

SBS - XII Congresso Brasileiro de Sociologia

GT19 - Sociedade de Informação

**NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO:
Suas influências no trabalho bancário.**

Sônia Rosane Netz

2005

NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO: Suas influências no trabalho bancário.

Sônia Rosane Netz*

Resumo

Este texto estuda as transformações ocorridas no trabalho bancário, durante o final da década de 80 até os dias de hoje, evidenciando a importância de serem consideradas as Novas Tecnologias da Informação (NTI) como um dos fatores que mais contribuíram para este processo. As novas tecnologias da informação alteram a produtividade do trabalho e o controle sobre o processo de trabalho, influenciando indistintamente indústrias, comércio e serviços. No trabalho bancário sua influência é ainda maior, pois este exige rapidez, correção e, atualmente, estar ligado ao mercado financeiro mundial, via NTI, on-line 24 horas por dia. Para estudar as transformações ocorridas no trabalho bancário utilizamos pesquisas já existentes sobre o tema, entrevistas com bancários e líderes sindicais, análise de literatura sindical e observações em agências. Não nos restringimos somente à literatura específica, estudamos representantes do pensamento social, clássico e contemporâneo, que abordam a racionalização e aumento da produtividade do trabalho. Defendemos que perceber o peso das NTI é requisito para que novas estratégias possam ser implementadas no sentido de diminuir os efeitos negativos da implantação destas novas tecnologias tanto no trabalho bancário, especificamente, como no trabalho nas indústrias, no comércio e nos serviços, de maneira geral. Neste sentido este texto propõe-se a apenas apresentar alguns argumentos para facilitar esta percepção e iniciar futuras discussões sobre o tema.

Um dos elementos mais destacados na atual sociedade é a crescente presença da tecnologia. A tecnologia está em toda parte permitindo uma vida mais fácil, a comunicação com o mundo, o aumento da produtividade do trabalho, entre outros tantos avanços. Mas, as inovações tecnológicas que tornaram o trabalho menos penoso também possibilitaram grandes alterações na relação, sempre instável, entre capital e trabalho. Estas alterações se processaram tanto nas atividades industriais, quanto nas atividades comerciais e de serviços. As inovações tecnológicas alteraram os processos produtivos industriais e as tarefas burocráticas nos escritórios. O trabalho essencialmente burocrático era feito por muitos funcionários efetuando registros, preenchendo formulários e circulando papéis. A atividade bancária é um exemplo de atividade burocrática que foi modificada com as inovações tecnológicas. Sem a

* Graduação: Licenciatura em Ciências Sociais – UFRGS - 1988

Pós-Graduação: Mestre pelo PPG Ciências Sociais Aplicadas – UNISINOS - 2002

tecnologia o trabalho bancário precisava ser redundante, muitos funcionários executavam conferências para a garantia da eficiência e correção dos registros.

Este texto tem especial interesse em analisar como as inovações tecnológicas modificaram o trabalho bancário. Mas, antes desta análise faremos a descrição de terminologia que consideramos importante. Trata-se das Novas Tecnologias da Informação (NTI), utilizamos esta terminologia quando queremos nos referir às inovações tecnológicas. Conforme Castells (1999), as novas tecnologias da informação são o conjunto de tecnologias de microeletrônica, da computação, seja de *software* ou de *hardware*. Além de incluir as tecnologias de telecomunicações, radiodifusão e optoeletrônica. O termo automação também já foi utilizado em muitos estudos, principalmente sobre as transformações ocorridas com o trabalho bancário. Automação, de maneira geral, conforme Silva (2000, 25), refere-se a “todo instrumento ou objeto que funcione sem a intervenção humana, podendo ser aplicado a qualquer tipo de máquina ou artefato que opere desse modo”. A automação já aparece no início da era industrial tendo como base a mecânica. Quando se desenvolve a base eletroeletrônica, surge o termo automatização. Este se refere a diferentes maneiras de coleta, armazenamento, processamento e transmissão da informação. Automatização relaciona-se muito mais com o desenvolvimento tecnológico do que automação, mas em muitos estudos os termos acabam sendo usados indistintamente. Portanto, optamos pelas NTI pois abarcam as inovações tecnológicas de forma abrangente, incluindo automação, automatização e termos correlatos.

Para um melhor entendimento dos impactos das NTI no trabalho bancário precisamos estudar a gênese destas como forma de aumento da produtividade do trabalho. Se existiriam outras maneiras anteriores à implantação das NTI que possibilitaram um aumento da produtividade e uma racionalização do trabalho, seja ele bancário ou industrial.

A produtividade do trabalho não aumentou unicamente com a utilização das NTI, antes destas desenvolveram-se outras maneiras de aumento da produtividade do trabalho. Nosso estudo destaca o trabalho executado mediante cooperação – primeira forma de aumento da produtividade – que é seguida pela implantação da maquinaria e da grande indústria. Também, o estudo de tempo e movimentos, a racionalização e normatização do trabalho efetuada no fordismo/taylorismo. As novas tecnologias da informação (NTI) fazem parte de um longo processo onde o conhecimento dos trabalhadores foi incorporado a manuais de procedimento e depois transformado em

programas. Neste processo ocorre o contínuo aumento da produtividade e a racionalização do trabalho.

