por sinal

Revista do Sindicato Nacional dos Funcionários do Banco Central ■ ano 5 ■ nº 22



PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

Servidores rejeitam fundo único

OUVIDORIAS

De olho no cliente bancário

ENTREVISTA/PROCON

O BC e a defesa do consumidor

O consumidor merece mais atenção

O final do ano, com suas festas tradicionais, é um tempo de comemorações e de alegria. Tempo, também, de "balanço": lembrar e refletir sobre questões importantes.

Nesta edição, estamos propondo uma reflexão sobre as várias medidas que vêm sendo adotadas para que o Sistema Financeiro Nacional seja regulado de forma a proteger o consumidor.

A exigência de implantação de ouvidoria em cada uma das instituições financeiras é um passo adiante no sentido de dar ao cidadão comum condições efetivas de reclamar, ser ouvido e, especialmente, ver alcançadas suas pretensões.

A recente reformulação das normas relativas à cobrança de tarifas, conseqüência de várias iniciativas dos órgãos de defesa do consumidor, sindicatos, Congresso Nacional e Ministério Público, vai também na direção correta. Entretanto, "... a fiscalização é fundamental. Fiscalizar e punir, se necessário" como alerta a procuradora Valquíria Quixadá em reportagem deste número.

Ainda sobre o assunto, na entrevista à página 22, o Diretor Executivo do Procon-SP, Roberto Pfeifer, afirma ser necessário "... que o Banco Central desempenhe seu papel, do qual não pode se omitir, que é a proteção de seus clientes", demonstrando que cabe ao Banco Central uma atuação firme na real proteção ao consumidor bancário.

A reportagem sobre o Fundo de Previdência Complementar do Servidor Público - Funpresp (ou "Fundão", como é mais conhecido), projeto de lei atualmente sob análise da Câmara dos Deputados, demonstra que a proposta encontra muitas resistências entre as entidades sindicais e estudiosos da previdência complementar.

No entanto, essa contrariedade abre espaço para se discutir o papel das atuais Entidades Fechadas de Previdência Complementar quanto à aposentadoria dos servidores sob o Regime Jurídico Único – RJU.

Visando um comportamento menos voltado ao lucro exclusivo, mas também atento aos impactos sociais e ambientais, muitas iniciativas vêm sendo tomadas no sentido de tornar as atividades empresariais mais responsáveis: os resultados são palpáveis e todos ganham, como se pode ver na página 36.

Neste número, a Prata da Casa em destaque é Waldemar Bargieri, que traz consigo um histórico de luta, não só ideológica, mas na prática da construção e da conquista de espaço para participação e manifestação do funcionalismo do Banco Central, como na criação da revista do seu Sindicato.

Conheça, a partir da página 34, um pouco mais sua história, sua passagem pela Centrus e, atualmente, sua atuação na SUSEP.

Chamamos a atenção para o Sistema de Pagamento Brasileiro - SPB, os empréstimos consignados e a posse dos novos conselheiros da Fundação Banco Central de Seguridade Social – Centrus, eleitos pelos servidores do BC. Esta edição está recheada de excelentes matérias, que, esperamos, venham a merecer sua atenção.

E, ao findar-se 2007, reafirmamos nosso propósito em manter a Por Sinal eclética, crítica e aberta à sua participação. Convidâmo-lo, para tanto, a enviar suas críticas e sugestões para o e-mail econteudo@sinal.org.br.

Que continuemos, no próximo ano, a contar com a deferência de sua leitura atenta.

Boas festas, Feliz Ano Novo.

SINDICATO NACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO CENTRAL (SINAL)

Conselho Nacional

Rio de Janeiro
Jarbas Athayde Guimarães Filho
João Marcus Monteiro
Julio Cesar Barros Madeira
Sérgio da Luz Belsito

Brasília
Paulo de Tarso Galarça Calovi
Auriel Eleutério Marques Júnior
Max Meira

São Paulo
Aparecido Francisco de Sales
Eduardo Stalin Silva
Paulo Lino Gonçalves

Belém
José Flávio Silva Corrêa

Belo Horizonte
Mauro Cattabriga de Barros
Mário Getúlio Vargas Etelvino

Curitiba
Ivonil Guimarães Dias de Carvalho
Luiz Carlos Alves de Freitas

Fortaleza
Ricardo Antonio Meireles Arruda

Porto Alegre
Alexandre Wehby

Recife
Clovis de Lima Barbosa Junior
David Falcão

Salvador
Juarez Bourbon Vilaça

Diretoria Executiva

Presidente: David Falcão
(Recife)
Diretor-secretário: Julio César Barros Madeira
(Rio de Janeiro)
Diretora-financeira: Ivonil Guimarães Dias de Carvalho
(Curitiba)
Diretor de Assuntos Jurídicos: Luiz Carlos Alves de Freitas
(Curitiba)
Diretor de Comunicações: Aparecido Francisco de Sales
(São Paulo)
Diretor de Relações Externas: Mário Getúlio Vargas Etelvino
(Belo Horizonte)
Diretor de Estudos Técnicos: Alexandre Wehby
(Porto Alegre)
Diretor de Assuntos Previdenciários: Sérgio da Luz Belsito
(Rio de Janeiro)
Diretor Extraordinário de Relações Intersindicais:
Paulo de Tarso Galarça Calovi (Brasília)

EXPEDIENTE Ano 5 Número 22 Dezembro 2007

Por Sinal
Revista bimestral do Sindicato Nacional dos Funcionários
do Banco Central do Brasil

Conselho Editorial
Alexandre Wehby, Aparecido Francisco de Sales, David Falcão,
Gustavo Diefenthaeler, João Marcus Monteiro,
Luis Carlos Paes de Castro, Orlando Bordallo Junior,
Paulo de Tarso Galarça Calovi e Sérgio da Luz Belsito

Secretária: Sandra de Sousa Leal
SCS Quadra 01 - Bloco G sala 401 - Térreo
Ed. Bacarat – Asa Sul – Cep 70.309-900 - Brasília - DF
Telefone: (61) 3322-8208
nacional@sinal.org.br
www.sinal.org.br

Redação
Coordenação-geral e edição: Flavia Cavalcanti
(Letra Viva Comunicação)
Reportagem: Rosane de Souza, Paulo Vasconcelos e Luís Carrijo
Fotos: Divulgação Sinal
Arte: Maraca Design
Ilustrações: Claudio Duarte
Fotolito e impressão: Ultra Set
Tiragem: 12.000

Permitida a reprodução das matérias, desde que citada a fonte.

O Conselho Editorial não se responsabiliza pelas opiniões expressas nos artigos assinados.

SUMÁRIO



PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

Servidores rejeitam fundo único

Página 6



TARIFAS BANCÁRIAS

Regras para saciar o apetite dos bancos

Página 10



OUVIDORIAS

De olho no cliente bancário

Página 16



ENTREVISTA

ROBERTO PFEIFER

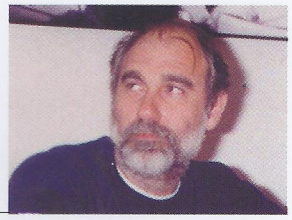
"O BC tem de zelar para que os bancos tratem adequadamente seus clientes"

Página 22

PRATA DA CASA

Militância em defesa da ética

Página 34



BANCO CENTRAL/DEBAN

A administração de riscos em tempo real

Página 28



ARTIGOS

Legalização ou pelegalização?
CHICO ALENCAR ..... **Página 21**

Empréstimos consignados para aposentados do INSS x lucros dos bancos
BENEDITO MARCILIO ..... **Página 30**

Os resultados da sustentabilidade
MARIA LUIZA PINTO E PAIVA ..... **Página 36**

PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR



Servidores rejeitam fundo único

SINAL ENTRA EM CAMPO E SE ARTICULA PARA EMENDAR PROJETO DE LEI DO GOVERNO: QUER A VOLTA DA CENTRUS COMO FUNDAÇÃO DE TODOS OS FUNCIONÁRIOS DO BANCO CENTRAL

ROSANE DE SOUZA

Até o início de 2008, a Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público da Câmara dos Deputados pretende aprovar o Projeto de Lei 1.992, encaminhado este ano pelo governo federal, que limita em R$ 2.894 o valor das aposentadorias pagas pelo Tesouro aos servidores públicos federais e cria um fundo de previdência complementar único para os servidores que desejarem receber acima do teto do Regime Geral da Previdência Social.



Diversas entidades manifestaram-se contra o projeto e, mesmo as que apóiam, reivindicam mudanças, como, por exemplo, a garantia de o servidor público escolher o fundo de pensão que deve administrar o seu dinheiro.

O presidente da Comissão, deputado Nelson Marquezelli (PTB-SP), garante que seu relatório será aprovado até o início do próximo ano. Segundo ele, o projeto tem fundamento e lógica, mas precisa ser melhorado. "Só vou decidir esse assunto depois de mais uma audiência pública e de ouvir os representantes dos fundos de previdência complementar. Eles pediram uma mesa-redonda para debater o assunto", informa. Marquezelli, no entanto, não adianta que alteração pretende fazer.

Do jeito que está, o projeto que regulamenta o fundo de previdência complementar dos servidores públicos federais será gerido pela Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público (Funpresp), já apelidada de "Fundão", foco de muitas resistências.

Na avaliação de Sérgio Belsito, diretor de Assuntos Previdenciários do Sinal, a aprovação do Projeto 1992/2007, que regulamenta o artigo 40 da Constituição Federal, terá conseqüências tão profundas na vida do servidor público federal, que vem sendo considerado uma nova reforma da Previdência. O projeto – ainda passa por duas comissões – pode ser aprovado na CTASP sem ir a Plenário da Comissão, caso nenhum deputado se manifeste contrário a ele. Para se ter idéia de sua importância, já conta com 57 emendas, seis delas com teor semelhante.

Os riscos da terceirização

Na primeira audiência pública promovida pelo relator do projeto, o presidente do Sinal, David Falcão, defendeu que os recursos da previdência dos servidores do Banco Central sejam geridos por uma fundação própria dos servidores do BC, no caso a Centrus, que já administra o dinheiro dos funcionários celetistas aposentados até 1991, quando todos foram obrigados a aderir ao Regime Jurídico Único (RJU). "A administração terceirizada do fundo beneficiará apenas o sistema financeiro, sem dar qualquer garantia da integridade do patrimônio do par-





"O projeto cria um novo INSS, mas administrado por terceiros, o que é muito arriscado. Afinal, a previsão é que daqui a dez anos esse fundo tenha em caixa recursos no valor de, no mínimo, R$ 10 bilhões, que, mal administrados, podem deixar o servidor na mão, na hora de sua aposentadoria."

SÉRGIO BELSITO
DIRETOR DE ASSUNTOS PREVIDENCIÁRIOS DO SINAL

ticipante", adverte Falcão.

De acordo com Sérgio Belsito, com a volta da Centrus, afasta-se o temor generalizado de que os planos da previdência complementar fiquem centralizados em um fundo único. "O projeto cria um novo INSS, mas administrado por terceiros, o que é muito arriscado. Afinal, a previsão é que daqui a dez anos esse fundo tenha em caixa recursos no valor de, no mínimo, R$ 10 bilhões, que, mal administrados, podem deixar o servidor na mão, na hora de sua aposentadoria."

O ex-coordenador-geral de Seguridade Social do Ministério do Planejamento Luiz Roberto Domingues garante que a redação do projeto de lei encaminhado pelo governo federal – que, diga-se de passagem, ele ajudou a construir – foi completamente deturpada. Ele sugere algumas mudanças importantes: garantir o reconhecimento de todo o tipo de contribuição, a portabilidade dos recursos e a criação de vários fundos. "Só assim haverá controle e transparência na administração do dinheiro. Caso contrário, o servidor ficará refém do Estado." Domingues considera fundamental, portanto, que as chamadas "Sete Irmãs" (os fundos de previdência complementar já existentes) administrem o dinheiro da aposentadoria futura desses servidores. "Pelo projeto, o Funpresp terá um Conselho de Gestão Deliberativa composto por seis pessoas, com um representante dos servidores. Qual a chance de um servidor do Rio Grande do Sul ou do interior de Minas Gerais controlar e interferir em suas decisões?", questiona.

