

CRESCEM RECLAMAÇÕES CONTRA

BANCOS

Débitos não autorizados nas contas lideram queixas de clientes há mais de um ano

Os campeões em queixas

Desde outubro de 2010, o Itaú Unibanco é o campeão de reclamações junto ao Banco Central. Confira o ranking*:

Banco	Índice do BC**
1º Itaú Unibanco	1,14
2º Banco do Brasil	0,34
3º Bradesco	0,32
4º Santander	0,26
5º Banrisul	0,25
6º Caixa Econômica Federal	0,21
7º HSBC	0,21

* Bancos com mais de um milhão de clientes. Dados referentes a fevereiro de 2011.

** Índice do BC: Número de reclamações dividido pelo número de clientes e multiplicado por 100 mil.

Top 5

Os débitos não autorizados são sempre os líderes em reclamações no Banco Central. Confira:

Tipo de reclamação	Número de ocorrências
Débitos não autorizados	116
Esclarecimentos incorretos/incompletos	109
Descumprimento de prazo	70
Operações não reconhecidas pelo consumidor	47
Cobrança irregular — serviços diferenciados	47

Não são poucas as queixas de consumidores contra as instituições bancárias. Segundo dados do Banco Central, em fevereiro deste ano 841 reclamações foram consideradas procedentes, número 35% maior que no mesmo período de 2010. O maior volume é dos clientes do Itaú Unibanco, com 249 problemas relatados. As ocorrências campeãs são os débitos não autorizados, que lideram o ranking há mais de um ano.

Na avaliação de especialistas em direito do consumidor, os números refletem a insatisfação de uma minoria, que decide procurar a autarquia para denunciar os abusos. O caminho normal de quem enfrenta algum aborrecimento é procurar a agência bancária para tentar resolver a situação.

Apenas quando as informações repassadas pelas instituições não são satisfatórias é que o cliente costuma procurar outras formas de fazer valer o direito do consumidor.

Para os especialistas, o avanço das reclamações não mostra necessariamente que os clientes estão mais conscientes.

Em 2010, pouco mais de 9.700 queixas foram julgadas procedentes pelo Banco Central. O líder – Banco do Brasil – acumulou 2.538 reclamações. Os números poderiam ser muito maiores, se todos os problemas entre bancos e clientes fossem relatados à autoridade monetária.

INFORMAÇÕES

■ Banco Central
www.bcb.gov.br

■ Procon
Telefone: 151

■ Idec
www.idec.org.br

Apenas uma pequena parcela das pessoas decide procurar o BC. Muitas nem sequer protestam, por descrença ou por não saberem que estão sendo enganadas

IONE AMORIM
ECONOMISTA DO IDEC

Previsão do Banco Central é pessimista

Se a projeção do primeiro bimestre se estender até dezembro, é provável que o número de queixas registradas pelo Banco Central supere com folga os dados de 2010. Em janeiro e fevereiro foram 1.834 reclamações ante 1.084 registradas no mesmo período do ano passado.

“Além de um melhor preparo dos clientes, o crescimento da carteira dos bancos e o aumento de atitudes abusivas acabaram influenciando os resultados”, explica a economista Ione Amorim, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec).

Em muitos casos, como nos de operações não reconhecidas pelo consumidor, é impossível prevenir o prejuízo antes que ele ocorra. É sempre recomendável que o cliente fique de olho na conta, seja corrente, poupança ou aplicações. Muitas vezes, os correntistas não percebem quando há uma cobrança indevida.

Microempreendedor

terá redução de mais de 50% na contribuição previdenciária

A redução da alíquota de 11% para 5% do salário mínimo para os inscritos no programa Microempreendedor Individual foi determinada no dia 8 pelo Governo Federal. Com validade a partir de maio, a medida tem como objetivo incentivar a formalização de microempresários.

Em vez de pagar R\$ 59,95 por mês como contribuição à previdência social, o empresário pagará R\$ 27,25 (podendo variar para baixo conforme a atividade).

Além disso, permanecerá a possibilidade de complementação caso o empreendedor pretenda usar os recolhimentos para fins de aposentadoria por tempo de contribuição.

O Microempreendedor Individual foi lançado em julho de 2009 com o objetivo de permitir a legalização da atividade dos trabalhadores autônomos.

