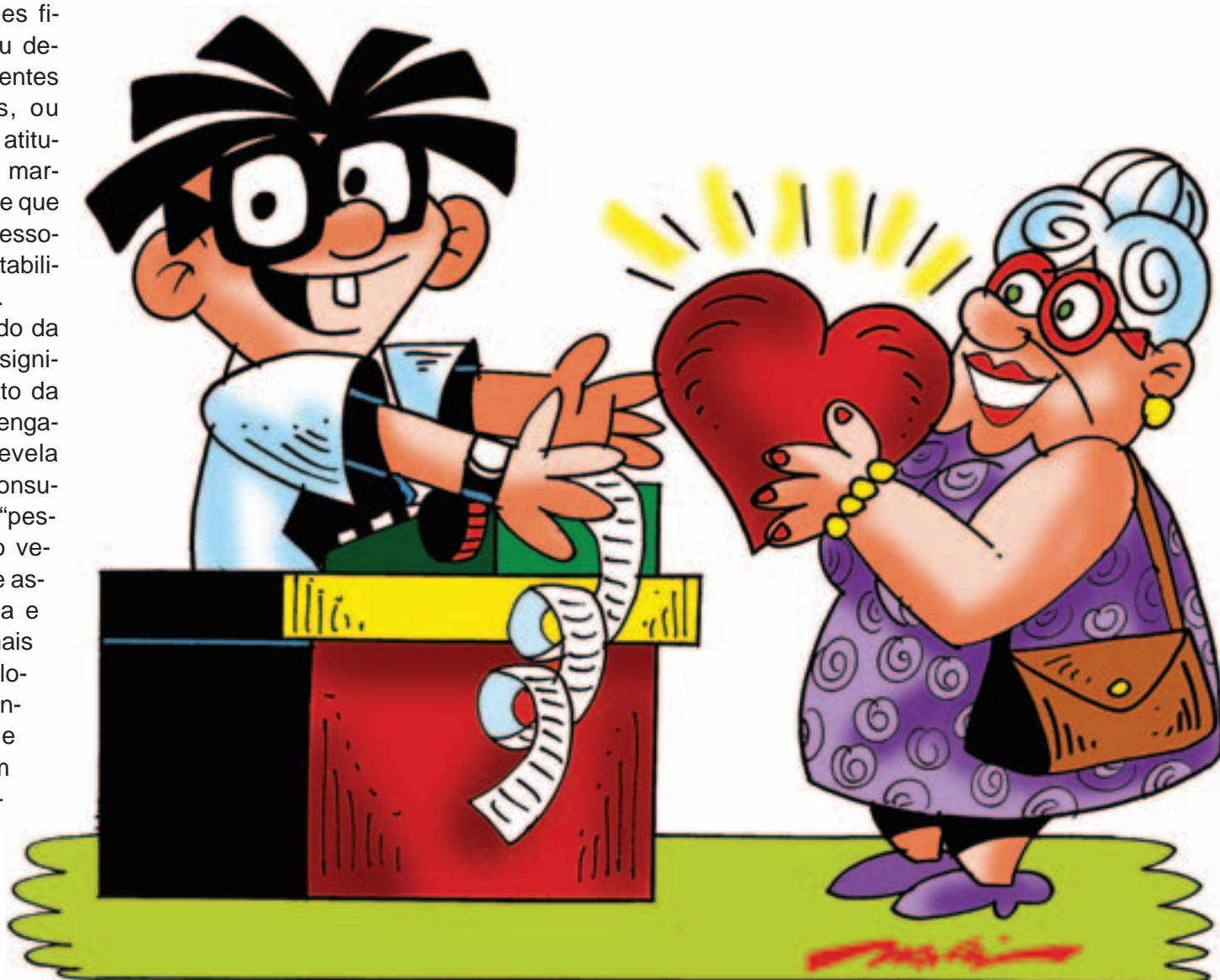


Você é o maior trunfo do banco

Todas as instituições financeiras valorizam (ou deveriam valorizar) os clientes totalmente engajados, ou seja, aqueles que têm atitude leal e forte apego à marca, pela simples razão de que são as contas dessas pessoas que podem ser “rentabilizadas” mais facilmente.

