

Maria Clara de Melo Gonçalves, de 7 anos de idade, filha da bancária Cláudia Maria, do Unibanco, precisa com urgência de doação de medula. A menina está internada no Hospital Pronto Baby. Doações no Hemório (Rua Frei Caneca, 8, Centro). Mais informações pelo telefone 9429-8432 ou pelo site www.hemorio.rj.gov.br.

5ª MARCHA DA CLASSE TRABALHADORA

Vamos tomar Brasília

CUT e principais centrais sindicais do país realizam nesta quarta-feira, dia 3, ato público em defesa do emprego, da renda e dos direitos dos trabalhadores

CRÉDITO: LEONARDO SEVERO - ARQUIVO CUT

Trabalhadores de todos as regiões do Brasil vão ocupar a Praça dos Três Poderes, em Brasília, nesta quarta-feira, dia 3, para cobrar do governo federal e do Congresso Nacional, desenvolvimento econômico com justiça social, garantia no emprego, melhores salários, a defesa dos direitos trabalhistas e programas sociais. O ato, promovido pela Central Única dos Trabalhadores (CUT) e pelas principais centrais sindicais do país, faz parte da 5ª Marcha da Classe Trabalhadora. Os cutistas vão ocupar a capital federal com suas bandeiras vermelhas. A previsão é de que milhares de pessoas participem do evento. "Nós, do Rio, precisamos marcar presença e mostrar que conti-

nuam vivos os nossos sonhos e projetos de uma sociedade justa e igualitária", afirma o diretor de Imprensa da CUT-RJ e diretor do Sindicato dos Bancários, Marcello Azevedo.

GARANTIA NO EMPREGO

Este ano, uma das reivindicações prioritárias é a garantia no emprego. Os ativistas e sindicalistas vão cobrar do governo a ratificação das Convenções 151 e 158 da OIT, a redução da jornada de trabalho, o fim da precarização nas relações de trabalho, a continuidade da política de valorização do salário mínimo, a correção da tabela do imposto de renda, a criação de mais e melhores empregos, entre outras reivindicações.



A CUT NA LUTA - Pelo quinto ano, os trabalhadores vão a Brasília para cobrar do poder público melhores condições de vida e de trabalho e uma sociedade justa e igualitária

Participe da caravana do Rio

O Sindicato vai disponibilizar ônibus para o evento. A saída será nesta terça-feira, dia 2, às 9 horas, em frente à agência do Bradesco, na Candelária. Mais informações e inscrições pelos telefones 2103-4119/4120/4122/4123.

CARNAVAL

Inscrições de samba vão até sexta-feira

Quem quiser se inscrever e disputar o concurso de melhor samba para o Bloco dos Bancários deve correr. O prazo das inscrições termina nesta sexta-feira, dia 5. O tema é a trajetória de todos os carnavais da agremiação, que comemora em 2009 seus 17 anos de existência. Mais informações pelos telefones 2103-4150/4151.

CALL CENTER

Novas regras vão agilizar atendimento ao consumidor

Pesquisa do Procon-SP revela que, até semana passada, telemarketing de atendimento ao consumidor dos bancos ainda não cumpria as exigências da nova regulamentação para os Call Centers. **Página 3.**

BASTA DE DEMISSÕES!

HSBC: novo protesto contra demissões

Demissões de 115 trabalhadores, dispensa irregular de seis funcionários licenciados e prática de assédio moral levam Sindicato a promover mais uma manifestação contra as arbitrariedades do banco. **Página 4.**

XÔ, CRISE!

Bancários cobram do governo garantia no emprego

Representantes da Contraf-CUT reivindicam garantia no emprego e outras contrapartidas sociais em bancos e empresas que recebem verba pública ou participem de fusões e incorporações. **Página 3.**

CUT repudia troca do fator previdenciário por idade mínima

A CUT quer o fim do fator previdenciário e não aceita nada em troca, como pretendem alguns setores do governo e do empresariado, o estabelecimento de idade mínima para que os brasileiros e brasileiras se aposentem. Esta posição será defendida em reunião com o ministro da Previdência, José Pimentel, na próxima quinta, dia 4, em Brasília. A audiência ocorrerá um dia após a V Marcha da Classe Trabalhadora, que tem entre suas bandeiras o fim do fator previdenciário. No encontro, serão discutidos também mecanismos de valorização das aposentadorias.