Segundo Luiz Roberto, as regras atuais só reconhecem o tempo de contribuição junto à União e permite ao servidor público gerir o seu dinheiro na forma que quiser, no instante da aposentadoria, apenas em casos excepcionais. "No momento de usufruir o benefício, o servidor pode querer sacar todo o seu dinheiro e contratar outro plano de previdência complementar. O novo projeto, porém, não permite isso, ou seja, o governo trata os recursos do fundo como sendo público, um Fundo do governo que não pertence aos servidores".

O diretor-presidente da Centrus, Hélio Brasileiro, também defende alterações no projeto da Funpresp, para permitir a volta do pessoal do RJU à Centrus como participante pleno. "Esse anseio pode ser atendido com a incorporação da Emenda 19, de autoria da deputada Andréia Zito (PSDB-RJ)." A deputada incluiu o artigo 24, o qual faculta aos órgãos, autarquias e fundações da União que já tenham entidades fechadas de previdência a escolha das mesmas para a administração do novo fundo. Além da Centrus, outras seis entidades fechadas de previdência complementar pleiteiam mudanças que permitam a elas voltar a atender os novos servidores.

Projeto inconstitucional

Algumas entidades não querem nem ouvir falar do PL 1.992. É o caso da Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB). Durante a audiência pública, o desembargador Aymoré Pottes de Mello, representando a AMB, afirmou que a proposta é inconstitucional.

CENTRUS



O presidente do Sinal, David Falcão, participou de audiência pública para discutir projeto do governo

Desempenho aprovado

Até hoje, cerca de 6 mil servidores do Banco Central, transferidos para o Regime Jurídico Único (RJU) há dez anos, mantêm recursos na Fundação de forma voluntária e sem correspondência de contribuição patronal, na expectativa de um plano de contribuição definida. Citando números que atestam o bom desempenho da Centrus, Hélio Brasileiro afirma que os resultados alcançados credenciam o fundo de pensão a servir de modelo para a implantação da Funpresp. "Nos últimos três anos, a Centrus apresentou retorno médio de 23,7%, bem acima da média atuarial, de 11,8%. O excelente desempenho possibilitou, por exemplo, a redução das contribuições patronais de 20% para 7,5%, o mesmo percentual pago hoje pelos assistidos, podendo ser zeradas brevemente", enfatiza.

"Os antigos funcionários aposentados não querem sair da Centrus, e os novos servidores anseiam pela possibilidade de ingressar na entidade", acrescenta David Falcão. O projeto em curso afeta, só no BC, a previdência de 10 mil servidores ativos e inativos. "Incluindo os dependentes, são cerca de 40 mil vidas", informa Falcão.

Para ele, nenhuma fundação poderá ser criada na administração pública até que um dispositivo constitucional correspondente seja regulamentado. Essa regulamentação é prevista em projeto de lei complementar de número 92, também de 2007, em tramitação na Câmara dos Deputados. Mas, mesmo com isso, a AMB o rejeita, argumentando que o sistema de previdência complementar proposto não assegura aos magistrados as garantias mínimas para o desempenho de sua função.

A Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (Amatra) reforça os argumentos de Mello. Seu presidente, Cláudio José Montesso, aponta o progressivo esvaziamento do regime próprio de previdência do servidor público e assegura: "A magistratura do trabalho não se conforma com a reforma da Previdência." O juiz considera "absolutamente precipitada" a regulamentação da previdência complementar, pelo fato de sua base constitucional, a Emenda 41, que desencadeou a segunda etapa da reforma da Previdência, estar sendo contestada por meio de ações diretas de inconstitucionalidade no Supremo Tribunal Federal (STF).

O juiz Rony Teixeira, representante da Associação dos Juízes Federais do Brasil (Ajufe), também sugere a rejeição completa do projeto. Na sua opinião, o sistema proposto parte de premissas equivocadas, entre elas a de que o regime de previdência para o servidor público é deficitário. Já para o presidente do Sindicato dos Servidores do Poder Legislativo Federal e do Tribunal de Contas da União (Sindilegis), o Projeto de Lei 1.992/07 é, na verdade, uma nova reforma da Previdência. Ele avalia que, com as últimas reformas do sistema previdenciário, não há mais risco de faltar recursos para as futuras aposentadorias, porque o número de servidores ativos tem crescido em relação ao de aposentados. "Estamos tentando resolver um problema que está sendo resolvido por si mesmo", diz.

TARIFAS BANCÁRIAS

Regras para saciar o apetite dos bancos



Representantes do Ministério Público Federal e de entidades ligadas à defesa do consumidor querem que o debate sobre a regulamentação das tarifas não seja interrompido e que se preste mais atenção na fiscalização. Do jeito que está, temem que os bancos encontrem meios de burlar as novas normas do CMN

Sofrendo pressões por todos os lados – do Ministério Público, dos parlamentares, das instituições de defesa do consumidor e de diversas entidades sindicais, entre as quais se destaca o Sinal –, o Conselho Monetário Nacional (CMN) estabeleceu novos parâmetros para as tarifas bancárias sobre contas correntes, cadernetas de poupança e financiamento de pessoas físicas, na tentativa de limitar a voracidade dos bancos. Em reunião extraordinária, realizada no dia 6 de dezembro, o CMN fixou novas regras para a cobrança dessas tarifas, responsáveis pela arrecadação, só no primeiro semestre deste ano, de R$ 21,9 bilhões, de apenas seis bancos. Estes registraram um crescimento médio de 16,8% na prestação de serviços, o que fez com que os ganhos com as tarifas fossem pelo menos 10,6% superiores ao total das despesas de pessoal (R$ 15,8 bilhões), de acordo com estudo do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese).

O alto preço dos serviços oferecidos pelas instituições financeiras do país já tinha sido objeto de vários debates no Senado. Em 16 de outubro, por exemplo, a Comissão de Assuntos Econômicos realizou uma Audiência Pública, especificamente, para discutir com a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) a regulamentação das tarifas bancárias. Para o encontro, a pedido do próprio presidente da Comissão de Assuntos Econômicos (CAE), senador Aloizio Mercadante, o SINAL preparou um documento sobre o assunto, no qual alertava que o pano de fundo da cobrança abusiva das tarifas bancárias eram a queda da inflação, a concentração e oligopolização do Sistema Financeiro Nacional e, portanto, a falta de competição, assim como a desregulamentação do setor.

Também a pedido do senador, o presidente do Sinal Nacional, David Falcão, o diretor de Assuntos Técnicos, Alexandre Wehby, e o diretor de Relações Externas, Mário Getúlio, representaram o sindicato na audiência. "Há muito tempo, o Sinal está preocupado com a forte concentração do sistema bancário brasileiro, que, apesar disso, foi liberado para fixar livremente a cobrança dos serviços. Resolvemos participar da audiência pública, por acreditar que devíamos ajudar a defender o interesse



Conselheiros do Sinal em audiência no Congresso conversam com a deputada Jô Moraes (PCdoB-MG)

público", disse Alexandre, acrescentando que os bancos precisam de limites. "Eles devem uniformizar as nomenclatura das tarifas, para que os clientes possam escolher o banco que lhes dê melhores vantagens", propôs.

Uma semana depois da audiência no Senado, a Assembléia Legislativa do Ceará realizou outro encontro sobre o mesmo tema. Para essa audiência pública, o Sinal foi representado pelo seu presidente regional, Ricardo Arruda. A entidade não só subsidiou a audiência, como também participou da mesa, debatendo com os parlamentares o aumento abusivo das tarifas e a necessidade de sua regulamentação.

Decisão já esperada

A decisão do CMN foi conseqüência dos trabalhos desenvolvidos no âmbito do Grupo de Trabalho criado pela Comissão de Defesa do Consumidor na Câmara dos Deputados, integrado por representantes do Ministério Público Federal, dos Ministérios da Fazenda e do Planejamento e do próprio Banco Central. Esta era também a expectativa do Ministério Público e do Procon de São Paulo: que o Conselho Monetário obrigasse os bancos a dar mais transparência a esses serviços, começando pela padronização das nomenclaturas e a limitação de tarifas por serviços prestados a clientes pessoas físicas. "Até agora, os bancos podiam mudar unilateralmente o contrato firmado com os clientes, bastando, para isso, afixar na porta das agências o novo valor das tarifas ou a criação de outras", afirmou o diretor-executivo do Procon-

VALQUÍRIA QUIXADÁ

"Além das normas, é preciso fiscalizar e punir"

Representante do Ministério Público no Grupo de Trabalho criado pela Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, a procuradora Valquíria Quixadá considera um avanço a decisão do Conselho Monetário Nacional de impor limites à cobrança de tarifas pelos bancos brasileiros. Mas ainda está bastante cautelosa. É que, na opinião da procuradora, sem fiscalização, os bancos vão continuar a fazer as cobranças que bem entenderem. "Estava tudo muito solto. Nós fizemos um estudo jurídico das normas do setor financeiro e, através dele, descobrimos inúmeras irregularidades cometidas pelas instituições financeiras. Por isso, a fiscalização é fundamental. Fiscalizar e punir, se necessário", afirmou.

Foi exatamente por achar que tudo estava muito solto que a Procuradoria resolveu se tornar uma espécie de xerife das instituições financeiras. Afinal, muitos bancos abusavam das cobranças de taxas, algumas, inclusive, descabidas, como é o caso das tarifas de abertura de crédito e de liquidação antecipada de financiamento, que o CMN só agora resolveu normatizar. Mas há outras tarifas ainda vigentes consideradas ilegais pela procuradora. "Depósito e saques, por exemplo, não são serviços bancários e não devem ser tarifados." Outro problema que precisa ser equacionado é o intervalo das cobranças. "Há bancos que cobram a tarifa de renovação de cheque especial de três em três meses", afirma. Segundo ela, a falta de qualquer padronização demonstra o tamanho dos abusos cometidos.

Por tudo isso, Valquíria Quixadá defende que o processo de discussão das tarifas cobradas pelos bancos continue e não acabe com a decisão do CMN de impor certos limites. E é também por conta desses abusos que o Ministério Público abriu e mantém o Inquérito Civil Público, nº 1.16.000.001444/2007-21, acatado sem ressalvas pelo procurador-geral da República (ver **Por Sinal** 21). As recomendações expressas no documento enviado pelo procurador-geral à 3ª Câmara têm validade em todo o país, sendo que três ofícios de igual teor foram encaminhados aos Ministérios da Fazenda e do Planejamento e, também, para o presidente do Banco Central, Henrique Meirelles.

SP, Roberto Pfeifer (ver entrevista na página 22). A entidade acompanha com atenção as discussões sobre as cobranças das tarifas, porque os bancos continuam a ocupar o quarto lugar no ranking das reclamações dos consumidores.

Recente pesquisa do Procon de São Paulo, realizada com dez bancos, constatou também a diferença de até 369,57% entre os preços cobrados pelo mesmo serviço. Outra reivindicação do Procon é a garantia do acesso antecipado dos clientes aos contratos estabelecidos com os bancos. "Hoje, o cliente assina o contrato e, na maioria das vezes, nem leva uma cópia para casa", observou Roberto Pfeifer. Ele revelou que uma das tarifas condenadas, por ser ilegal, é a referente à liquidação antecipada de empréstimos. O artigo 52, parágrafo 2, do Código de Defesa do Consumidor diz, claramente, que deverá haver uma redução proporcional dos juros quando o cliente quita seus débitos antes do prazo. "Mas os bancos calculam o valor da Tarifa de Liquidação Antecipada-TLA com base nas parcelas que faltam a pagar, e essa conta termina por anular qualquer benefício. Não há parâmetro para esse cálculo", enfatizou.

Até o Ministério da Previdência Social queria mudanças na cobrança dos serviços bancários. Unilateralmente, o ministro Luiz Marinho abriu negociações com dirigentes da Febraban para reduzir os custos das tarifas bancárias cobradas dos empréstimos consignados de aposentados e pensionistas do INSS. Segundo o ministério, a Previdência paga aos bancos R$ 0,30 por beneficiário que recebe em conta corrente (são 9,7 milhões de beneficiários) e R$ 1,07 por beneficiário que recebe por meio de cartão magnético (15,03 milhões).



"No caso dos serviços essenciais, nada poderá ser cobrado: a retirada de saldos, um extrato mensal e o cartão magnético, por exemplo. Já os serviços prioritários terão de ser tarifados com o mesmo nome em todos os bancos, para facilitar a comparação de preços."

