

***Responsabilidade Social Empresarial – Impactos na
Organização dos Trabalhadores: o caso do banco ABN/Real e o
Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro***

***Corporate Social Responsibility - Impacts on Worker's
Organization: the case of ABN/Real Bank and the trade union
movement in Rio de Janeiro***

Juçara Portilho Lins (Jô Portilho)
Brasil
jportilhosps@yahoo.com.br
tel. (21) 2577-3827 / (21) 8265-8619
Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro

Resumo

No Brasil, a década de 1990 foi marcada pela predominância das políticas neoliberais na busca do equilíbrio econômico. O reflexo destas políticas na reorganização estrutural da produção engendrou novas relações de trabalho que abalaram as responsabilidades trabalhistas dos empregadores e as responsabilidades sociais do Estado. Paradoxalmente, diante da ampliação da miséria e da falta de condições básicas de saúde pública e previdenciária, o Estado, gradativamente, se isentou de várias responsabilidades sociais passando-as a entidades privadas na forma de incentivos fiscais monetários. As empresas, por sua vez, além da vantagem econômica tirada desses incentivos, passaram a usar suas ações sociais para ganhar crédito com seus clientes e também com seus funcionários. Uma análise criteriosa do material de marketing institucional do banco ABN/Real, de pesquisas sobre o setor bancário realizadas pelo Instituto de Defesa do Consumidor-IDEC, pelo Instituto Observatório Social-IOS, e de dados do Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro apontam para uma dupla finalidade nas políticas de responsabilidade social empresarial. Tais políticas não servem apenas ao marketing externo, mas promovem o conceito institucional interno, que, em certa medida, tem afastado seus funcionários do comprometimento com a categoria dos bancários e também com a classe trabalhadora.

Introdução

O presente estudo se baseou em um conjunto de premissas levantadas a partir da minha experiência em recente Programa de Mestrado em Serviço Social na Universidade do Estado do Rio de Janeiro, aliada às necessidades do meu trabalho na Secretaria de Políticas Sociais do Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro, onde exerço mandato eletivo. São elas:

- a) O setor financeiro é um dos campeões em reclamações junto a órgãos de defesa de consumidores e Justiça do Trabalho;
- b) nos últimos anos os bancos brasileiros têm promovido vultosas doações a candidatos de cargos eletivos, o que abre espaço para significativa intervenção nas políticas nacionais e até internacionais, privilegiando interesses específicos do setor financeiro;
- c) para transformar Responsabilidade Social Empresarial em negócio lucrativo as empresas (em geral), e os bancos em especial, precisam ganhar a adesão de seus trabalhadores;
- d) maior o comprometimento dos trabalhadores com projetos sociais da empresa, menor o peso do conflito capital-trabalho. Isso se dá porque o clima de confiança no discurso da empresa gera boas expectativas quanto ao retorno que os trabalhadores poderão ter com relação à remuneração, às condições gerais de trabalho e distribuição dos lucros.

Panorama das relações de trabalho no século XX/XXI

O padrão de produção consolidado no século XX, conhecido como fordismo só alcançou sua maturidade como um regime de acumulação em 1945, quando a função do Estado ficou claramente definida. A associação do fordismo com as idéias do economista John Maynard Keynes superaram inclusive as catástrofes da Segunda Guerra Mundial. O novo padrão de produtividade e consumo gerou trinta anos de crescimento e expansão na economia dos países capitalistas centrais. Este período ficou conhecido como os "Anos Dourados"¹, cujos pilares de sustentação foram:

- a) ação estatal de investimentos em infra-estrutura e políticas públicas, complementando a renda dos trabalhadores (saúde, educação, moradia e bem-estar social) com garantia e controle dos ciclos econômicos (políticas fiscais e monetárias);
- b) compromisso capitalista com a manutenção e criação de novos postos de trabalho, com aumentos de salário, investindo em melhoria da capacidade administrativa, na produção e comercialização, desenvolvimento de economia de escala através de padronização de produtos;
- c) compromisso do movimento sindical² para cooperação com o crescimento econômico, afastando setores radicais avessos à pressão do modelo fordista de produção.

¹ Convencionou-se chamar "Anos Dourados" o período que vai do pós-guerras ao início dos anos 1970, dado o alto grau de crescimento das economias do capitalismo central. O sucesso deste período está diretamente ligado ao que muitos autores denominam de pacto fordista-keynesiano, onde a intervenção de um Estado de Bem-Estar Social garantiu condições de pleno desenvolvimento ao padrão de produção fordista.

² Mesmo o apaziguamento da ação sindical sofreu variações de país para país. A participação do movimento sindical neste pacto também deve ser considerada dentro da conjuntura de reconstrução da base

Desta forma, a economia de mercado, defendida pelo liberalismo³ tradicional se viu incondicionalmente pressionada a ceder espaço à intervenção estatal. O efeito de medidas sociais na ampliação da capacidade produtiva e conseqüentemente lucrativa é apontado por Hobsbawm quando cita J. K. Galbraith:

Nenhum homem faminto e sóbrio pode ser convencido a gastar seu último dólar em outra coisa que não comida. Mas uma pessoa bem alimentada, bem vestida, bem abrigada e em tudo mais bem cuidada pode ser convencida a escolher entre um barbeador e uma escova de dentes elétrica. Juntamente com preços e custos, a demanda do consumidor se torna sujeita a administração. (J. K. Galbraith, apud Hobsbawm, 2002, p. 253)

Esse padrão de acumulação deu seus primeiros sinais de esgotamento já no final dos anos 1960, atingindo sua crise nos anos 1970. Novos arranjos organizacionais de produção, rentabilidade e comércio, marcados pela implantação do processo de produção flexível⁴, inaugurou um conjunto de paradigmas sócio-econômicos, popularizado com o nome de *globalização*⁵.

A bem da verdade, nessa perspectiva, ampliaram-se os fatores de desequilíbrio na divisão internacional do trabalho, minimizando as chances de industrialização das economias periféricas. Tal contribuição para a retração dos investimentos produtivos vem colocando em xeque a defesa da globalização como elemento dinamizador da equidade social⁶ já que a indiscriminada liberalização de mercados, aliada a privatizações e às novas formas de estruturação da produção, pauperizou milhões de pessoas, gerando desemprego e precarização. Fundamentalmente, ampliou as desigualdades sociais, provocou degradação ambiental, causou o colapso dos serviços públicos e induziu o enfraquecimento das relações democráticas, demandando novos desafios à classe trabalhadora.

produtiva pós-guerras, onde os trabalhadores eram mais permeáveis a trocar seus direitos na produção por maior poder no mercado.

