

Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS
Programa de Pós-Graduação
Em Ciências Sociais Aplicadas

Sônia Rosane Netz

**O TRABALHO BANCÁRIO E AS
NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO**

Dissertação submetida à Universidade do Vale do Rio dos Sinos para a obtenção do Grau de Mestre do Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais Aplicadas-Área de Concentração: Trabalho, Transformações e Alternativas

Orientador: Prof. Renato Saul

São Leopoldo

2002

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca da
Universidade do Vale do Rio dos Sinos

N472t Netz, Sônia Rosane
O trabalho bancário e as novas tecnologias da informação / Sônia
Rosane Netz.– 2002.
105 f. ; enc. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado) — Universidade do Vale do Rio dos Sinos,
2002.

1. Banco – Automação. 2. Tecnologia – Informação.
I. Título.

CDU336.71:681.5(043.3)
004(043.3)

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Renato Paulo Saul - UNISINOS (Orientador)

Prof. Dr. José Ivo Follmann – UNISINOS

Profa. Dra. Elida Rubini Liedke - UFRGS

SUMÁRIO

RELAÇÃO DE TABELAS	v
RELAÇÃO DE GRÁFICOS	v
ABREVIATURAS E SIGLAS	vi
RESUMO.....	vii
ABSTRACT	viii
1 INTRODUÇÃO.....	01
2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA.....	05
3 O DESENVOLVIMENTO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E SUA APLICAÇÃO NO TRABALHO BANCÁRIO.....	11
3.1 O QUE SÃO AS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO: BREVE HISTÓRICO.....	12
3.2 COOPERAÇÃO, MAQUINARIA E GRANDE INDÚSTRIA.....	15
3.3 FORDISMO E TAYLORISMO.....	18
3.4 O TRABALHO NO ESCRITÓRIO.....	20
3.5 ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL E TOYOTISMO.....	22
3.6 A ORGANIZAÇÃO RACIONAL DO TRABALHO.....	26
3.7 O SISTEMA FINANCEIRO MUNDIAL.....	29
3.8 O SISTEMA FINANCEIRO MUNDIAL, O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL E OS BANCOS.....	34
3.9 O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS NO TRABALHO BANCÁRIO.....	40
3.10 ESTUDOS, TESES E DISSERTAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO BANCÁRIO.....	51
4 METODOLOGIA.....	62

5 EXPOSIÇÃO E ANÁLISE DE DADOS SOBRE AS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E O TRABALHO BANCÁRIO.....	68
5.1 JORNAIS E REVISTAS.....	69
5.2 OBSERVAÇÕES.....	74
5.3 ENTREVISTAS.....	79
5.4 DADOS ESTATÍSTICOS.....	86
6 CONCLUSÃO.....	96
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS.....	105

RELAÇÃO DE TABELAS

Tabela 1 - Estrutura administrativa nos bancos nacionais nos anos de 1995 e 2000.....	87
Tabela 2 - Distribuição do número de bancários, por lotação, nos bancos nacionais, nos anos de 1995 e 2000.....	89
Tabela 3 - Número estimado de empregados no setor financeiro no Brasil, nos bancos comerciais, de investimento, etc, em Dezembro de 1989-1996.....	90
Tabela 4 - Evolução do Emprego entre Químicos, Metalúrgicos e Bancários da Região de Campinas (1986 –1997).....	94

RELAÇÃO DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Estrutura administrativa nos bancos nacionais nos anos de 1995 e 2000.....	88
Gráfico 2 - Distribuição do número de bancários, por lotação, nos bancos nacionais, nos anos de 1995 e 2000.....	89
Gráfico 3 - Número estimado de empregados no setor financeiro no Brasil, nos bancos comerciais, de investimento, etc, em Dezembro de 1989-1996.....	91
Gráfico 4 - Evolução do Emprego entre Químicos, Metalúrgicos e Bancários da Região de Campinas (1986 –1997).....	94

ABREVIATURAS / SIGLAS

- CAEB - Comissão Especial de Automação
- DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos
- FEBRABAN – Federação Brasileira de Associações de Bancos
- FENABAN – Federação Nacional dos Bancos (interlocutora trabalhista)
- LER – Lesões decorrentes do Esforço Repetitivo
- PROES – Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária
- PROER – Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional
- SPB – Sistema de Pagamentos Brasileiro

RESUMO

A utilização intensiva das novas tecnologias da informação proporcionou o aumento da produtividade do trabalho, aumento do controle sobre o processo de trabalho e a sua racionalização. Esta utilização das novas tecnologias da informação não ocorreu somente nas indústrias, as tarefas burocráticas, como é o caso do trabalho bancário, também foram alvo das inovações tecnológicas.

As atividades burocráticas, antes da utilização das novas tecnologias da informação, eram um conjunto de procedimentos contábeis e administrativos registrados em papéis. As novas tecnologias da informação possibilitaram que as rotinas bancárias passassem por um processo de racionalização que consiste na digitalização dos etapas de escrituração, na eliminação de etapas intermediárias, na passagem do giro de papéis para o giro digital. Neste processo um grande número de trabalhadores tornou-se desnecessário. No Brasil, 40% da categoria bancária foi demitida durante os anos 90.

Os estudos realizados para explicar as transformações ocorridas no setor bancário citam como fatores responsáveis pelas mudanças: as novas tecnologias da informação, a terceirização, a racionalização e a globalização. Em nossa concepção são as novas tecnologias da informação que proporcionam a conexão entre estes diferentes fatores.

Analisamos autores representativos do pensamento social e econômico e estudos específicos sobre o setor bancário. A utilização das novas tecnologias da informação é a versão mais avançada de uma longa história de formas diferenciadas de obtenção de produtividade do trabalho. São as formas de obtenção da produtividade do trabalho tais como as descritas por Marx: a cooperação, a maquinaria e a grande indústria. Também é a racionalização do trabalho no fordismo/taylorismo e o trabalho no escritório, conforme Braverman. Chegando aos nossos dias com a acumulação flexível, conforme Harvey, e suas possíveis semelhanças e diferenças em relação ao fordismo/taylorismo no que se refere a utilização intensiva das novas tecnologias da informação.

O estudo da organização racional do trabalho mostra certas semelhanças entre a descrição de burocracia, conforme Weber, e a dominação graças ao conhecimento técnico das novas tecnologias da informação.

O sistema financeiro também é analisado, pois mostra o papel da informatização dos bancos e sua importância para a execução de operações financeiras em todo o mundo nas 24 horas do dia.

Desta forma, focalizar a análise nas novas tecnologias da informação possibilita o estabelecimento de novas estratégias para o caso destas novas tecnologias serem implementadas em outras atividades, além de proporcionar interessantes subsídios para o entendimento do atual estágio de desenvolvimento de nossa sociedade.

ABSTRACT

The intensive use of new information technologies provided an increase of work productivity, increase of work process control, and its rationalization. This use of new information technologies did not only happen in the industries. The bureaucratic tasks, as it is the case of the bank work, they were the goal of the technological innovations, too.

The bureaucratic activities, before the use of new information technologies, were a group of accounting and administrative procedures registered in papers. The new information technologies enabled the bank routines to run through a rationalization process that consists in the elimination of intermediary stages, in the stop of the turn of papers for the digital turn. In this process a great number of workers became unnecessary. In Brazil, 40% of the bank category was dismissed during the nineties.

The studies accomplished to explain the transformations that occurred in the bank section they mention as responsible factors for the changes: new information technologies, rationalization, and globalization, among others. In our conception the new information technologies provide the connection among these different factors.

We analyzed representative authors of the social and economic thought and specific studies concerning the bank sector. The use of new information technologies is the version more advanced of a long history in differentiated ways resulting in work productivity. They are the forms of obtaining productivity of the work such the ones described by Marx: the cooperation, the machinery and the great industry. It is also the rationalization of work in fordism/taylorism and the work in the office, according to Braverman. Arriving at our days with the flexible accumulation, as Harvey, and its possible similarities and differences in relation to fordism/taylorism in what refer to the intensive use of new information technologies.

The study of work rational organization shows certain similarities between the description of bureaucracy, according to Weber, and the dominance due to technical knowledge of new information technologies.

The financial system is also analyzed, since it shows the role of the informatization processor in the banks and its importance to the carrying out of the financial operations all over the world in the daily 24 hours.

Thus, to analyse in new information technologies enables the establishment of new strategies for these new technologies to be implemented in another activities, besides providing interesting subsidies in order to understand the current stage of the development of our society

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho estuda a importância das novas tecnologias da informação como fator que possibilitou novas maneiras de: aumentar a produtividade do trabalho, assegurar o controle da mão-de-obra e a racionalização do trabalho bancário. O estudo de processos contemporâneos, tais como o uso das novas tecnologias da informação, são de especial importância para a análise sociológica.

Considerar a importância de ser analisada a utilização intensiva das novas tecnologias da informação tem como objetivo, na medida que destacamos um objeto de análise, chegar a uma explicação mais completa. Além de poder estabelecer a conexão entre diferentes processos tais como racionalização, terceirização e globalização.

Em nosso estudo das novas tecnologias da informação utilizamos a experiência ocorrida com a atividade bancária. Mas, antes desta ser analisada, abordaremos, historicamente, como as novas tecnologias da informação possibilitaram o aumento da produtividade do trabalho o que alterou a correlação de forças entre a mão-de-obra e aqueles que a contratam.

Enquanto possibilidade de racionalização das tarefas, as novas tecnologias da informação se consolidaram sobre uma estrutura burocrática já pré-existente, sem a eliminar. Desta forma, a crença na total racionalidade que estava presente nos procedimentos burocráticos passa para as estruturas com base na informática.

Neste trabalho utilizamos o exemplo da implantação das novas tecnologias da informação no serviço bancário devido a velocidade que estas foram implementadas

nesta atividade.

Além disso, também possuímos conhecimento prático devido ao exercício profissional desta atividade que vai de 1981 até 1997.

Presenciamos as transformações ocorridas no trabalho bancário. Como exemplo podemos citar que na década de 80 as tarefas bancárias eram executadas com máquinas de escrever e os documentos autenticados pelos caixas eram feitos em máquinas autenticadoras. No final do dia os diversos lançamentos eram acondicionados em lotes para serem enviados ao processamento de dados. Um grande número de digitadores, que trabalhava nos centros de processamento de dados, realizava a transcrição dos dados destes documentos. A partir de meados dos anos 90, a transcrição passa a ocorrer no momento que a operação é efetivada. As etapas intermediárias de conferência foram eliminadas e grande parte dos seus executores foram demitidos.

Presenciamos estas transformações trabalhando em agências bancárias, de 1981 até 1984, e em centros de processamento de dados, de 1984 até 1997.

Paralelamente ao trabalho em instituições bancárias também completamos o curso de graduação em Ciências Sociais, no ano de 1988. O estudo de teorias sociológicas que tentassem explicar o fenômeno das inovações tecnológicas e seus impactos sobre o mundo do trabalho sempre nos despertou interesse.

Consideramos que o exemplo dos impactos da utilização intensiva das novas tecnologias da informação no trabalho bancário mereça ser destacado.

O dia a dia aliado ao conhecimento das teorias sociológicas nos possibilitou uma visão bastante crítica deste processo e nos motivou para a realização desta pesquisa. Neste trabalho tentamos confrontar estudos clássicos sobre o trabalho, pesquisas específicas sobre as transformações ocorridas na atividade bancária, nos últimos dez anos, entrevistas com bancários, pesquisas em jornais sindicais e dados estatísticos sobre o tema.