A cooperação, em sua forma clássica, aparece na manufatura. Conforme Marx (1985, 268):

A origem da manufatura, sua formação a partir do artesanato, é portanto dúplice. De um lado, ela parte da combinação de ofícios autônomos de diferentes espécies, que são despidos de sua autonomia e tornados unilaterais até o ponto em que constituem apenas operações parciais que se complementam mutuamente no processo de produção de uma única e mesma mercadoria. De outro lado, ela parte da cooperação de artífices da mesma espécie, decompõe o mesmo ofício individual em suas diversas operações particulares e as isola e as torna autônomas até o ponto em que cada uma delas torna-se função exclusiva de um trabalhador específico. Por um lado a manufatura introduz, portanto, a divisão do trabalho em um processo de produção ou a desenvolve mais; por outro lado, ela combina ofícios anteriormente separados. Qualquer que seja seu ponto particular de partida, sua figura final é a mesma – um mecanismo de produção, cujos órgãos são seres humanos.

Os diferentes trabalhadores combinam seu trabalho tornando-o virtuoso na forma de trabalho coletivo. Marx (1985, 284) assinala que “na manufatura, o enriquecimento do trabalhador coletivo e, portanto, do capital em força produtiva social é condicionado pelo empobrecimento do trabalhador em forças produtivas individuais”. Na manufatura os trabalhadores qualificados ainda comandam o processo, o que faz que os capitalistas sejam alvo de insubordinação.

Com as máquinas, como segunda forma de aumentar a produtividade, mediante a maior distância entre o trabalhador e o seu trabalho, se pretende tornar as insubordinações menos freqüentes. Conforme Marx (1985, 289), as máquinas “superam a atividade artesanal como princípio regulador da produção social. Assim, por um lado, é removido o motivo técnico da anexação do trabalhador a uma função parcial, por toda a vida. Por outro lado, caem as barreiras que o mesmo princípio impunha ao domínio do capital”.

Somente a maquinaria não foi suficiente para o controle dos trabalhadores. De acordo com Braverman (1987), Taylor estuda a gerência científica como maneira de controlar o processo de trabalho. Desta forma Taylor processou um estudo detalhado de cada tempo, de cada movimento envolvido no processo de trabalho. A gerência científica deveria reunir, também, o conhecimento tradicional de cada trabalhador e elaborar manuais de procedimento. Ao invés de conhecer a sua atribuição, o trabalhador se transformou em realizador de uma tarefa anteriormente estipulada pelo gerente. A

gerência possuiria o conhecimento do processo de trabalho, deveria pesquisar formas mais eficientes de realizá-lo, estabeleceria metas de produtividade e a velocidade do trabalho.

Apesar de existirem diferenças conceituais entre fordismo/taylorismo, estes se complementam. No taylorismo o estudo detalhado dos tempos e movimentos foi aplicado ao trabalho executado em uma linha de montagem fordista. Para nosso estudo nos interessa fordismo/taylorismo como mais uma das formas de aumento da produtividade do trabalho e conseqüente racionalização do processo de trabalho.

A gerência científica não atua somente nas indústrias, nas linhas de montagem, os acertos obtidos através desta eficiente maneira de produzir passaram para as tarefas do escritório.

Os benefícios da racionalização obtidos pela gerência científica foram ainda mais desenvolvidos com o moderno sistema de processamento de dados. Conforme Braverman (1987, 278):

Esse sistema automático para processamento de dados assemelha-se aos sistemas automáticos da maquinaria de produção naquilo que reunificam o processo de trabalho, eliminando os muitos passos que eram anteriormente atribuição de trabalhadores parcelados. Mas, como na fabricação, o computador de escritório não se torna, no modo capitalista de produção, o passo gigantesco que poderia ser no sentido de dismantelar e seriar a divisão técnica do trabalho. Pelo contrário o capitalismo vai contra a natureza da tendência tecnológica e reproduz obstinadamente a velha divisão do trabalho em uma forma nova e mais perniciosa. O desenvolvimento do trabalho computadorizado tem sido tão recente e tão veloz que aqui podemos perceber reproduzida em forma resumida a evolução dos processos de trabalho de acordo com essa tendência.

Trabalhar, conforme o sistema taylorista/fordista, transformava o trabalhador em mero apêndice da máquina (nas indústrias) e em apêndice de um organismo burocrático (nos escritórios). A divisão entre a gerência que pensava o trabalho e o trabalhador que o executava destituía a atividade profissional de seu conteúdo. Nas primeiras décadas do século XX, para o indivíduo trabalhar na atividade bancária deveria ter conhecimentos de contabilidade, português, além de ser merecedor de confiança e ser destacado por sua honestidade. Quando são implantados os centros de processamento de dados, o trabalho bancário se fragmenta. Os conhecimentos técnicos dos trabalhadores bancários foram sistematizados em manuais. As rotinas bancárias foram normatizadas, apresentando pouca diferença entre as instituições bancárias.