³ O pensamento liberal, baseado no controle do mercado e livre iniciativa, perdera sua credibilidade com a crise de 1929. Na concepção de Adam Smith, seu principal teórico, no liberalismo cabe ao governo apenas a manutenção da segurança, a garantia da propriedade e dos contratos além de serviços essenciais de utilidade pública. Para maior aprofundamento sobre o tema, consultar SMITH, Adam. **A riqueza das nações**: investigação sobre sua natureza e suas causas. São Paulo: Abril Cultural, 1983, RICARDO, David. **Princípios de economia política e tributação**. São Paulo: Abril, 1982 e LOSURDO, Domenico. **Contra-história do liberalismo**. Trad. Giovanni Semeraro. Aparecida: Idéias & Letras, 2006.

⁴ O processo de produção flexível é baseado na revolução da microeletrônica, em formas diferenciadas de comunicação e logística. Leva em consideração a não existência de um modelo único hegemônico, utilizando diversas técnicas de produção complementares em ambiente de racionalização organizacional. Para aprofundamento do tema, consultar SALERNO, Mario S. **Projeto organizacional de produção integrada, flexível e de gestão democrática**: processos, grupos e espaços de comunicação-negociação. Tese (Livre Docência) – Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998..

⁵ Embora consideremos “globalização” uma noção ideológica, utilizaremos este termo por se tratar da forma como aparece na literatura apologética das atuais relações sociais.

⁶ Para o aprofundamento desta reflexão, sugerimos ARRIGHI, G. **A ilusão do desenvolvimento**. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1997 e ALTVATER, E. **O preço da riqueza**. Trad. Wolfgang Leo Maar. São Paulo: Ed. da Unesp, 1996.

Para além da conjuntura internacional, devemos ter em mente que o Brasil enfrenta neste início de século XXI problemas relacionados à questão social que não podem ser entendidos sem se considerar que praticamente 4/5 de sua história foi consolidada sobre o regime de trabalho escravo. Além disso, ainda hoje é possível encontrar tal prática conjugada à “desposseção” e ao trabalho infantil, ambos combatidos pela Organização Internacional do Trabalho – OIT mas sem recursos suficientes por parte do Ministério do Trabalho para garantir sua fiscalização.

O padrão de desenvolvimento econômico brasileiro fez com que a questão social fosse considerada questão de polícia, mesmo após a década de 1930 quando o Estado passa a intervir no plano social. Isso porque as políticas de proteção não foram capazes de resgatar o acúmulo destes problemas. Podemos justificar esta afirmação lembrando que mesmo os direitos trabalhistas consolidados no início da década de 1940 não foram estendidos a grande maioria da população brasileira, que então vivia no campo.

Mesmo nos períodos de desenvolvimento estimulados por surtos de industrialização como no final da década de 1950 e durante o chamado Milagre Brasileiro (meados de 1960 até a primeira metade da década de 1970), houve crescente volume de problemas sociais uma vez que o desenvolvimento não foi linear nem homogêneo por todo o território nacional. Esse fato estimulou as migrações internas, acentuando problemas habitacionais, de saúde pública, educação etc.

A partir de 1964 o país vive um processo de ditadura militar apoiada pela burguesia nacional que potencializa a segregação social da população. Em 1968 é implantada uma reforma financeira que cria condições para fusões e incorporações de bancos que facilitarão sua hegemonia em meio à crise econômica dos anos oitenta e à implantação de políticas de corte neoliberal dos anos noventa.

Por outro lado, os conflitos sociais do final da década de 1970 foram campo fértil para a ascensão de um movimento sindical intimamente ligado às indústrias de ponta que vinham se implantando no país e mesmo ao sistema financeiro.

Já a década de 1990 foi marcada por privatizações, obedecendo ao ideário neoliberal que propugnava o enxugamento do Estado em busca do equilíbrio econômico.

Ocorre, então, o esgotamento do padrão centrado na industrialização, com desmonte do projeto nacional desenvolvimentista e opção por um projeto liberal-internacionalista. Principalmente a partir da década de 1990, verifica-se o alinhamento do Brasil ao movimento geral de globalização financeira e implementação de um conjunto de reformas: reforma administrativa do Estado; abertura comercial e financeira; privatizações; desregulamentação das relações de trabalho; reforma da Previdência Social. (Silva e Yasbek, 2006, p. 11)

Transferência da responsabilidade social do Estado para entidades privadas

De acordo com o relatório das Nações Unidas⁷ de 2005, no caso do Brasil, os índices de desenvolvimento humano (IDH) indicam que a globalização de cunho neoliberal não ajudou em nada a elevar os níveis na direção dos países centrais. A posição brasileira no *ranking* mundial⁸ – 63º lugar – demonstra sua condição continuamente subordinada nas relações políticas e comerciais.

Diante da emergência da questão social, a própria sociedade passa a tomar para si a responsabilidade com situações calamitosas através de voluntariado. O exemplo mais marcante de mobilização social do início dos anos noventa foi a Ação da Cidadania Contra a Fome e a Miséria, liderada pelo sociólogo Herbert de Souza, conhecido como Betinho. Inicialmente organizado pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE) a experiência foi se ampliando por todo o país através da formação de grupos descentralizados de voluntários que cadastravam famílias, recolhiam e distribuíam alimentos.

O padrão de proteção social consolidado pelo Estado, ainda que insuficiente, foi se desestruturando e tal responsabilidade foi transferida para as entidades privadas, paralelamente à intensificação do discurso de redução de impostos e reforma fiscal. As grandes empresas poderiam elas próprias destinar parte de seus lucros diretamente à ações sociais sem a intermediação do Estado (via impostos), já que a efetivação dessas ações vinham sendo implementadas por Organizações Não Governamentais-ONGs⁹. Estratégias de marketing baseadas nesta nova forma de atendimento social passaram a ser mais intensamente aplicadas pelas grandes empresas.

Responsabilidade Social Empresarial – quem determina as regras?

Segundo a análise do Instituto Observatório Social, é preciso considerar determinados critérios para que não se confundam ações socialmente responsáveis das empresas com filantropia. Não são poucos os casos de doações retiradas após a apuração do lucro e que terminam retornando para a empresa na forma de abatimento de impostos.

No entanto, outros caminhos vêm se mostrando ainda mais “lucrativos”. Diante do quadro de desamparo social que o Estado neoliberal agudizou, as práticas socialmente responsáveis das empresas passam a ser muito valorizadas pelos consumidores.

Uma empresa reconhecida como socialmente responsável pode aproveitar este argumento para atrair novos consumidores e aumentar a margem de lucro para além do valor “investido” socialmente. Objetivamente, com a “redução” do Estado surge um nicho de mercado que transforma despesas com “doações” em investimentos lucrativos.