“Não é possível aceitar idade mínima porque precisamos considerar que no Brasil a maioria das pessoas começa a trabalhar ainda adolescente, diferente do que acontece em outros países”, explica Artur Henrique, presidente da CUT. “Imagine que alguém começa a trabalhar aos 16 anos e, numa situação incomum, consiga contribuir para a Previdência sem nenhuma interrupção até que complete 65 anos de idade. Serão 49 anos de contribuição. Já seria um absurdo. Se levarmos em conta a rotatividade do mercado de trabalho, e que a maioria não consegue manter-se empregado ininterruptamente, é claro que não podemos aceitar a proposta de idade mínima”, completa Artur, que já havia feito essa defesa durante os debates do Fórum Nacional da Previdência.

A proposta de idade mínima para aposentadoria volta e meia retorna ao noticiário. Desde ontem, passou a figurar nos jornais por declarações do líder do governo no Senado, Romero Jucá.

BANCÁRIO

Presidente: Vinícius de Assumpção – **Sede** – Av. Pres. Vargas, 502 /16º, 20º, 21º e 22º andares - CEP 20071-000 – Tel: 2103-4117 (PABX) – Fax (Redação): (021) 2103-4112 – **Sede Campestre** - R. Mirataia, 121 - Tel: 2445-4434 – **Secretaria de Imprensa** – Vera Luiza Xavier (Banerj/Itaú), coordenador responsável **Coletivo de Imprensa:** Geraldo Ferraz (Bradesco), Marcelo Ribeiro (Unibanco), Ronald Carvalhosa (Banerj/Itaú) - **Editor:** Carlos Vasconcellos - MTb 21335/RJ - **Redatores:** José Eurides de Queiroz - Mtb 11.7325 SP, Olyntho Contente - Mtb 14173/RJ - **Revisor:** João Luiz Pacheco - **Ilustrador:** Julio Mariano - **Diagramadores:** Marco Scalzo, Verônica Motta (Reg. 31970 S/068) e Fernando Xavier - **Secretário de Imprensa:** Celedon Broca - **Impresso na Cutgraf (Rua São Luis Gonzaga, 731 - São Cristóvão - Telefax: 2580-2071/3878-1582) - Distribuição Gratuita - Tiragem: 20.000**

IRRESPONSABILIDADE

Itaú não treina funcionários para conferir assinaturas de cheques

O Itaú está agindo com irresponsabilidade, colocando funcionários sem curso grafoscópico para conferir as assinaturas dos cheques dos clientes do Personalité. “Sem este treinamento, os bancários não têm condições para fazer o trabalho com precisão, não podendo ser responsabilizados em caso de erro”, advertiu a diretora do Sindicato Jô Araújo.

A dirigente esteve pessoalmente no prédio da administração do Itaú no Rio de Janeiro conversando a respeito do problema com Irceu José Prates, executivo responsável pela Central de Processamento de Serviços da Agência (CPSA), em setembro. Prates disse que o pessoal receberia o treinamento adequado, o que não aconteceu até agora. Em outubro, a sindicalista entrou em contato com Bruno Cavalcante, gerente do Recursos Humanos do banco no Rio de Janeiro. Ele pediu “um tempo” para dar uma resposta que, igualmente, não foi dada.

PRESSÃO

São ao todo 12 funcionários que conferem cheques de até R\$ 30 mil. Além de não terem recebido treinamento, sofrem pressão da chefia, pois há dias em que o volume de cheques é muito grande. Num só dia de setembro, foram mais de 9 mil cheques. O mais grave é que, o tempo exigido para que o trabalho seja feito é o mesmo, independentemente do número de documentos a ser conferidos.