O presente trabalho consiste da análise do fenômeno da introdução de

inovações tecnológicas basicamente de duas maneiras.

Inicialmente, estudamos as formas de obtenção de produtividade tais como a cooperação e a introdução da maquinaria. Relacionamos cooperação e maquinaria com o aumento da produtividade do trabalho mais recente que é decorrência da introdução das novas tecnologias da informação. Demostramos que além de aumentar a produtividade as novas tecnologias também são mais confiáveis. Elas representam a superioridade técnica e a plena racionalização do trabalho. Estudamos esta confiabilidade também na participação dos bancos no sistema financeiro nacional e mundial.

Por fim, realizamos um levantamento mais empírico mediante questionários aplicados nos bancários. Analisamos a configuração das agências bancárias com o uso das novas tecnologias. Efetuamos pesquisas na literatura sindical. Reunimos dados estatísticos disponíveis sobre os impactos do uso das novas tecnologias da informação no trabalho bancário. Esta parte do trabalho que pretende ser mais empírica não será somente uma exposição dos dados coletados, estabelecemos, também, relações entre estes dados e as pesquisas existentes.

As novas tecnologias da informação possibilitaram o controle do processo de trabalho, a digitalização de procedimentos e a sua transformação em informação. Entre uma atividade essencialmente burocrática e uma atividade essencialmente automática, muita coisa se perdeu pelo caminho. Perdeu-se, além dos empregos que foram muitos, o exercício de uma atividade que valorizava o saber específico do bancário. Ganhou-se uma confiança inabalável nos sistemas automatizados, sua absoluta capacidade de racionalizar o trabalho e de eliminar cada vez mais empregos. Esta confiança na capacidade da informática é tamanha que poucos questionamentos são levantados quanto aos seus impactos.

Mas, o fenômeno tecnologia não é restrito aos bancos. Na atualidade uma imensa gama de atividades já se utilizam das novas tecnologias da informação ou estão passando por um processo de introdução destas novas tecnologias. Desta

maneira, estudar o exemplo das novas tecnologias da informação aplicadas à atividade bancária nos dará elementos para outros estudos nas mais diversas atividades. E, talvez, possibilite que em outras atividades os impactos decorrentes da utilização das novas tecnologias da informação não sejam tão sentidos como o foram na atividade bancária.

2 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Durante os anos 90 observamos uma mudança substancial na forma como até então vinha se desenvolvendo a atividade bancária. Como atividade bancária caracterizamos o trabalho bancário executado dentro das instituições bancárias. O recebimento de depósitos, recolhimentos diversos, pagamentos, desconto de títulos, empréstimos diversos, entre outras tarefas são caracterizadas como trabalho bancário. Estas tarefas até o início dos anos 90 ainda eram feitas, na sua maioria, com o registro em papel, eram papéis que circulavam dentro das agências bancárias. Mesmo que no final do dia fossem somados e acondicionados em lotes para o processamento.

A partir de meados dos anos 90, conforme a instituição bancária, estes papéis foram gradativamente deixando de circular. Não significando que os lançamentos já não fossem mais efetuados. Porém, as tecnologias da informação, caracterizadas entre outras denominações, como informática, telemática, automação, tornaram possível a digitalização do processo de trabalho. O fluxo de serviço que consistia na autenticação do caixa, na soma de documentos pelo conferente, na verificação do contador e na remessa do movimento para o CPD, reduziu-se a alimentação do sistema on-line pelo caixa ou pelo próprio cliente através de um terminal de auto atendimento.

As novas tecnologias da informação tornaram possível uma grande automatização da atividade bancária. O número de bancários teve um decréscimo

de mais de 40% conforme dados do DIEESE (1998). As representações sindicais tiveram dificuldade em manter o mesmo nível de mobilização presente nos anos 80.

As pesquisas sobre o trabalho bancário, conhecidas até o presente momento, não apresentam ênfase no papel determinante das novas tecnologias da informação, de suas possibilidades de controle do processo de trabalho, e aumento da produtividade do trabalho. Jinkings (1995), em sua obra "*O mister de fazer dinheiro: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário*" relaciona a modernização tecnológica e seus impactos na subjetividade do trabalhador bancário. Nesta obra existem certas referências sobre o crescente controle do processo de trabalho que a informatização possibilita, porém maior ênfase é dada para a forma como as novas tecnologias afetam a subjetividade do trabalhador bancário (Jinkings, 1995, 117).

Existem certas lacunas nas pesquisas sobre o trabalho bancário. As pesquisas concentram-se até o ano de 1996. No presente momento as pesquisas sobre trabalho e tecnologia concentram-se principalmente na indústria. Os modelos explicativos que referenciam fordismo/taylorismo, acumulação flexível/toyotismo focalizam mais as transformações tecnológicas nas indústrias.

Em trabalhos do DIEESE (1998), existem dados sobre o desemprego bancário, e a reestruturação produtiva do setor. Nestes estudos a automação bancária está entre outros fatores como: novas formas de organização do trabalho, fusões, incorporações, privatizações, terceirização, racionalização, que seriam os responsáveis pela redução do número de trabalhadores. Estes fatores não podem ser descartados, porém, se for dada maior importância ao controle do processo produtivo decorrente das novas tecnologias de informação, a abordagem dos dissídios, por exemplo, poderia dar maior importância para regulamentação destas novas tecnologias. Quando o controle tecnológico é evidenciado muitas estratégias poderiam ser repensadas.

Já no Boletim do DIEESE (maio e junho de 1999), "*Banco (e finanças) no Brasil: Reestruturação e Tendências*", o tema inovação tecnológica tem um tratamento mais destacado e é relacionado com o crescente processo de globalização com a possibilidade de serem efetuadas transações em tempo real 24 horas por dia.

Nesta pesquisa inicialmente, para analisar o aumento da produtividade e o controle sobre o processo produtivo, estudamos a obra de Marx (1985, 1985 A), onde descreve a força de trabalho na manufatura e na grande indústria. Também utilizamos a obra de Braverman (1987) onde ocorre a descrição dos impactos da gerência científica e da divisão do trabalho no escritório. Além de analisar a obra de Weber (1996), principalmente seu estudo sobre burocracia, pois a extrema racionalização presente na dominação burocrática é bastante semelhante ao controle exercido pelas novas tecnologias da informação. Depois, contextualizamos do setor bancário dentro do sistema financeiro mundial. Pois as novas tecnologias da informação foram utilizadas sistematicamente no setor bancário devido ao processo mundial de globalização. Para isso utilizamos a obra de Chesnais (1996) e de Arrighi (1996). Estudamos, também teses e dissertações sobre o trabalho bancário.

A descrição do processo de informatização dos bancos necessitou do acesso a várias fontes de pesquisa, dados estatísticos, entrevistas, consultas a sindicatos, pesquisa na Internet, etc. As entrevistas foram realizadas na cidade de Porto Alegre, e a literatura sindical pesquisada, na sua maioria, também foi da cidade de Porto Alegre.

A prioridade do estudo não é a quantidade de dados, a diferenciação desta pesquisa diz respeito a ênfase no controle sobre o processo de trabalho, decorrente do uso das novas tecnologias da informação, como já foi salientado acima. Neste sentido, o critério de seleção dos dados foi este. A quantidade de questionários

necessários também foi decorrência da necessidade de tornar mais clara esta relação.

Portanto, a presente dissertação tem por objetivo investigar as transformações ocorridas na atividade bancária, nos últimos 10 anos, advindas da utilização das novas tecnologias da informação. Este objetivo desdobra-se em: 1) Verificar o grau de influência destas nas maneiras de proporcionar o aumento da produtividade do trabalho, do controle e da racionalização da atividade bancária. 2) Estabelecer possíveis relações entre a introdução intensiva das novas tecnologias e a globalização do sistema financeiro. 3) Verificar a avaliação da categoria bancária (bancários e líderes sindicais) sobre a utilização de novas tecnologias, utilizando-se de questionários e literatura sindical. 4) Avaliar os dados estatísticos disponíveis, bem como as dificuldades na obtenção de dados mais atualizados.

Alcançamos nosso objetivo quando respondemos a certas questões:

Historicamente, quais foram as maneiras de obtenção da produtividade do trabalho e do controle sobre o processo de trabalho?

Os princípios de divisão do trabalho e novos métodos de organização racional do trabalho, próprios do fordismo/taylorismo, foram totalmente eliminados com a implantação das novas tecnologias da informação?

As novas tecnologias da informação representam uma ruptura ou uma continuidade, quando comparadas com as maneiras anteriores de obtenção de produtividade do trabalho?

Na acumulação flexível, com modelos de produção toyotista, em que utilizam intensivamente as novas tecnologias da informação, o controle sobre o processo produtivo desapareceu?

A grande evolução tecnológica dá a impressão de que não exista mais a divisão de tarefas, os funcionários são polivalentes. Estes funcionários estariam totalmente fora de qualquer esquema de controle de sua atividade produtiva?

O trabalho, seja na indústria, seja no escritório, foi dividido a fim de ser realizado da maneira cientificamente mais adequada. Inicialmente, a burocracia representou o mais alto grau de desenvolvimento, atualmente, são as novas tecnologias da informação. Acreditando-se ser o mais alto grau de desenvolvimento, as novas tecnologias da informação não apresentariam dificuldades na análise de suas dimensões negativas?

Existindo continuidade entre fordismo/taylorismo e acumulação flexível/toyotismo, já não podemos falar de racionalização independentemente das novas tecnologias da informação. Assim, os processos de qualidade total, que implicam em racionalização do trabalho, não seriam decorrência da utilização das novas tecnologias da informação?

Existiria relação entre o desenvolvimento das novas tecnologias da informação e a globalização financeira?

A presente dissertação insere-se na linha de pesquisa que estuda o Trabalho: Transformações e Alternativas. A ocorrência de estudos sobre este tema, principalmente estudos que focalizem as questões relativas ao trabalho formal, traz grandes contribuições para um melhor entendimento do tema e ,também, como subsídio para políticas públicas.

As novas tecnologias da informação possibilitam maior produtividade do trabalho, além do controle e a racionalização do processo de trabalho. Em decorrência disto, muito menos trabalhadores são necessários, seja nas indústrias, no comércio, nos serviços e, particularmente, nos bancos.

O crescente desemprego, e a crescente diminuição na criação de postos de trabalho são influenciados por este processo de informatização. Portanto, estudar as novas tecnologias da informação no trabalho bancário, onde a informatização causou grande desemprego, poderá ajudar no processo de informatização de outras atividades, para que ocorra de forma menos prejudicial aos trabalhadores. Além disso, algumas legislações, tais como redução da jornada de trabalho, poderiam ser

implementadas no sentido de amenizar os efeitos nocivos da implantação de novas tecnologias.

3 O DESENVOLVIMENTO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E SUA APLICAÇÃO NO TRABALHO BANCÁRIO

Vivemos em um mundo onde as novas tecnologias da informação, caracterizadas, entre outras denominações, como informática, telemática, automação, têm uma importância cada vez maior. Elas estão em toda a parte, permitem nossa comunicação com o mundo, melhorar a produtividade de nosso trabalho, tornar a vida, por assim dizer, mais fácil. Porém, existem determinadas profissões em que a tecnologia tornou o trabalho mais fácil, mas, tornando-o mais fácil, fez com que uma boa parte deste torne-se desnecessário. Estas profissões são aquelas que tratam do trabalho essencialmente burocrático, aquele que a pouco tempo atrás era feito por muitos funcionários e que consistia no registro, preenchimento de formulários e circulação de papéis de funcionário para funcionário. Um exemplo de atividade radicalmente modificada pelas novas tecnologias é a atividade bancária. Esta atividade, que tinha na burocratização e na redundância de procedimentos uma garantia de eficiência e correção dos registros, com as novas tecnologias da informação já não são necessários tantos funcionários para que seja garantida a segurança das tarefas realizadas.