Assumir uma postura socialmente responsável vai além da implementação de práticas de sustentabilidade e de proteção ao meio ambiente. O componente ideológico que permeia esta cultura é capaz de ampliar a produtividade da empresa via

⁷ O Report on the World Social Situation 2005 (Relatório sobre Situação Social Mundial) foi publicado em setembro de 2005, encontrado em <http://www.un.org/esa/socdev/rwss/media%2005/cd-docs/media.htm>

⁸ O Brasil se encontra atrás da Argentina e na frente só de países como Serra Leoa e Nigéria.

⁹ Note-se que não foram criados mecanismos oficiais de garantia da transparência na contabilidade tanto das doações privadas quanto do dinheiro público transferidos às ONGs para realizarem a tarefa antes cabível ao Estado.

comprometimento dos trabalhadores, maior capacidade de barganha com toda a cadeia produtiva e credibilidade para lançamento de novos produtos com aceitação imediata no mercado.

No entanto, se por alguma razão a sociedade deixar de valorizar a postura socialmente responsável das empresas, todo o investimento “social” passará a não trazer mais retorno, mais lucro. Por isso, mesmo para visando à acumulação de capital, é fundamental que empresas que atinjam capacidade de influenciar boas práticas sócio-ambientais utilizem seu papel transformador de forma a garantir o ciclo de valorização do seu capital.

Por outro lado, o envolvimento de diferentes atores nos programas de RSE aumentam o fazem assumir compromissos mais sólidos. A presença do Estado, por exemplo, é fundamental. Embora os consumidores tenham poder de boicotar produtos ou serviços de empresas que não adotem posturas éticas ou que agridam o meio ambiente, isso só não basta. Não se pode esquecer que o poder da corporação, através do marketing, pode alterar os padrões de consumo já que as empresas detêm o controle do processo produtivo e da distribuição. Portanto, a presença do governo como ator extremamente importante neste compromisso de RSE poderia se dar através de políticas públicas que valorizassem as empresas socialmente responsáveis. Embora seja fundamental se ter o cuidado com isenção de impostos que terminem transferindo o poder de definição de ações sociais ao interesse empresarial.

Em 1999 a Organização das Nações Unidas (ONU) elaborou o *Global Compact*¹⁰ com 10 princípios que estimulam as empresas a proteger os direitos humanos. Esta importante referência evoca a liberdade de associação e negociações coletivas, bem como condena práticas de trabalho forçado, obrigatório ou infantil. Uma empresa que se diz socialmente responsável não pode se imiscuir nem a estes nem a outros compromissos como a não discriminação, a garantia de eliminação de todo tipo de corrupção, além da utilização de tecnologias limpas.

Condições atuais de trabalho nos bancos

Desde a década de 1990, marcada pela reestruturação produtiva e por privatizações no setor financeiro, são terceirizados principalmente os serviços de compensação de cheques, microfilmagem e *telemarketing* (incluindo os serviços de atendimento e venda de produtos/serviços por telefone). Em muitos casos, terminam sendo reaproveitados antigos bancários, agora em sistema de “falsas” cooperativas de trabalho, configurando uma interposição fraudulenta de mão-de-obra.

Dentre os trabalhadores que se mantêm no quadro efetivo de funcionários dos bancos, as remunerações variáveis tornaram-se parcela fundamental do salário. Premiações por vendas e PLR (Participação nos Lucros e Resultados) passaram a ser a principal fonte de manutenção deste trabalhador cujo salário fixo costuma respeitar apenas o piso da categoria.

¹⁰ O Global Compact se baseia especialmente na Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho, na Declaração Universal de Direitos Humanos, na Declaração sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento do Rio e na Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção.

A extinção de antigas funções e a troca da nomenclatura de outras facilitaram o surgimento de uma infinidade de cargos cuja jornada não respeita as 6h estabelecidas para a categoria bancária. Os bancos pressionam o empregado a cumprir ao menos 8h, caso deseje ser promovido de função ou mesmo se manter no emprego. Tal coerção associada ao sistema de “banco de horas”, reduz-se o pagamento de horas-extras e deixa o trabalhador totalmente vinculado às necessidades da empresa.

O estabelecimento de altas metas para vendas dos produtos bancários cria um clima de competição que vai além da relação entre as empresas; mesmo com a modelagem de “células” ou de equipes de trabalho se agudiza um ambiente de disputa e fiscalização entre os trabalhadores da própria instituição. Paradoxalmente, as empresas desenvolvem projetos e políticas do tipo responsabilidade sócio-ambiental inserida nas metas destas equipes, buscando total comprometimento de seus membros.

Nise Jinkings (2003, p.9) destaca que “não é somente na mobilização dos corpos, exigida pelo sistema taylorista, ou do coração, como defendiam os princípios da Escola de Relações Humanas, que se baseiam as atuais estratégias gerenciais”. A acumulação capitalista contemporânea exige uma dose ainda maior de exploração; uma “mobilização total do indivíduo; [...] não somente sua energia física e afetiva, mas também sua energia psíquica que se procura captar”. (Aubert e Gaulejac apud Jinkings, 2003, p. 9)

Atualmente, os bancos passaram a adotar a denominação de “gerentes” (de contas, de pessoa jurídica, de atendimento...), reduzindo drasticamente as funções intermediárias. Um dos impactos facilmente notados com esta medida sob o ponto de vista dos trabalhadores é um aumento no temor da perda de seus empregos. Não se considerando mais bancários mas sim gestores do capital, deixam de participar de movimentos de reivindicações de seus direitos como é o caso das greves.

Diante da enorme oferta de mão-de-obra qualificada, os bancos têm se dado ao luxo de contratar apenas trabalhadores de nível superior completo ou em andamento, investindo em treinamentos menos técnicos e mais ideológicos, geralmente ligados a vendas e atendimento ao público. Nota-se que, mesmo quando a empresa oferece o benefício de plano de previdência complementar, o número de bancários que conseguem chegar à aposentadoria vem se reduzindo expressivamente.

Representação sindical dos bancários no Rio de Janeiro

O Sindicato dos Bancários do Município do Rio de Janeiro representa atualmente 31.848¹¹ bancários, sendo 16.137¹² sindicalizados, além de cerca de 9.000¹³ aposentados, o que determina ser a segunda maior base sindical nacional da categoria.

Este sindicato tem importância histórica nas lutas dos trabalhadores brasileiros ao longo do século XX. Sua trajetória de conquistas inclui a jornada de 6 horas desde 1933 e

¹¹ Segundo o Relatório Anual de Informações Sociais – RAIS (2005) do Ministério do Trabalho e Emprego, o total de bancários no Município do Rio de Janeiro era de 31.848, distribuídos em bancos múltiplos (77%), caixas econômicas (15%), bancos de desenvolvimento (5%), bancos comerciais (2%) e bancos de investimento (1%).