Mas, a linha de montagem fordista, e o trabalho burocrático em escritórios já não são os referenciais atuais. Na atualidade, são valorizados novos referenciais como sendo

totais rupturas aos sistemas anteriores. O toyotismo seria oposto ao fordismo. O toyotismo possibilitaria o desenvolvimento de novas maneiras de organização do trabalho, a principal característica destas novas maneiras de organização do trabalho é a utilização intensiva das NTI.

As novas formas de organização do trabalho que são baseadas no toyotismo e suas adaptações para o trabalho no escritório poderiam ser consideradas como a forma de modificar as relações entre o trabalhador e seu trabalho. O trabalho não seria mais parcelado. O trabalhador precisaria ser polivalente, conhecer seu trabalho e contribuir com sugestões para torná-lo ainda mais produtivo.

Esta nova situação em que o trabalhador também pode pensar sobre o seu trabalho é muito mais positiva do que a anterior em que predominava o trabalho parcelado. Porém, o elemento negativo é que muito menos trabalhadores têm a oportunidade de pensar sobre o seu trabalho, grande parte do trabalho é executado por robôs e computadores. A margem do que pode ser alterado no processo de trabalho também é restrita.

Além disso, a capacitação do trabalhador para ser polivalente é analisada por quem quer contratar a mão-de-obra. Assim, a exigência de conhecimento é sempre bem maior do que o necessário para o exercício de determinada função. No setor bancário, conforme Segnini (1999), a categoria bancária sempre apresentou alta escolaridade. Com a reestruturação produtiva é exigido um grau ainda mais alto de qualificação, enquanto que os procedimentos a serem executados estão cada vez mais simplificados. A maior exigência de escolarização atua como critério de privilégios para os que ainda estão empregados.

O fordismo/taylorismo não pode ser analisado somente como forma de organização da produção interna a uma empresa. Durante boa parte do século XX o sistema de produção fordista esteve aliado ao keynesianismo, se estabelecendo como modelo de desenvolvimento econômico. O modelo fordista e o keynesianismo apresentam sinais de esgotamento devido a crises econômicas. Conforme Antunes (1999), a partir dos anos 70, o Estado de bem-estar social, que demanda grandes custos para a manutenção de suas conquistas, começa a ter problemas para o seu financiamento. A taxa de lucro diminui devido ao alto custo da mão-de-obra. O capital financeiro assume a característica de ser essencialmente capital especulativo. Ocorre grande concentração de capitais em monopólios e oligopólios.

A produção fordista, voltada para o consumo de massa, em larga escala, com grande investimento em capital fixo, era muito pouco flexível. Harvey (1999) destaca que a acumulação flexível seria a maneira de organização da produção própria dos dias atuais, ela seria o contraponto à rigidez fordista. Na acumulação flexível ocorre a coexistência de várias formas de produção, assim estão presentes: a economia informal, o toyotismo, ou até algumas indústrias que mantêm sua produção organizada nos moldes fordistas.

A acumulação flexível possibilita o desenvolvimento de novos setores de produção, de novas maneiras de serem fornecidos serviços, de novos mercados. Também é intensificada a inovação tecnológica e organizacional. As modernas técnicas de controle de estoque, a produção diferenciada e em pequenos lotes, precisam das inovações tecnológicas. As empresas que produzem segundo o sistema toyotista, com grande quantidade de trabalho executado por robôs, são exemplo da utilização intensiva das NTI.

O sistema toyotista de produção, que se baseia na utilização combinada dos mais recentes avanços tecnológicos com o trabalho em equipe, poderia ser analisado como a forma mais desenvolvida de produção. Neste sistema desapareceriam os conflitos, existiria total integração entre os trabalhadores, estes executariam tarefas criativas e não simplesmente movimentos parcelados. Estes seriam os argumentos para defender uma total ruptura entre fordismo e toyotismo.

Questionamos esta afirmação levando-se em conta o que já apresentamos até aqui. Considerar o toyotismo como essencialmente diferente do fordismo é não perceber que o toyotismo só desenvolveu-se porque no fordismo já haviam sido divididos tempos, movimentos, elaborados manuais de procedimento, fundadas as bases para os atuais programas de computador. Os operários parcelados de antigamente, são os robôs de hoje em dia. E, que sem as NTI - que são fruto da cooperação, da maquinaria, do trabalho parcelado, hierarquizado, e reunido nos manuais de procedimento - o moderno sistema toyotista não conseguiria ser implementado.

As NTI, além de proporcionarem o aumento da produtividade do trabalho e racionalização do processo de trabalho, também podem ser consideradas como representantes do mais alto grau de desenvolvimento na sociedade atual. Este papel é semelhante aquele estudado por Weber (1996) sobre a dominação burocrática. A burocracia representava a dominação graças ao saber. Weber estuda os tipos puros de dominação legítima. A burocracia é classificada como um tipo puro de dominação legal.

