diocese Barra do Piraí-Volta Redonda.

Esses novos empreendimentos fazem parte da adesão do município à Campanha da Fraternidade, iniciativa da Igreja Católica que, neste ano, convida a sociedade a refletir sobre a moradia como condição essencial para a dignidade humana.

— Já garantimos a construção de mais de mil casas próprias e agora queremos ampliar esse número, beneficiando ainda mais a população que mais precisa. Esta-

mos buscando terrenos, diálogo e nosso objetivo é garantir o direito à moradia para mais pessoas — afirmou o prefeito.

Os empresários interessados em adquirir os terrenos e executar as obras deverão se reunir com representantes da Caixa para conhecer as possíveis áreas e, posteriormente, dar andamento aos trâmites necessários. A previsão é que outras reuniões aconteçam ao

longo desta semana em busca da viabilização da ampliação do programa no município.

## Construção de 1.172 moradias

Recentemente, o prefeito Neto anunciou, durante uma reunião com o bispo da Diocese Barra do Piraí-Volta Redonda, Dom Luiz Henrique da Silva Brito, a construção de 1.172 novas

moradias no município por meio do programa Minha Casa, Minha Vida, do Governo Federal, como parte da adesão do município à Campanha da Fraternidade.

Essas novas unidades habitacionais serão construídas nos bairros Açude IV, Roma e Belmonte, além da conclusão do conjunto habitacional que está sendo construído no Morada do Campo, com cerca de 200 moradias.