¹² Segundo informações do Sindicato de Bancários do Rio de Janeiro, o número de sindicalizados dessa entidade chegava a 16.137 trabalhadores em fevereiro de 2007, sendo 60% destes bancários oriundos dos quatro maiores bancos privados do país: Bradesco, Itaú, Unibanco e ABN-Real e 25% de bancos públicos: Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal.

¹³ Fonte: Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro.

a estabilidade no emprego, posteriormente alterada tanto pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), quanto por ocasião da criação do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), na década de 1960.

A partir das duas últimas décadas do século XX, o Sindicato participou ativamente das lutas sociais, liderando, no Rio de Janeiro, o Movimento pela Ética na Política, com o intuito de divulgar e combater a corrupção na Comissão de Orçamento do Congresso. Implementou também o projeto “Sindicato Cidadão”, com forte participação na campanha “Ação da Cidadania contra a Fome e pela Vida”.

A opção dos bancários do Rio de Janeiro de intensificar as lutas no campo social se justificava principalmente pelas políticas neoliberais anti-sociais que vinham sendo implantadas com marcantes perdas para os trabalhadores do setor bancário. Desta forma, o Sindicato buscava um meio de se manter ativo, mesmo sob o recrudescimento das investidas políticas contra a entidade e os trabalhadores, tanto da parte do governo quanto dos banqueiros¹⁴.

Perfil dos Bancários do Município do Rio de Janeiro – 2005

Faixa Etária	%
Até 29 anos	27
30 a 39 anos	29
40 a 49 anos	32
50 anos ou mais	12

Fonte: M.T.E RAIS 2005
Elaboração Dieese

Grau de instrução	%
Nível fundamental	3
Nível médio	30
Nível Superior	67

Fonte: M.T.E RAIS 2005
Elaboração Dieese

¹⁴ “Desde o período do governo do general Figueiredo no início da década de 1980, a Fenaban e a Febraban vinham defendendo a privatização, a abertura comercial e outros pontos da plataforma neoliberal como solução para o país. A justificativa que atribuía todos os problemas econômicos – a começar pela elevação da taxa de inflação – ao déficit público foi lançada por essas associações neste período. Foi dos grandes bancos a iniciativa de criar o Instituto Liberal, que tinha objetivando a difusão do receituário do neoliberalismo no conjunto do empresariado. A seção carioca foi criada em 1983 e a paulista em 1987. [...] os fatos indicam o pioneirismo dos banqueiros na defesa do neoliberalismo e uma adesão posterior do grande capital industrial.” (Boito Jr., 1999, p. 118)

Perfil dos Filiados ao Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro-2005
% por Sexo

Banco	Mulheres	Homens
Bradesco	50	50
Itaú	60	40
Brasil	33	67
Unibanco	61	39
C.E.F.	43	57
ABN/Real	62	38
HSBC	53	48
Santander	55	45
Outros	44	56
Total Geral	51	49

Fonte: M.T.E RAIS 2005
 Elaboração Dieese

Índice de sindicalização dos trabalhadores dos principais bancos instalados na cidade do Rio de Janeiro – 2007

Públicos Federais	
Banco do Brasil	39,97%
CEF	32,93%
Públicos Regionais/Estaduais	
Banco Regional de Brasília	84,21%
Banco do Estado do RS	82,35%
Privados	
Bradesco	90,91%
Unibanco	74,40%
Santander	70,59%
HSBC	66,55%
Itaú	65,34%
ABN/Real	56,66%

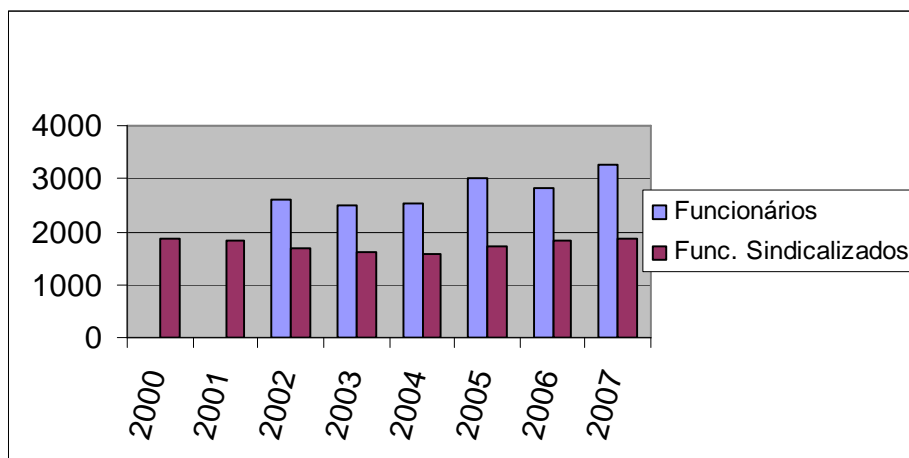
Fonte: Sind. dos Bancários do Rio de Janeiro

É curioso notar que os bancos que possuem os programas de RSE mais bem estruturados¹⁵ ou que venham sendo aplicados há mais tempo, como é o caso do Itaú e do ABN/Real, tenham o índice de sindicalização mais baixos.

ABN-Real - Proporção de funcionários sindicalizados na Cidade do Rio de Janeiro¹⁶

Ano	Total de Funcionários	Funcionários Sindicalizados
2000		1857
2001		1821
2002	2606	1688
2003	2500	1624
2004	2541	1566
2005	3017	1719
2006	2811	1845
2007	3283	1860

Fonte: Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro



Fonte: Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro

¹⁵ Conforme análises de revistas especializadas e alguns institutos de pesquisa como o Instituto de Defesa do Consumidor e Instituto Observatório Nacional.

¹⁶ A distribuição dos trabalhadores do ABN/Real na Cidade do Rio de Janeiro é feita em 116 agências/postos, um *call center* e um conjunto de departamentos, incluindo a diretoria regional.

A origem destas informações estão no Relatório da Contribuição Sindical do mês de março de todos os anos, em geral baseado na folha de pagamento do mês de novembro anterior (após negociações salariais).

Por conta disto, é preciso destacar que, dado o alto número de bancários com escolaridade de nível superior, muitos preferem fazer o recolhimento sindical diretamente aos sindicatos de sua profissão original. Assim, muitos advogados, administradores, economistas, engenheiros, mesmo trabalhando em bancos, não se reconhecem como bancários, e terminam por alterar as estatísticas da categoria profissional.