3.1 O QUE SÃO AS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO: BREVE HISTÓRICO

Para melhor caracterizarmos o que são estas novas tecnologias da informação utilizaremos as descrições de Castells (1999), em sua obra "*Sociedade em Rede: A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura. V. I*". Segundo sua definição são incluídas como novas tecnologias da informação o conjunto de tecnologias da microeletrônica, da computação, tanto *software* como *hardware*. Também estão nesta modalidade as tecnologias de telecomunicações, da radiodifusão e optoeletrônica.

No seu desenvolvimento histórico as novas tecnologias da informação tiveram como antecessores a invenção do telefone em 1876 (Bell) e a válvula a vácuo em 1906 (De Forest). Mas, durante a Segunda Guerra Mundial e no período que a segue surge o primeiro computador programável e o transistor, descobertas essenciais da microeletrônica. Porém, somente nos anos 70, as novas tecnologias da informação difundem-se até chegarem ao atual estágio de desenvolvimento. Passando a serem consideradas como um novo paradigma para a explicação do desenvolvimento social, como é a tese defendida por Castells.

Em nosso trabalho consideramos as novas tecnologias da informação como elemento importante para a explicação de processos sociais, porém não podemos reduzir todos os processos a um modelo de sociedade em rede.

A par desta consideração, voltamos a descrever o que seria um breve histórico das novas tecnologias da informação, conforme Castells.

Em 1947 na empresa *Bell Laboratories* o transistor é inventado. Este possibilitou que os impulsos elétricos, em modo binário de interrupção, pudessem ser processados em alta velocidade. Isto permitiu que ocorresse uma codificação lógica e comunicação entre máquinas. Os *chips* atualmente conhecidos são milhões de transistores. Em 1951 a tecnologia do transistor teve uma implementação que

acrescentou-se em 1954 da utilização do silício como material adequado para a sua produção. No ano de 1971, com a invenção do microprocessador, que em um único *chip* processa os dados de um computador, a microeletrônica apresenta um grande salto.

Mesmo antes dos avanços mais recentes da microeletrônica, em 1946 com o patrocínio do exército americano, já fora desenvolvido o ENIAC, o primeiro computador eletrônico de uso geral. Os historiadores “lembram que o primeiro computador eletrônico pesava 30 toneladas, foi construído sobre estruturas metálicas com 2.75 m de altura, tinha 70 mil resistores e 18 mil válvulas a vácuo e ocupava a área de um ginásio esportivo. Quando ele foi acionado, seu consumo de energia foi tão alto que as luzes da Filadélfia piscaram.” (Castells, 1999, 60).

O primeiro computador comercial foi o UNIVAC-1 desenvolvido em 1951. A IBM com patrocínio militar desenvolveu várias gerações de computadores, chegando em 1964, com o seu *mainframe* 360/370, ao domínio da indústria de computadores.

Porém, o microprocessador de 1971 concebeu uma revolução dentro da revolução. Este tornou possível a construção de computadores em pequena escala, ao invés dos *mainframes*, que são computadores de grande porte. O Apple II foi o primeiro microcomputador de sucesso comercial. Em 1982 a IBM desenvolve o computador pessoal (PC), sendo depois alvo de clonagem. Este padrão acabou sendo o comum da maioria dos microcomputadores, apesar da maior confiabilidade da máquinas Apple. No ano de 1984 a Apple desenvolve um *software* que possibilitaria uma utilização facilitada dos computadores, através da existência de ícones e interfaces com o usuário.

Percebendo o potencial dos *softwares* para PCs dois jovens desistentes de Harvard, Bill Gates e Paul Allen fundaram a Microsoft, empresa que transformou-se na atual gigante do *software*.

Nos últimos 15 anos, o aumento da capacidade dos *chips* resultou em um aumento impressionante da capacidade dos microcomputadores, diminuindo

assim as funções dos computadores maiores. No início dos anos 90, computadores de um só *chip* tinham a capacidade de processamento de um computador IBM de cinco anos antes. Sistemas baseados em microcomputadores em rede, compostos de computadores pessoais menores (clientes), servidos por máquinas mais dedicadas e com maior capacidade (servidores), poderão vir a suplantar computadores mais especializados em processamento da informação, como os *mainframes* tradicionais e os supercomputadores. Na verdade, aos avanços na microeletrônica e em *software* temos de somar grandes saltos na evolução da capacidade de formação de redes. Desde meados da década de 80, os microcomputadores não podem ser concebidos isoladamente: eles atuam em rede, com mobilidade cada vez maior, com base em computadores portáteis. Essa versatilidade extraordinária e a possibilidade de aumentar a memória e os recursos de processamento, ao compartilhar a capacidade computacional de uma rede eletrônica, mudaram decisivamente a era dos computadores nos anos 90, ao transformar o processamento e armazenamento de dados centralizados em um sistema compartilhado e interativo de computadores em rede. Não foi apenas todo o sistema de tecnologia que mudou, mas também suas interações sociais e organizacionais. Assim, o custo médio do processamento da informação caiu de aproximadamente US\$ 75 por cada milhão de operações, em 1960, para menos de um centésimo de centavo de dólar em 1990 (Castells, 1999, 62).

Após considerarmos a descrição das novas tecnologias da informação abordadas acima necessitamos ressaltar mais algumas semelhanças e diferenciações que encontramos na definição de automação que consta em *“Trabalho e Tecnologia: Dicionário Crítico”*. Neste é destacado que automação atualmente é utilizada para definir as inovações tecnológicas baseadas na microeletrônica, mas o seu significado abrange muito mais do que este processo. Automação 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” (Silva, 2000, 25).

A automação com base na mecânica marca o começo da era industrial. Anteriormente já serem construídos objetos mecânicos, os autômatos, que moviam-se de acordo com mecanismos pneumáticos, hidráulicos, pesos, engrenagens. Os autômatos não tinham aplicação prática, mas a sua capacidade de movimento causava admiração do quanto seus fabricantes eram engenhosos e criativos. Muito

do conhecimento dos mecanismos destes autônomos depois foi utilizado na fabricação de relógios.

Após o longo desenvolvimento da automação, com base na eletromecânica, com a introdução da base eletroeletrônica, surge o termo automatização. Automatização diz respeito às diferentes formas de coletar, armazenar, processar e transmitir informações. Automatização está muito mais relacionada com o desenvolvimento tecnológico do que automação. Mas, a literatura acaba aplicando o termo automação também para tecnologias de base microeletrônica.

Levando em conta este breve histórico podemos relacioná-lo com a incrível capacidade de que estas novas tecnologias da informação tiveram de alterar a produtividade do trabalho e racionalizar o processo produtivo.

Antes de relacionar as novas tecnologias propriamente ditas com o trabalho bancário, estudamos o histórico de formas anteriores de obtenção da produtividade do trabalho tais como: a cooperação, a maquinaria, a grande indústria, o fordismo/taylorismo e o trabalho no escritório. Também estudamos a acumulação flexível e suas possíveis semelhanças e diferenças em relação ao fordismo/taylorismo. A organização racional do trabalho, e o sistema financeiro mundial são abordadas. Todos estes tópicos esclarecem o papel das novas tecnologias da informação, demonstram sua gênese, e os problemas delas decorrentes.

3.2 COOPERAÇÃO, MAQUINARIA E GRANDE INDÚSTRIA

Em uma perspectiva mais geral podemos analisar as novas tecnologias da informação como uma das formas de aumentar a produtividade do trabalho. O uso das novas tecnologias da informação é a versão mais avançada de uma longa história de formas diferenciadas de obtenção de produtividade do trabalho. Conforme Marx (1985) em "*O Capital*", inicialmente um certo número de

trabalhadores foram reunidos sob o comando de um capital individual. Estes trabalhadores, realizando uma atividade planejada, de forma conjunta, com processos diferenciados e conexos, fazem com que o trabalho torne-se muito mais eficiente do que se fosse realizado pelo mesmo número de trabalhadores isoladamente.

A primeira maneira de aumentar a produtividade do trabalho foi a cooperação simples. A forma clássica da cooperação aparece na manufatura. Esta pode ser uma união de trabalhadores de diferentes ofícios autônomos. Ou muitos artífices que produzem a mesma mercadoria, num primeiro momento, por inteiro e, num segundo momento, devido a necessidades externas, aumento da produção, por exemplo, dividindo seu trabalho em operações parciais realizadas por diversos artífices através de trabalho cooperado.

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 (Marx, 1985, 268).

Com a manufatura, já não exige somente o artesão virtuoso, mais a combinação de diferentes trabalhadores, nem sempre qualificados, cujo trabalho torna-se virtuoso combinado na forma de trabalho coletivo. Assim, “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” (Marx, 1985, 284).

Mas, apesar de existir uma divisão entre trabalho qualificado e não qualificado, na manufatura o primeiro ainda comanda o processo. Neste sentido, ocorre uma luta constante entre os capitalistas e os trabalhadores, existe dificuldade na manutenção da disciplina.

Surgem as máquinas, como uma segunda forma de aumentar a produtividade do trabalho e tornar a insubordinação menos freqüente, através de um maior distanciamento entre o trabalhador e seu trabalho. 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” (Marx, 1985, 289).

A maquinaria consiste em três partes: máquina-motriz, mecanismo de transmissão e máquina-ferramenta. A primeira consiste no mecanismo que proporcionará a força motora, a segunda regula o movimento através de rodas, cabos, transmitindo-o para a máquina ferramenta. Já esta é “um mecanismo que, ao ser-lhe transmitido o movimento correspondente, executa com suas ferramentas as mesmas operações que o trabalhador executava antes com ferramentas semelhantes” (Marx, 1985A, 9). A diferença está em que estas máquinas ferramentas podem ser combinadas de forma a executarem operações impossíveis aos trabalhadores que estavam limitados a operar instrumentos não superiores a quantidade de órgãos corpóreos. A máquina a vapor torna-se revolucionária pois possibilita o movimento de máquinas-ferramentas.

Conforme Marx, nas mãos do capitalista, a máquina transforma-se no meio de produzir mais trabalho no mesmo espaço de tempo. Isto pode ser feito tornando as máquinas mais rápidas e, ou com o aumento do número de máquinas a serem supervisionadas pelo mesmo operário.

A maquinaria nivela o trabalho, a virtuosidade já não pertence mais ao trabalhador. “Como máquina, o meio de trabalho logo se torna um concorrente do próprio trabalhador. A autovalorização do capital por meio da máquina está na razão direta do número de trabalhadores cujas condições de existência ela destrói.” (Marx, 1985 A, 48).

3.3 FORDISMO E TAYLORISMO

Mesmo que a maquinaria concorresse com o trabalhador, era este que tinha o conhecimento sobre sua atividade. Chefiar um grupo de trabalhadores apresentava certa dificuldade, pois estes, muitas vezes, desenvolviam seu trabalho no seu ritmo próprio. Braverman (1987), em sua obra “*Trabalho e Capital Monopolista. A Degradação do Trabalho no Século XX*”, descreve que, no início do século XX, Taylor desenvolve sua concepção de gerência científica justamente para evitar estes problemas. Segundo Braverman, Taylor observa que a gerência não consegue controlar os trabalhadores apenas submetendo-os à disciplina, pois estes ainda continuam a controlar seu processo de trabalho. A gerência científica deveria inverter este processo, através de um estudo minucioso dos pormenores de cada atividade, com o parcelamento de cada movimento, a observação da atividade, a reunião do conhecimento tradicional de cada trabalhador e a elaboração de manuais de procedimento. O trabalhador não seria o conhecedor de sua atribuição, mas o realizador de uma tarefa estipulada pelo gerente. A gerência deteria o conhecimento do processo, pesquisaria a maneira mais eficiente de realizar determinada atividade, fixaria metas e a velocidade do trabalho.