Alerta oficial

O secretário de Acompanhamento Econômico do Ministério da Fazenda, Nelson Barbosa, já havia acenado com a possibilidade de algum tipo de regulamentação das tarifas bancárias durante encontro promovido pela Febraban, em São Paulo, no dia 22 de novembro. Na ocasião, ele alertou que o grande número de tarifas estava acarretando prejuízo aos consumidores. Na mesma reunião, Barbosa citou levantamento feito pelo Banco Central apontando que as instituições financeiras cobram 74 tipos de tarifas, e cada uma dessas instituições discrimina a cobrança com um nome diferente. Ele avisou aos dirigentes dos bancos que os serviços seriam divididos em quatro categorias: essenciais, prioritários, especiais e diferenciados.

No caso dos serviços essenciais, nada poderá ser cobrado: a retirada de saldos, um extrato mensal, cartão magnético, entre outros serviços. Já os serviços prioritários – 95% do total – terão de ser tarifados com o mesmo nome em todos os bancos, para facilitar a comparação de preços, e receberão um código para que o governo acompanhe a evolução dos valores no mercado. Outra decisão é a exigência de autorização prévia do Banco Central, para a cobrança de novas tarifas. A partir da data da publicação das novas normas, os bancos têm um prazo de 120 dias para se adaptar às mudanças.

Durante a audiência pública na CAE, para debater as tarifas bancárias, à qual compareceu o presidente da

"Segundo o senador Aloizio Mercadante, as tarifas cobradas dos clientes representam hoje 56% dos custos fixos dos bancos, ou três vezes mais que as despesas operacionais. Isso pode ser decorrente da concentração de mais de 90% das contas bancárias em apenas dez instituições financeiras."



Febraban, Fábio Colletti Barbosa, o senador Aloizio Mercadante fez um pedido aos bancos para que adotassem medidas no sentido de reduzir o custo das tarifas bancárias, porque o governo e o Congresso Nacional estavam se unindo para aprovar uma lei regulamentando os serviços.

Segundo o senador, as tarifas cobradas dos clientes representam, hoje, 56% dos custos fixos dos bancos, ou "três vezes mais que as despesas operacionais". Para ele, isso pode ser decorrente da concentração de mais de 90% das contas bancárias em apenas dez instituições financeiras, o que "impede a concorrência". "O Estado deve regular mais o sistema", afirmou. Mercadante disse estranhar que as tarifas teimem em permanecer altas, uma vez que a estabilidade econômica e a queda da taxa Selic naturalmente forçavam o sistema bancário a diminuir os custos. Na sua avaliação, a redução dos custos das tarifas ampliaria a base de crédito, fazendo com que a economia ganhasse mais fôlego. Ao contrário, porém, as tarifas continuavam responsáveis por cerca de 20% das receitas bancárias no Brasil.

Cerco aos bancos

Por conta de tudo isso, o Ministério Público Federal, em Brasília, instaurou Inquérito Público Civil para apurar a cobrança indevida de tarifas (*ver matéria na revista* ***Por Sinal*** *21*). Dois ofícios de igual teor e com recomendações foram encaminhados aos integrantes do CMN e à Diretoria de Fiscalização do Banco Central. O consultor da Diretoria de Fiscalização, Sidnei Corrêa Marques, garantiu que a instituição respondeu de imediato aos ofícios do Ministério Público. Segundo ele, uma das medidas adotadas para garantir o direito dos clientes foi a obrigação de que todos implantassem suas próprias ouvidorias. "O Banco Central está fiscalizando a implementação das ouvidorias nos bancos e avaliando a sua eficácia junto aos consumidores de serviços bancários", assinalou.

Outra iniciativa, após a audiência, foi tomada pelos senadores Flavio Arns (PT-PR) e Ideli Salvati (PT-SC). Ambos encaminharam em conjunto o Projeto de Lei 595/2007, com o objetivo expresso de regulamentar os serviços oferecidos pelas instituições bancárias no Brasil. A proposta dos senadores do Partido dos Trabalhadores (PT) visa não só a disciplinar a cobrança de tarifas, mas também à extinção de outras, como as atualmente pagas no recebimento de cartões magnéticos e talões de cheque. O projeto busca, ainda, proibir as tarifas em casos de manutenção de contas destinadas, exclusivamente, ao recebimento de salários e aposentadorias – prática já considerada ilegal, por se tratar de "vendas casadas" ou imposição de "pacote" de serviços.

Diante desse cerco, a resolução do Conselho Monetário mostra que a instituição implementou algumas providências que foram tomadas para controlar o aumento abusivo das tarifas. O projeto dos dois senadores segue a linha adotada pelo CMN, ao conter dispositivos claros para tornar mais transparente a cobrança de tarifas, obrigando os bancos a realizarem as cobranças sempre no mesmo dia do mês, assim como informar com clareza aos clientes as tarifas cobradas no extrato bancário e, ao Banco Central, o valor de cada serviço oferecido nos "pacotes". "Nosso objetivo foi buscar uma regulamentação para esse setor que, hoje, está submetido a regras infralegais, ou seja, não na forma de leis", explicou Arns.

Meirelles dá posse a conselheiros da Centrus

Sanagê Cardoso



O presidente do BC, Henrique Meirelles, entre diretores e conselheiros da Centrus

Após um processo eleitoral tranqüilo e sem contestações, os novos conselheiros da Centrus foram empossados no dia 15 de outubro pelo presidente do Banco Central, Henrique Meirelles, em solenidade que contou com a presença de membros de todos os órgãos estatutários da Fundação – sob a liderança do presidente do Conselho Deliberativo, Altamir Lopes –, do diretor-presidente da Fundação, Helio Brasileiro, e do diretor de Administração do BC, Gustavo Vale.

Na cerimônia, Meirelles assinou o documento de posse dos três novos conselheiros deliberativos: Fernando Ribeiro, Franz Gomes e Paulo de Tarso Calovi. Ele avaliou a eleição realizada em setembro como um marco na história da Centrus. O acordo uniu aposentados celetistas, pensionistas e servidores sob o Regime Jurídico Único (RJU).

"A economia passa por um de seus melhores momentos, e os fundos de pensão são um dos pilares dos bons fundamentos econômicos do Brasil. Ao Banco Central, interessa muito o sucesso do fundo de pensão de seus servidores", disse o presidente do BC.

A posse dos conselheiros fiscais Gilberto Munhoz e José Ribamar foi realizada na sede da Centrus, em cerimônia presidida por Altamir Lopes. O diretor, Gustavo Vale, e sua assessora, Carolina Barros, representaram o patrocinador na solenidade.

Altamir Lopes saudou os novos conselheiros: "Aos que entram, sua presença vai trazer mais capacidade de trabalho, cada vez mais com uma só cabeça e com um só corpo. Viramos uma página na história desta casa", disse, referindo-se à superação dos conflitos até então existentes. Ele apelou aos empossados para que contribuam com o "ânimo transformador para as conquistas que estão por vir".

De olho no cliente bancário

Resolução do Conselho Monetário Nacional obriga banco a criar estrutura para atender às reclamações do consumidor.



O setor financeiro é um dos campeões absolutos das reclamações dos brasileiros, só perdendo para o segmento de telefonia. É o que diz Gustavo Marione Sampaio, diretor do Programa Estadual de Orientação e Proteção ao Consumidor (Procon-SP). Entre as principais queixas dos clientes, estão tarifas e cobranças indevidas, serviço de fornecimento de cheques e a qualidade do atendimento. Apesar disso, só a partir de outubro deste ano a maioria dos bancos brasileiros começou a instituir ouvidorias, por determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN), mesmo sabendo que o custo de atrair um cliente novo é cinco vezes maior do que manter o atual. Pesquisa da Gartner Group já havia apontado os motivos de perda de clientes nas empresas prestadoras de serviços, nos quais se incluem as instituições financeiras: atendimento (64%); qualidade (14%); preços altos (9%); novos hábitos (5%); morte (1%).

Com a medida, o governo pretende que os bancos não só se responsabilizem em assegurar o cumprimento dos direitos do consumidor, como também tenham um canal de comunicação com os clientes que funcione na mediação dos conflitos. Quatro das oito maiores instituições bancárias do país – Santander, ABN Amro Real, HSBC e Unibanco – já implantaram ouvidorias. A Caixa Econômica Federal, o Banco do Brasil, Bradesco e Itaú já as haviam criado, antes da edição da medida do CMN, mas devem reestruturá-las para atender à resolução.

Banrisul: receita do sucesso

O pioneiro nesse procedimento foi o Banco do Estado do Rio Grande do Sul (Banrisul), com 2 milhões de clientes – a estrutura foi montada em 1991, durante o governo do hoje senador Pedro Simon (PMDB-RS). Há dois anos, a instituição gaúcha faz parte da Comissão de Ouvidoria (antiga Comissão de Atendimento ao Cliente) da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), tendo ajudado a formular a resolução do Conselho Monetário. O banco estatal é tão envolvido nessas questões, que participa do Fórum de Defesa do Consumidor, que se realiza mensalmente no auditório do BC, em Porto Alegre.

Por conta dessa experiência e do envolvimento direto com os clientes, o Banrisul esperava um aumento das reclamações após a entrada em vigor da determinação do BC, mas isso não aconteceu. "No ano passado, recebemos 2.440 solicitações, com 91,11%

RANKING DE RECLAMAÇÕES (assuntos mais procurados)

PERÍODO: Janeiro a setembro 2007

POSIÇÃO	ASSUNTOS/Nº	% DO TOTAL DA ÁREA TÉCNICA	GERAL
1º	Telefonia fixa/4.280	48,25/ Serviços	18,05
2º	Aparelho telefone/2.562	35,88/ Produtos	10,80
3º	Cartão crédito e loja/2.503	39,85/ Assuntos Financeiros	10,55
4º	Banco/1.616	25,73/ Assuntos Financeiros	6,81
5º	Telefonia celular/1.281	14,44/ Serviços	5,40
6º	Móveis/734	10,19/ Produtos	3,09
7º	Financeiras/694	11,05/ Assuntos Financeiros	2,92
8º	Veículos/689	9,56/ Produtos	2,90
9º	Computadores/acessórios/615	8,54/ Produtos	2,59
10º	Plano saúde/543	77,24/ Saúde	2,29

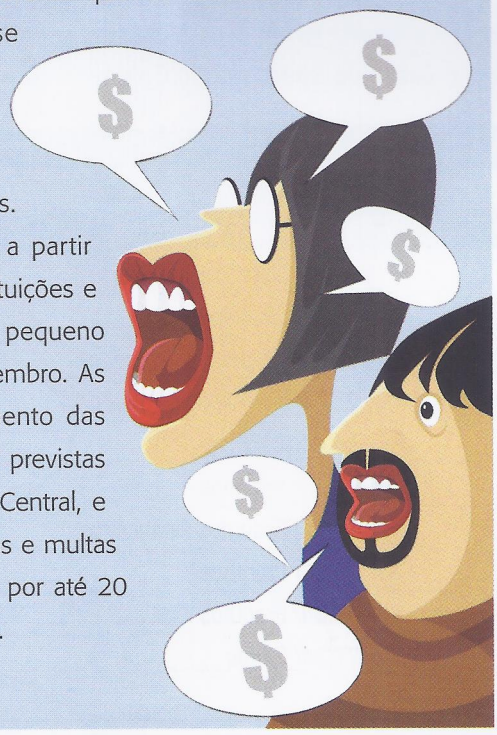
FONTE: FUNDAÇÃO PROCON-SP

A resolução que cria as ouvidorias

"As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem instituir componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos."

A norma obriga as instituições bancárias a informarem aos correntistas sobre a criação da ouvidoria, garantir o acesso dos clientes e usuários por meio de um número 0800 e criar condições adequadas para o funcionamento desse tipo de atendimento ao público. Os bancos deverão oferecer informações às ouvidorias, a fim de que todas as dúvidas dos consumidores sejam esclarecidas.

A Resolução 3.477 diz que as ouvidorias terão o encargo de receber, registrar, analisar e dar tratamento formal às reclamações dos clientes. O prazo para a resposta é de 30 dias, a contar do recebimento da reclamação. A cada seis meses, deverá ser preparado um relatório sobre as queixas recebidas e os encaminhamentos. Esse documento será enviado ao Banco Central, para ser revisado, inclusive, por auditorias externas aos bancos.