Como o ABN/Real se apresenta publicamente

Neste sessão, procuraremos conhecer o ABN/Real através de informações oficiais do próprio banco, divulgadas em seu *website*, em informes publicitários, da imprensa e de instituições de pesquisa. A partir destes dados, tentaremos observar a coerência de seu discurso com sua prática.

a) Pesquisa do Instituto de Defesa do Consumidor - IDEC

Em fevereiro de 2008 o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor-IDEC apresentou relatório de sua pesquisa *Avaliação comparativa da responsabilidade socioambiental dos bancos no Brasil*.

O trabalho foi desenvolvido a partir de respostas a 69 questões distribuídas em 6 blocos: perfil do banco, responsabilidade sócio empresarial, trabalhadores, consumidores, meio ambiente e ações sociais, culturais e marketing. Ao final, foi formado um ranking dos bancos baseado apenas nos quesitos consumidores, meio ambiente e trabalhadores.

Para efeito de nosso estudo, utilizaremos apenas as informações referentes ao item trabalhadores. Destacamos que o questionário foi respondido apenas pelos representantes patronais dos bancos que possuem mais de um milhão de clientes e que em poucos casos foi possível comparações de opinião para além de pesquisa de campo com consumidores, sendo que nesta comparação, houve grande divergência entre as informações dos bancos e os depoimentos dos consumidores. Portanto, é possível que o mesmo ocorresse caso fosse feita uma pesquisa de campo também com os trabalhadores.

Embora observando os dados levantados na pesquisa em vários bancos, nos concentramos naqueles que apresentam o ABN/Real por ele mesmo. Assim, vale iniciarmos informando que o banco Holandês da América do Sul está no Brasil desde 1917. Em 1993 transformou-se em ABN/AMRO Bank. Apenas em 1998 adquiriu o banco Real de Minas Gerais e em seguida o Banco do Estado de Pernambuco. Já consolidado como importante instituição financeira, em 2003 comprou também o banco Sudameris. A partir de outubro de 2007, o banco é adquirido por um consórcio de bancos estrangeiros (Sanander, RBS e Fortis).

Segundo informações do banco fornecidas ao IDEC no 2º semestre de 2007, sua composição acionária se dividia em 58,14% de capital brasileiro e 46,86% holandês. Vale destacar que o ABN/Real ocupava a 5ª. posição entre os principais bancos do país, seguido do Santander, na avaliação da Revista Valor Econômico em 2006.

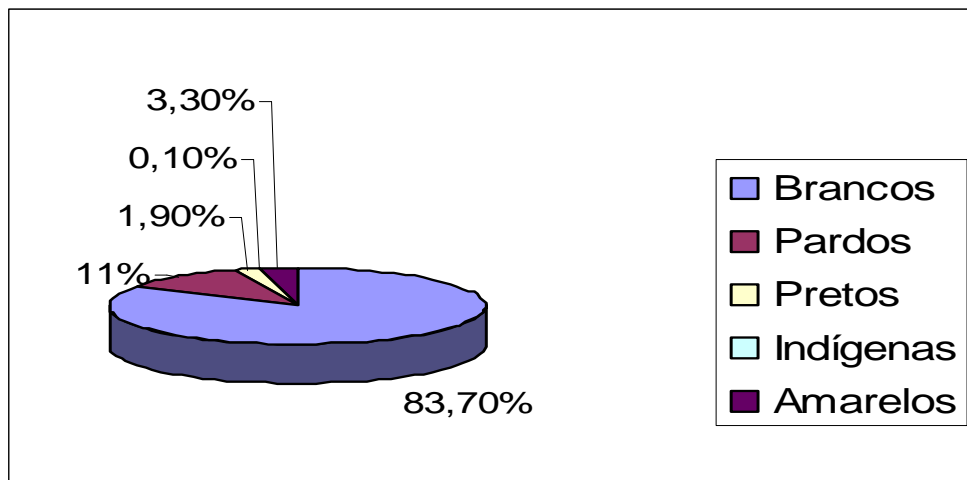
Com relação ao setor responsável pelas respostas, é curioso notar que praticamente todos os bancos indicaram o Gerente ou equivalente do setor de Responsabilidade Social, com exceção do ABN/Real que teve seu questionário respondido pela Assistente de Marketing.

Seu conceito de Responsabilidade Social Empresarial está ligado à sustentabilidade de sua atuação e negócios, levando em conta “lucro, as pessoas e o meio ambiente”. O banco afirmou ao IDEC que a confecção de seu Relatório Social conta com a participação de funcionários e sindicatos além de uma empresa de comunicação, propaganda e marketing e que não exige das empresas terceirizadas o mesmo procedimento nem estende a elas os benefícios dos bancários. Não foi possível identificar que representante sindical faz parte desta formulação.

O ABN/Real recebeu avaliação “Ruim” pelo conjunto de suas respostas relativas ao bloco de questões sobre relações com os Consumidores; “Regular”, nos quatro subitens do bloco acerca do tratamento atribuído aos Trabalhadores, quais sejam as perguntas relativas à Liberdade e Negociação Sindical, Código de Ética e Conduta, Direitos e Benefícios para Trabalhadores Diretos e Indiretos, além de Diversidade e Inclusão Social.

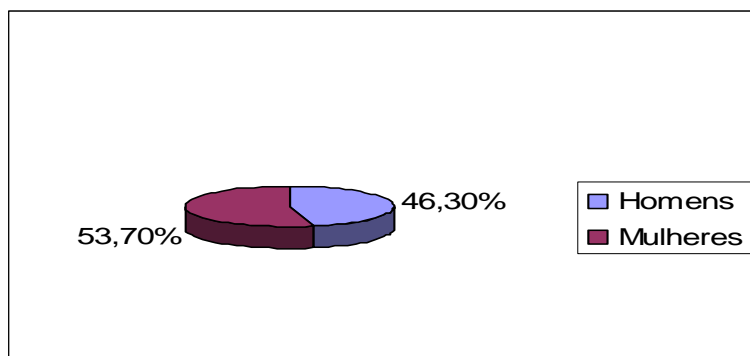
Em referência à diversidade na composição do corpo funcional, o ABN/Real informou que em todo o território nacional empregava 28.421 trabalhadores da seguinte forma:

Diversidade na composição do corpo funcional do ABN/Real



Fonte: IDEC

Distribuição de gênero no corpo funcional do ABN/Real



Fonte: IDEC

O ABN/Real informou também que não exige das empresas terceirizadas que lhe prestam serviços promoção de igualdade de gênero/raça/etnia e se recusou a responder a pergunta sobre a quantidade e equiparação salarial entre trabalhadores diretos e indiretos.