A dominação para Weber consiste na probabilidade de se ter obediência para um determinado mandato. Dominantes e dominados fundam suas relações em certas crenças de legitimidade.

A dominação é racional quando se baseia na crença da legitimidade das ordens estatuídas e dos direitos de mando daqueles que exercem a autoridade (autoridade legal). Esta autoridade legal diferencia-se da autoridade tradicional - baseada na tradição, no costume - e da autoridade carismática – baseada na santidade, heroísmo.

Segundo Weber (1982, 249), “o mecanismo burocrático plenamente desenvolvido compara-se às outras organizações exatamente da mesma forma pela qual a máquina se compara aos modos não-mecânicos de produção”.

O paralelo entre NTI e a burocracia e o fato de ambas se constituírem em formas de superioridade técnica. Os bancos eram estruturas burocráticas, as atividades bancárias exigiam precisão nos registros contábeis, na escrituração das operações. Afinal, se estava registrando a riqueza de pessoas, Estados, empresas, instituições, etc. O corpo funcional de uma estrutura burocrática altamente desenvolvida precisava ter grande conhecimento. Mas, com as NTI as rotinas burocráticas foram transformadas em programas. O corpo funcional já não precisa ter tanto conhecimento sobre os caminhos burocráticos, mesmo porque muitos destes se tornaram caminhos digitais. Esta confiança que as NTI proporcionaram, que é bastante semelhante àquela tida outrora nas organizações burocráticas, é muito importante para explicar o processo atual de globalização. A globalização precisa de um sistema confiável de registro e transferência de riquezas, de operações financeiras.

Chesnais (1996) caracteriza como teleinformática a união das telecomunicações (satélite, cabo), das tecnologias de informação e da microeletrônica. Segundo nossa abordagem, a teleinformática também pode ser denominada como novas tecnologias da informação (NTI). Para Chesnais os grandes bancos, as grandes empresas, que se utilizam da teleinformática, podem controlar suas operações em escala mundial. Os grandes grupos estão conectados devido à existência das grandes redes mundiais de informação. Os mercados financeiros mundializados são a interconexão, em tempo real, dos principais centros financeiros mundiais. Os bancos participam do sistema financeiro mundial junto com outros atores tais como fundos de pensão e fundos mútuos. Para os bancos as NTI são imprescindíveis, pois possibilitam a realização da estruturação de operações de compra de papéis – seja entre empresas, pessoas físicas, fundos, etc. – efetuadas no mercado de capitais.

Até aqui efetuamos várias considerações sobre as NTI e seus antecedentes. Destacamos a sua superioridade técnica. E a relação entre NTI e globalização, a superioridade técnica das NTI é imprescindível para o atual processo de globalização.

Estas diversas distinções apresentadas nos possibilitam uma melhor caracterização das transformações ocorridas no trabalho bancário, e até generalizar este estudo para outras categorias. Pois a experiência ocorrida com o trabalho bancário precisa ser mostrada para que não seja repetida.

Destacamos o não ser repetida, principalmente pela quantidade de bancários demitidos durante o processo de reestruturação produtiva na década de 90. A tabela abaixo mostra o número de bancários demitidos.

Tabela 1 Número estimado de empregados no setor financeiro no Brasil (1) Dezembro

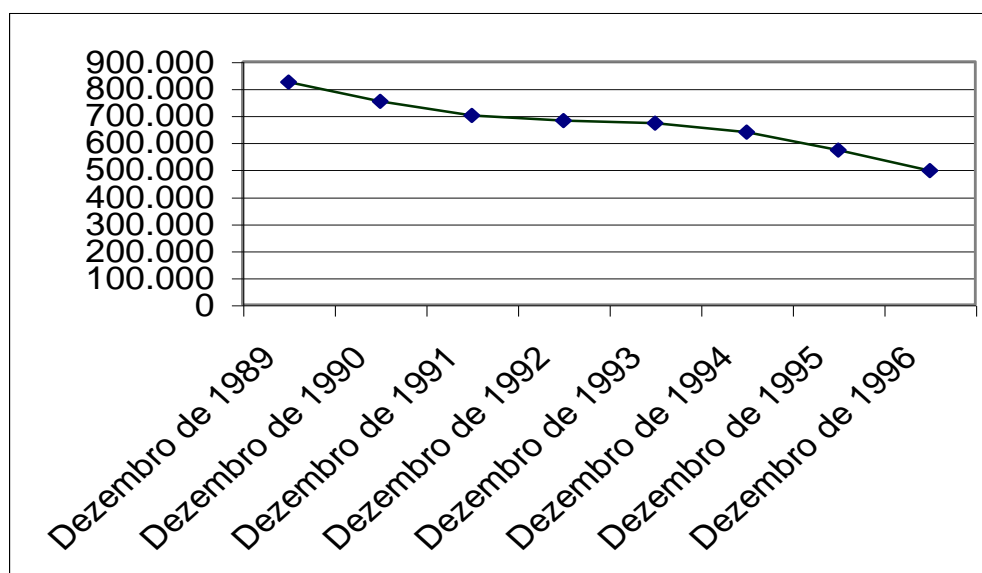
| 1989 | 1990 | 1991 | 1992 | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 824.316 | 753.636 | 700.217 | 682.304 | 671.740 | 637.647 | 571.582 | 497.108 |

(1) nos bancos comerciais, de investimento, etc.