Recentemente um funcionário recebeu uma advertência por escrito por ter confirmado uma assinatura de cheque que não conferia com a original. Outro, foi chamado a atenção e quase sofreu punição.



O QUE É

Grafoscopia é a técnica necessária para o reconhecimento da grafia, por comparação de talhes de letras. Para dominar a técnica, ao bancário tem que ser ministrado um curso que, na forma intensiva, pode durar, pelo menos, uma semana. Em décadas passadas, o curso era obrigatório a todos os bancários que tinham como parte de suas tarefas conferir assinaturas, como os caixas.

EM DEBATE

Responsabilidade social começa com garantia no emprego

Na segunda-feira passada, dia 24, a socióloga Regina Queiroz, do Instituto Observatório Social, fez uma apresentação para sindicalistas sobre programas de Responsabilidade Social Empresarial. O objetivo do evento, promovido pela Secretaria de Políticas Sociais do Sindicato, foi ampliar o conhecimento do movimento sindical sobre um tema que vem mobilizando os gestores das grandes empresas.

No caso dos grandes bancos, por exemplo, que mantêm negócios em diversos países, o cumprimento de normas internacionais como o Global Compact das Nações Unidas e as diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) garantem investi-



Regina Queiroz aponta os critérios de responsabilidade social a serem observados pelas empresas

mentos estrangeiros e favorecem a política de marketing das empresas.

BANCOS DÃO MAU EXEMPLO

A diretora do Sindicato Jô Portilho

acha que a responsabilidade social das empresas deve começar em relação aos seus próprios funcionários. Ela lembra que, no caso dos bancos, não há essa preocupação por parte dos empregadores. “Embora os bancos estejam utilizando esses instrumentos para se mostrarem socialmente responsáveis e assim conquistarem mais clientes, é importante que o movimento sindical conheça a fundo esses programas e cobre das empresas que essas ações sociais, com impactos ambientais e econômicos, sejam previamente debatidas e tenham o acompanhamento dos trabalhadores. A maior das responsabilidades sociais dos bancos deveria ser com a manutenção do emprego”, afirma a sindicalista e funcionária do Itaú.

Bancos terão de cumprir novas regras de atendimento ao consumidor

Pesquisa do Procon revela que, até semana passada, setor bancário ainda não havia adaptado Call Centers às novas exigências

Desde a última segunda-feira, dia 1º de dezembro, empresas prestadoras de serviços, como o de telefonia, cartões de crédito e bancos terão de seguir novas regras para o atendimento aos consumidores. Pela nova regulamentação, acabou aquela história do cliente ficar vários minutos ouvindo músicas ou publicidades indesejáveis até ser atendido por um operador de telemarketing. A bem da verdade, ninguém agüentava mais o lento, frio e ineficaz atendimento eletrônico. As empresas serão obrigadas a cancelar o serviço assim que solicitado e terão cinco dias úteis para responder a qualquer demanda dos clientes. O contato direto com o atendente deve figurar como a primeira opção do menu eletrônico. Durante o atendimento, não será



permitido exigir do consumidor a repetição verbal ou digital de seus dados pessoais.

Entretanto, segundo pesquisa do Procon-SP, às vésperas da mudança, muitas empresas ainda não estavam plenamente adaptadas para atender à rigidez das alterações. “Os bancos tiveram tempo suficiente para fazer as alterações necessárias

no sistema de atendimento ao consumidor. Toda a sociedade precisa denunciar e exigir a fiscalização para que as empresas cumpram as novas regras”, disse o diretor do Sindicato Sérgio Menezes.