A legislação brasileira estabelece direitos assegurados aos portadores de deficiência, obrigando as empresas com mais de 1000 empregados de manterem um percentual mínimo de 5% de deficientes. Embora sendo o banco que se aproxima mais deste índice, o ABN/Real cumpre apenas 92,9% desta cota legal, empregando apenas 1.320 deficientes quando deveria ter 1.421.

b) Pesquisa do Instituto Observatório Social – IOS

Em junho de 2007 o Instituto Observatório Social-IOS desenvolveu uma pesquisa com o Sindicato dos Bancários de S. Paulo com relação às doenças ocupacionais de bancários do banco ABN/Real. Baseado em documentos, estatísticas e depoimentos fornecidos pela instituição sindical, levantados a partir do ano 2000, foi desenvolvido um perfil dos trabalhadores adoecidos. Alguns destes bancários contribuíram também dando entrevistas ao IOS, onde descreveram os procedimentos nada socialmente responsáveis do banco junto a seus “colaboradores”¹⁷.

A legislação brasileira garante estabilidade no emprego, por doze meses, após a alta do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e o direito ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) durante o período de afastamento. Sendo assim, as empresas procuram não notificar as doenças como acidentes de trabalho para se desencilharem dessas obrigações trabalhistas e, acima de tudo, sociais.

Além disso, os trabalhadores doentes geram custos para o Estado, que é o responsável pela concessão dos benefícios.

¹⁷ O termo “colaboradores” aparece nos atuais manuais de administração de empresas em substituição à palavra “trabalhadores”. Esta nomenclatura busca abafar a disputa capital-trabalho, fazendo com que pareça coisa ultrapassada pela gestão moderna, que privilegia o trabalho em equipe, onde todos saem ganhando.

Ainda segundo a pesquisa do IOS, o “Ministério da Previdência Social gastou R\$ 981,4 milhões em auxílio-doença no período de 2000 e 2005 para 25,08 mil bancários afastados do trabalho por doenças causadas por movimentos repetitivos”¹⁸.

Embora a maioria dos bancos já estejam implementando programas de RSE, onde obrigações com o Estado devam ser respeitadas, a pesquisa do IOS demonstra que dos 25.080 bancários que receberam o auxílio-doença, apenas 8.700 tiveram a emissão do Comunicado de Acidente de Trabalho (CAT) pelos bancos, reconhecendo onexo causal ocupacional. Isso representa uma grande economia do banco já que a taxa de recolhimento para o INSS aumenta quanto maior os índices de acidente de trabalho.

A pesquisa do IOS comprova, baseada em dados levantados na cidade de S. Paulo, o que pode ser observado nas diversas outras praças onde funciona o banco ABN/Real: descaso com os trabalhadores lesionados e transferência de responsabilidade sobre tais adoecimentos ao Estado, via INSS.

Conforme os depoimentos dos trabalhadores que passaram por esta experiência, durante o período que o banco é obrigado a mantê-los empregados pela estabilidade da lei, sofrem constantes constrangimentos e assédio moral. Já os que não tiveram sua doença notificada como acidente de trabalho, sequer gozam de tal estabilidade e são imediatamente “descartados” após o retorno do tratamento médico.

Embora o estudo do IOS tenha se baseado no banco ABN/Real, cujo programa de RSE é um dos mais celebrados pela mídia especializada, a empresa não apresentou programas de reintegração dos trabalhadores lesionados nem aos trabalhadores entrevistados nem ao movimento sindical.

c) Observatório Social em Revista - Ano 1 no. 2 Dezembro 2002 págs. 6-12 e 29-30

A matéria da revista traz dados importantes sobre o início do projeto de Responsabilidade Social Empresarial do banco ABN/Real, então com 5,3 milhões de clientes e 22.500 funcionários. Seu conteúdo foi originado a partir de pesquisa sobre o tema, realizada pelo IOS¹⁹.

Contando com um lucro líquido de 784 milhões em 2001, o ABN/Real ocupava a 7ª. posição no ranking de bancos por ativos, sendo o 2º. maior banco privado estrangeiro operando em todos os estados brasileiros.

É possível observar na entrevista concedida pelo então presidente do banco (e atual presidente da FENABAN), Sr. Fábio Barbosa, que o banco vinha desde então se preocupando intensamente com a cultura de Responsabilidade Social Empresarial como instrumento de crescimento da instituição. Ao ser questionado sobre uma das maiores demandas dos seus trabalhadores – reconhecimento das Lesões por Esforços Repetitivos e Doenças Ocupacionais (LER-DORT), Barbosa limitou-se a descrever alguns métodos preventivos e a gradual troca de mobiliário do banco como solução.

A diretora de Responsabilidade Social do banco, Maria Luiza Pinto, também não admitiu que os projetos que se valem de trabalho voluntário fora do expediente têm sido motivo de constrangimento para bancários diante da pressão de suas chefias, conforme

¹⁸ Fonte: Folha Online. *País gasta R\$ 981, milhões com LER em bancários*. Disponível em: <www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u116625.shtml> Acesso em 29.04.2007. apud pesquisa IOS.

¹⁹ Disponível em www.observatoriosocial.org.br

denunciou o Sindicato dos Bancários de S. Paulo, à época. Ela insistiu que essa não é a política da empresa e que, tomando conhecimento de tal prática, se ocuparia em promover a “reorientação de gestores e funcionários”.

Quanto aos fornecedores de serviços, Barbosa informou que o banco apenas exigia cumprimento da legislação trabalhista sem que houvesse compromisso de respeito à convenção coletiva dos bancários. O Presidente do ABN informou ainda que para o ano seguinte, aspectos da Responsabilidade Social também seriam cobrados a essas empresas e que o processo de terceirização deveria ter continuidade.

Na mesma publicação, Kjeld Jakobsen faz uma avaliação sobre a visão dos trabalhadores com referência aos projetos de RSE. Segundo o autor, o movimento sindical se preocupa com os projetos de RSE que tendem a contar com o trabalho voluntário de seus empregados. Afinal de contas, a maior responsabilidade social da empresa deve estar voltada para a manutenção dos empregos dignamente remunerados e em condições saudáveis.

Jakobsen considera que a falta de credibilidade do movimento sindical quanto às verdadeiras intenções destes projetos se baseia no fato de que as empresas que os divulgam em suas estratégias de marketing costumam ser as mesmas que não cumprem as normas da Organização Internacional do Trabalho-OIT²⁰ e desrespeitam a liberdade sindical. Falta de negociações coletivas, manutenção do processo de demissões e terceirização e discriminação no local de trabalho (inclusive com diferenciação salarial) precisam ser redefinidos antes de a empresa promover programas para o público externo com o único objetivo de ganhar visibilidade, espaço na mídia e prêmios.