A regra passou a valer a partir de 1º de outubro. Para instituições e cooperativas de crédito de pequeno porte, a data é 30 de novembro. As punições por descumprimento das normas da resolução estão previstas na Lei nº 4.595, do Banco Central, e podem ir desde advertências e multas à inabilitação dos dirigentes por até 20 anos, nos casos mais graves.

dos casos solucionados. O número de reclamações, porém, manteve-se o mesmo: 200 a 300 por mês. A maioria é de clientes de outras instituições, insatisfeitos com o atendimento, quando vão fazer pagamentos atrasados de contas que seus bancos não querem receber", diz Andréa Soares Cabral, ouvidora do Banrisul. Ela atribui a estabilidade nos índices ao fato de o cliente conhecer o caminho de atendimento das queixas. O número do telefone da Ouvidoria do Banrisul está impresso na contracapa de todos os talões de cheques.

Andréa ressalta que, muitas vezes, os problemas registrados são pontuais, mas ajudam a descobrir falhas gerais no funcionamento da instituição. "Nosso papel é garantir os direitos individuais e transformar reivindicações em mudanças positivas para a empresa", sustenta. "Mensalmente, a unidade elabora relatórios e os encaminha à diretoria do Banrisul." A ouvidora tem sempre à mão estatísticas, para comprovar o interesse das instituições em não criar ouvidorias apenas de fachada: 78% dos clientes trocam de banco por estarem insatisfeitos com o atendimento ou o funcionamento dos serviços.

Essas informações são passadas durante o treinamento de novos funcionários da instituição, no qual Andréa reforça que apenas 4% dos clientes se queixa, outros 96% nem se dão ao trabalho e vão embora – e alguns procuram o caminho judicial. "Para cada cliente que reclama, existem outros 26

com problemas, seis deles bastante graves", assinala, acrescentando que a primeira lição dada aos alunos novatos é de não realizar nenhuma venda casada – é ilegal. O cliente ganha sempre.

Uma conta simples contribui para que toda a diretoria do Banrisul aposte na excelência do canal: a do alto custo das ações judiciais. "Em cada uma delas, necessitamos de advogados e de um preposto da agência reclamada, que, no dia da audiência, precisa faltar ao trabalho. Esse custo já é mais alto do que o de mediar os conflitos. Sem contar o da imagem do banco – esse é incalculável", afirma.

De olho no cliente

A ouvidora do banco estatal gaúcho destaca outras duas razões para realizar um bom trabalho. A primeira é respeitar o consumidor. "As razões do cliente nem sempre têm amparo legal, mas nós temos de compreendê-las, porque algum motivo o trouxe até nós." A segunda é entender que toda empresa tem de ser lucrativa. "Se faço alguma coisa errada, tenho de realizar novamente um trabalho, esse custo será repassado ao cliente

INSTITUIÇÕES MAIS RECLAMADAS EM 2007

Bancos com menos de um milhão de clientes

INSTITUIÇÃO	POSIÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA									
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT
Bco.GE Capital	1	1	1	1			1	1	1	1
Conglom. BMG	2	*	2	2			2	2	2	2
Cong.J.Malucelli	3	2	4	*			*	4	*	5
Congl. BGN	4	4	*	3			4	*	*	4
Cong. Bonsucesso	5	*	*	*	**	**	5	5	4	*
Cong. Schahin	*	5	*	*			*	*	*	*
Cong. BMC	*	3	3	5			3	3	3	3
Cong. BIC	*	*	5	*			*	*	*	*
Cong. SS	*	*	*	4			*	*	*	*
Cong. Matone	*	*	*	*			*	*	5	*

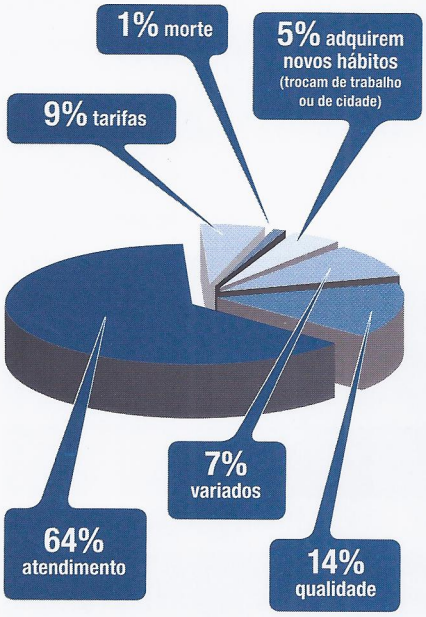
Bancos com mais de um milhão de clientes

INSTITUIÇÃO	POSIÇÃO DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA									
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT
Cong. Santander-Banespa	1	1	1	1			1	2	2	2
Cong. ABN AMRO	2	2	3	2			3	*	*	1
Nossa Caixa S.A.	3	5	2	3			4	4	5	5
Cong. Unibanco	4	*	*	5	**	**	5	*	4	*
Cong. Itaú	5	3	4	4			*	5	*	*
Cong. HSBC	*	4	5	*			2	3	3	4
Cx.Econ. Federal	*	*	*	*			*	1	1	3

* A Instituição não figurou entre as cinco mais reclamadas do mês.
** Devido a problemas operacionais, o ranking deste mês não foi publicado. As denúncias encerradas nos meses de MAIO e de JUNHO foram incluídas no ranking de JULHO, juntamente com as denúncias encerradas naquele mês.

Fonte: http://www3.bcb.gov.br/ranking/ranking.do?method=doRanking

MOTIVOS DA PERDA DE CLIENTES



ou ao contribuinte. Portanto, também é papel da ouvidoria saber onde está o lucro, determinando mudanças de processos e procedimentos", esclarece Andréa. É preciso, ainda, que o órgão máximo da instituição esteja comprometido com o bom desempenho desse canal. "Aqui, somos três funcionários, uma estagiária e eu. Nenhuma ouvidoria precisa de uma equipe grande, mas, sim, comprometida. Quem não gosta de gente, tem de trabalhar em outro local."

Andréa acredita ser a ouvidoria a consciência de qualquer empresa. "É um grilo falante. Ele incomoda e faz tanto barulho, que as coisas até começam a funcionar, nem que seja para a consciência parar de doer." O Banrisul não quer esse peso. Por isso, mesmo com um prazo de 30 dias para responder às queixas dos clientes, a média do tempo de resposta é de apenas três dias. S

Os ventos podem estar mudando

O sistema financeiro vem operando em um ambiente de quase completa desregulação desde que o Banco Central liberou a cobrança de tarifas bancárias, em 1996. Era preciso compensar as generosas receitas oriundas do *floating*, afetadas pelo sucesso do Plano Real em reduzir abruptamente as taxas inflacionárias.

O discurso do BC era o seguinte: liberamos a cobrança e o mercado, revigorado pela entrada de vários grandes bancos internacionais no país, regulará os preços pela concorrência.

Constatamos que, se a medida resolveu o problema dos bancos – hoje mais lucrativos do que nunca –, ela afetou negativamente o consumidor. A alegada concorrência nunca chegou, os bancos internacionais adaptaram-se às práticas oligopolistas nacionais, e a receita com as tarifas vem crescendo acima da inflação. Cobra-se tudo ao preço que se quer, a comparação entre as tarifas é complicada e a migração para outro banco, custosa.

Após anos de luta contra essa situação, as entidades de defesa do grupo consumidor, no qual o Sinal se inclui, podem estar prestes a colher frutos do trabalho desenvolvido: o discurso do governo Lula mudou, e para melhor. As medidas seguem na seguinte linha: aumento da regulação, limitação do número de tarifas passíveis de cobrança e unificação da nomenclatura das tarifas. Não entrou neste pacote a criação de mecanismos para facilitar e baratear a migração bancária.

As medidas acima juntam-se a outras que já foram adotadas, mas cujo resultado ainda não se pode avaliar totalmente: o incremento da atuação da supervisão bancária do BC no que tange às tarifas e à criação das ouvidorias; esta última, tema de excelente reportagem nesta edição.

O BC tornou obrigatória a ouvidoria somente em 2007, mas descobrimos que um banco público estadual, o Banrisul, estruturou o sistema no longínquo ano 1991. A decisão de melhor ouvir o consumidor foi espontânea, baseada na premissa de que, mesmo sem ter razão, o cliente deve ser ouvido e ter retorno da reclamação sempre, e rapidamente. O sucesso é tanto, que se tornou uma verdadeira ferramenta de fidelização da clientela. Os clientes ganham, o banco também.

Que as ouvidorias, e as demais medidas anunciadas, não se transformem em respostas vazias a obrigações burocráticas. Que a competição prevaleça no sistema bancário nacional em favor do consumidor.

Alexandre Wehby - diretor de Estudos Técnicos do Sinal

ARTIGO

CHICO ALENCAR*

CENTRAIS SINDICAIS

Legalização ou pelegalização?

O Projeto 1990/07 dispõe "sobre o reconhecimento formal das centrais sindicais para os fins que especifica, altera a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1º de maio de 1943, e dá outras providências".

Segundo o ministro do Trabalho, Carlos Lupi, o projeto pretende "o aprimoramento do atual sistema de representação dos trabalhadores". A primeira observação a ser feita é se cabe ao Estado essa responsabilidade. Será que tal projeto não acaba cumprindo o papel da carta sindical por meio da qual o Estado, na era Vargas, decidiu reconhecer as entidades para aprimorar seu controle sobre elas? Isso não é parte de um modelo populista que acaba por limitar a autonomia e independência das entidades?

Nas diversas fases da luta sindical no Brasil, do início do século passado até os dias atuais, a questão da legalização das centrais ou dos sindicatos não foi obstáculo para a luta dos trabalhadores. Pelo contrário, a iniciativa do Estado, a partir da década de 1930, criou as condições para a intensificação do controle estatal praticado durante a ditadura militar, inaugurada com o Golpe de 64.

No documento que encaminha o projeto, o ministro afirma que "somente mediante o cumprimento de critérios objetivos de representatividade" a Central será reconhecida e estará habilitada a participar de negociações em fóruns, colegiados de órgãos públicos e demais espaços de diálogo social que possuam composição tripartite (governo, patrões e centrais sindicais).

Quais são os critérios "objetivos de representatividade?" Segundo o projeto (art. 2º) são:

I – filiação de, no mínimo, cem sindicatos distribuídos nas cinco regiões do País;

II – filiação em pelo menos três regiões do país de, no mínimo, 20 sindicatos em cada uma;

III – filiação de sindicatos em, no mínimo, cinco setores de atividade econômica; e

IV – filiação de trabalhadores aos sindicatos integrantes de sua estrutura organizativa de, no mínimo, 7% do total de empregados sindicalizados em âmbito nacional.

A absurda ingerência na organização sindical é intensificada no caput do art. 4º, em que é estabelecido que "a aferição dos requisitos de representatividade (...) será realizada pelo Ministério do Trabalho e Emprego". Mas não pára aí. O ministro poderá disciplinar e alterar os procedimentos necessários à aferição dos requisitos de representatividade, como também, a cada ano, divulgará o índice de legitimidade (sic) de cada Central. O Ministério do Trabalho, dessa forma, torna-se tutor do movimento sindical.

Será impedido o reconhecimento de uma entidade sindical que não concordar com reuniões em fóruns tripartites? Num quadro em que o reconhecimento é pressuposto para a negociação, as centrais que não optarem por essa política serão consideradas ilegais pelo Estado. Levando-se em conta o processo em curso de aprofundamento da criminalização dos movimentos sociais, a condição de "ilegal" poderá justificar a intensificação de medidas repressivas. Além disso, poderemos assistir à construção ou consolidação, pelo patronato, de centrais que, formadas por "aristocracias sindicais", sirvam à facilitação de negociações que atendam aos seus interesses em detrimento dos trabalhadores.

Também é muito grave a hierarquização inconstitucional estabelecida pelo projeto. A representação dos filiados se dará pela central sindical, e não pelos sindicatos, como garantido pela Constituição Federal de 1988. Na prática, os sindicatos que não estiverem filiados a uma determinada central não poderão exercer a representação conferida pela Constituição e, principalmente, pela sua categoria profissional.