Fonte: Cadastro geral dos Empregados e Desempregados (Lei 4.923/65)

DIEESE – SEEB/Rio

Gráfico 1 Número estimado de empregados no setor financeiro no Brasil (1) Dezembro



O gráfico 1, representação gráfica da tabela 1, demonstra a quantidade de postos de trabalho eliminados e a velocidade como estes postos desapareceram. Cabe destacar

a dificuldade na obtenção número de trabalhadores que executam o trabalho bancário em empresas terceirizadoras de mão-de-obra. Não existem dados estatísticos relacionando, desta quantidade de trabalhadores demitidos, quantos foram readmitidos nestas empresas terceirizadoras com remuneração menor e menores benefícios.

Apesar deste grave índice de desemprego, nosso questionamento não é no sentido de rejeitar as inovações, voltar no tempo. Mas, as NTI não podem ser implementadas somente como forma de aumentar a produtividade e o controle sobre o processo de trabalho. Poderiam, também, ser utilizadas como forma de aumentar a qualidade de vida no trabalho.

Temos interesse em mostrar que nosso estudo as novas tecnologias da informação (NTI) como elemento que potencializou os fatores – terceirização, racionalização, globalização, entre outros – como responsáveis pelo desemprego bancário e a reestruturação produtiva do setor.

O estudo do DIEESE (1998) relaciona diversos fatores como responsáveis pelas transformações ocorridas na atividade bancária. A automação bancária, as novas formas de organização do trabalho, as fusões, as incorporações, as privatizações, a terceirização e a racionalização seriam responsáveis pela redução de grande número de trabalhadores.

Como já destacamos anteriormente, automação e novas tecnologias da informação (NTI) são tratados como nomes diferentes para o mesmo processo. Nos trabalhos sobre o setor bancário onde aparece automação podemos substituir por NTI.

Os fatores considerados como responsáveis pela redução de postos de trabalho não estão equivocados. Realmente ocorreram todos estes fatores. O questionamento é feito no sentido de se estabelecer uma análise que possibilite não somente verificar o que ocorreu, mas construir possíveis estratégias.

Se considerarmos que toda a explicação possa ser reduzida ao problema da globalização, estaremos desconsiderando a relação, anteriormente já salientada, entre NTI e globalização.

Se considerarmos a racionalização como explicação suficiente para as transformações ocorridas no trabalho bancário, acabamos não levando em conta que a racionalização está intimamente ligada com as NTI, as tarefas foram racionalizadas na medida em que boa parte foi digitalizada.

Se considerarmos a terceirização como elemento suficiente para explicar a grande quantidade de trabalho bancário feito por não-bancários, também desconhecemos que a terceirização também depende das NTI.

Ou seja, quando destacamos que as NTI potencializam os diferentes fatores estamos mostrando estas relações descritas acima. Para que estes diferentes elementos influenciem, sempre as NTI estão por trás. E, também, por estratégias entendemos novas legislações e acordos que levem em conta os impactos das NTI no trabalho bancário.

A implantação das novas tecnologias da informação (NTI) no setor bancário, também conhecida como automação foi um processo que apresentou vários momentos, conforme Larangeira (*Apud Jinkings, 1995, 46*):

1. início dos anos 60, CPD, computadores de grande porte;
2. primeiros anos da década de 80, automação de “vanguarda”, sistema online interconectando diversas agências em tempo real;
3. meados dos anos 80, automação de “retaguarda”, terminais nas agência bancárias ligadas ao computador central, permitindo o fornecimento de dados, em rede, para o conjunto das agência do banco;
4. final dos anos 80, captura e transferência eletrônica de dados externamente às agências bancárias, ou seja, nas residências, nas lojas, nos escritórios.

Na década de 80 o setor bancário apresentava problemas estruturais: dependência da rentabilidade dos títulos financeiros, devedores nem sempre com condições de cumprir contratos e custos operacionais altos. Em 1985 a inflação atinge 234%. No ano de 1986 o Plano Cruzado promove o congelamento de preços e salários e elimina a correção monetária. No ano de 1986 o lucro dos bancos apresenta queda acentuada, voltando a crescer no ano de 1987. Estes problemas estruturais e a queda da lucratividade geraram vários ajustes.