O então presidente do Instituto Observatório Social encerra sua avaliação lembrando que trabalhadores e consumidores esperam transparência dessas empresas. O compromisso de disponibilizar informações amplas e claras e se responsabilizar pela cadeia produtiva como um todo são tarefas de todas as empresas que desejem ser consideradas responsáveis socialmente. Claro que isso deve valer tanto para os produtos e componentes quanto para à obediência das normas de condições e direitos do trabalho nestas cadeias.

d) (21.11.07 www.vivaocentro.org.br) O Banco Real promoveu a 6ª. Campanha Amigo Real subsidiada por recursos de incentivos fiscais. Na campanha anterior “participaram do programa mais de 13 mil funcionários” – exemplo de comprometimento dos trabalhadores com os projetos sociais da empresa.

e) (28.02.2008 – Press Release do banco com resultados anuais para o exercício encerrado em 31.12.2007) “O Resultado operacional apresentou um aumento de 5%, passando a EUR 17.268 milhões, refletindo o bom crescimento na América Latina, Ásia e Holanda, onde as receitas cresceram 28%, 30% e 7% respectivamente”. A diferença dos índices de crescimento entre a América Latina e a Holanda pode ser justificada por inúmeras explicações mas uma delas, sem dúvida, terá a ver com as diferentes condições de trabalho e remuneração além das garantias sociais dos trabalhadores de ambas as regiões. O jornal Valor Econômico de 04.12.07, baseado no último balanço do banco, já

²⁰ É importante destacar que os direitos fundamentais do trabalho estabelecidos pelas normas da OIT foram definidos através de seu sistema tripartite (governos, trabalhadores e empresários), como patamar mínimo para a justiça social.

havia publicado que a instituição financeira contaria com 33 mil funcionários, distribuídos especialmente em quase 2 mil agências e postos de atendimento, que contabilizam um lucro acumulado de R\$ 2,24 bilhões até setembro de 2007.

f) (18.12.07 Jornal Gazeta Mercantil) Na matéria intitulada “Só quem sabe fazer pode ensinar bem” é divulgado um novo projeto do banco ABN chamado Espaço Real de Práticas em Sustentabilidade com o objetivo de desenvolver, nos clientes, práticas de administração sustentável de seus negócios e de novas oportunidades. Segundo a matéria, primeiro o banco se preocupou em criar esta consciência através de mobilização e capacitação de seus próprios funcionários, seguido de seus fornecedores. Já no primeiro curso será abordada a questão das Edificações Sustentáveis, tendo como exemplo uma única agência que segue estes princípios, instalada na região de classe média alta Granja Viana, na Grande S. Paulo. Estão previstos também cursos sobre Direitos Humano e Gestão Ambiental. Ficarão sem respostas, no entanto, questões sobre as condições das instalações das demais quase 1.999 agências e postos espalhados pelo país. Enquanto isso, nos locais onde trabalham a maior concentração dos empregados deste banco, não costuma ser respeitado sequer o direito às necessidades fisiológicas: o controle para ida ao banheiro é feito pelas chefias. Esse é o caso dos chamados “call centers”²¹, por exemplo, diversas vezes comprovado pelos depoimentos dos trabalhadores e pelas visitas do Sindicatos do Rio e de S. Paulo ao local de trabalho.

g) (04.12.07 Revista Época Negócios) “Os defensores da sustentabilidade” – a matéria busca demonstrar o esforço do banco na capacitação de seus funcionários para lidar com conceitos como sustentabilidade de forma operacional em seus negócios. Segundo a revista, o banco ABN/Real emprega 30 mil pessoas no país, das quais 19 mil já passaram por treinamentos sobre desenvolvimento sustentável. Não fica claro, no entanto, se a sustentabilidade tanto do programa de RSE quanto do emprego destes bancários estará garantida com a venda do banco ao Santander. Segundo a Gerente de Responsabilidade Social do banco espanhol no Brasil, Lígia Dall Acqua, “a experiência em sustentabilidade do Real sem dúvida é vista como um ativo...”. Mas o que deixa pistas de que a preocupação sócio-ambiental do ABN/Real é mesmo uma estratégia para bons negócios é que para colocar em prática o discurso de sustentabilidade há apenas um número muito limitado de trabalhadores. A matéria descreve o trabalho da equipe de Christopher Wells, Superintendente de Risco Socioambiental, formada por apenas duas biólogas e duas geólogas. Independente da experiência acumulada em projetos ambientais públicos e privados, esta equipe precisa ser capaz de trabalhar em um ritmo para lá de alucinante. Segundo a Época Negócios, são cerca de 3 mil empresas analisadas por ano, cujos pareceres sobre as políticas socioambientais são depois encaminhados aos analistas financeiros, que darão ou não o aval para empréstimos e investimentos. Isso nos leva a concluir, portanto, que estas quatro especialistas precisam analisar em média, cada uma, 750 empresas por ano. Isso corresponderia a uma média diária de 2 empresas se fossem capazes de trabalhar direto os 365 dias do ano! Será que esta atividade é mesmo sustentável?

²¹ Também conhecidos como “Disk Real”

Considerações Finais

As mudanças no padrão de acumulação capitalista iniciada a partir da segunda metade do século XX vem buscando mais do que simplesmente a reorganização produtiva. Como mencionou Jinkings (2002, p. 234), vem recorrendo a novos argumentos de apelo social. Buscam estrategicamente incorporar e controlar também as lutas sócio-ambientais, ao utilizarem conceitos e temáticas típicos dessa agenda e tão caros aos que analisam com seriedade os impactos provocados pela ocupação “desordenada” da natureza.

Neste aspecto se aplica o conceito de Responsabilidade Social Empresarial que vem se solidificando como uma iniciativa interdisciplinar, multidimensional e associada a uma abordagem sistêmica, focando as relações não só com públicos ligados direta mas também indiretamente ao negócio da empresa.

Exemplo desta prática, o modelo de responsabilidade sócio-ambiental defendido pelo banco ABN/Real tem, de fato, a “missão” de capturar “corações e mentes”. A imagem projetada por esta instituição financeira para os trabalhadores e clientes está intimamente ligada com a idéia de que todos podem sair lucrando, embora tal lucro só apareça, de fato, no balanço patrimonial do banco.

Ainda assim, a apropriação de conceitos e procedimentos midiáticos tem sido recebida por trabalhadores e consumidores dos serviços do ABN/Real como um diferencial que justifica a aplicação financeira em um banco que, na verdade, promove o desemprego em massa, assédio moral intenso e péssimas condições de trabalho, conforme denúncias de todos os sindicatos de bancários do país, através da imprensa sindical e de rodadas de negociação nas diversas Delegacias Regionais do Trabalho.