A formalização, gratuita e feita pela internet, permite aos inscritos a emissão de nota fiscal e a venda de produtos e serviços a empresas e governos. Também dá acesso a empréstimos bancários e benefícios previdenciários, como aposentadoria, auxílio-maternidade e auxílio-doença.



A Sala do Empreendedor facilita a abertura e formalização de pequenas empresas

São José entre os cinco do estado com maior número de profissionais

Balanco divulgado no dia 11 de abril pelo Governo Federal aponta São José dos Campos como o 5º município de São Paulo e 42º do Brasil em número de microempreendedores individuais. São 3.164 profissionais inscritos que atuam na cidade.

A maior parte dos profissionais joseenses atua no comércio de

vestuário e acessórios, lanchonetes, casas de chá e suco, minimercados e mercearias, na construção civil e nos salões de cabeleiros.

Confecção sob medida e manutenção de computadores também estão entre as atividades econômicas mais inscritas no programa de formalização.



DIVERSOS: Sabonetes
– Dias 27/4 e 4/5 (quarta), às 14h. Rua Floriano Peixoto, 175, Centro. Tel.: 3913-6848.

ESCOLA DA FAMÍLIA:
Arte em EVA e meia de seda, manicure, preparatório para o primeiro emprego, textura em parede e outros – Finais de semana. Inscrições abertas. Gratuito. Rua Maranduba, s/nº, Jd. Sateélite (EE Joaquim^a Meirelles). Tel.: 8858-5959.

MERCADO DE TRABALHO:
Secretária Executiva – Como usar a inteligência emocional para aumento de produtividade e alta performance – Dia 30 (sábado), às 9h. Carga horária: 8 horas. Desconto para inscrições até dia 25 (segunda). Avenida Jorge Zarur, 81 – Torre 2, Shopping Colinas (Hotel Mercure). Informações: nancy.goll@terra.com.br / 3934-9720 / 9166-7260.

SAÚDE: Para Gestantes
– Dias 25 (segunda) e 26 (terça), às 14h. Gratuito. Rua Padre Rodolfo, 119, Vila Ema (Colméia – Valorizando a Vida). Tel.: 3922-0391.

SAÚDE: Musicoterapia (extensão) – Inscrições abertas. Direcionado para estudantes, profissionais da área, educação, serviço social e outros. Rua Fernão Dias, 183, Jd. Esplanada. Tel.: 3941-8114.

EMPREENDEDORISMO INDIVIDUAL

Para aderir ao programa, o autônomo deve faturar no máximo R\$ 36 mil por ano e não ter participação em outra empresa como sócio ou titular. Ele também pode ter até um empregado com carteira assinada.

Entre os benefícios, estão o acesso a compras governamentais, isenção nos tributos federais (Imposto de Renda, PIS, Cofins, IPI e CSLL) e enquadramento no Simples Nacional.

Além da contribuição previdenciária oficial, esses profissionais pagam R\$ 1 de ICMS (comércio ou indústria) ou R\$ 5 de ISS (prestação de serviços).



MAIS INFORMAÇÕES

- Portal do Empreendedor
www.portaldoempreendedor.gov.br
- Sala do Empreendedor
Prefeitura de São José dos Campos
Paço Municipal, 4º andar
3947-8478
- www.sjc.sp.gov.br

SALA DO EMPREENDEDOR

A Prefeitura de São José dos Campos mantém um plantão permanente de contadores para orientar os interessados. O atendimento é feito de segunda a sexta-feira na Sala do Empreendedor, que fica no quarto andar do Paço Municipal.



• DIRETORA DE COMUNICAÇÃO: ANDRÉA MARTINS • CHEFE DA DIVISÃO DE IMPRENSA: JOSÉ EUSTÁQUIO DE FREITAS
• EDITOR: ANTONIO BIBIANO DOS SANTOS • TEXTOS: ANTONIO BIBIANO DOS SANTOS, DANIELA GURGEL, IARA GOMES, LÍDIA BERNARDES, ROSI MASIERO • FOTOS: ADENIR BRITTO, BRUNO FRAIHA, RONNY SANTOS • DESIGN: PAULO DONIZETTI • CONSULTORIA JURÍDICA: PROCON
• IMPRESSÃO: GRÁFICA MUNICIPAL • TIRAGEM: 45 MIL EXEMPLARES

PARA FALAR COM O JORNAL DO CONSUMIDOR • PAÇO MUNICIPAL: RUA JOSÉ DE ALENCAR, 123, CENTRO, CEP 12209-530
• TELEFONE: (12) 3947-8072 • FAX: 3947-8039 • E-MAIL: JCONSUMIDOR@SJC.SP.GOV.BR
• PROCON: RUA VILAÇA 681, CENTRO, SÃO JOSÉ DOS CAMPOS • TELEFONE: 151

VIDA
SIM,
DROGAS
NÃO!