Com a estabilização econômica, implementaram-se várias medidas que tornaram possível a redução de custos operacionais nos bancos. Mais de mil agências foram fechadas e foram demitidos mais de 120 mil trabalhadores. O investimento nas novas tecnologias da informação (NTI), automação de “retaguarda”, reduz o manuseio de papéis. Do plano cruzado até 1993 os bancos eliminaram 230 mil postos de trabalho.

O período de grande quantidade de demissões também foi o período que grandes investimentos em tecnologia. Conforme Jinkings (1995), nos anos de 1992 e 1993, a compra de computadores e *software* custou entre US\$ 2 bilhões e US\$ 3 bilhões.

Segnini (1999) destaca que com a estabilização da moeda implementada pelo Plano Real em 1994, o Banco Central deveria promover a reestruturação do sistema financeiro, procedendo a três formas de ajuste. O primeiro, diminuía o número de empresas através de fusões, incorporações, privatizações e falências. O Programa de

Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional, PROER, objetivava a estabilidade dos grandes bancos nacionais. Conforme dados do DIEESE (1999), este programa consumiu R\$ 20,6 bilhões. Os bancos públicos estaduais contaram com o Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária, PROES. Segundo o DIEESE (1999), este programa consumiu U\$ 48 bilhões em títulos públicos federais. O segundo ajuste foi realizado nos produtos bancários. Estes são ampliados enquanto que a oferta de crédito não segue a mesma tendência de ampliação. O terceiro ajuste foi implementado no aparelho regulatório. A abertura de novo banco exigia 32% dos ativos como garantia de créditos.

Larangeira (1997) mostra que ocorreu uma internacionalização crescente da atividade bancária a partir do aumento das trocas internacionais e dos investimentos estrangeiros. A entrada dos bancos estrangeiros, com formas de reestruturação diferenciadas, provoca competição com as instituições brasileiras, estas deveriam atingir maior eficiência e modificar a sua organização e gestão do trabalho.

O setor bancário brasileiro precisou efetuar os ajustes acima citados para sua completa inserção no sistema financeiro mundial. A utilização das mais recentes inovações tecnológicas para a conexão em tempo real, nas 24 horas do dia, é também uma exigência deste seletivo grupo do capital financeiro.

As possibilidades de racionalização do trabalho, de aumento da produtividade advindas da utilização das NTI são praticamente ilimitadas. Mas, nem todos os setores implementam as novas tecnologias com a mesma velocidade. A dependência dos bancos frente ao sistema financeiro mundial acelerou as inovações. Os bancários ressentiram-se da velocidade das transformações ocorridas em seu trabalho.

Em uma pesquisa efetuada no Sindicato dos Bancários de Porto Alegre, em seu acervo de informativos sindicais, encontramos uma matéria que resume bem o que aconteceu com a categoria. Nesta transcrição temos o cuidado de não relacionar o nome da instituição bancária, os fatos relatados aconteceram em várias instituições, apenas apresentaram variações em termos de datas ou quantidade de funcionários demitidos.

O banco A, banco privado de capital nacional, investiu no ano de 1989 US\$ 180 milhões em informática. Este investimento que possibilita grande avanço tecnológico é questionado pelos bancários, segundo eles:

... o avanço tecnológico trouxe uma conseqüência perversa para os bancários [do Banco A]. Desde dezembro de 1990 até maio [1991], já

aconteceram nove mil demissões. Na época o banco tinha 56 mil funcionários, hoje tem 45 mil.

A primeira fase da automação atingiu os caixas. A rapidez dos saques e depósitos fez com que um grande número destes bancários perdessem o emprego. O segundo momento foram os caixas eletrônicos que levaram para a rua boa parte dos clientes que queriam consultar saldo e sacar. A terceira fase, em implantação, vai atingir a retaguarda, os bancários responsáveis pelos serviços burocráticos. Isto significa dizer que, se não tomarmos providências, mais demissões virão por aí.

Assim como não podemos ignorar as conquistas da automação, não podemos deixar de enfrentar o fato de que este avanço está prejudicando a categoria. Assim, o grande desafio para nós, bancários [do Banco A], e a categoria em geral, é fazer com que os benefícios resultantes da informatização se traduzam em melhores condições de trabalho, sem demissões.

Esta é uma das grandes questões do movimento sindical nos anos 90. Não nos propomos aqui a apresentar soluções definitivas. Queremos é o debate. Se você tem alguma contribuição a dar sobre o assunto, escreva para nós. Caso não tenha, acompanhe a discussão que vamos travar em nossos boletins. O assunto promete. (Jornal de Circulação interna do Banco A (banco privado de capital nacional))

Matérias como esta transcrita acima não são frequentes, pelo menos na literatura sindical disponível, isto contrasta com os impactos da NTI e a velocidade de sua implantação no trabalho bancário. Araújo, Cartoni e Justo (2001) estudam as negociações coletivas de químicos, metalúrgicos e bancários, para as autoras a quantidade de ação sindical frente às inovações tecnológicas e organizacionais foi bastante reduzida. Mesmo que as pautas sindicais abordassem o tema, nos acordos sua presença foi exceção. Os acordos na categoria bancária tiveram como principal bandeira: a luta contra demissões decorrentes das reestruturações ocorridas após o fim das transferências inflacionárias. As demissões sem justa causa, alvo de multa conforme cláusulas contratuais, tinham custo muito baixo. Não existiram cláusulas contratuais sobre a terceirização, exceção de uma comissão paritária em 1995, nada mais foi objeto de acordo no que se refere a precarização e desregulamentação do emprego. Assim, “a velocidade com que as transformações ocorreram durante a década atropelou as possibilidades de o movimento sindical acompanhar e compreender as mudanças, dificultando a execução de estratégias de resistência e retardando a formulação de contrapropostas” (p. 105).