Pois bem, um estudo da Gallup, que compara a significância de cada atributo da instituição financeira no engajamento de clientes, revela que para esse tipo de consumidor bancário o fator “pessoas” é cerca de cinco vezes mais importante que aspectos como tecnologia e imagem, e sete vezes mais relevante que tarifas e localização. Ele valoriza funcionários competentes e capazes de fornecer um atendimento de qualidade, tanto gerentes quanto profissionais que atuam na linha de frente das agências.

Uma das conclusões a ser extraída da pesquisa é que os bancos deveriam manter quadros de funcionários adequados, respeitar e investir em seus profissionais e evitar demissões imotivadas. Entretanto, não é isso que ocorre. Beneficiadas por taxas de juros altíssimas e focadas apenas no lucro imediato, as instituições financeiras reduzem cada vez mais o número de bancários, desrespeitam os direitos e precarizam as condições de trabalho. Em resumo, não valori-



conta corrente. Na outra ponta, 36% dos clientes são ativamente desengajados, ou seja, demonstram atitude antagônica em relação à empresa e à marca. Outros 27% são desengajados e, apesar de apresentarem atitude emocionalmente neutra, não têm nenhuma associação positiva com a instituição. Por fim, 20% dos clientes são engajados, revelando apego emocional à marca, mas atitude não leal.

Banqueiros terão que mudar política?

Os números apresentados pela Gallup ganham maior relevância em virtude da regulamentação que entrou em vigor em abril, pela qual o trabalhador brasileiro pode transferir os recursos de sua conta-salário para o banco de sua preferência sem a incidência de tarifas ou taxas. Podendo decidir onde quer deixar seus recursos, independentemente do banco escolhido pela empresa em que trabalha para depositar o pagamento, esse cliente deverá demandar mais qualidade no atendimento.

Nesse cenário, é interessante observar,

segundo os dados da pesquisa, que 83% dos usuários de serviços financeiros no país são passíveis de migrar para outra instituição, caso recebam proposta atraente que combine atendimento, tarifa e pacote de serviços.

A nova regulamentação visa criar concorrência entre os bancos. Se isso vai ocorrer ou não é uma incógnita, pois o setor tem demonstrado grande poder para preservar quase intocadas (ou mesmo ampliar) suas principais fontes de lucro, entre as quais as taxas de juros, o spread bancário e as tarifas de serviços.

Como foi feita a pesquisa

A The Gallup Organization entrevistou 902 usuários de serviços bancários de sete grandes instituições financeiras nas cidades de Brasília, Goiânia, Salvador, Recife, Belém, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, Campinas, Ribeirão Preto, São Paulo, Curitiba e Porto Alegre. A margem de erro considerada para a amostragem é de mais ou menos 3,5 pontos percentuais.

Pesquisa comprova que bancário, e não tecnologia ou imagem, é principal fator na retenção de clientes fiéis

zam aquilo que chamam contraditoriamente de “colaboradores” e, ao agirem dessa forma, perdem o melhor trunfo para engajar ou fidelizar seus clientes.

Não é à-toa que apenas 17% dos pesquisados se mostraram totalmente engajados com a casa bancária onde mantêm

Afubesp sob nova direção

Fotos: Dorival Elze



Após transmissão do cargo, novo presidente expõe suas idéias durante cerimônia realizada no auditório da associação

Em solenidade realizada no dia 11, o bancário Paulo Salvador tomou posse como presidente da Afubesp (Associação dos Funcionários do Grupo Santander Banespa, Banesprev e Cabesp). Ele substituiu Cido Sérgio, que solicitou licença do cargo em razão de suas novas atribuições como deputado estadual por São Paulo.

Salvador era o 1º vice-presidente e integrante da diretoria executiva da entidade, condição que lhe permitiu ascender à presidência, de acordo com o estatuto, para cumprimento do mandato da atual gestão a encerrar-se em maio de 2008.