As diretrizes, orientações e coordenação da representação dos trabalhadores e a participação nas negociações coletivas serão feitas pelas centrais sindicais. De fato, isso significará a anulação de direitos, autonomia e prerrogativas dos sindicatos. O projeto verticaliza o movimento, que só tem seiva e vida com sua organização e luta por local de trabalho. Ele institui a pluralidade na cúpula e mantém a unicidade na base.

No projeto, o nefasto imposto sindical – que todos os trabalhadores são obrigados a pagar, quer concordem ou não – é cristalizado. O governo divide ao meio o pedaço que lhe pertence – 10% para as Centrais e 10% para a conta estatal de Emprego e Salário. Dessa forma, confere nova vida ao que é retirado, compulsoriamente, do bolso dos trabalhadores. A contribuição obrigatória – que dispensa a consciência de classe – a partir daqui, tornada fonte de receita para as centrais, se eterniza.

Para o PSOL, os sindicatos e suas centrais se legalizam social e politicamente na luta, na defesa dos interesses da classe trabalhadora. Legitimidade se conquista... O preço do reconhecimento jurídico que se propõe no projeto 1990 não pode ser o atrelamento das centrais ao aparato de Estado, ao Ministério do Trabalho. Ao dizer não ao projeto, dizemos sim às entidades autônomas, combativas e pela base!

(*) Chico Alencar é professor de História e deputado federal (PSOL-RJ)

"O BC tem de zelar para que os bancos tratem adequadamente seus clientes"

Em entrevista à **Por Sinal**, o diretor-executivo do Procon de São Paulo, Roberto Pfeifer, analisou os efeitos da decisão do Supremo Tribunal Federal de submeter os serviços bancários ao Código de Defesa do Consumidor (CDC). Para ele, a posição do STF não só reforçou o entendimento dos órgãos de defesa do consumidor, de que os bancos devem respeitar os direitos dos clientes bancários, como também permitiu que o Banco Central revisse suas resoluções à luz do CDC. Na entrevista, Pfeifer chamou a atenção para o fato de que o BC, no passado recente, sempre foi mais preocupado com as questões macro, da eliminação do risco sistêmico, além de comungar da idéia de que o Código de Defesa do Consumidor não era aplicável aos bancos. Hoje, como o risco sistêmico parece estar afastado, ele acha que há todos os ingredientes necessários para que o BC se preocupe com a problemática dos clientes. Roberto Pfeifer espera que o Banco Central desempenhe agora seu papel, do qual não pode se omitir: proteger o consumidor e estimular a concorrência.

Luís Carrijo

Como o Procon viu a decisão do STF de submeter as instituições bancárias ao Código de Defesa do Consumidor?

Com grande satisfação. A decisão do Supremo serviu para colocar, definitivamente, na pauta do Banco Central a necessidade de zelar para que o Código de Defesa do Consumidor seja plenamente observado. O Procon, a exemplo de outros órgãos e entidades de defesa do consumidor, acompanhou o desdobramento desse processo desde seu início. Selecionamos artigos e estudos especializados no sentido de demonstrar a plena constitucionalidade da aplicação do CDC a todos os serviços prestados pelos bancos, o que inclui as tarifas. No âmbito do Superior Tribunal de Justiça, já havia sido consolidado o entendimento da aplicação plena do Código. A decisão do Supremo Tribunal Federal foi muito importante, porque, obviamente, se ele decidisse pela inconstitucionalidade, perder-se-ia um importantíssimo instrumento para controle de atos abusivos por parte bancos. A partir do momento em que se determina a aplicação plena, não resta nenhum argumento para os bancos não se submeterem ao Código. Mas agora vão ter de se adaptar. Essa adaptação gera a necessidade de procedimentos mais ágeis e controláveis, como aquele definido para o encerramento de contas. Faz com que eles tenham de adequar seus contratos e dialogar sobre a questão do CDC para as tarifas.

Qual foi o feito prático da decisão do STF?

Vai permitir abreviar um pouco as demandas nos litígios judiciais contra os bancos por retirar da pauta de discussão



a aplicabilidade do Código. Depois, exigir a adaptação das instituições financeiras em relação a casos que geram muitas reclamações, como o encerramento de conta – a pessoa tinha muita dificuldade nesse sentido, o que deveria ser feito na agência na qual a conta fora aberta. E se o correntista já tivesse mudado de cidade? Por falta de informação, a pessoa, em função de ter uma conta-salário aberta pela empresa, entende, erroneamente, que seu desligamento da empresa gera automaticamente o encerramento da conta. Ou, então, basta deixar a conta zerada e automaticamente vai haver um encerramento, o que não é verdade.

Segundo efeito prático: a criação das ouvidorias pelo Banco Central. Não que nós entendamos que as ouvidorias serão um divisor de águas, algo que necessariamente vai ser bom. Se os bancos efetivamente dotarem essas ouvidorias de uma relativa independência e de uma cultura de resolver o problema do consumidor, aplicando internamente o Código, pode ser um sucesso.

O senhor acha que o BC deve assumir a responsabilidade para que a ouvidoria cumpra de fato seu papel de resolver o problema do cliente?

Sem dúvida nenhuma. Na verdade, foi o próprio Banco Central que impôs algumas obrigações a serem observadas. O BC detém o papel fundamental, pois é o fiscalizador do SFN, e deve incentivar os bancos a resolverem o problema dos consumidores. É preciso que haja complementaridade entre os órgãos de defesa do consumidor e o Banco Central, que tem suas atribuições de aplicação da legislação bancária, de zelar para que os bancos tratem adequadamente seus clientes.

Há determinadas condutas praticadas pelos bancos que ferem, ao mesmo tempo, as normas bancárias e as normas do Código de Defesa do Consumidor. Nesse caso, é muito importante que as agências bancárias sejam fiscalizadas por ambos. O Banco Central sempre foi mais preocupado com as questões macro, da eliminação do risco sistêmico, da higidez e da estruturação do sistema financeiro nacional. A impressão é de que o BC ignorava a matéria das tarifas e não estava adequadamente estruturado para priorizar o consumidor bancário. O que ficou patente também é que o Banco comungava da idéia de que o CDC não era aplicável aos bancos. Tanto que o Conselho Monetário Nacional (CMN) ditou resoluções específicas sobre o que eles chamavam de cliente bancário e que não continham uma proteção tão ampla como o Código. Como parece estar afastado o risco sistêmico, há todos os ingredientes necessários para que o BC se preocupe agora com a problemática dos clientes.



"Na verdade, os bancos estimulam o uso indiscriminado do crédito. É um problema seriíssimo do crédito consignado, que pode estourar no futuro. Estamos longe do comprometimento do PIB, mas já há pessoas preocupadas em fenômenos semelhantes ao norte-americano (da bolha imobiliária)."

A recente resolução do CMN sobre as ouvidorias, para que as normas sejam observadas pelo Banco, mostra outro patamar de preocupação com a defesa do consumidor, o que não havia antes no Banco Central, que dava sinais nítidos de que não estava interessado na aplicação do Código.

Como o senhor vê o convênio firmado entre o Ministério da Justiça e o Banco Central no sentido de identificar formas de equacionar o problema do consumidor bancário?

Com bons olhos. Esse convênio retrata o início de uma atividade de colaboração, uma atuação mais conjunta. O que se escuta falar é que o banco de dados de reclamações obtidas pelos órgãos de defesa do consumidor seria repassado ao Banco Central. Atingido um determinado número de queixas, que demonstrasse que um banco desrespeita com muita freqüência os direitos de seus clientes, essa instituição sofreria uma fiscalização mais especifica por parte do BC.

Essa parceria não deveria prever que fossem encaminhadas imediatamente ao BC as principais reclamações dos usuários para que as ações fossem mais eficientes e rápidas?

A penalização é importante, porque busca uma adequação da conduta do banco. Dever-se-ia construir uma metodologia que fosse mais eficaz, que não partisse de números muito antigos. Quanto mais envelhecido for o dado, obviamente, menos efeito preventivo ele terá. Espera-se que essa parceria traga instrumentos que possam oferecer dados efetivos para produzir um efeito preventivo. Outra expectativa é que essa colaboração se reflita posteriormente em resoluções do Conselho Monetário Nacional, em portarias e, inclusive, na estrutura organizacional da fiscalização do Banco Central de proteção do consumidor. As normas deveriam ser revistas pelo CMN, especialmente as que dizem respeito às tarifas, para não se chocarem com o Código de Defesa do Consumidor.

Após a decisão do STF, é necessária alguma adaptação dos órgãos de defesa do consumidor para fiscalizar os bancos?

Na verdade, são necessárias algumas adaptações. A primeira, é uma espécie de câmara de negociação, montada pelo sistema de defesa do consumidor – nomeadamente, há o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça, o Procon de São Paulo, o Fórum Nacional de Procons, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), uma série de associações que sentam com a Febraban no sentido de tentar chegar ao mecanismo consensuado de adaptação ao Código. Houve um bom resultado no que tange à questão do encerramento de contas. Está se investindo agora na adequação da linguagem dos contratos utilizados pelos

bancos. Com várias exceções, o cliente não tem acesso ao contrato, principalmente antes da negociação. No máximo, é dado um contrato para ele assinar; nem fica com a cópia. Isso é sério. Depois, são o conteúdo e a linguagem do contrato que precisam ser revistos. É quase impossível de o consumidor médio, não precisa nem dizer o mais simples, entender os termos extremamente técnicos, que, às vezes, impõem muitas restrições ao consumidor. Há também falta de clareza. Outro problema sério em qualquer contrato: o consumidor não sabe que serviço vai ser tarifado. Por exemplo, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) de conta corrente, tradicionalmente, não era tarifado; alguns bancos passaram a fazê-lo, mas o consumidor muitas vezes não está ciente.

Tudo isso é sério, pois fere o direito do consumidor bancário de ter informação e de que não haja modificação bilateral do contrato. É preciso intensificar as conversas, para se chegar a uma solução amigável. A segunda medida é estudar com mais intensidade as características do contrato; a outra, intensificar a celeridade no atendimento das reclamações dos consumidores.

O posicionamento do STF deu mais legitimidade à atuação do Procon?

A decisão do Supremo é um verdadeiro divisor de águas. Mas no que tange à atuação dos órgãos de defesa do consumidor, o CDC sempre foi aplicado aos bancos. Por essa razão, o volume de reclamações não foi impactante. Nossa estrutura de atendimento das reclamações é idêntica à anterior, e mesmo assim está conseguindo dar conta.

Quais os itens mais multados pelo Procon?

Envio de cartão de crédito sem prévia solicitação, falhas de informação contratual, cobranças indevidas, encargos que não existem. É claro que a decisão do STF deu mais solidez às ações do Procon no que se refere, por exemplo, ao crédito consignado – oportunidade do desconto em folha de pagamento, servidores ou trabalhadores, pensionistas e aposentados. O crédito consignado – não que seja um mal em si, porque permite maior garantia ao banco de praticar juros menores – permite abusos. A começar pelo jeito agressivo que é oferecido. Muitas vezes, o promotor de crédito – chamado de "pastinha" – liga ou vai até à casa do consumidor. O Banco Central e o Conselho Monetário Nacional podiam exigir que as instituições financeiras alertassem os consumidores com informações específicas sobre o crédito, como: qual é a taxa de juros anual, quais serão os juros mensais, qual será o total pago? O consumidor não tem noção de quanto aquilo vai custar, porque há deficiência nessa informação. Infelizmente, a cultura do consumidor brasileiro é enxergar se aquela parcela cabe ou não no orçamento do mês. Ele não planeja o futuro. Essas informações são essenciais, porque muitas vezes o consumidor vai pagar caro por aquilo. Ele vai usar aquele crédito para comprar um bem de consumo, algo que talvez nem precise tanto. Não queremos negar-lhe esse direito, mas, às vezes, aquela compra não era prioritária; o ideal seria investir na educação dos filhos, na alimentação, por exemplo.

Os bancos são obrigados a dar essas informações?