A gerência científica se estabelece como mais uma das formas de obtenção da produtividade do trabalho. O taylorismo não representa uma evolução tecnológica mais uma forma de desenvolvimento dos métodos de organização do trabalho. Como forma de aumentar a produtividade do trabalho apresenta-se eficiente em

razão da possibilidade de controlar o processo de trabalho. O trabalhador nada mais faz do que executar uma tarefa anteriormente planejada pela gerência, o “cérebro” da empresa .

Esta transformação do trabalhador em uma apêndice da máquina, em mero executor de tarefas repetitivas e rotineiras numa linha de montagem, não foi uma tarefa muito fácil. Desenvolveram-se ciências como a Psicologia e a Sociologia com o objetivo de estudar as possibilidades de ajustamento deste trabalhador ao seu trabalho.

Conforme Abramo e Montero (1995), em “*A Sociologia do Trabalho na América Latina: Paradigmas Teóricos e Paradigmas Produtivos*”, a Sociologia do Trabalho surgiu nos Estados Unidos com o nome de Sociologia Industrial. Aproximadamente, em 1930, tinha como meta principal o estudo de soluções para os problemas decorrentes na concentração do trabalho em grandes fábricas e pela dificuldade de controle da força de trabalho. Neste enfoque, a empresa se transforma em um microcosmo social e a Sociologia Industrial tentaria estudar os problemas como os conflitos trabalhistas, a disciplina industrial e a adaptação da mão-de-obra imigrante.

Já na França, com o nome de Sociologia do Trabalho, se pretende estudar todas as coletividades de trabalho. Estudou, através do método empírico de observação, o ato do trabalho. O operário qualificado da indústria acaba sendo o seu paradigma. Os estudos clássicos concentram-se na empresa industrial, nas relações entre operário e máquina, na divisão do trabalho e no comportamento coletivo.

Leite e Silva (1996), em “*A Sociologia do Trabalho frente à Reestruturação Produtiva: Uma Discussão Teórica*”, assinalam que na França a pesquisa sociológica foi feita com financiamento público. A Sociologia do Trabalho nasceu no período de ouro do fordismo. Seus fundadores acreditavam na capacidade do desenvolvimento tecnológico libertar os trabalhadores. Mas esta visão otimista acaba dando lugar para uma perspectiva mais crítica. Existiria um descompasso

entre o poder do progresso científico e técnico e as forças morais que a humanidade tinha a sua disposição a enfrentar este poder.

Os conhecimentos de Psicologia e Sociologia, além de um adicional na remuneração paga para o trabalhador, foram necessários na implementação do fordismo. Conforme Braverman, Ford começa a produzir seu Modelo T utilizando uma nova forma de organizar o trabalho, na qual cada trabalhador realizava operações simples, em cada parada periódica dos componentes do carro, transportados através de uma esteira. Fordismo/taylorismo se complementam, no taylorismo o estudo detalhado dos tempos e movimentos foi aplicado ao trabalho executado em uma linha de montagem fordista.

3.4 O TRABALHO NO ESCRITÓRIO

A gerência científica com sua constante necessidade de planificar e controlar tarefas cria novas subdivisões dentro da atividade gerencial. Pois o trabalho no escritório também precisa ser parcelado para ser eficiente. As atividades do escritório feitas essencialmente em papel podem ser dispostas de diferentes maneiras na procura da forma mais eficiente de racionalização.

Com a introdução de sistemas de computação esta racionalização no escritório tem um salto qualitativo.

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 pernicioso. 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 (Braverman, 1987, 278).

Assim, nas grandes indústrias, bancos, organismos públicos, etc., aparecem os centros de processamento de dados, com seus profissionais hierarquizados em: gerente de sistemas, analistas de sistemas, programadores, operadores, digitadores. Aqueles que estão no topo da hierarquia tem mais conhecimento e controle do processo, enquanto que os pertencentes a base da hierarquia, como os digitadores, tem sua atividade excluída em face do desenvolvimento de novas tecnologias e racionalização de procedimentos.

As atividades burocráticas, sem o uso das novas tecnologias de informação, consistiam basicamente em um conjunto de procedimentos contábeis e administrativos registrados em papéis. Estes papéis circulavam através dos mais variados departamentos de acordo com normas específicas. A burocracia visava um maior controle da atividade. Muitos funcionários conferiam sistematicamente o mesmo processo com o objetivo de garantir uma total correção.

Mas, com o uso das novas tecnologias da informação estes procedimentos foram alterados. As novas tecnologias tornaram possível a racionalização do processo. Não são mais necessários tantos processos de conferência e registro. Os sistemas automáticos, os bancos de dados, encarregam-se de gerenciar uma grande quantidade de informações. Automação e racionalização ocorreram em conjunto.

Mas, com as novas tecnologias o controle organizacional, possibilitado pela gerência científica, foi acrescido de um componente tecnológico. Na atualidade não são mais pesquisados os trabalhadores adaptados ou não adaptados, pois não há a necessidade de adaptar todos os trabalhadores. Uma Sociologia Industrial, nos moldes da Sociologia Americana iniciada no fordismo/taylorismo, já não teria razão de existir.

Considerar as novas tecnologias da informação como elemento que tornou possível um maior controle do processo de trabalho parece estar distante das análises que consideram o atual desenvolvimento capitalista como próprio da

acumulação flexível. Na acumulação flexível, e particularmente no toyotismo, o trabalhador não faz mais atividades rotineiras, não está mais submetido ao condicionamento da burocracia. Para estas interpretações o taylorismo representaria o controle, a produção em série, enquanto que a acumulação flexível representaria a criatividade, a procura constante de novas formas de produzir de novas mercadorias, de novos processos. Mas, uma pergunta surge: Na acumulação flexível não está embutido o controle do processo através do uso intensivo das novas tecnologias da informação?

Vamos tentar responder esta questão logo abaixo.

3.5 ACUMULAÇÃO FLEXÍVEL E TOYOTISMO

Conforme Antunes(1999), em sua obra *“Os Sentidos do Trabalho”*, a partir do anos 70, o capitalismo, na sua forma de organização fordista de orientação keynesiana, apresenta sinais de esgotamento. A taxa de lucro cai, como decorrência do aumento no preço da mão-de-obra originário de uma longo período de lutas sociais que provocaram avanços sociais. A esfera financeira assume autonomia, com o capital financeiro sendo prioritariamente especulativo. Os capitais concentram-se em monopólios e oligopólios. O Estado do bem-estar social já não consegue financiar suas conquistas. Aumenta-se as privatizações, as desregulamentações e a flexibilização do processo produtivo.

Conforme Harvey (1999), em sua obra *“Condição Pós-Moderna: Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural”*, o fordismo necessitava de investimentos no capital fixo, em larga escala e a longo prazo na produção em massa fato que impedia a flexibilidade. São estabelecidas novas formas de tentar resolver as crises periódicas. A princípio foi tentada uma emissão de moeda, mas esta gerou uma onda inflacionaria.

Ainda, segundo Harvey, a acumulação flexível caracteriza-se por um

confronto com a rigidez fordista. Como contrapartida da rigidez está a flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Com a acumulação flexível ocorre o surgimento de novos setores de produção, de novas maneiras de fornecimento de serviços, de novos mercados. Intensificam-se as inovações comercial, tecnológica e organizacional. Ocorrem mudanças rápidas nos padrões de desenvolvimento tanto entre setores, quanto entre regiões geográficas.

Assim, “a mudança tecnológica, a automação, a busca de novas linhas de produtos e nichos de mercado, a dispersão geográfica para zonas de controle do trabalho mais fácil, as fusões e medidas para acelerar o tempo de giro do capital passaram ao primeiro plano das estratégias corporativas de sobrevivência em condições gerais de deflação.”(Harvey, 1999, 137-140).

A produção em massa passa a ser substituída pela produção em pequenos lotes. Convivem tanto a contratação de trabalhadores nos moldes do fordismo quanto subcontratações. A produção flexível possibilita uma aceleração no ritmo da inovação do produto. Desta maneira, “o tempo de giro – que sempre é uma chave da lucratividade capitalista – foi reduzido de modo dramático pelo uso de novas tecnologias produtivas (automação, robôs) e de novas formas organizacionais (como o sistema de gerenciamento de estoques “just-in-time”, que corta dramaticamente a quantidade de material necessária para manter a produção fluindo).”(Harvey, 1999, 148).

O fordismo/taylorismo atuou como forma de organização originária nas indústrias automobilísticas passando a ser implementado em todos os setores sejam indústrias, comércio, etc. Na acumulação flexível coexistem várias formas de produção, tanto a economia informal, quanto o toyotismo, a forma mais desenvolvida de acumulação capitalista, presente nas indústrias de tecnologia de ponta, forma muitas vezes descrita como paradigmática.

O toyotismo é o sistema industrial japonês que nos anos 70 teve muita

influência no mundo ocidental. Este sistema, conforme descrição de Antunes, apresentava um desenho organizacional que combinava o avanço tecnológico com a capacidade de extração intensificada do trabalho, combinação do trabalho em equipe, formas de envolvimento pessoal e um grande controle do movimento sindical. Esta configuração, aos olhos do ocidente, mostrava-se capaz de superar as crises de acumulação.

As novas tecnologias da informação que possibilitaram a introdução de novas técnicas de gestão da mão-de-obra. Ao contrário do fordismo não é mais necessária a linha de produção, mas o trabalho em equipe, células de produção, times de trabalho ou grupos semi-autônomos. Para Antunes, o trabalhador capacitado deve apresentar-se polivalente, com um envolvimento e uma participação constante, sua inteligência é utilizada pela empresa como fonte contínua de novas idéias que possibilitem um melhor aproveitamento da matéria prima, do tempo e maior produção. As ilhas de produção criam a competição dentro da própria empresa.

O controle da produção, inspeção de qualidade, que no fordismo eram atividades feitas por trabalhadores específicos, no toyotismo, são funções incorporadas ao processo de produção e efetuadas pelos próprios operários de chão de fábrica.

Assim como o fordismo certos pressupostos do toyotismo não ficaram restritos somente às indústrias automobilísticas. Nas indústrias de maneira geral foram implementados novos programas de qualidade total, produção por demanda, estoque mínimo, terceirização de certas atividades, etc. O setor de serviços e em especial o setor bancário, também se utilizou de muitos dos conhecimentos do toyotismo.

Mas o que diferencia o fordismo do toyotismo não são as decantadas novas formas do trabalhador produzir, onde este já não é mais uma peça na engrenagem. A maior diferença está no uso intensivo das novas tecnologias da informação.

Aquele trabalhador repetitivo foi substituído por um robô.

As novas tecnologias da informação, que inicialmente ficavam restritas aos centros de processamento de dados, na atualidade, estão presentes em todas as atividades produtivas. Estão presentes nas indústrias, nos bancos, no comércio, etc. Desta forma junta-se a cooperação, a maquinaria, a gerência científica com a tecnologia (informática, telemática), forma mais refinada de obtenção de produtividade do trabalho. Sendo decorrência do desenvolvimento das formas de aumentar a produtividade do trabalho anteriores, as novas tecnologias da informação conseguem transformar radicalmente o trabalho. Na indústria possibilitam um controle minucioso do processo produtivo, com a diminuição do número de trabalhadores necessários para executar as mesmas tarefas, utilização de robôs e comandos numéricos automatizados. Nos bancos possibilitam que todo o processo de trabalho seja digitalizado. Nesta digitalização as etapas intermediárias são eliminadas com a conseqüente eliminação do emprego de quem as fazia.