Além da matéria destacada na literatura sindical, também aplicamos questionários nos bancários e líderes sindicais. Tivemos o interesse em saber como os bancários percebiam as novas tecnologias da informação (NTI). Entregamos

questionários específicos para gerentes – ou gerentes de atendimento -, caixas – ou auxiliares de retaguarda e líderes sindicais.¹ Aplicamos estes questionários em bancos públicos, privados nacionais e privados de capital estrangeiro, além do sindicato dos bancários. Não tivemos a pretensão de estabelecer uma amostra representativa em termos estatísticos. Perguntamos se entre as opções: automação, terceirização, globalização, qualificação e racionalização, qual seria mais importante para explicar as transformações ocorridas na atividade bancária. Utilizamos o termo automação, por este ser mais usual na ambiente bancário, utilizar novas tecnologias da informação solicitaria que o termo fosse explicado, o que poderia induzir a resposta. A automação foi a opção com maior frequência de respostas entre os bancários, independentemente do cargo ocupado. Esta opção é também mais frequente nos bancários com mais tempo de serviço. A globalização é destacada por alguns bancários mais ligados ao movimento sindical e os líderes sindicais.

Mesmo levando-se em conta que nossas entrevistas não se constituam em amostra estatisticamente representativa da categoria bancária, as respostas não podem ser desconsideradas. Ocorre uma discrepância entre as respostas que apontam a automação como maior frequência e a pouca quantidade de literatura sindical sobre o tema e poucos acordos que pelo menos façam alguma menção sobre o assunto. Os bancários trabalham diariamente em um local onde as novas tecnologias são o destaque. Este destaque aparece tanto na arquitetura das agências, quase todas com certas semelhanças, quanto nos informes publicitários que enfatizam a segurança e a rapidez das operações executadas.

Uma outra questão a ser destacada é que o trabalho bancário não é mais aquela atividade executada nas agências bancárias, ou nos centros de compensação e processamento, por funcionários contratados como bancários. Atualmente, o cliente, em certo aspecto, também faz o trabalho bancário. O cliente não só executa certas operações sem nenhuma remuneração, mas também é responsável por eventuais erros de digitação que venha a cometer. Ou seja, as NTI não só alteraram a relação capital-trabalho, mas proporcionaram o aparecimento de um tipo de trabalho que não é remunerado.

Das várias questões estudadas neste texto, tanto sobre os impactos das NTI no trabalho em geral, quanto no trabalho bancário especificamente, podemos listar algumas que consideramos relevantes:

- a) O aumento da produtividade do trabalho e a sua racionalização traz dificuldades na geração de novos postos de trabalho, e ainda aumenta o número de demissões.
- b) O aumento do controle sobre o processo de trabalho faz com que, mesmo tratando-se de um trabalhador polivalente, este não conhece tão profundamente o seu processo de trabalho, muita coisa está na forma de programas de computador.
- c) Assim, mesmo sendo crescente a cobrança por qualificação, esta é mais eficiente como critério de seleção do que como necessidade para o exercício da maioria das tarefas, principalmente as bancárias.

A eficiência no aumento da produtividade do trabalho obtida como a utilização das NTI e a conseqüente diminuição na geração de postos de trabalho deveria ser compensada com políticas públicas tais como:

- a) incentivos para a diminuição da jornada de trabalho;
- b) legislação tributária (INSS, FGTS, etc.) com incidência sobre a produtividade da empresa e não somente sobre o número de trabalhadores;
- c) benefícios fiscais para atividades que gerem empregos e empresas que mesmo tendo tecnologia tenham a disposição de evitar demissões;

Além das políticas públicas, que representam a atuação do Estado no sentido de corrigir as distorções decorrentes da eficiência produtiva das NTI, os sindicatos também poderiam estabelecer estratégias levando em conta os impactos das novas tecnologias. Nos acordos coletivos, as cláusulas sobre inovações tecnológicas deveriam ser freqüentes.

No caso específico dos bancos - e outros serviços que utilizam do auto atendimento ou atendimento via Internet, telefone - os clientes também necessitam da defesa de certos direitos sobre estas prestações de serviço. Pois, estes serviços baseados no auto atendimento, além de possibilitarem a demissão de grande contingente de trabalhadores, ainda exigem trabalho do próprio cliente.