É um direito previsto no artigo 52 do Código – informar a taxa de juros anual, a taxa de juros mensal, o total do financiamento. Temos multado, porque muitos bancos especializados em crédito consignado são vezeiros em não dar informação da taxa mensal, da anual, do total do financiamento. Os bancos não estão interessados em oferecer um crédito consciente; ou seja, dar ao consumidor noção do empréstimo, se as prestações cabem no seu orçamento daqui a três anos, qual o cálculo de comprometimento do orçamento que ele tem de levar em consideração. Na verdade, os bancos estimulam o uso indiscriminado do crédito. É um problema seriíssimo do crédito consignado, que pode estourar no futuro. Não estou fazendo terrorismo, porque estamos longe do comprometimento do PIB, mas já há pessoas preocupadas em fenômenos semelhantes ao norte-americano (da bolha imobiliária).

O Procon não está estudando o fenômeno do superendividamento?

Uma iniciativa nossa foi a criação do núcleo de superendividamento. Há algumas situações que geram esse fenômeno, como aquela em que a pessoa deve mais do que sua própria fonte de renda, descontada daquilo que ela necessita para sua subsistência. A dívida compromete até o que ela vai pagar com educação, alimentação e vestuário. Isso ocorre por algum

acidente de vida, quando alguém fica desempregado, tem uma doença ou morte na família, e acaba gerando descontrole do orçamento. A pessoa não consegue pagar as dívidas, tem encargos muito altos, vai desregulando tudo. E, às vezes, por conta disso, faz um novo empréstimo para pagar o anterior, e isso vai virando uma bola de neve. Normalmente, ele tem mais de um credor. O que a gente tem procurado fazer é identificar essas situações e promover conciliações entre vários credores, a fim de tentar renegociar a dívida daquela pessoa para ela ficar num patamar administrável.

Há legislação específica sobre isso?

É um caso que até uma lei seria bem-vinda. Há legislação própria na Europa sobre mediação; nos Estados Unidos, sobre falência individual, mas não no Brasil. Temos um projeto piloto de buscar a conciliação e a revisão de cláusulas e encargos abusivos, o que tem rendido bons frutos. Essa é uma iniciativa posterior à decisão do Supremo e é um caminho interessante a ser seguido. A expansão de crédito pode ser um problema social sério, na medida em que as pessoas consomem esse crédito sem ter condições de fazê-lo, gerando problemas posteriores de subsistência dessas famílias. Quais as medidas que nós defendemos? Elas estão absolutamente relacionadas à informação – o cumprimento do artigo 52 do Código de Defesa do Consumidor. O consumidor tem de ter noção do total do financiamento e quanto isso vai custar-lhe ao final. O caso dos automóveis, que estão sendo financiados em seis, sete anos, por exemplo. O comprador deve saber que, ao final de sete anos, esse automóvel vai custar-lhe duas ou três vezes o valor. Isso é importante para a pessoa acordar.

Essa situação – superendividamento – não está relacionada à alta taxa de juro praticada no Brasil e que tem como parâmetro a taxa Selic?

A elevada taxa de juros e o *spread* bancário, um dos maiores do mundo, contribuem para esse fenômeno, de multiplicar o valor final de um determinado bem para o consumidor. Por isso, seria importante o consumidor ter conhecimento do valor do bem pago à vista e do aumento que ocorre quando o pagamento é parcelado. Esse contraste poderia levá-lo – sei que é quase uma utopia – a negociar a taxa de juro. Sabemos que, na prática, o consumidor não negocia taxa, que é simplesmente imposta pelo banco e tem uma pequena variação para cada instituição. Está na hora de unir forças. O próprio Conselho Monetário Nacional e o Banco Central podem entrar nessa arena, que é do crédito consciente, por mais que isso pareça uma contraposição à oferta e à expansão de crédito. A partir do momento em que você expande o crédito, que é bem-vindo, você tem de conscientizar as pessoas de como usá-lo adequadamente, para que isso não se torne um problema social grave – o de obrigar o consumidor a, no limite, vender sua casa e se mudar para uma favela, para pagar a dívida.

O que é preciso ser feito a respeito das tarifas bancárias?

A tarifa bancária é um dos problemas mais sérios, a começar pela falta de transparência, pois nem sempre a denominação demonstra o serviço prestado. Depois, não há nenhuma uniformidade de denominação das tarifas, o que impede ao correntista a comparação dos preços de uma tarifa de um banco com outro. Há também a falta de informação. O consumidor, no momento da abertura da sua conta corrente, deveria ser informado sobre os serviços tarifados, seus valores.

O que o senhor espera do Grupo de Trabalho, constituído por representantes do Executivo, do Legislativo e do Judiciário, para discutir o tema tarifas bancárias, em particular a Tarifa de Liquidação Antecipada (TLA), que inibiu a portabilidade do crédito?

A Tarifa de Liquidação Antecipada é outra questão a ser trabalhada, pois é um inibidor de concorrência, que deveria ser mais efetiva para facilitar a decisão do consumidor de mudar de banco. Nós sabemos que há questões estruturais, não só no Brasil, para a mudança de banco, como, por exemplo, o tempo de relacionamento que a pessoa tem com a instituição, em que, normalmente, mais vantagens são oferecidas. No entanto, a exigência de pagamento de uma taxa para antecipar a quitação de um empréstimo, na maioria das vezes, elimina a vantagem que o cliente teria com a negociação com outro banco visando obter uma taxa de juros menor. A forma em que a TLA está construída na resolução do Banco Central agride frontalmente o Código, porque no artigo 52, parágrafo 2º, fala que o consumidor tem direito a liquidar antecipadamente o crédito e que haverá uma rescisão proporcional dos juros. E por que a TLA

O Banco Central tem um papel importante a desempenhar na efetivação das normas de defesa do consumidor. Eu acho que, a partir da decisão do Supremo, espera-se que o BC acorde um pouco para essa questão do Código de Defesa do Consumidor."



agride o CDC? Porque não está claro qual serviço está sendo remunerado pela antecipação. Qual o serviço que ele está prestando? É um pouco duvidoso. O banco, pela resolução, tem liberdade de cobrar a tarifa que quiser e, normalmente, vai ser algo proporcional aos juros cobrados e ao tempo que faltaria para terminar aquele crédito, ou seja, pode neutralizar o benefício da redução proporcional de juros. Em quase todas as situações, não é compensador ao consumidor antecipar, porque o que vai ser cobrado de tarifa mais ou menos corresponde ao que ele teria de redução proporcional de juros. É uma agressão ao Código. Há uma ilegalidade nessa tarifa. A gente vê, com grande expectativa, que essa comissão de representantes da Câmara dos Deputados, dos Ministérios da Fazenda e da Justiça, da Procuradoria-Geral da República, do Banco Central produza boas notícias para a revisão das normas sobre tarifas bancárias.

É possível montar um sistema único de informação entre as ouvidorias, o Banco Central e as entidades de defesa do consumidor para agilizar a fiscalização?

Sei que há várias idéias de como isso pode vir a ocorrer. Uma primeira idéia é trabalhar com os dados de todas as instituições, que se tenha um sistema de acesso a todos esses dados. Achei muito interessante a sugestão, de um dado único, uma consolidação única. Dá para trabalhar isso.

Como trabalhar em conjunto?

De início, em relação às ouvidorias, pode-se estabelecer um canal de informação, para que estas tenham um canal de respostas às reclamações dos Procons. Por exemplo, temos todo o sistema: o consumidor vai, é atendido, fala que o banco cobrou uma tarifa indevida; daí você identifica o banco. Se o banco falar que tem razão, aquilo vira uma reclamação, e você analisa quem tem razão – o consumidor ou o banco. Esse diálogo entre o órgão de defesa do consumidor e o banco para tentar resolver esse tipo de problema pode ser feito por intermédio das ouvidorias. A mesma coisa poder ocorrer com as Centrais de Atendimento ao Público do Banco Central, que pode ser um canal de atuação integrado ao Procon. Além da construção de um cadastro único, é possível desempenhar algumas atividades de fiscalização, como a revisão de cláusulas contratuais, normalmente utilizadas pelos bancos, de forma conjunta. Pode ser um subproduto muito interessante desse convênio. As portarias deveriam ser revistas à luz do CDC. Quero salientar que talvez estejamos numa fase de analisar menos o passado e mais ver o futuro.

O senhor considera que houve liberalidade do BC sobre o assunto tarifa bancária?

Precisamos olhar para o futuro: o Banco Central tem um papel importante a desempenhar na efetivação das normas de defesa do consumidor. Eu acho que, a partir da decisão do Supremo, espera-se que o BC acorde um pouco para essa questão do Código de Defesa do Consumidor. As entidades de defesa do consumidor vão continuar a desempenhar suas atribuições, agora com mais ênfase, no sentido de dialogar, de multar, de propor novos mecanismos, como o sistema de monitoramento do crédito consignado, o núcleo de superendividamento. Contudo, para que isso seja ainda mais efetivo, é preciso que o Banco Central desempenhe seu papel, do qual não pode se omitir, que é a proteção de seus clientes. É importante que se preocupe com o risco sistêmico, com a estruturação do sistema financeiro nacional. Mas há duas questões-chave que o BC, necessariamente, tem de se preocupar: concorrência e defesa do consumidor.

A administração de riscos em tempo real

Paulo Vasconcellos

O combate ao risco sistêmico – a ameaça de quebradeira em dominó que pairava sobre o Sistema Financeiro Nacional toda vez que uma instituição bancária ficava impedida de cumprir seus compromissos por falta de reservas – ganhou uma ferramenta de excelência em abril de 2002: a liquidação bruta em tempo real das transferências de fundos interbancárias pelo Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB)

Os estudos feitos pelo Deban, o departamento gestor do Sistema de Pagamento Brasileiro, para a modernização das operações são de 1997, mas só três anos depois começaram a ser construídos. Em cinco anos, o resultado é um aumento na confiabilidade e uma quase que imunização do SFN a riscos.

A reformulação do Sistema de Pagamento Brasileiro teve como objetivo principal a adequação às recomendações internacionais sobre sistemas de pagamentos, com a redução do risco de crédito e, conseqüentemente, do risco sistêmico. O foco principal foi a eliminação do risco de crédito `intradia´.

Para isso, foi necessária a criação do Sistema de Transferência de Reservas (STR) no Banco Central – eixo central do SPB – e de uma infra-estrutura tecnológica de comunicação entre o BC e os demais participantes (bancos, câmaras e Tesouro Nacional), com a instituição da Rede do Sistema Financeiro Nacional (RSFN).

Também foi preciso formular um catálogo específico de mensagens para as trocas de informações e transferências de fundos no âmbito do SPB que padronizasse a comunicação entre todos os agentes envolvidos. Cada mensagem de transferência de fundos, recebida de uma instituição financeira pelo sistema no Banco Central, é processada em tempo real e gera um débito na conta Reservas Bancárias do emissor e um crédito ao banco destinatário.

Tecnologia moderna

Para garantir a confidencialidade e a segurança adequadas foi adotado o uso de criptografia e certificação digital para as mensagens que trafegam na RSFN. O sistema funciona para transferências de fundos, no período de 6h30 às 18h30, todos os dias úteis. Também está disponível para consultas entre 4h e 23h59 – inclusive nos fins de semana e feriados. Nos domingos, o serviço começa a operar a partir de 12h.

O SPB utiliza um computador *mainframe* – equipamento de grande porte – para o processamento das mensagens. Dispõe também de um módulo de monitoramento em tempo real de todas as operações de transferências, consultas, liquidações de resultados multilaterais de cada câmara de compensação e da própria performance do sistema – aplicações que utilizam plataforma web.

A modernização exigiu investimentos em tecnologia e capacitação de pessoal. Os recursos computacionais foram ampliados. Além do *mainframe*, o sistema conta com servidores de aplicação web, storage, rede, etc. O pessoal do Departamento de Informática (Deinf) passou por um processo de



treinamento às novas tecnologias - XML, Java, MQ etc. – e o Deban, encarregou-se da formação de monitores.

Todo esse aparelhamento tecnológico e profissional permite ao Sistema de Transferência de Reservas movimentar cerca de 40 mil operações por dia, com um volume financeiro de aproximadamente R$ 300 bilhões diários. O SPB, como um todo, processa cerca de 300 mil mensagens/dia. Já a Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP) – a câmara de varejo dos bancos – realiza em média 200 mil operações por dia, com um volume entre R$ 12 e R$ 17 bilhões diários.