Estas novas configurações no processo de trabalho decorrentes da aplicação das novas tecnologias da informação, próprias da acumulação flexível, apresentam como pressuposto que a contínua informatização do processo produzirá uma maneira cada vez mais ideal de efetuar determinado processo. No taylorismo, efetuar uma atividade que era resultante de um longo estudo, de um processo burocrático altamente qualificado, era muito valorizada. Na atualidade, quanto mais automático for o procedimento, mais correto e confiável ele se torna.

Aparentemente, com as novas tecnologias da informação, a burocracia não existiria mais. Mas, talvez as tarefas burocráticas não mais existam, ou existam de uma maneira diferenciada daquela que já existiram, mas a dominação burocrática, hoje transformada em uma dominação tecnológica-informacional continua existindo. Esta crença quase cega na precisão do processo informatizado poderia ser melhor estudada. Neste sentido poderíamos fazer um paralelo com o estudo da burocracia que Weber implementa. Abaixo, analisaremos algumas idéias.

3.6 A ORGANIZAÇÃO RACIONAL DO TRABALHO

Weber (1996), em *“Economia y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva”*, estuda a burocracia como um dos tipos de dominação. Para ele a administração burocrática significa: dominação, graças ao saber; este representa seu caráter racional fundamental e específico. A dominação burocrática insere-se no esquema de Weber como o tipo puro da dominação legal. Como sendo a probabilidade de se encontrar obediência a um determinado mandato, a dominação pode ser fruto do costume ou até fundar-se no afeto. Mas nestes casos seria muito instável. Nas relações entre os dominantes e dominados existem bases jurídicas para fundar a legitimidade, caso a crença na legitimidade seja abalada as conseqüências assumem grande alcance. Em sua forma pura, as bases da legitimidade da dominação seriam somente três: a dominação legal, a tradicional e a carismática.

Portanto para Weber existem três tipos puros de dominação legítima que são as:

1. De caráter racional: que repousa na crença na legitimidade das ordens estatuídas e dos direitos de mando dos chamados por estas ordenações para exercer a autoridade (autoridade legal)
2. De caráter tradicional: que repousa na crença cotidiana na santidade das tradições que regulam desde remotos tempos e na legitimidade dos assinalados por essa tradição para exercer a autoridade (autoridade tradicional)
3. De caráter carismático: que repousa na entrega extracotidiana à santidade, heroísmo ou exemplaridade de uma pessoa e as ordenações por ela criadas ou reveladas (autoridade carismática) (Weber, 1996, 172).

A administração burocrática seria a forma mais racional de exercício da dominação, esta racionalidade contrapõe-se com uma valorização dos costumes (dominação tradicional) ou de atitudes de heroísmo (dominação carismática). As formas modernas de associação seja no Estado, Igreja, exército, empresas

coincidem com o desenvolvimento e o incremento da administração burocrática, sua aparição é considerada, por Weber, como sendo o germe do estado moderno ocidental .

Se temos que eleger entre a burocratização e o diletantismo da administração; o grande instrumento da superioridade da administração burocrática é este: o saber profissional especializado, cujo caráter imprescindível está condicionado pelos caracteres da técnica e da economia modernas da produção de bens, sendo completamente indiferente que tal produção seja na forma capitalista ou na forma socialista (Weber, 1996, 178).

Para Weber (1982) o progresso da organização burocrática seria decorrência de sua superioridade técnica frente a qualquer outra forma de organização. Weber observa que o mecanismo burocrático quando desenvolvido pode ser comparado com outras formas de organização assim como compara-se a máquina com a formas não mecânicas de produzir.

Hoje, é principalmente a economia mercantil capitalista que exige que os negócios oficiais da administração sejam feitos com precisão, sem ambigüidades, continuamente, e com a maior velocidade possível. Normalmente, as empresas capitalistas modernas, muito grandes, são em si mesmas modelos sem igual da organização burocrática rigorosa. A administração comercial baseia-se, em toda parte, cada vez mais na precisão, constância, e acima de tudo na rapidez da operação. Isso, por sua vez, é determinado pela natureza peculiar dos modernos meios de comunicação, inclusive, entre outras coisas, os serviços noticiosos da imprensa. (Weber, 1982, 250).

Este estudo de Weber apresenta interesse quando analisado com o estudo mais específico sobre os bancos. Das muitas empresas capitalistas modernas que se utilizariam de organizações burocráticas, os bancos, com certeza são um exemplo. Da precisão nos registros contábeis resultaria a certeza dos valores registrados em cada conta, de cada cliente, a riqueza de cada pessoa, empresa, cidade, estado e país.

Neste sentido os bancos sempre valorizaram um pessoal capacitado, altamente treinado. As rotinas burocráticas exigiam um cuidado minucioso, em certo aspecto, uma redundância, para que erros fossem evitados.

Com as novas tecnologias da informação estes cuidados não foram eliminados, somente foram passados para outro meio, o digital. No meio digital as rotinas transformaram-se em programas. Muitas tarefas já não são executadas por pessoas, mas continuam fazendo parte do mecanismo burocrático-informatizado.

Quando Weber escreveu sobre a burocracia, não existiam os computadores, e toda a tecnologia desenvolvida ao seu redor. Dividir o trabalho em tarefas simples, ter um quadro altamente especializado, poderia representar o mais alto grau de racionalização do trabalho. Mas na atualidade, a maior racionalização está na utilização das novas tecnologias da informação.

Neste sentido, poderíamos analisar a racionalização e automação (aqui caracterizada como a utilização das novas tecnologias da informação) como processos que caminham juntos, quando não, como parte do mesmo processo.

Este destaque é importante, pois em muitos estudos a automação é tratada separadamente das novas formas de organização do trabalho. Assim, o processo acaba sendo visto de forma parcial, ataca-se a terceirização, a racionalização e não a automação (uso das novas tecnologias da informação).

Verifica-se, assim, a atualidade dos estudos que Max Weber, principalmente quando estudamos as novas tecnologias da informação, como uma das novas formas de exercício da dominação burocrática, dominação que baseia-se no conhecimento técnico, nos nossos dias, no conhecimento da informática.

E, principalmente, na aceitação deste conhecimento, na crença na legitimidade de todos os processos que ocorrem no meio digital.

As novas tecnologias da informação, como forma de dominação, acrescentam-se a concepção anteriormente desenvolvida que as tratava como formas de aumento da produtividade do trabalho. Como forma de dominação elas

ainda continuam sendo, também formas de aumentar a produtividade, mas também são admiradas como o último estágio do desenvolvimento, como a forma mais racional de realização de uma tarefa. Nesta concepção não existe nenhum questionamento quanto às reais necessidades de tanto desenvolvimento tecnológico. Poucas formas de regulamentação das relações entre indivíduos e tecnologia são implementadas.

Para as novas tecnologias da informação valem a afirmação referente a burocracia: “uma burocracia muito desenvolvida constitui uma das organizações sociais de mais difícil destruição.” (Weber, 1996, 741).

O controle exercido pelas novas tecnologias da informação não se manifesta somente com a mão-de-obra. No atual estágio de desenvolvimento do capitalismo mundial, onde o capital financeiro tem a dominância, as novas tecnologias da informação desempenham um importante papel. Estas possibilitam que as operações financeiras sejam executadas com a mais absoluta credibilidade, nas mais diversas regiões do mundo.

As novas tecnologias da informação, como critério de racionalidade, como anteriormente foram desenvolvidas analisando-se a obra de Weber, também estão presentes na forma como o sistema financeiro mundial se justifica. Este modelo seria o melhor, o com maior grau de perfeição. A circulação de capitais no nível mundial seria a forma mais desenvolvida possível de administração das riquezas.

A seguir analisamos este assunto, com mais detalhes.

3.7 O SISTEMA FINANCEIRO MUNDIAL

Para caracterizar a importância da informatização dos bancos, em um contexto de globalização, conforme Chesnais (1996), em sua obra “*A Mundialização do Capital*,” apesar da riqueza ser criada na esfera da produção com a utilização do trabalho humano combinado, é na esfera financeira que se dá, cada vez mais, a

repartição da riqueza. Nas últimas duas décadas do século XX a esfera financeira cresceu muito mais do que o PIB, ou comércio exterior, mesmo nos países industrializados. O crescimento das finanças deve-se tanto a formação do capital fictício, quanto a crescente quantidade do orçamento dos países que são destinados para o serviço da dívida pública, bem como a determinadas políticas monetárias dele decorrentes.

Em sua obra “*O Longo Século XX*”, Giovanni Arrighi (1996) mostra que o fenômeno da financeirização do capital não é novidade. Desde o início do capitalismo já ocorreram ciclos sistêmicos de acumulação, começando em Gênova, depois, Holanda, Grã-Bretanha e Estados Unidos. No século XX, nos anos 70, o capital teve fluxo que dirigia-se dos países de alta renda para os países de baixa renda, enquanto que nos anos 80 o capital volta a ser centralizado nos países de alta renda.

Segundo Arrighi, estes ciclos reafirmam a fórmula de Marx para o capital ‘DMD’. Significando: liquidez, flexibilidade e liberdade de escolha está o capital-dinheiro (D). Já o capital-mercadoria (M) é concreto, rígido, é o capital utilizado no processo de insumo-produto objetivando o lucro. Enquanto D’ possibilita uma maior liquidez, flexibilidade e liberdade de escolha.

Desta forma, segundo Arrighi, os agentes capitalistas fariam seus investimentos nas combinações insumo-produto, menos flexíveis e mais rígidas, para poder atingir uma maior flexibilidade e liberdade no futuro. Assim, quando estes agentes não vislumbram possibilidades futuras de aumento da liberdade futura, ou quando esta expectativa frustra-se sistematicamente, o capital tem a tendência de voltar para maneiras mais flexíveis de investimento, sobretudo a forma monetária. Assim, “em outras palavras, os agentes capitalistas passam a preferir a liquidez, e uma parcela incomumente grande de seus recursos tende a permanecer sob forma líquida” (Arrighi, 1996, 5).

A forma como estruturou-se a acumulação de capital e suas estratégias próprias de nossa época tiveram início nos últimos 25 anos do século XX. Segundo Arrighi ocorreu uma nova internalização dos custos de acordo com a lógica econômica capitalista. O regime holandês possibilitou aos processos de acumulação de capital, em escala mundial, uma evolução em relação aos genoveses, pois ocorreu a internalização dos custos de proteção. O regime britânico, com a internalização dos custos de produção, vai além do regime holandês. Já o regime norte-americano, que internaliza os custos de transação, evolui em relação ao britânico. Efetua-se, desta forma, internamente a um único campo organizacional as atividades e transações que anteriormente ocorriam em diferentes empresas.

Ainda, segundo Arrighi, não é mais o tamanho de um estabelecimento, mas a velocidade de sua produção e o aumento de volume que possibilitaram a economia nos custos e o aumento da produção por trabalhador e por máquina. Para que ocorresse o desenvolvimento desta economia da velocidade foram imprescindíveis os desenvolvimentos de novos equipamentos, das matérias primas melhoradas, da energia aplicada intensivamente, junto com o planejamento organizacional e dos métodos capazes do controle dos diferentes processos produtivos.