Durante a transmissão de cargo, ocorrida no auditório da associação, o novo pre-

sidente disse que pretende manter algumas coisas importantes, como a tradição de luta da Afubesp em defesa dos direitos dos trabalhadores do Grupo Santander, incluindo

Paulo Salvador assume presidência dizendo que pretende manter a tradição de luta da entidade e, ao mesmo tempo, fazer inovações

a manutenção da Cabesp e do Banesprev e as iniciativas no campo jurídico e político para resgatar o reajuste dos colegas pré-75. Por outro lado, ele informou que pretende fazer algumas inovações. “Precisamos aumentar a nossa sintonia com os associados e nos atualizarmos para dialogar com essa nova geração que está ingressando no banco.”

Ele frisou ainda que conta com o apoio da diretoria e dos funcionários da casa para o sucesso de sua gestão. Por fim, mandou uma mensagem aos associados: “Vamos direcionar todos os nossos esforços para modernizar a Afubesp, para

que ela ofereça mais e melhores serviços”.

O novo presidente tem uma longa trajetória no movimento sindical e experiência administrativa. Foi diretor financeiro eleito da Cabesp, por duas gestões, e integra a diretoria do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região.

Cido Sérgio, por sua vez, ao despedir-se da presidência lembrou dos cinco anos em que desempenhou a função e agradeceu o apoio recebido dos associados, da diretoria e dos funcionários da entidade. Ele reafirmou aos presentes que seu mandato parlamentar na Assembleia Legislativa estará a serviço dos trabalhadores, em especial da categoria bancária da qual faz parte.

“Continuo diretor da Afubesp e, nesta condição, pretendo acompanhar os trabalhos da entidade e colaborar em tudo o que for possível para o sucesso da nova presidência”, concluiu.

Evento concorrido

Dezenas de dirigentes sindicais e de entidades de trabalhadores estiveram no auditório da Afubesp, que ficou completamente lotado, para acompanhar a solenidade. Os presidentes da Contraf-CUT, Vagner Freitas, da Fetec/CUT-SP, Sebastião Cardozo, e a secretária-geral do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região, Juvandia Moreira (representando o presidente Luiz Cláudio Marcolino, que se encontrava em Brasília), são alguns dos que foram desejar boa sorte a Paulo Salvador.

Dirigentes da CUT-SP, integrantes da CNAB (Comissão Nacional dos Aposentados do Banespa) e diretores da Afubesp e da Abesprev também compareceram para prestigiar o evento. A cerimônia contou ainda com as presenças dos ex-presidentes da Afubesp, Eduardo Rondino e Nilo Bazzarelli (primeiro presidente da entidade), dos diretores e representantes eleitos da Cabesp e do Banesprev e de dirigentes da APCEF (Associação de Pessoal da Caixa Econômica Federal).



Dezenas de dirigentes sindicais e de entidades prestigiaram evento

Mais lazer e diversão para os associados



Entrega das piscinas encerra série de investimentos realizados pela diretoria a pedido dos filiados

Recentemente, a Afubesp realizou duas atividades que levaram lazer e diversão a seus associados. A inauguração do parque aquático da Colônia de Férias e Camping de Barbosa, ocorrida em 26 de maio, é uma

Afubesp comemora 24 anos de existência e inaugura parque aquático da Colônia de Barbosa

delas. Dezenas de pessoas, entre as quais trabalhadores da ativa e aposentados do banco que moram nas cidades vizinhas, estiveram presentes no evento.

Com a entrega do parque aquático, composto por três piscinas (uma infantil, ou-

tra para a prática de biribol e a terceira destinada aos adultos), a entidade encerrou a série de investimentos feitos no local a pedido dos associados. As obras para transformar a Colônia no que ela é atualmente foram iniciadas em 1996, ano em que a diretoria atual foi eleita pela primeira vez.

Além das piscinas, o empreendimento conta com 16 chalés mobiliados – um deles é adaptado para receber pessoas com deficiência –, 10 quiosques com churrasqueiras às margens de um dos trechos mais bonitos do Rio Tietê e parque infantil.