100% Todas as linhas de ônibus estão integradas

O transporte coletivo de São José dos Campos já opera com todas as linhas integradas. Com isso, o passageiro pode ir de uma região a outra da cidade, tomar dois ou mais ônibus no mesmo sentido e chegar ao destino pagando uma só passagem.

Para utilizar esse sistema, o usuário precisa ter o cartão eletrônico e fazer as viagens de ida no prazo máximo de duas horas.

Com a integração total, a Prefeitura iniciou uma campanha para informar os usuários do transporte coletivo sobre as vantagens do sistema e orientar a população para evitar usar dinheiro e passes de papel no pagamento das passagens.



Integração total

A integração de linhas começou em 2004 e foi ampliada quatro anos depois, com a realização da concorrência pública para substituir as empresas que operavam o transporte coletivo.

Em 2008, duas novas empresas começaram a operar, com a ampliação para 43 do número de linhas integradas. O sistema foi concluído agora com a entrada dos 131 ônibus novos da terceira empresa. Na cidade, são feitas 250 mil viagens de ônibus por dia.



COMO FUNCIONA

- Com integração total, um passageiro pode sair, por exemplo, do Novo Horizonte, na zona leste, e chegar ao Telespark, na região norte, pagando apenas uma passagem.
- Para isso, é preciso usar o cartão eletrônico e tomar os ônibus no período de duas horas.
- Para identificar as linhas a ser utilizadas e facilitar os deslocamentos, consulte o site da Prefeitura e verifique os horários e itinerários de ônibus.

O usuário precisa ter o cartão eletrônico para poder pagar só uma passagem

Com o cartão é mais fácil

O cartão é permanente e não pode ser transferido a outro titular. Quando os créditos estão terminando, o usuário não precisa retornar ao posto de vendas do São José Passes – basta ir a um dos postos de recarga que funcionam em 21 estabelecimentos comerciais em todas as regiões da cidade.

Em caso de perda, furto ou roubo, o usuário pode pedir por telefone o bloqueio e a transferência dos créditos.

ONDE ADQUIRIR

- São José Passes**
- Avenida Rui Barbosa 15, centro, perto do Terminal Urbano Central (Rodoviária Velha)
 - É preciso apresentar documento de identidade, CPF e comprovante de residência
 - O funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h – também no horário de almoço –, e sábado, das 8h às 13h.

MAIS INFORMAÇÕES

0800-7727730
www.sjc.sp.gov.br

A Receita é Sua

COLOMBA PASCAL ALTERNATIVA

Fonte: Programa Alimente-se Bem (Sesi)

INGREDIENTES

MASSA

- Cascas de 4 bananas
- 2 ovos
- 2 xícaras de leite
- 2 colheres (sopa) de margarina
- 3 xícaras de açúcar
- 3 xícaras de farinha de rosca
- 1 colher (sopa) de fermento em pó
- ½ xícara de uva-passa

FAROFA

- ¼ de xícara de castanha-do-pará
- 1 colher (sopa) de margarina
- 1 xícara de açúcar
- 1 xícara de farinha de trigo
- 1 colher (sopa) de canela
- ½ banana

MODO DE FAZER

Lave bem as bananas e descasque. Separe 4 xícaras de casca para fazer a massa. Bata as claras em neve e reserve na geladeira. Bata no liquidificador as gemas, o leite, a margarina, o açúcar e as cascas de banana. Despeje essa mistura em uma vasilha e acrescente a farinha de rosca e a uva-passa. Mexa bem. Por último, misture delicadamente as claras em neve e o fermento. À parte, triture a castanha-do-pará e corte a banana em pedaços pequenos. Numa vasilha, misture todos os ingredientes da farofa. Reserve. Despeje a massa em uma fôrma descartável em formato de



colomba. Coloque a farofa por cima e leve ao forno para assar por aproximadamente 40 minutos. Deixe esfriar para retirar da fôrma.