Se partilharmos da mesma perspectiva de Arrighi, o momento atual, enquanto manifestação de um ciclo sistêmico, diferencia-se principalmente pela existência das novas tecnologias da informação. Estas possibilitam o controle de processos de produção, a liberação de grande quantidade de mão-de-obra, com a conseqüente possibilidade de racionalização e planejamento organizacional.

Chesnais salienta que, com a ascensão do capital financeiro, também voltaram a cena modos extremamente agressivos de aumento da produtividade do capital em nível microeconômico, ou seja, a produtividade do trabalho. Os grandes investidores, que são muitos dos acionistas das empresas industriais, têm particular interesse nas virtudes das novas forma de organização mais flexíveis e das novas possibilidades de intensificação do trabalho.

A expressão “mundialização do capital” é a que corresponde mais exatamente à substância do termo inglês “globalização”, que traduz a capacidade estratégica de todo grande grupo oligopolista, voltado para a produção manufatureira ou para as principais atividades de serviços, de adotar, por conta própria, um enfoque e conduta “globais” (Chesnais, 1996, 17).

O domínio do capital financeiro junto com a globalização não eliminaram os Estados nacionais, porém favoreceram novas hierarquias entre países. As lideranças hegemônicas, responsáveis pelo parasitismo financeiro, estabelecem as regras nas principais instâncias internacionais.

A globalização implica em investimento internacional maior do que o comércio exterior. Este investimento internacional necessita de instituições bancárias e financeiras globalizadas para que as fusões e aquisições internacionais sejam facilitadas. A desregulamentação financeira, a globalização financeira juntamente com o desenvolvimento das novas tecnologias, a princípio, possibilitaram para depois intensificarem a globalização.

Para Chesnais, a teleinformática tornou-se possível através da união das telecomunicações tanto por satélite, quanto por cabo, das tecnologias de informação e da microeletrônica. Com a teleinformática os grandes bancos, as grandes empresas, podem controlar na escala internacional suas operações. Também existem redes mundiais de telecomunicações, que conectam os grandes grupos. Os mercados financeiros mundializados nada mais são do que a interconexão, em tempo real, entre os principais centros financeiros mundiais.

Quando as tecnologias das telecomunicações unem-se com a informática surge a teleinformática, segundo Chesnais, e novas tecnologias da informação, conforme nossa abordagem. Com esta união as grandes companhias gerenciam de forma mais eficiente seus custos de transação. A internacionalização das companhias que exigia uma eficiente burocracia, com a tecnologia tem estes custos burocráticos reduzidos. As novas tecnologias favoreceram novas maneiras de

gestão, uma grande companhia pode controlar as operações de outra empresa, sem necessariamente absorvê-la.

Mesmo com a tendência da esfera financeira comandar a movimentação do capital, isto não significa que os bancos sejam as instituições mais importantes. No sistema financeiro contemporâneo os bancos já não são as instituições dominantes. Conforme Chesnais, os mercados financeiros e as instituições financeiras que participam destes mercados, juntamente com os fundos de pensão e fundos mútuos, são os atores principais. Apesar de não assumirem a dominância do sistema financeiro mundial, os bancos, na medida que se utilizam das novas tecnologias da informação, realizam a estruturação das operações de compra de papéis entre empresas, pessoas físicas, fundos, que são efetuadas no mercado de capitais (DEESE, 1999, 5).

Além disso, as grandes empresas efetuam tanto operações ligadas à produção, quanto destinadas aos lucros meramente financeiros. Existe uma interligação entre a esfera financeira e a esfera da produção, pois os bancos são as instituições responsáveis pelo crédito, indispensável para o funcionamento de qualquer empresa. Já os grandes conglomerados transnacionais dispõem de suas próprias formas de obtenção de crédito, através do mercado de títulos de crédito, sem tanta necessidade dos bancos.

Na atualidade, o capital financeiro, ou capitalismo financeiro como Marx descreve em que dinheiro gera dinheiro, torna-se mais difícil de caracterizar, a correlação entre as esferas produtiva e financeira. Porém, na medida em que o lucro meramente especulativo torna-se mais atraente do que aquele advindo do investimento na produção, a economia passa a ter crises cada vez mais freqüentes.

As crises financeiras de um lado geram instabilidade no sistema, mas de outro lado também proporcionam ganhos ao capital especulativo.

A informatização do sistema financeiro e, particularmente, dos bancos, que fazem muitas das contabilizações das transações efetuadas nos mercados, agilizou tanto a eclosão de crises como os benefícios com ganhos decorrentes destas.

O histórico da transnacionalização do sistema financeiro nacional vai ser analisado a seguir.

3.8 O SISTEMA FINANCEIRO MUNDIAL, O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL E OS BANCOS

Conforme Jinkings (1995) em *“O Mister de fazer dinheiro: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário”*, o sistema financeiro nacional foi adquirindo sua forma atual a partir da década de 30, quando ocorre a acumulação capitalista em uma estrutura produtiva urbano-industrial. Na medida que o mercado interno aumentava tornava-se necessário um sistema de crédito e a implementação de bancos nacionais, pois os estrangeiros monopolizavam os financiamentos para a agricultura.

Com as ditaduras militares ocorreu a transnacionalização das finanças brasileiras. Arruda em seu estudo *“Estrutura Oligárquica do Sistema Financeiro Brasileiro”*, salienta que a reforma no sistema financeiro possibilitou que o capital financeiro, não produtivo, originário da emissão de títulos, fosse acumulado. Os capitais industrial, comercial e bancário associam-se sob o domínio do capital financeiro. Com isso o sistema produtivo e comercial ficou submetido ao sistema financeiro (Arruda, *Apud* Jinkings, 1995, 30).

A Reforma bancária (Lei 4595, 31/12/1964) e a Reforma do Mercado de Capitais (Lei 4728, 14/7/1965) criaram mecanismos legais de controle e fiscalização das instituições financeiras pelo Estado. A partir da reforma bancária ocorreram fusões dos pequenos bancos em conglomerados financeiros. O crédito para a maioria da população foi relegado para a prioridade em financiar certos setores mais

próximos do poder.

Na década de 80 o setor bancário apresenta problemas estruturais, conforme Teixeira e Costa descrevem em seu estudo “*Setor Financeiro: Momentos de Decisão*”, existia:

uma estrutura de ativos “podre”, pelo risco de iliquidez das empresas tomadoras, em que pese a maior concentração dos empréstimos em empresas do setor público; (b) uma estrutura de captação sensível às variações bruscas nos preços e na rentabilidade esperada dos títulos financeiros; (c) níveis de custo operacional excessivamente altos, seja no componente custos financeiros de captação (puxados pela composição passiva e pelas altas taxas de juros), seja quanto aos custos administrativos e patrimoniais (impulsionados pela concorrência e pela modernização que os bancos vêm patrocinando); (d) critério de desempenho na intermediação, avaliado segundo os padrões usuais de relação de depósito/agência e empréstimos/agência, em franca regressão (Teixeira e Costa, *Apud Jinkings*, 1995, 55).

Como a inflação atinge níveis de aproximadamente 234% em 1985, em 1986 é lançado o Plano Cruzado, congelando preços e salários, extinguindo a correção monetária, proibindo contratos inferiores a um ano. A princípio este plano poderia fazer com que os bancos voltassem a ter o seu caráter tradicional de captação de recursos e concessão de empréstimos. Em um primeiro momento, 1986, o lucro dos bancos apresentou uma queda acentuada, porém em 1987 já começa a crescer novamente.

Durante a estabilização econômica os bancos efetuaram uma série de medidas objetivando a redução de custos operacionais. Foram fechadas mais de mil agências e demitidos mais de 120 mil trabalhadores. Além da clientela ser selecionada com mais rigor. A automação bancária tenta ser efetuada por meio de menores custos. Larangeira descreve em seu estudo “*As Novas Tecnologias e a Ação Sindical no Setor Bancário: As Experiências Britânica e Brasileira*” que a automação de “retaguarda” reduz sensivelmente o manuseio de papéis, conforme

leva o sistema online para os serviços internos dos bancos, os serviços de apoio, cobrança, empréstimo, seguro e poupança. Assim, desde o plano cruzado até meados de 1993 os bancos eliminaram 230 mil postos de trabalho. Também terceirizaram diversos serviços de apoio como transporte de valores, limpeza e segurança (Larangeira, *Apud* Jinkings, 1995, 56-57).

Apesar da eliminação de postos de trabalho ter relação com as mudanças econômicas que diminuíram o lucro inflacionário dos bancos, as novas tecnologias da informação foram tão desenvolvidas ao ponto de possibilitarem que o serviço continuasse a ser executado com um número bem menor de funcionários.

Conforme Relatório da Comissão Especial de Automação, CEAB (1984) intitulado "*Automação Bancária*", as três forças motrizes básicas da automação bancária "foram: (a) aumento de mercado, com possibilidade de atração de maior número de clientes (com crescimento da captação de recursos) através da oferta de novos produtos e de melhor qualidade, sob a égide da "eficiência e rapidez"; (b) agilização do fluxo de informações para a administração, facultando uma aplicação dos recursos disponíveis com maior prontidão e, portanto, incrementando a rentabilidade dos bancos; (c) redução de custos, através do aumento da produtividade do trabalho." (CAEB, *Apud* Jinkings, 1995, 45).

Nos anos de 1992 e 1993 foram investidos entre US\$ 2 bilhões e US\$ 3 bilhões na compra de computadores e software. Entre os anos 1989 e 1993 houve uma grande redução de postos de trabalho como decorrência do aumento de produtividade do trabalho bancário devido aos processos automatizados e novas estratégias organizacionais.

Para que a integração mundial se processe, de forma que o desenvolvimento do mercado possibilite a redução das desigualdades, o Estado brasileiro deveria efetuar uma série de ajustes (Banco Mundial, *Apud* Segnini, 1995).

Conforme Segnini, a estabilização da moeda com o Plano Real em 1994 foi um marco após muitas outras tentativas que não deram certo. A reestruturação do

sistema financeiro no Brasil que foi dirigida pelo Banco Central consistia em três formas de ajuste.

Primeiramente, deveria haver uma redução no número de empresas, mediante fusões, incorporações, privatizações e falências. Cerca de 40 bancos sofreram intervenções voluntárias ou não-voluntárias que visavam corrigir os problemas existentes nos seus balanços financeiros que apresentavam-se vulneráveis após sua lucratividade ser diminuída com o Plano Real.

A crise de confiança no sistema financeiro fez com que surgisse em 3/11/95 o Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional, (PROER). Este programa teve como objetivo proporcionar a estabilidade financeira, principalmente dos grandes bancos nacionais. Assim, o Banco Central absorveu as dívidas.

Já com os bancos médios ocorreu o processo de aquisição, fusão e incorporação por iniciativa destes, com o objetivo de melhorar suas condições de competitividade no mercado.

Em 1993 a rede bancária brasileira era formada de 245 bancos, 17.194 agências e 13.326 postos de atendimento; no mês de maio de 1997 a rede bancária possuía 225 bancos, 16.418 agências e 14.859 postos de atendimento. Com a concentração bancária ocorreu ampliação da participação estrangeira no sistema bancário nacional.

Para os bancos públicos estaduais o Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária (PROES), possibilita três opções para os estados: a) um financiamento de 100% dos gastos, objetivando a liquidação, privatização ou transformação em agência de fomento; b) um financiamento de 50% dos gastos com a manutenção do controle acionário com o Estado; c) federalização e saneamento da instituição pelo Governo Federal e posterior privatização, liquidação ou devolução para o estado após este assumir o custo do saneamento (DIEESE, 1999, 5).