Para utilizar a Colônia de Férias e Camping de Barbosa o associado deve entrar em contato com a associação, pelos telefo-

nes (11) 3292-1751 e 3292-1752 ou enviar e-mail para reservas@afubesp.com.br.

Confraternização de aniversário

A outra atividade foi a comemoração dos 24 anos de existência da Afubesp, ocorrida dia 1º de junho, no Clube Atlético Juventus, em São Paulo. A festa de confraternização contou com a participação de milhares de sócios, dirigentes sindicais e parceiros da entidade, que dançaram muito ao som da banda Harata Groove and Soul.

A inauguração do parque aquático e a festa de aniversário foram duas das últimas ações da entidade sob a presidência de Cido Sérgio. “Nos sentimos felizes e realizados em poder oferecer, no final de nossa gestão, dois presentes aos associados da Afubesp e seus dependentes: a conclusão das obras de Barbosa e um evento de confraternização tão bonito e participativo”, diz o dirigente.

Mudança

Cido Sérgio tem novos desafios pela frente

Após cinco anos na presidência da Afubesp, Cido Sérgio deixou o cargo para dedicar-se ao seu mandato de deputado estadual.

Dirigente deixa a presidência da Afubesp para focar sua atuação na Alesp

“Em março último tomei posse na Assembléia Legislativa de São Paulo e, desde então, tenho me empenhado para bem representar os mais de 63 mil paulistas que me deram seu voto de confiança, em especial os trabalhadores”, afirma o ex-presidente em um dos trechos do pedido de licença do cargo, datado do dia 5 de junho.

Em seguida complementa: “Diante dos enormes desafios impostos pelo mandato e ciente da responsabilidade inerente a essa nova missão, não poderei continuar à frente desta gloriosa associação”.

Na carta, Cido Sérgio também evoca o passado. “As lembranças de minha eleição para presidente da Afubesp, em 2002, e reeleição, em 2005, ficarão gravadas em minha memória, com um forte sentido de gratidão aos trabalhadores da ativa e aposentados do banco, que estiveram comigo em divesas jornadas de luta.”



Associados, dirigentes sindicais e parceiros da Afubesp participaram da festa realizada em 1º de junho

Dois funcionários são reintegrados ao banco

Recentemente, dois bancários reconquistaram seus empregos no Santander em função de decisões judiciais favoráveis a ações movidas pelo Departamento Jurídico da Afubesp.

A primeira reparou a injustiça cometida pelo banco contra o funcionário Arlindo Antonio Ferreira, da agência Centro de Sorocaba, que havia sido desligado da empresa em fevereiro de 2004 mesmo sendo portador de LER/Dort. “Era digitador quando passei a sentir os sintomas da doença”, relata o bancário, que deveria ter sido reintegrado desde janeiro deste ano, quando saiu a decisão judicial reconhecendo a validade de seu pleito.

Na época, a empresa limitou-se a reativar o convênio médico do funcionário e, em flagrante descumprimento da sentença, protelou a reintegração o quanto pôde. Entretanto, em 23 de maio, Ferreira compareceu à agência para ser reintegrado ao quadro de funcionários acompanhado de um oficial de justiça, frente ao qual o Santander não teve alternativa. “O exame médico de reintegração foi marcado para a tarde do mesmo dia”, comemora o bancário.



Vanderson de Oliveira

Para o diretor da Afubesp, Vanderson de Oliveira, que acompanhou todo o caso, a decisão judicial coloca a Justiça em seu devido lugar. “Uma pessoa que dedicou grande parte de sua vida à empresa (Ferreira ingressou no banco em 1981) jamais poderia ser demitida doente, no momento que mais precisava.”

O dirigente avalia que o Santander precisa mudar o tratamento que dispensa aos funcionários portadores de LER/Dort e outras doenças ocupacionais. “A atual política de RH prejudica ambas as partes: o funcionário que pode ter seu problema de saúde agravado com a dispensa e a própria instituição que, além de ser obrigada a re-

integrar a pessoa, ainda arcará com as despesas judiciais.”