As três principais câmaras do SPB são:

1) Transferência de fundos – todas não garantidas. Ou seja, se algum participante não paga, há o reprocessamento do resultado multilateral apurado:

- Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP) – realiza compensação de transferências de fundos e DOCs;
- Tecnologia Bancária (Tecban) – compensação e liquidação dos débitos diretos, pagamentos com cartão de débito e saques em terminais de autoatendimento;
- Compe – compensação de cheques;

2) Liquidação de ativos, atuando como contraparte central e garantindo a liquidação do processado:

- Bolsa de Mercadorias e Futuros (BM&F) – opera as câmaras de compensação e liquidação de operações de câmbio, de títulos públicos e de derivativos;
- CBLC – compensação e liquidação das operações da bolsa de valores;

3) Liquidação de ativos, sem garantia, caso ocorra inadimplência de participante(s):

- Cetip – compensação e liquidação de títulos privados.

O Deban possui núcleos de monitoramento em Brasília, Rio, São Paulo, Recife e Porto Alegre. O Deinf também monitora, ativamente, toda a infra-estrutura tecnológica e os sistemas aplicativos que suportam o STR, buscando atingir o nível de disponibilidade definido na regulamentação do sistema, que é de 99,8%.

Com relação a mecanismos de contingência e de garantia de continuidade de negócios, existe redundância da infra-estrutura de processamento e de armazenamento de dados, com um centro de processamento alternativo, que, em caso de falha nos equipamentos localizados no site principal, assume o processamento das operações. Na impossibilidade de funcionamento de uma dessas unidades, os bancos por ela monitorados passam temporariamente para a responsabilidade de uma das outras.

ARTIGO

BENEDITO MARCILIO*

Empréstimos consignados para aposentados do INSS x lucros dos bancos



Os aposentados, pensionistas e idosos sofrem, nos últimos anos, de incapacidade financeira para fazer frente às suas despesas cotidianas. O elevado custo de vida e a defasagem salarial são os principais fatores que levam os aposentados e pensionistas a recorrer à armadilha dos empréstimos consignados.

O custo de vida dos aposentados e dos pensionistas é superior ao dos trabalhadores da ativa, devido aos índices diferenciados de custo de vida, calculados por órgãos oficiais, como o IBGE, por exemplo.

O custo de vida de um aposentado, de acordo com o índice consumo 2006, no caso o Índice de Preços ao Consumidor da Terceira Idade (IPC-3i) é, em média, 0,20% acima do índice oficial do país que, no ano de 2006, se fixou em 2,06%. Isso demonstra claramente que os aposentados acumularam um percentual de perda superior de 0,20% no ano.

A diferença entre os percentuais se dá porque o IPC-3i leva em consideração os hábitos dos idosos, como a necessidade de compra de remédios e exames periódicos de saúde, por exemplo. Tais hábitos geram um gasto maior no orçamento doméstico, causando uma redução do poder aquisitivo ao longo do tempo, obrigando-os a utilizar alternativas para suprir suas necessidades, por vezes essenciais.

Outro ponto a ser considerado é que o sistema público de saúde permanece sucateado e não supre as necessidades da população brasileira, em especial, no atendimento aos aposentados, pensionistas e idosos. Não é raro observar idosos enfrentando filas em hospitais e nos postos de saúde, e estes estarem superlotados.

A alternativa poderia ser a associação a algum plano de saúde particular, mas esses, infelizmente, são muito caros e se tornam inviáveis para os aposentados e pensionistas do INSS. Os gastos com plano e seguro de saúde registraram um aumento de 11,20% em 2006, no orçamento doméstico dos aposentados. É sabido que os gastos com saúde e cuidados pessoais aumentam com o avanço da idade, e que no ano de 2006 apresentaram uma alta de 6,23%.

Cerca de 400 medicamentos com preços controlados pelo governo sofreram um aumento de até 49,44%, entre abril de 2006 e março de 2007, de acordo com uma pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Defesa dos Usuários de Medicamentos e, para piorar o quadro, as farmácias populares ainda são incapazes de prover todos os remédios a baixo custo a quem necessita.

Variações nos preços de alimentação, habitação, transporte, saúde e lazer afetam a população em geral. Mas o reflexo é diferente sobre os idosos, causando assim um impacto ainda maior no orçamento familiar.

Sabemos que muitos pensionistas, que possuem a renda familiar inferior ao valor a R$ 120, se incluem no Programa Federal do Bolsa Família, em busca de um auxílio para suprir suas necessidades vitais, sem precisar pagar por ele. Esse benefício assistencial foi criado pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva (PT) e serve de paliativo aos pensionistas e trabalhadores que se encontram em condições de extrema pobreza.

Porém, para os aposentados e pensionistas que recebem o salário mínimo ou um valor superior a este e que não podem fazer uso do Bolsa Família, a alternativa, no último caso, é recorrer ao empréstimo consignado para suprir suas necessidades.

O quadro atual do país contribui para que o aposentado e o pensionista recorram às armadilhas dos empréstimos consignados disponíveis no mercado financeiro, o que leva, na maioria das vezes, a um endividamento crescente e preocupante.

Segundo dados do INSS, a quantidade de empréstimos totalizou 15,5 milhões, e o total emprestado somou R$ 21,76 bilhões, até março desse ano. O valor é elevado e vem aumentando mês a mês, contribuindo para o aumento dos lucros do sistema bancário, aquecendo a economia e comprometendo a renda dos aposentados e pensionistas. O empréstimo, que num primeiro instante é um alívio, num segundo momento se apresenta como uma faca que corta somente de um lado, devido às altas taxas de juros e às suas tarifas cobradas.

Outros dados também fornecidos pelo INSS demonstram que a primeira face perversa dos empréstimos consignados se dá por faixa de renda. Conforme a Tabela 1, podemos verificar que a maior concentração das operações bancárias se situa na faixa de renda de um até três salários mínimos.

Esses estudos realizados pelo INSS afirmam que os empréstimos consignados afetam mais os aposentados de menor renda salarial. Os aposentados e pensionistas que recebem até um salário mínimo representam 25% dos contratos contraídos com os bancos, e a faixa salarial de um até dois salários mínimos representa 43% desses contratos.

Concluindo, 68% dos empréstimos consignados se encontram na faixa salarial até dois salários mínimos, conforme o gráfico da página 32.

O empréstimo consignado tornou-se uma alternativa oferecida pelo governo, para disfarçar a falta de uma política de remuneração para os aposentados e pensionistas que enfrentam o alto custo de vida.

O endividamento dos aposentados, pensionistas e idosos possui relação direta com a defasagem nos valores dos seus proventos. Existe uma defasagem salarial histórica nunca considerada pelo governo e, além disso, a correção dos valores dos proventos dos aposentados e pensionistas acima do piso vem sofrendo um achatamento permanente,

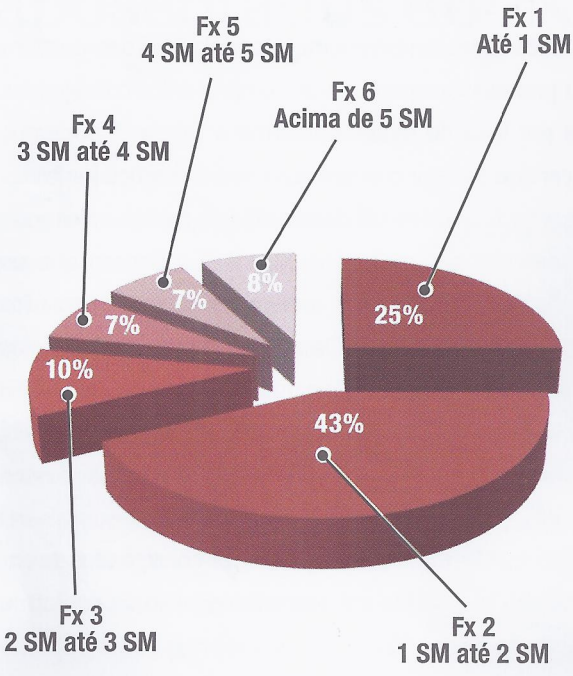
TABELA 1 – EMPRÉSTIMOS POR FAIXA DE RENDA

Carteira Ativa (Estoque) em 2/3/2007

VALOR DO BENEFÍCIO DO INSS	NÚMERO DE OPERAÇÕES	VALOR DO EMPRÉSTIMO (R$ 1.000)	VALOR MÉDIO DO EMPRÉSTIMO (R$)	QTDE DE PARCELAS	PRAZO MÉDIO (MESES)	VALOR DA PARCELA (R$ 1.000)	VALOR MÉDIO DA PARCELA (R$)
Até 1 SM	2.736.096	2.932.546	1.071,80	87.715.338	32	154.389,73	56,43
De 1 SM até 3 SM	5.583.134	8.004.499	1.433,69	182.227.613	33	415.850,83	74,48
Mais de 3 SM	2.441.486	7.006.382	2.869,72	71.990.092	29	384.662,07	157,55
Total	10.760.716	17.943.427	1.667,49	341.933.043	32	954.902,63	88,74

Fonte: INSS - Diretoria de Benefícios

NÚMEROS DOS EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS



Fonte: INSS – Diretoria de Benefícios

ao considerarmos que apenas o salário mínimo é reajustado acima da inflação oficial.

É preciso, portanto, em caráter de urgência, corrigir essa defasagem e promover, paralelamente, ganhos reais nos benefícios previdenciários acima do salário mínimo. Existem recursos para isso. A nossa Previdência Social é parte integrante do sistema de Seguridade Social que, além de ser auto-sustentável, tem apresentado superávits contínuos, que estão sendo utilizados para outras finalidades fora do tripé saúde, assistência social e previdência.

A face mais perversa é verificar que os empréstimos consignados e o endividamento crescente dos aposentados do INSS contribuem com o aumento dos lucros do Sistema Financeiro Nacional. Segundo a Tabela 2, esses lucros cresceram de R$ 31,8 bilhões para R$ 43 bilhões, variação de 35,1%, no período de janeiro a setembro de 2005 e 2006.

Somente os dez maiores bancos apresentaram crescimento de sua lucratividade, de R$ 22,9 bilhões para R$ 28,4 bilhões, variação de 23,9%. Os mesmos dez maiores bancos tiveram participação de 72% e 66% de toda a lucratividade do Sistema Financeiro Nacional, respectivamente, de janeiro a setembro de 2005 e janeiro a setembro de 2006.

Os empréstimos consignados e o conseqüente endividamento dos aposentados do INSS levarão ao comprometimento progressivo de sua renda no total, ultrapassando o limite estabelecido de 30% para uso do empréstimo. Se esse limite tivesse sido atingido em 2006, o montante de recursos transferidos diretamente da renda dos aposentados para os bancos seria de R$ 48 bilhões.

Além da redução na renda, esse processo pode gerar desagregação familiar e redução da atividade econômica municipal. Segundo dados do IBGE, os aposentados, pensionistas e idosos participam com cerca de dois terços da renda do seu domicílio e que são, na maioria das vezes, os provedores de sua família. O que não podemos nos esquecer é que a maior parte dessa renda vem dos benefícios previdenciários, e é ela que dinamiza as economias municipais. Isso está fartamente comprovado, e podemos constatar que nessas localidades distantes dos centros urbanos, a economia cresceu mais que a média nacional.

A Confederação Brasileira de Aposentados e Pensionistas (Cobap) entende que os empréstimos consignados não resolvem a questão da defasagem salarial e a questão das distorções no custo de vida do aposentado e idoso, tampouco servem como alternativa segura para os aposentados e pensionistas.

A alternativa que o governo deve oferecer é a recomposição das perdas salariais e acabar com as adesões desmedidas aos empréstimos consignados. Essa recomposição deve acompanhar, no mínimo, a política de valorização do salário mínimo realizada pelo governo.

(*) Presidente da Conferderação Brasileira de Aposentados e Pensionistas (COBAP)

Militância em defesa da ética e do profissionalismo

Atual diretor de Fiscalização da Superintendência de Seguros Privados (Susep), autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, Waldemir Bargieri mantém laços afetivos com o Sinal, embora há muito tempo esteja afastado do trabalho nas dependências do Banco Central. Ele foi um dos maiores incentivadores da criação da revista **Por Sinal** – sempre a defendeu como uma publicação dedicada à reflexão institucional e, portanto, não atrelada à agenda sindical do dia-a-dia. "Fui um dos pais da revista e fiz parte do seu primeiro Conselho Editorial. Eu e Paulo Roberto de Castro, de quem fui muito amigo. Paulo, na verdade, foi o grande criador da **Por Sinal**", lembra, em seu simples e tranqüilo escritório na sede da Susep, no Centro do Rio de Janeiro.