1º DE MAIO

Sérgio Reis canta no Novo Horizonte

A Prefeitura de São José dos Campos está preparando uma série de atividades, todas gratuitas, para comemorar o Dia do Trabalhador. Neste ano, serão três dias de eventos no Novo Horizonte, para todos os joseenses. A principal atração é o cantor Sérgio Reis.

No dia 29 de abril, às 18h, a festa começa com shows regionais no palco montado na Rua dos Jardineiros, em frente da Sociedade Amigos de Bairro. Às 22h, é a vez do Katinguelê animar os presentes. No dia 30, as apresen-

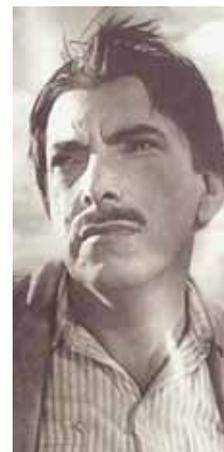
tações têm início às 14h. O show principal da noite será com outro grupo de pagode: o Sem Compromisso.

No dia 1º de maio, a comemoração começa logo cedo, às 9h, com uma missa no palco. Ao meio-dia é hora da distribuição da tradicional macarronada na Escola Estadual Dorival Monteiro, na Rua dos Pedreiros, 367. Depois da pausa, às 14h, os artistas regionais dão início à parte musical. O show de Sérgio Reis, às 22h, vai encerrar as festividades.

Mazzaropi no Cinema como Antigamente

O projeto Cinema como Antigamente, da Fundação Cultural Cassiano Ricardo, foi retomado neste mês. A próxima atração é o filme O Corintiano, de Amácio Mazzaropi (1912-1981).

As exhibições são gratuitas e uma vez por semana, sempre às sextas-feiras, no Cine Santana, que tem capacidade para 300 pessoas. São duas sessões: às 14h – para escolas – e 20h – para o público geral. Escolas interessadas em levar alunos para ver os filmes devem agendar previamente no próprio Cine Santana ou pelo telefone 3942-1227.



PRÓXIMAS SESSÕES

ABRIL

Dia	Horário	Filme	Gênero
22	14h	O Corintiano	Comédia
22	20h	O Corintiano	Comédia
29	14h	Ritmo Quente	Musical
29	20h	Patrick	Drama

MAIO

Dia	Horário	Filme	Gênero
6	14h	Um Verão Muito Louco	Comédia
6	20h	É Difícil Dizer Adeus	Drama
13	14h	Garoto do Futuro	Ficção
13	20h	Nada em Comum	Comédia
20	14h	Chaplins's Art Of Comedy	Documentário
20	20h	O Mundo Segundo Garp	Drama
27	14h	Caçador de Esmeralda	Brasil
27	20h	Suspíria	Suspense

CINE SANTANA

Avenida Rui Barbosa 2.005, Santana / 3924-7339

AGENDA

BAILE BENEFICENTE: Túnel do Tempo – Anos 60, 70 e 80 – Dia 30 (sábado), das 14h às 00h00. Em prol da ACOAF. Rua Padre Nóbrega, 233, Jd. Imperial.

CERÂMICA: Abertura de fornada de Páscoa – Dia 23 (sábado), a partir das 10h. Entrada franca. Rua Paulo Jarbas da Silva, 150, Centro, Estação Climática de Cunha. Tel.: (12) 3111-1530.

CINEMA: Tema do mês 'Road Movies': Cada um vive como quer (1970) – Dia 22 (sexta). À prova de morte (2007) – Dia 29 (sexta). Horário: 20h. Entrada franca. Rua Porto Príncipe, 40, Vila Rubi (Ponto de Cultura Bola de Meia). Tel.: 3941-9723.

CORRIDA DE RUA: 1º de Maio 2011-SESI/SP – Dia 1º/5 (domingo), às 8h. Inscrições abertas até o dia 25 (segunda) pelo site www.sesisp.org.br/corridaderua ou pelo telefone 3936-2611. Avenida Cidade Jardim, 4.389, Bosque dos Eucaliptos (SESI).