A outra decisão jurídica beneficiou Vera Lúcia dos Santos, que trabalhava no Setor de Comércio Exterior no CASA I (Centro Administrativo Santander) quando foi demiti-

Colegas, demitidos injustamente, retornaram ao emprego graças a ações movidas pelo Jurídico da Afubesp

da, às vésperas do Carnaval de 2004. Ela também é portadora de LER/Dort, estando, inclusive, afastada pelo INSS até 2008.

Apesar da determinação da juíza Neli Barbuy Cunha Monacci, da 45ª Vara do Trabalho de São Paulo, ter ocorrido em abril, a reintegração da bancária só foi efetuada no dia 25 de maio, por meio de oficial de justiça.

Vera Lúcia já está recebendo a complementação salarial e recuperou sua condição de associada da Cabesp. “Isso, além de aumentar minha renda reduziu, e muito, o valor que estava gastando com o plano de saúde familiar”, relata.

Vantagem de ser associado

Os dois casos demonstram uma das vantagens de estar associado à Afubesp e poder contar com o seu apoio. Ferreira, que já passou pela perícia do INSS e retornou ao trabalho, faz questão de mencionar as pessoas que o ajudaram a reconquistar esse direito. “Agradeço ao Vanderson, diretor da entidade, que me orientou, e ao Jurídico, nas pessoas dos doutores Renato, Anselmo e Mário”, afirma, antes de reiterar: “Sou muito grato a todos”.

Vera Lúcia, por sua vez, diz que o fato de pertencer à associação foi muito importante. “Na hora, quando fui demitida, fiquei meio perdida, sem ter a quem recorrer, e fui orientada a procurar a Afubesp.” Segundo ela, o atendimento foi muito bom. “Foram atenciosos comigo e responderam todas as minhas dúvidas.”

mural

Promoções de férias

Esse é o momento para aproveitar as promoções da Afubesp que visam o lazer e a diversão dos associados.

– Grande Hotel Panorama

Situado no Balneário de Águas de Lindóia, interior de São Paulo, oferece suítes com varandas que proporcionam uma bela vista das montanhas da cidade, piscina aquecida, sauna, cine panorama, brinquedoteca e solarium com churrasqueira.

Em julho, o hotel trabalhará com uma tabela de preços especiais, sobre a qual os associados da Afubesp ainda terão desconto de 15%, além de pagamento em quatro parcelas no cheque ou no cartão.

Reservas pelos telefones 0800-7700448 e (19) 3824-1264 ou e-mail info@hotelpanorama.com.br.

– Aquário de São Paulo

O único aquário temático da cidade tem Vale dos Dinossauros, peixes gigantes da Amazônia, espécies do Pantanal, jacarés albinos e muitas outras atrações.

O passaporte válido para dois adultos custa R\$ 22,00 e o passaporte para duas crianças (ou dois estudantes ou dois idosos) sai por R\$ 18,00. Informações pelos tels. (11) 6168-3778 / 2273-5500 ou na página www.aquariodesaopaulo.com.br.

Contas aprovadas

Reunidos em assembléia, os associados da Afubesp aprovaram as demonstrações econômicas e financeiras de 2006 e a previsão orçamentária para este ano. A prestação de contas ocorreu dia 1º de junho, no auditório da entidade.

Curso: Gestão Inclusiva



Entre os dias 22 e 25 de maio, realizou-se no auditório da Afubesp o curso “Políticas Públicas na Área das Deficiências – Gestão Inclusiva”, que tinha como objetivos informar, sensibilizar e provocar um novo olhar em executores e gestores de medidas destinadas ao segmento.

O evento, patrocinado pela Afubesp e a ONG Entre Nós, contou com a participação de 40 profissionais de diversas partes do país, que atuam nas três esferas de governo: municipal, estadual e federal.

PROMOÇÃO IMPERDÍVEL

~~De R\$ 249,00~~

Por R\$ 199,00

6X sem juros

MP3 PLAYER

1GB C/ RÁDIO



Afubesp: (sede) 11 3292-1751/1752 (subsede) 11 5522-2384/5548-3387
Entrega via Sedex, sem custo adicional.

FUJISERVICE Afubesp