BANCOS

O monitoramento do Procon-SP foi realizado com 68

As principais mudanças

- Ligação de atendimento ao consumidor tem de ser gratuita;
- Primeira gravação tem de ter os itens atender, reclamar e cancelar;
- Transferência para o setor com a solução do problema não pode ultrapassar a um minuto;
- Para reclamação ou cancelamento não poder haver transferência da ligação;
- Todos os canais de atendimento têm de estar apto para o imediato cancelamento;
- A empresa não poderá pedir que o consumidor repita a sua demanda;
- Estão proibidos os anúncios nos momentos de espera;
- O consumidor passa a ter acesso ao conteúdo da gravação e ao histórico do atendimento;
- Os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) terão de funcionar 24 horas por dia e sete dias por semana.

Denúncias ao Procon-RJ pelo telefone 151.

fornecedores que operam no Estado de São Paulo de diversos setores, entre eles os bancos, as financeiras e as empresas de cartão de crédito. Entre os bancos, houve 55,5% de respostas positivas. Nas financeiras, o nível de adaptação às novas regras é

ainda menor: 49,3%. “Do jeito que estava o atendimento aos clientes era insuportável e uma completa falta de respeito aos cidadãos”, critica Sérgio Menezes.

Caso descumpram a regulamentação, as empresas estarão sujeitas a multas que variam de R\$200 a R\$3 milhões.

Bancários entregam carta ao governo em defesa do emprego

Os bancários estiveram no Palácio do Planalto, na quarta-feira, dia 26, em Brasília, para entregar uma carta com as propostas da categoria para o país enfrentar a crise internacional e proteger o emprego e a renda dos trabalhadores (confira o documento na íntegra, no site do Sindicato: www.bancarios.org.br).

Os representantes da Confederação Nacional dos Trabalhadores no Ramo Financeiro (Contraf-CUT) exigiram contrapartidas sociais das empresas que recebem verba pública e dos bancos que

participaram de fusões no setor financeiro, para que garantam postos de trabalho e direitos dos empregados. Outra reivindicação do movimento sindical cutista é a ratificação da Convenção 158, da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que proíbe demissões imotivadas, e que será uma das bandeiras da 5ª Marcha da Classe Trabalhadora a Brasília, nesta quarta-feira, dia 3 de dezembro.

Ao contrário do que estava previsto e foi divulgado na edição anterior do *Jornal Bancário*, o presidente Lula

não pôde participar da reunião, em função da visita de emergência que teve de fazer ao estado de Santa Catarina.

ENFRENTANDO A CRISE

O governo foi representado pelos ministros Luiz Dulci, da Secretaria-Geral da Presidência da República; Guido Mantega, da Fazenda; e Dilma Russef, da Casa Civil. Os três falaram das medidas que o governo Lula tem tomado para enfrentar a crise econômica.

Luiz Dulci comentou sobre os resultados das políticas sociais nas áreas de educação, saúde,

programas de combate à desigualdade e sobre as questões relativas ao imposto de renda, valorização do salário mínimo, emprego e crédito agrícola.

Guido Mantega abordou as condições da economia brasileira, a situação das reservas, dos bancos públicos, destacou as medidas adotadas para enfrentar a crise e falou da importância dos empregos e da renda. Ele ressaltou a necessidade de os brasileiros continuarem consumindo como forma de garantir o crescimento econômico e anular possíveis efeitos recessivos.

Dilma Russef destacou o Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), as possibilidades do pré-sal para a economia e a importância da distribuição de renda. A ministra lembrou ainda que esse já foi o país que devia primeiro crescer para depois distribuir, mas que, hoje, é a distribuição da renda que garante o crescimento no Brasil. Os ministros comprometeram-se a analisar todas as propostas dos trabalhadores e utilizá-las de forma a continuar contribuindo com o crescimento do país.