Nem tudo, porém, foi calmaria na vida de Waldemir Bargieri. Ele começou a trabalhar no Banco Central em 1973, em pleno governo do general Ernesto Geisel, e foi preso dentro da própria sala de trabalho, em São Paulo. Nos "anos de chumbo", amargou uma prisão de um ano e quatro meses, dos quais, 103 dias nos conhecidos porões da ditadura militar – DOI-Codi e Dops. Naquele período duro, não se poupavam nem os servidores do Estado: Bargieri foi preso por conta de suas atividades na Ação Popular Marxista-Leninista (APML), que tinha entre seus quadros Betinho, o famoso irmão do Henfil. "Fiz o concurso para o BC, mesmo encarando o risco de ter de novo uma vida normal. Depois da prisão, voltei para o Banco, que foi o meu primeiro e único emprego formal."

Por conta desse passado clandestino, a atuação sindical de Bargieri foi reservada. "No início dos anos 1980, eu participava do movimento em defesa dos funcionários do BC, mas de forma muito discreta, pois havia o temor de perder o emprego e até de comprometer os outros servidores. Eu era muito visado." Esse currículo levou-o também a participar da fundação do Partido dos Trabalhadores (PT), embora não tenha se destacado tanto como militante, "por não gostar das infindáveis reuniões políticas".

Bargieri, que durante um tempo foi cedido pelo BC à Secretaria de Previdência Complementar do Ministério da Previdência Social, gostava mesmo era da atuação nos bastidores do Sinal, do qual foi diretor nacional em dois mandatos, sempre ao lado de Paulo Roberto de Castro – de 1998 a 2002, ele foi diretor nacional de Relações Externas. "Depois da anistia, passei a ter um envolvimento mais direto com a luta sindical", conta.

Críticas ao "Fundão"

Ex-conselheiro da Centrus, eleito pelo funcionalismo e com apoio do Sinal – foi considerado, aliás, um dos melhores que o fundo de previdência complementar já teve –, Bargieri tem experiência suficiente



Junto do amigo Paulo Roberto de Castro, Bargieri foi um dos pais da revista Por Sinal

para fazer severas críticas ao Projeto de Lei 1.992/07, que cria a Fundação de Previdência Complementar do Funcionalismo Público (Funpresp). "O administrador desse fundo vai mandar mais que o ministro da Fazenda", argumenta, acrescentando que algumas contas improvisadas já demonstram que o "Fundão", como está sendo chamado, terá controle sobre a vida de mais de um milhão de servidores em dez anos e administrará o patrimônio alheio de cerca de R$ 10 bilhões, logo no início de sua criação. "A Previ, dos funcionários do Banco do Brasil, tem 150 mil participantes e R$ 70 bilhões em carteira. Ainda não fiz as contas, mas, só com base nisso, concluo que a Funpresp será um fundo 'monstruosamente' grande", avalia.

Com base nesse conhecimento, o diretor da Susep acredita que a saída seja distribuir a administração dos fundos de previdência complementar entre as fundações já existentes. "Quando fui conselheiro da Centrus, procurei manter o funcionário bem informado sobre a administração do seu patrimônio. Sempre achei que não bastava apenas ter representatividade para estar à frente da função de conselheiro de um fundo de pensão, precisava também estar muito bem credenciado tecnicamente para exercê-la." Bargieri, que passou a maior parte de sua vida trabalhando fora do Banco, tem utilizado a experiência que adquiriu na Centrus para fiscalizar outras contas. "Durante o meu mandato na Centrus, procurei aprender o que estava fazendo, a fim de exercer o cargo com competência profissional", afirma.

Esse perfil técnico, aliado à própria prática, fez com que Bargieri se recusasse a defender os direitos de quem relaxasse no trabalho, mesmo durante o período em que atuou como dirigente sindical. "O servidor público, em particular, tem de ter consciência do que faz e, acima de tudo, muita ética profissional. Sempre busquei defender os direitos inerentes à categoria, mas procurando combinar essa defesa com a exigência da excelência técnica do funcionalismo", conclui.

ARTIGO

Maria Luiza Pinto e Paiva *

Os resultados da sustentabilidade

Hoje, Sustentabilidade é uma prática bastante conhecida em grandes empresas. Vemos anúncios nos jornais, matérias nas principais revistas e até reportagens em programas televisivos. E isso tudo são ótimas notícias. O que me faz lembrar o trabalho que tínhamos para explicar o que estávamos fazendo em 2001, quando fui convidada a assumir a Diretoria de Responsabilidade Social do Banco Real (atualmente, Diretoria de Desenvolvimento Sustentável). Para cumprir a missão de construir um novo Banco para uma nova Sociedade, havia a necessidade de provocar uma grande transformação na empresa. Em outras palavras, criar um novo jeito de fazer negócios, que leva em consideração os interesses de todos os públicos envolvidos, exige mudança de postura e também novas atitudes.

Isso porque vivemos em uma época de transição, em que não podemos mais olhar as questões de forma isolada. Com o fim da distância provocada pelo fluxo global de informações, vivemos em um mundo cada vez mais interdependente. Tudo e todos estão interligados e isso se reflete de maneira contundente no mundo dos negócios. Assim, não basta mais olhar para o lucro, mas é preciso cuidar da maneira como ele é obtido, levando em conta os impactos sociais e ambientais. Isso é integrar a sustentabilidade na gestão das empresas.

O papel das empresas nessa transformação é fundamental. Elas atuam como multiplicadoras de informação, conectando clientes, funcionários e fornecedores em uma cadeia de valor. A troca de experiências e de idéias entre os diferentes grupos certamente traz bons resultados. E aqui se encontra um primeiro desafio comum: como promover essa mudança, preparando instituições para antecipar as demandas de uma sociedade cada vez mais ciente da importância de relações em que todos ganham? A mudança precisa começar pelo lugar mais óbvio: pelas pessoas. Por isso é fundamental o papel da educação, o principal instrumento para provocar a transformação das pessoas.

Com pessoas capacitadas, as empresas têm mais condições de cumprir o seu papel de estimular o desenvolvimento da sociedade, deixando de lado a postura reativa, assumindo riscos e buscando oportunidades. Essa transformação já está em pleno andamento. O trabalho do especialista em finanças sustentáveis e fundador da consultoria Sustainable Finance, Leo Johnson, é prova disso. Johnson vem assessorando instituições financeiras privadas na América Latina, Ásia, Europa e África a reavaliarem suas formas de atuação. O antigo modelo centrado no acionista é substituído por um novo jeito de fazer negócios, em que é importante pensar nos interesses de todos os públicos envolvidos. Com toda experiência acumulada no setor financeiro, o especialista mostra como os bancos podem ser agentes do processo de mudança da sociedade, convidando a todos a transformarem suas organizações em busca de um modelo de negócios que seja bom para todos os envolvidos, inclusive para o acionista.

Um negócio só é bom quando é bom para todos

Se a provocação parece grande, e de fato é, os avanços são gradativos e possíveis. Seja em uma grande organização, do tamanho que um banco tradicional costuma ter, ou pequena como a empresa de serviços de entrega Help Express, criada por Ione Antunes. Sim, é possível estimular o conceito de ética entre motociclistas que vivem o dia-a-dia das ruas de São Paulo e costumam muitas vezes ter condições de trabalho tão questionáveis quanto suas atitudes no trânsito.

A partir de ações como a criação de um código de ética que inclui o artigo "não bater no espelho do carro ao lado", a adoção de um serviço de assistência social para os motociclistas e o uso de modelos de motocicletas que poluem menos, Ione – engajada no grupo de fornecedores do Banco Real que se dispuseram a discutir a inserção da sustentabilidade nos seus negócios – dá o exemplo que de que não é apenas desejável, mas, sobretudo, recompensador desenvolver um novo modelo

de negócios fundamentado na sustentabilidade.

Os resultados são ganhos coletivos: ganha o cliente que confia na segurança e na qualidade do serviço prestado; o funcionário que dispõe de condições adequadas de trabalho; a empresa que gera um ciclo virtuoso em seus resultados; a sociedade e o meio ambiente, que ganham com o respeito nas relações. Mas e quanto aos ganhos financeiros? É possível medir os resultados da sustentabilidade no balanço das empresas? Essa é uma das principais dúvidas no mundo corporativo ao tentar integrar sustentabilidade na gestão de seus negócios. Embora urgente, o assunto é novo e os indicadores de desempenho ainda não são padronizados. Entretanto, temos plena convicção de que esse é o caminho a ser seguido.

Por conta disso, aliamos aspectos socioambientais aos econômicos rotineiros ao mercado financeiro. Já integramos essas ações em produtos e serviços, como o Fundo Ethical, Microcrédito, Produtos Socioambientais, e em nosso modelo de gestão, servindo de exemplo os departamentos de Diversidade no Ambiente de Trabalho, Gestão de Fornecedores e Ecoeficiência, entre outros. Esse posicionamento nos trouxe alguns resultados, revelados de diferentes maneiras. No ano passado, o Fundo Ethical composto por ações de empresas socialmente responsáveis (criado em 2001), teve a melhor performance no ano dentre os 210 fundos de investimento responsável (SRI) acompanhados pela Bloomberg em todo o mundo. Em outubro de 2007, o Fundo Ethical tinha uma rentabilidade acumulada de 549% desde novembro de 2001. No mesmo período, o Ibovespa, composto pelas principais ações da Bolsa de Valores de São Paulo, teve uma rentabilidade de 478,5%.

Outro exemplo é a RealMicrocrédito, que desde 2002 atende mais de 50 mil clientes microempreendedores em aproximadamente 200 cidades do Brasil. Em 2002, lançamos a política de riscos socioambientais, para avaliar a postura de empresas antes da concessão de crédito. Além de minimizar nosso risco ao analisar questões sociais e ambientais que representam possíveis passivos no futuro, queríamos influenciar alguns clientes a adotarem práticas sustentáveis. No total, 1,5 mil gerentes foram treinados para avaliar o risco socioambiental das operações. No mesmo ano, criamos também a Política de Financiamentos Socioambientais, para financiar projetos socioambientais e educacionais em condições especiais. As iniciativas resultaram em um acordo inédito com o IFC, braço financeiro do Banco Mundial, que garantiu 51 milhões de dólares para financiar projetos socioambientais de nossos clientes. Esse valor está hoje em 200 milhões de dólares, em função da demanda crescente por esse tipo de financiamento.

Para empresas e instituições que não adotam a sustentabilidade, uma postura omissa pode significar prejuízos. Recentemente tivemos o caso de uma instituição financeira ser co-responsabilizada por ter financiado uma hidrelétrica acusada de provocar danos ambientais. Em 2006, empresas que utilizam soja em sua produção assumiram o compromisso de não comprar por dois anos grãos produzidos em áreas desmatadas da Amazônia. Em 2007, o Ibama multou siderúrgicas do Pará acusadas de usar carvão vegetal clandestino em sua produção de ferro-gusa. Há cada vez mais exemplos que nos mostram que questões sociais, ambientais e econômicas estão interligadas como nunca. Esse é o lado negativo. O lado positivo, da oportunidade, é que para se adequar aos novos tempos essas empresas precisam de assessoria financeira...

Ao contrário de 2001, quando praticamente tateávamos no escuro, hoje cada vez mais empresas e pessoas acreditam que um negócio só é bom se for bom para todos. Essa postura abre espaço para o surgimento de novas parcerias, idéias e possibilidades de levar a sustentabilidade para cada aspecto do negócio. Essa é a busca pelo "reinventar", como temos falado em nossa comunicação institucional. Simplesmente porque sustentabilidade é, na prática, o desafio diário de pensar em novas formas de fazer negócio, de construir novas relações e buscar soluções conjuntas para problemas comuns. Até o final desse ano, teremos treinado 9 000 funcionários para dar força a esse movimento. Essa é a melhor maneira de fazer valer a célebre frase do indiano Mahatma Gandhi: ""Devemos ser a mudança que queremos ver no mundo".

(*) Maria Luiza Pinto e Paiva é Diretora Executiva de Desenvolvimento Sustentável do Banco Real