Concluindo, perceber o peso das NTI é o primeiro requisito para que novas estratégias possam ser implementadas no sentido de diminuir os efeitos prejudiciais da implantação destas inovações tecnológicas. Neste sentido, este texto tentou apresentar alguns argumentos para facilitar esta percepção desejando que se iniciem futuras discussões sobre o tema.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do Trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.
- ARAÚJO, Angela Maria Carneiro, CARTONI, Daniela Maria e JUSTO, Carolina Raquel D. Mello. Reestruturação Produtiva e Negociação Coletiva nos Anos 90. In: *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, vol 16 nº 45, fevereiro de 2001, p.53-85.
- ARRIGHI, Giovanni. *O Longo Século XX*. Rio de Janeiro/São Paulo, Contraponto/UNESP, 1996.
- BANCNET *Balanco Social dos Bancos: Relatório com base no Balanço Social Febraban, 1996*. CNB/CUT. <<http://www.bancnet.com.br/empregos.htm>>.
- BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e Capital Monopolista. A Degradação do Trabalho no Século XX*. Rio de Janeiro: Guanabara, 1987.
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede: A era da informação: Economia, Sociedade e Cultura, Volume I*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CATTANI, Antonio David. *Trabalho e Tecnologia: Dicionário Crítico*. Petrópolis-RJ/Porto Alegre: Vozes/Editora da Universidade UFRGS, 2000.
- CHESNAIS, Francois. *A mundialização do capital*. São Paulo: Xamã, 1996.
- COHN, Gabriel. *Max Weber*. São Paulo: Editora Ática, 1986.
- DIEESE. REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA REDUZ EMPREGO NOS BANCOS. Boletim DIEESE. nº 198, setembro de 1997.
- DIEESE. *EVOLUÇÃO RECENTE DO EMPREGO BANCÁRIO NO BRASIL*. TEXTO Nº 02/98, DIEESE - Subseção SEEB-BH /DIEESE - Subseção SEEB-SP, Belo Horizonte, 1998.
- DIEESE. *BANCOS (E FINANÇAS) NO BRASIL: REESTRUTURAÇÃO E TENDÊNCIAS*. Boletim – Maio e Junho de 1999, <<http://www.dieese.org.br/bol/esp/estmai99.html>>, [11/4/2002].
- DIEESE. *EMPREGO BANCÁRIO NO BRASIL*, Informativo nº 2, Novembro de 1999.
- “O Emprego Bancário no Primeiro Semestre de 1999A”. <<http://www.dieese.org.br>>
- FEBRABAN. *BALANÇO SOCIAL DOS BANCOS*; <<http://www.febraban.org.br/balanco1.asp>>, [11/04/2002].
- HARVEY, David. *Condição Pós-Moderna: Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola, 1999.
- JINKINGS, Nise. *O mister de fazer dinheiro: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário*. São Paulo, Boitempo/ Sindicato dos Bancários-SP, 1995.
- LARANGEIRA, Sônia M. G. Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade

- dos anos 90. In: *Educação & Sociedade*, Campinas, ano XVIII, Nº 61, 1997, 110-138.
- LARANGEIRA, Sônia e FERREIRA, Virgínia. Excluídos e Beneficiários dos Processos de reestruturação: estudo comparativo da regulação do emprego no sector bancário em Portugal e no Brasil. In: *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº 57-58, junho/novembro 2000, p.53-85.
- MARX, Karl. *O Capital: crítica da economia política*. São Paulo: Nova Cultural, 1985 (Os Economistas: Marx Vol I)
- _____. *O Capital: crítica da economia política*. São Paulo: Nova Cultural, 1985^A (Os Economistas: Marx Vol II).
- SEGNINI, Liliana Rolfsen Petrilli. Reestruturação nos bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. In: *Educação & Sociedade*. Campinas (SP): CEDES, 1999, ano XX, nº 67, agosto99, p. 185-211.
- SILVA, Lorena Holzmann da. Automação. In. *Trabalho e Tecnologia: Dicionário Crítico*. Petrópolis,RJ/ Porto Alegre: Vozes/Editora da Universidade, 2000.
- WEBER, Max. *Economia y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva*. México: Fondo de Cultura Económica. 1996.
- _____. *Ensaio de Sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.
- ARQUIVO DE INFORMATIVOS SINDICAIS DO SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PORTO ALEGRE: **O Bancário, O Espenho, Nossa Voz, Itaúsando Nós, Vigília**, (1990-2002).

Palavras Chave

novas tecnologias da informação, automação bancária, reestruturação produtiva, desemprego tecnológico

ⁱ A pesquisa consistiu na entrega de 22 questionários em 11 principais Instituições Bancárias. Destes, 7 foram respondidos, sendo 2 de Banco Público, 2 de Banco Privado de capital estrangeiro e 3 de Bancos Privados, antes de capital nacional, e agora comprados pelo capital estrangeiro. No sindicato foram entregues 6 questionários, sendo 1 respondido.