HSBC deseja um 'feliz Natal' com demissões e assédio moral

Sindicato protesta contra dispensa de 380 bancários em todo o país, sendo 121 no Rio de Janeiro

O Sindicato realizou, na última quinta-feira, dia 27 de novembro, mais uma manifestação contra as demissões em massa impostas pela direção do HSBC no Rio de Janeiro. Os bancários protestaram também contra a dispensa de seis funcionários que se encontravam licenciados em função do trauma de um assalto em suas unidades e pelas seguidas denúncias de prática de assédio moral que não param de chegar à entidade sindical. “No HSBC, o espírito natalino não é nada cristão. Nas campanhas publicitárias, os banqueiros vendem uma imagem de uma empresa preocupada com o ser humano, mas o presente que dá aos seus funcionários são as demissões, o desrespeito e toda a forma de pressão em função de metas absurdas e de uma ganância insaciável”, critica Marcelo Rodrigues, diretor do Sindicato.

O PIOR DOS PIORES

As demissões, além de representar um drama para centenas de famílias que são lançadas à miséria, traz prejuízos para a população. A falta de caixas para o atendimento torna o HSBC hoje o banco que oferece o pior atendimento aos clientes. De janeiro a outubro, o banco liderou o ranking de reclamações divulgado pelo Banco Central (BC) em oito dos dez meses avaliados. A empresa foi a pior em

atendimento nos últimos seis meses seguidos. “Estes números não são por acaso. A direção do HSBC demite em massa e não tem caixas suficientes para atender seus clientes. É o pior banco para os funcionários e para a população”, denuncia Marcelo.

CAMPANHA NACIONAL

A atividade no Rio fez parte do Dia Nacional de Lutas no HSBC. Em todo o país, os bancários protestaram contra a política adotada pelo banco inglês, que já demitiu cerca de 380 trabalhadores. Somente no Rio, 121 trabalhadores perderam o emprego. O banco teve, nos últimos dois anos, seus melhores resultados desde que começou a operar no Brasil. Em 2007, o HSBC apresentou em seu balanço um recorde, tendo os ativos totais ampliados para R\$ 70,75 bilhões. O ano de 2008 foi ainda melhor: o banco lucrou US\$ 660 milhões só no primeiro semestre, 83% mais do que o mesmo período de 2007. Com os altos ganhos somente a ganância dos banqueiros explicam as demissões e o desrespeito da empresa com os consumidores.

O Sindicato e a Confederação Nacional dos Trabalhadores no Ramo Financeiro (Contraf-CUT) encaminharam um pedido de negociação com o banco, para tratar de alguns temas, tendo como prioridade a discussão sobre empregos.



PRESENTE DE GREGO - Bancários protestam contra a política de demissões no HSBC. O ator Marco Hamelim (agachado, à esquerda) interpretou o ‘Papai Noel do mal’, representando as demissões e o assédio moral impostos pela empresa



CAUSA E CONSEQÜÊNCIA - Diretores do Sindicato ouvem reclamações dos clientes. As demissões tornaram o HSBC o banco com o pior atendimento à população

Ranking de reclamação – outubro/2008

BANCO	ÍNDICE*
HSBC	9,13
Santander	3,70
Nossa Caixa	3,68
Unibanco	3,45
ABN Real.....	3.44

* O índice criado pelo Banco Central leva em consideração o número de clientes da instituição financeira em relação às denúncias procedentes. O HSBC lidera o ranking negativo há seis meses seguidos. Fonte: Banco Central

BANCÁRIO SOLIDÁRIO

SOS Santa Catarina

O Sindicato convida os bancários do Rio para participarem da campanha de doações às vítimas das chuvas nos estados de Santa Catarina, Espírito Santo e Rio de Janeiro (Campos e Rio Bonito). Entre as famílias atingidas, há muitos bancários. O Sindicato orienta a categoria a organizar coletas no seu local de trabalho e a entrar em contato com a entidade, que recolherá as doações com o Sindicato Móvel. Telefones para contato: Secretaria de Políticas Sociais (2103-4165/4170), Secretaria de Base (2103-4120/4119) e Secretaria de Cultura (2103-4150/4151). Mais informações no site do Sindicato: www.bancariosrio.org.br.

O que os desabrigados mais precisam

- Água potável
- Alimentos prontos para o consumo (biscoito, enlatados etc.)
- Material de higiene pessoal