Uma segunda forma de ajuste são aqueles relativos aos produtos bancários. É ampliada a oferta de produtos e serviços em detrimento do crédito.

Um terceiro ajuste refere-se ao aparelho regulatório. Para a abertura de novo banco seria necessário 32% dos ativos como garantia de créditos. O Banco Central amplia sem poder de intervir nos demais bancos.

O PROER consumiu uma linha de crédito de R\$ 20,6 bilhões, enquanto que o PROES, exigiu a emissão de U\$ 48 bilhões em títulos públicos federais.

Nos últimos 20 anos a forma tradicional de financiamento feita pelos bancos, que consistia na captação de recursos via depósitos para posteriores empréstimos – intermediação financeira -, vem perdendo terreno para o mercado de capitais. No mercado de capitais as empresas lançam títulos seja no nível nacional ou internacional para que outras empresas, pessoas físicas, fundos de investimentos ou pensão, comprem estes papéis – desintermediação financeira. Mas os bancos não ficaram excluídos deste processo, pois são eles que efetuam a engenharia financeira, estruturam a operação (DIEESE, 1999, 5).

Conforme estudos de Larangeira (1997), em sua pesquisa *“Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90”*, com o aumento das trocas internacionais e dos investimentos estrangeiros, foi verificada uma crescente internacionalização da atividade bancária. Com a entrada de bancos estrangeiros que apresentam diferentes experiências quanto a formas de reestruturação, a competição destes fará que as instituições brasileiras tenham que atingir um grau maior de eficiência modificando a organização e gestão do trabalho.

Os bancos, principalmente os nacionais, estão absolutamente dependentes do sistema financeiro mundial. No processo de globalização dos mercados financeiros, o grau de autonomia que cada país tem, principalmente os menos desenvolvidos, é cada vez menor. Empréstimos feitos ao Brasil são condicionados a reformas no sistema financeiro nacional.

A estreita correlação entre a necessidade de tecnologia para o gerenciamento

do sistema financeiro brasileiro e a relação deste com o sistema financeiro internacional é exemplificada com a recente implantação do Sistema de Pagamentos Brasileiro, SPB. Segundo informe publicitário da FEBRABAN, o SPB utiliza a mais sofisticada tecnologia em sistemas de informática e telecomunicações para que as transferências de valores sejam efetuadas no mesmo dia. Na medida que adota um padrão consagrado internacionalmente, o Brasil participaria de um grupo de países que monitoram as reservas de seus bancos em tempo real. Segundo este informe, isto garante maior segurança e confiabilidade, fazendo que o mercado brasileiro seja mais atraente para os investimentos estrangeiros (Correio do Povo, 18 de abril de 2002).

O desenvolvimento tecnológico possibilita que os bancos estejam interligados 24 horas, sendo esta possibilidade também uma necessidade para continuarem a operar como instituições financeiras seja a nível nacional ou internacional.

Sobre a importância da tecnologia Chesnais acrescenta:

A convergência das tecnologias de informática e de telecomunicações, bem como a introdução das tecnologias ligadas às comunicações por satélite, ao comando numérico e às fibras óticas, criaram as condições para o estabelecimento de um sistema verdadeiramente mundial. Um primeiro sistema desse tipo foi construído, sob a forma de grandes organismos intergovernamentais, Intelsat e Eutelsat, nos quais políticos e tecnocratas ainda puderam desempenhar um papel de primeira linha. As multinacionais da indústria e de serviços e, mais ainda, o conjunto das instituições financeiras já se beneficiaram muito dessas evoluções (Chesnais, 1996, 205).

A análise das novas tecnologias aplicadas à atividade bancária não pode deixar de observar a especificidade que é o setor financeiro, e o atual estágio do desenvolvimento do setor financeiro mundial. Estudar a velocidade da implantação das novas tecnologias, além de justificativas que valorizam a produtividade e

racionalização, também deverá considerar as justificativas que relacionam o atual estágio de mundialização/ globalização do capital. Pois mesmo existindo grandes diferenças entre países ricos e pobres quando o assunto é tecnologia bancária, estas diferenças são muito menores, ocorrendo inclusive, uma inversão. Conforme analistas da Union Bank of Switzerland a tecnologia bancária brasileira é superior à dos Estados Unidos da América (Larangeira, 1997, 133).

As novas tecnologias da informação aplicadas nos bancos, que por sua vez pertencem ao sistema financeiro mundial, demonstram claramente o quanto estas novas tecnologias possibilitam o controle do processo. No caso do fluxo financeiro, este controle tanto possibilita um incremento na produtividade, tanto no âmbito do trabalho bancário, como nas possibilidades de transações puramente financeiras.

3.9 O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS NO TRABALHO BANCÁRIO

Ao abordarmos as formas anteriores à introdução das novas tecnologias da informação, no que se refere ao aumento da produtividade, relacionamos a cooperação, a maquinaria e a grande indústria. Depois, analisamos a relação entre as novas tecnologias da informação com os novos modelos chamados de flexíveis. Certamente os bancos são empresas bastante diferenciadas das indústrias, principalmente as indústrias do início do capitalismo, porém no que se refere ao aumento de produtividade do trabalho podemos estabelecer relações entre bancos e indústrias.

Inicialmente, o trabalho bancário consistia de operações de escrituração manual referentes a conta corrente, crédito e cobrança. Para que fosse bem executado deveria existir cooperação entre os diferentes bancários, em diferentes hierarquias. A hierarquia também foi modificando na medida em que as instituições iam aumentando de tamanho e os controles burocráticos iam sendo aperfeiçoados. Paulatinamente a mecanização também foi assimilada pela estrutura bancária, a

princípio como as máquinas contábeis, depois grandes centros de processamento de dados até os atuais processos essencialmente digitalizados.

Accorsi salienta em sua obra denominada *“Automação: Bancos e Bancários”* que a estrutura bancária até os anos 60 consistia na matriz, onde havia a administração geral, contadoria, inspetoria, fiscalização de serviços das agências, departamento de pessoal, tesouraria e câmbio. Já nas agências eram feitas as atualizações das contas correntes e o atendimento dos clientes além da contabilização da captação e dos empréstimos diários (Accorsi, *Apud Jinkings*, 1995, 29).

Nas agências eram os gerentes que desempenhavam a supervisão geral, principalmente da parte comercial. Enquanto que o contador supervisionava o serviço administrativo, existindo ainda chefias intermediárias, conforme o tamanho da agência. Os funcionários cujos cargos eram denominados de escriturários, desempenhavam tarefas nos setores de conta corrente, cadastro, desconto de títulos e contabilidade, eles efetuavam o controle e a escrituração dos papéis também exercendo tarefas de auxílio no atendimento dos clientes e retaguarda. O caixa, que trabalhava em um guichê, tinha como atribuição o recebimento de depósitos e pagamento de cheques.

Conforme análise de Accorsi, o atendimento à clientela era muito precário. Quando um cliente chegava na agência para descontar um cheque, o atendente recebia o cheque e entregava ao cliente uma senha. O cheque passava para o controle de caixa, para ser registrada a sua entrada, após, para o setor de firmas, para que a assinatura fosse conferida. Depois, no setor de contas correntes, era examinada a cartela onde consultava-se os dados da conta corrente do cliente, se existia saldo, caso afirmativo, registrava-se o débito do cheque. Depois de todo este caminho, o cheque era finalmente remetido ao caixa, para que fosse pago E, depois de pago, passava para a contabilidade. No final do expediente processava-se a

conferência entre os valores registrados no caixa com os débitos e créditos efetuados no dia.

Esta rotina, altamente dividida e racionalizada, apresentava-se muito desgastante, em 1922 o trabalho bancário passa a ter uma jornada de seis horas diárias. Apesar de existirem tarefas racionalizadas e divididas, estas não eram homogêneas em todo o setor bancário. Somente em 1967 o Banco Central efetua a normatização dos procedimentos contábeis. Assim, a padronização de rotinas especificadas nos manuais de procedimentos junto com a racionalização do sistema bancário tornaram possível a futura automação bancária.

As rotinas padronizadas conforme normas e procedimentos eram a expressão da maior racionalidade no trato com as operações bancárias. Para que a normatização tivesse efeito, a cooperação ainda era elemento importante, apesar de, pouco a pouco, as novas tecnologias da informação, conforme o desenvolvimento de cada época, irem assumindo o controle do processo de trabalho.

O processo de implantação de novas tecnologias no setor bancário, também conhecido como processo de automação, apresentou vários momentos conforme Larangeira.

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 (Larangeira, *Apud* Jinkings, 1995, 46).

A automação da atividade traz consigo uma desapropriação do saber de *métier* do bancário. O que contrasta com o bancário das primeiras décadas do

século XX que para ingressar no setor bancário, além de bons conhecimentos de contabilidade e português, o indivíduo interessado ,também, deveria ser merecedor de confiança, demonstrar honestidade e correção. Com a implantação dos CPDs inicia-se a fragmentação da atividade bancária. Pois mesmo que esta anteriormente fosse uma seqüência de operações que iam do atendente ao caixa, onde cada funcionário executava uma operação, estas operações estavam nas mãos de cada um dos encarregados do processo. O conhecimento dos caminhos burocráticos fazia parte do conhecimento próprio do trabalhador bancário.

Conforme Grun, em seu estudo denominado “*A Produção de Uma Empresa Moderna: os Bancários e a Automação*”, o bancário já não precisa ser um bom conhecedor de contabilidade e possuidor do conhecimento do processo global de seu trabalho. Ocorre uma divisão entre aqueles que planejam as atividades e aqueles que as executam. Os setores de organização e métodos especificavam todos os procedimentos a serem seguidos pelos demais funcionários. Os conhecimentos técnicos dos trabalhadores bancários foram gradativamente sendo incorporados aos manuais de procedimentos (Grun, Apud Jinkings, 1995, 48).

Portanto estes conhecimentos técnicos dos bancários passaram a ser parte de manuais de procedimento e estes, por sua vez, passaram a servir de base para os futuros programas e rotinas automatizadas.

Zamberlan e Salerno ressaltam as características de seqüenciação e redundância como resultados dessa nova divisão técnica do trabalho bancário e instrumentos de controle do trabalho. Segundo os autores, a seqüenciação estaria relacionada com o fato de cada tarefa depender de uma outra para ser realizada (por um funcionário ou um setor), o que propiciava situações de conflito e tensão entre os trabalhadores. A redundância, vinculada à necessidade de aumentar a confiabilidade do banco junto à clientela, referia-se ao procedimento de sistemas de conferências realizadas sucessivamente por funcionários alocados em diferentes seções. (Jinkings, 1995, 49).

Certamente as tarefas estabelecidas seqüencialmente, com uma série de

redundâncias, geravam certos constrangimentos. Mas, por outro lado, exigiam, apesar destes constrangimentos, cooperação para que andamento do serviço não fosse afetado.

Além de modificarem drasticamente as formas de execução das atividades bancárias, as inovações tecnológicas também modificam o estilo arquitetônico das agências. Em uma agência bancária informatizada ocorrem novas divisões dentro do espaço que anteriormente era único. Existem as salas de auto atendimento, a área dos gerentes, especialistas em venda de produtos e serviços, e alguns ou algum caixa remanescente para efetuar operações impossíveis de serem executadas nos caixas automáticos.