CULTURA POPULAR: Apresentação de cordel 'Cantos e Contos, c/ Paulo Barja – Dia 26 (terça), às 14h. Gratuito. Para maiores de 10 anos. Palestra 'Cordel na estrada e na Escola', c/ Paulo Barja – Dia 29 (sexta), às 9h. Gratuito. Para maiores de 18 anos. Rua XV de Novembro, 99, Centro (Biblioteca Pública). Tel.: 3921-8845.

DANÇA: Workshop de Dança de Salão – Dias 30/4 (sábado) e 1/5 (domingo), às 14h. 2º Encontro de Acadêmias de Dança de Salão do Vale do Paraíba – Dia 30 (sábado), às 22h. Convites antecipados, pelo telefone (21) 9734-5834 / 3941-6060. Av. Cassiano Ricardo, 1983, Jd. Alvorada (Espaço Cassiano Ricardo).

EXPOSIÇÃO: Artes Visuais – Gabinete de Gravuras: convivência entre o antigo e o contemporâneo – Até dia 12/6 (domingo), das 13h às 21h30 (terça a sexta) e das 10h às 18h30 (sábado, domingo e feriado). Gratuito. Livre. Avenida Ademar de Barros, 999, Vila Adyanna (SESC). Tel.: 3904-2000.

EXPOSIÇÃO: 'Uma mulher à frente do seu tempo – Helena Calil' – Visitação até dia 30 (sábado), das 8h às 21h (terça a sexta), e das 8h às 18h (sábado).

bado). Entrada franca. Avenida Lénin, 200, D. Pedro I (Espaço Cultural Flávio Craveiro). Tel.: 3966-1136.

LITERATURA: Lançamento do livro 'Filó e o hino à Proclamação à República', de Christina Hernandes – Dia 18 (segunda), às 9h e às 14h. Para maiores de 10 anos. Entrada franca. Rua XV de Novembro, 99, Centro (Biblioteca Pública). Tel.: 3921-8845.

LITERATURA NO PARQUE: Projeto Leitura no Bosque – Estímulo ao prazer da leitura – Sábados, domingos e feriados, das 10h às 17h. Gratuito. Rua Prudente Meirelles de Moraes, 302, Jd. Esplanada, Parque Vicentina Aranha (em frente à capela e quiosques). Tel.: 3923-7131.

MÚSICA: Violentango – Dias 22 (sexta) e 23 (sábado), às 21h. Largo São Sebastião, 105, São Francisco Xavier (Photozofia). Tel.: 3926-1406.

MÚSICA: Quarteto de Cordas Luzes da Ribalta – Dia 24 (domingo), às 19h. Entrada franca. Igreja Matriz SJC, Praça Padre João, Centro.

MÚSICA: Clube do Choro Pixinguinha – Dia 29 (sexta), às 18h30. Banda de

Santana – Dia 30 (sábado), às 11h30. Entrada franca. Praça Afonso Pena, 29, Centro (Espaço Mário Covas). Tel.: 3921-7587 / 3924-7319 (FCCR).

MÚSICA CLÁSSICA: Apresentação da Orquestra Sinfônica do Estado de São Paulo (OSESP) – Quarteto de Cordas – Dia 19 (terça), às 20h. Quinteto de Metais – Dia 20 (quarta), às 20h. Quinteto de Sopros – Dia 21 (quinta), às 18h. Coro de Câmara – Dia 21, às 20h. Gratuito. Rua Rubião Júnior, 84 – 3º piso, Shopping Centro (Teatro Municipal de SJC). Informações: 3924-7315.

PALESTRA: Autoconhecimento através das artes corporais, c/ Maria Lúcia Lee – Dia 18 (segunda), às 19h30. Gratuita. Av. Ademar de Barros, 464, Vila Adyanna (ICBEU). Tel.: 3924-1000.

SHOW NO PARQUE: Santos Dumont: Báu da Mazé (oficina de Páscoa) – Dia 24 (domingo). Rua Prudente Meirelles de Moraes, 100, Vila Adyanna. Vicentina Aranha: Ana Morena (mpb/bossa nova) – Dia 24. Rua Prudente Meirelles de Moraes, 302, Vila Adyanna. Das 10h30 às 11h30. Gratuito. Informações: 3924-7315 (FCCR).