É notável o resultado alcançado por determinadas instituições bancárias, ocultando as verdadeiras condições de superexploração a que estão submetidos seus empregados. Buscando consolidar pela emulação, por objetivos *socialmente corretos*, sua posição hegemônica, reforçam o processo de financeirização da economia e a inserção do país no mercado global, de forma subalternizada.

No entanto, para a concretização desse projeto, é fundamental a desmobilização das lutas sindicais, especialmente sob o aspecto da discussão político-ideológica no seio da classe trabalhadora. Nesse sentido, o envolvimento dos trabalhadores nos projetos sociais da empresa tem se mostrado como elemento distanciador das lutas trabalhistas; sendo o exemplo mais contundente o baixo índice de sindicalização.

Como se pode observar na matéria de sua revista, o Observatório Social embora reconhecendo as iniciativas do ABN/Real, destaca que “Para atingir os objetivos expostos pelo banco em seus valores corporativos e princípios de negócios, é fundamental que os sindicatos e os trabalhadores tenham participação mais abrangente na formulação e implementação dos programas de responsabilidade social”.

É justamente isso que desejamos verificar com o desdobramento de nossa pesquisa junto aos bancários do ABN/Real lotados na cidade do Rio de Janeiro. Para tanto, elaboramos um questionário a ser aplicado com uma amostra de 10% dos trabalhadores, incluindo sindicalizados ou não, entre os meses de junho e julho de 2008. Distante da pressão das chefias, buscaremos coletar suas opiniões a respeito do programa de RSE do banco no trato com seus próprios trabalhadores. Desejamos ainda, entrevistar

clientes para verificar o impacto dos programas ligados ao tema responsabilidade social que vem sendo desenvolvidos pelo banco nos anos recentes.

Esperamos, tanto com o estudo realizado quanto com a pesquisa que lhe dará continuidade, oferecer ao movimento sindical subsídios para traçar novas táticas na busca da legítima justiça social.

Referências Bibliográficas Utilizadas

ANDERSON, Perry. Balanço do neoliberalismo. In: BORÓN, A. e SADER, E. **Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o estado democrático**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.

ANTUNES, Ludimila R. **Reestruturação produtiva e sistema bancário: movimento sindical bancário brasileiro nos anos 90**. Tese (Doutorado em Economia Aplicada) – Instituto de Economia, Unicamp, Campinas, 1990. Disponível em <http://libdigi.unicamp.br/document/?code=vtls000246432> Acesso em: 18.03.2008

ANTUNES, Ricardo. As formas contemporâneas de trabalho e a desconstrução dos direitos sociais. In: SILVA, Maria Ozanira da Silva e; YAZBEK, Maria Carmelita. (Org.) **Políticas públicas de trabalho e renda no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Cortez; São Luís: Fapema, 2006.

BALTAR, Paulo E. A. Estrutura econômica e emprego urbano na década de 90. In: PRONI, M. W.; HENRIQUE, W. **Trabalho, mercado e sociedade: o Brasil nos anos 90**. São Paulo: Ed. Unesp, 2003.

BOITO JR, Armando. Política neoliberal e sindicalismo no Brasil. São Paulo: Xamã, 1999.

BRAGA, José Carlos de Souza. Financeirização global: o padrão sistêmico de riqueza do capitalismo contemporâneo. In: TAVARES, Maria da Conceição; FIORI, José Luís (Org.) **Poder e dinheiro: uma economia política da globalização**. Petrópolis: Vozes, 1997.

COSTA, Fernando Nogueira. **Origem do capital bancário no Brasil: o caso RUBI**. Campinas: Unicamp/Instituto de Economia, 2002.

DIEESE. **Perfil sócio-ocupacional dos empregados em estabelecimentos bancários no município do Rio de Janeiro**. Coordenação Geral de Sonia Maria Gonzaga de Oliveira. SEEB-RJ, julho/2000.

_____. **O rosto dos bancários no município do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro, 2001. Disponível em http://www.dieese.org.br/esp/estudos_perfis.xml. Acesso em: 13.04.2008

HOBSBAWM, Eric. **Era dos extremos: o breve século XX – 1914-1991**. São Paulo: Companhia das Letras, 2002.

INSTITUTO OBSERVATÓRIO SOCIAL. **Responsabilidade Social Empresarial – Observatório Social em Revista**. Ano. 2, nº 4. Out. 2003. Florianópolis.

_____. **Responsabilidade Social Empresarial – perspectivas para a atuação sindical**. Florianópolis. 2004. Disponível em: <www.observatoriosocial.org.br>. Acesso em: 20.04.2008.

JINKINGS, Nise. **Dominação e resistência no trabalho bancário**. In: CONGRESSO LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGÍA DEL TRABAJO, 4., 2003, La Habana. Disponível em: <http://www.ea.ufrgs.br/graduacao/disciplinas/adm01156/REESTRUTBANCARIA.pdf> . Acesso em: 08.02.2008.

_____. **Trabalho e Resistência na “Fonte Misteriosa”**. São Paulo: Ed. Unicamp, 2002

LIMA FILHO, Renato Costa. **As peculiaridades dos bancários cariocas**. Dissertação (Mestrado em História Contemporânea) – Departamento de História, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2006. Disponível em: www.historia.uff.br/posgrad/pdf/tesesdissert_2006-12-10sr.pdf. Acesso em: 10.04.2008

MENDONÇA, Sônia Regina de; FONTES, Virgínia. **História do Brasil recente: 1964-1992**. 4. ed. São Paulo: Ática, 2001.

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Global Compact Principles**. 1999. Disponível em: <www.unglobalcompact.org>. Acesso em: 20.04.2008.

REAL, ABN AMRO. **Valores humanos e econômicos juntos 2003/2004**. São Paulo. 2004. Disponível em: <www.bancoreal.com.br>. Acesso em: 15.04.2008.

SEGNINI, Liliana. (Org.) **Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho**. Relatório Final. Programa de Pesquisa em Ciência e Tecnologia, Qualificação e Produção. Departamento de Ciências Sociais Aplicadas à Educação, Faculdade de Educação, Centro de Estudos de Educação e Sociedade. Unicamp, Campinas, 1998.

SILVA, Maria Ozanira da Silva e; YAZBEK, Maria Carmelita. Políticas públicas de trabalho e renda no Brasil contemporâneo: tema e conteúdo do livro. In: _____. (Org.) **Políticas públicas de trabalho e renda no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Cortez; São Luís: Fapema, 2006.

Folhetos de propaganda do banco ABN/Real distribuído ao público e a seus funcionários. Matérias publicadas na grande imprensa e relacionadas no site do banco: www.bancoreal.com.br