O depoimento colhido por Jinkings de um entrevistado, analista de sistemas, é bastante sintomático das mudanças ocorridas na atividade bancária. O serviço de caixa, a algum tempo atrás o recebimento de um cheque, por exemplo, consistia na autenticação do cheque e pagamento do dinheiro ao cliente. A contabilização era feita em um processo que consistia na digitação na própria agência ou envio do cheque para o CPD via malote. No CPD um digitador digitava o cheque na conta do cliente, debitando o respectivo cheque. Porém, hoje em dia no momento em que o cheque é apresentado para o caixa e este autentica o documento e paga o dinheiro, neste momento o lançamento também é efetuado na conta do cliente.

De acordo com Jinkings, depois de alterarem a disposição das agências, as transformações tecnológicas, destacam-se pela transferência de dados externos às agências. Pessoas físicas e jurídicas podem efetuar transações financeiras em suas casas, lojas ou empresas. A automação bancária liga-se à automação comercial com os TTF, terminais de transferência de fundos, conectando empresa e banco diretamente.

Nos anos 90 o atendimento já pode ser feito, quase que na sua totalidade, por telefone ou fax. Os caixas dispõem de dispositivos para conferência de assinaturas diretamente na tela do computador. Difundem-se novas tecnologias com

o sistema de compensação eletrônica de cheques, a leitura óptica, a leitura de código de barras, impressão de cheques em terminais de auto atendimento. As inovações tecnológicas são constantes no sentido de conquistar novos clientes das camadas médias e altas da população.

O número de clientes em circulação nas agências diminuiu com o auto atendimento. Também, diminuíram as funções de caixa, e trabalho de retaguarda. Conforme Helena Ely, em seu estudo intitulado *“As Transformações no Sistema Financeiro Brasileiro e a Automação nos Bancos Comerciais”*, parte da digitação agora é feita pelo próprio cliente, não necessitando mais do bancário/caixa. As ligações online entre empresas e bancos eliminaram muitas circulações de papéis e a necessidade de arquivamento destes. Os cartões magnéticos aceitos no comércio reduziram o número de cheques emitidos. Fazendo com que as atividades relacionadas ao processamento destes papéis nas instituições bancárias, também fossem reduzidas (Ely, *Apud Jinkings*, 1995, 61).

Outro estudo bastante detalhado sobre a reestruturação bancária está no artigo de Liliana Segnini (1999), *“Reestruturação nos bancos no Brasil: Desemprego subcontratação e intensificação do trabalho”*. Neste trabalho a autora relaciona um conjunto de medidas efetuadas pelos bancos com o objetivo de reduzir custos que tiveram forte impacto no mercado de trabalho bancário. Segundo Segnini estas medidas já começam a ocorrer na década de 70.

Inicialmente, Segnini destaca o uso intensivo das tecnologias de informação que possibilitaram a automatização de serviços reduzindo custos e aumentando a sua segurança e qualidade.

Também, merece menção a terceirização de atividades não consideradas bancárias propriamente ditas. Neste rol são incluídas as atividades de transporte, segurança, limpeza, desenvolvimento de programas, entre outras. Mais adiante foram terceirizados os próprios serviços bancários tais como análise de crédito, a compensação de cheques e as centrais de atendimento.

Por fim, foram implantados programas de reengenharia objetivando redução dos níveis hierárquicos.

Atualmente, a terceirização está de tal maneira desenvolvida que poucas empresas realizam o processamento de dados dos maiores bancos brasileiros. A entrega de malotes, a impressão de documentos, e demais atividades foi totalmente racionalizada. Os custos são racionalizados pois uma única empresa ou algumas empresas terceiras mantêm os CPD's, o transporte de documentos e os setores de cobrança. Este procedimento, sem o auxílio das novas tecnologias da informação, seria totalmente impossível de ser executado.

As novas tecnologias da informação alteraram a dinâmica do trabalho bancário. Inicialmente, como atividade burocrática com base na cooperação e no conhecimento técnico dos bancários. Depois, em momentos intermediários, com a divisão burocrática coexistindo com a crescente automação. Nesta etapa existiam os grandes centros de processamento de dados concentrando grande número de digitadores, conferentes, e operadores. Também existiam grandes centros de compensação de cheques, departamentos nas matrizes, agências com grande quantidade de funcionários. Na etapa intermediária, nestes centros, precisava existir a cooperação entre os diferentes funcionários. Mesmo que as tarefas que cada um deveria executar fossem monótonas e repetitivas deveriam ser concluídas no seu tempo certo, e exigiam o empenho de cada membro da vasta equipe. Mas grandes centros de processamento, a partir da utilização intensiva das novas tecnologias da informação, já não são necessários. A compensação é essencialmente eletrônica, a digitação é feita, em grande parte, pelo próprio cliente. Já as tarefas que ainda não conseguiram a automação completa passaram para firmas terceirizadas. A partir do uso intensivo das novas tecnologias da informação o bancário transformou-se em um vendedor de produtos e serviços e em um conhecedor do mercado de capitais.

Quando analisamos o trabalho bancário, e sua dependência da cooperação entre os diversos bancários envolvidos no processo de trabalho, cooperação que

estaria muito mais presente nas origens do trabalho bancário e mesmo nos grandes centros de compensação e processamento de dados, estamos apresentando uma interpretação bastante diferente da usual. As idéias mais difundidas sobre os bancos abordam que estes passam por um processo de mudança estrutural que favoreceria as relações de cooperação entre gerentes e empregados, equipes de trabalho, criatividade. As graduações hierárquicas diminuiriam sensivelmente, não existiriam diferenças entre os gerentes e os demais funcionários.

Porém, quando analisamos que este aparente aumento do trabalho em equipe nada mais é do que o trabalho que ainda não foi automatizado, podemos confirmar nossa afirmação inicial.

Quando analisamos o histórico de uma atividade profissional devemos ter o cuidado de não utilizarmos certas categorias que desvalorizem a forma de trabalhar de épocas passadas e supervalorizem a forma atual de executar as tarefas.

No caso do trabalho bancário ainda existem alguns problemas. O trabalho que era exercido nos grandes centros de compensação e de processamento de dados era um trabalho bastante parcelado e dividido. Os bancários, mesmo tendo uma jornada de trabalho de seis horas diárias, eram submetidos a um grande volume de serviço que deveria ser concluído em curto espaço de tempo. A introdução de novas tecnologias poderia representar um alívio nestas jornadas de trabalho intensivo que estavam sujeitas a grande quantidade de doenças profissionais. Mas o único alívio que ocorreu foi no número de funcionários. Quando estas rotinas desgastantes puderam ser automatizadas os seus executores foram demitidos.

Este trabalho que era rotineiro, também precisava de um alto grau de cooperação. A grande quantidade de pessoas reunidas nas grandes agências, nos centros de compensação e processamento de dados possibilitava o surgimento de laços de amizade, de companherismo. Estas relações que vão além do executar uma tarefa tal qual um robô, também possibilitaram o surgimento dos movimentos

sindicais. O tempo da grande quantidade de bancários executando tarefas rotineiras também é o tempo de maior força, de maior quantidade de movimentos por parte dos sindicatos.

No início de nossa exposição sobre o trabalho bancário o relacionamos com as formas de obtenção de produtividade que também estavam presentes nas indústrias. É claro que indústrias e bancos apresentam diferenças significativas, mas a introdução das novas tecnologias da informação no que se refere ao aumento de produtividade afeta tanto indústrias quanto bancos.

Nas indústrias as novas tecnologias da informação possibilitaram a produção flexível, a produção *just-in-time* precisa de menos matéria prima e menos trabalhadores. Anteriormente, a produção precisava ser em larga escala com grande quantidade de mão-de-obra coordenada em uma linha de montagem, transformando uma grande quantidade de matéria prima.

Já nos bancos, as novas tecnologias da informação eliminam etapas intermediárias no processo de trabalho que era essencialmente burocrático, ou seja, as operações contábeis que eram materializadas sob a forma de papel. A digitalização do processo fez com que várias etapas burocráticas sejam executadas virtualmente com a materialização no papel somente na etapa final, ou até sua não materialização. Desta forma, os dados processados ficam disponíveis em bancos de dados e serão materializados somente conforme o interesse do cliente, mediante a impressão de um extrato, por exemplo. Este caminho digitalizado já não precisa mais da intervenção humana.

Uma outra diferença interessante entre bancos e indústrias é a forma como estes comercializam seus “produtos” e “serviços”, principalmente quando analisamos a utilização das novas tecnologias da informação. Atualmente a produção de um bem específico pode ser feita não somente por uma indústria, mas por várias indústrias, ao até produtores autônomos interligados entre si. Este determinado bem terá a marca que identifica determinada indústria, sendo portador de determinadas

características de qualidade, preço, etc. As indústrias, em sua maioria, produzem determinados bens, que serão comercializados em lojas.

Já com os bancos existem certas diferenças, atualmente os bancos e os bancários, são aqueles que vendem “produtos e serviços” bancários. Estes produtos são uma gama de aplicações financeiras, seguros, fundos de pensão, fundos de investimento, cadernetas de poupança, CDB's, também serviços de débito em conta, cobrança, etc. Atualmente os grandes bancos produzem a maioria destes “produtos e serviços”, processamento e contabilização de dados, mediante a utilização de trabalho terceirizado em firmas terceirizadas. Esta etapa terceirizada seria o que corresponderia nas indústrias a etapa da produção do bem. Enquanto que as indústrias utilizam-se de marcas para diferenciarem seus produtos dos demais vendidos nas lojas, os bancos transformam-se nas próprias lojas que vendem somente os seus “produtos”, anteriormente “produzidos” em conjunto em uma firma terceirizada.

Outro aspecto interessante de ser analisado sobre o trabalho bancário automatizado é o total controle da mão-de-obra por parte das chefias. Um exemplo deste controle está descrito na tese de Grisci, *“Trabalho, tempo e subjetividade: a reestruturação do trabalho bancário”*, um gerente declara o seguinte:

Tem um programa que controla todos os atendimentos e nos dá uma estatística por empregado dos atendimentos que foram feitos no dia. (...) Eu posso chegar no final do dia lá, que tudo está ligado em rede, as estações se comunicam; eu posso chegar no final do dia e puxar pela matrícula de um empregado meu, por exemplo, e saber quantos atendimentos ele prestou; que tipos de atendimento fez: na habitação, se liquidou algum contrato, se revisou algum índice, etc. Só consulto na tela, já fico sabendo. Exatamente, até, o controle do que a pessoa está fazendo já vem na tela, está ali, é só consultar na hora. Inclusive, na hora em que ela está atendendo. É aquela coisa do real time, está ali na hora, tu estás sabendo na hora. (Entrevista com Gerente de Área/8 anos de serviço,[no Banco D, público federal] (Grisci, 2000, 260)

Esta declaração colhida por Grisci reforça-se com algumas das conclusões de

Leite e Silva em seu estudo sobre Reestruturação Produtiva.

..Por outro lado, é importante não perder de vista que o fato de as empresas não estarem mais buscando o controle sobre seus trabalhadores, através do parcelamento do trabalho e da desqualificação da mão-de-obra, não significa que elas tenha abandonado a preocupação com o controle. Na verdade, tudo indica que a mudança estaria somente na maneira de controlar ... ao contrário da suposta autonomia do trabalho, os métodos japoneses possuem um eficiente sistema de vigilância que se apóia tanto na visibilidade natural do processo de produção e do desempenho do trabalhador na fábrica organizada sob os princípios do *just-in-time*, como no uso freqüente de sistemas de informação administrativa capazes de assinalar rapidamente os desvios das normas de produção ou de qualidade. (Leite e Silva, 1996, 52)

A quase ilimitada possibilidade de controle que as novas tecnologias da informação proporcionam fez com que muitas chefias intermediárias fossem sendo extintas. Além da dinâmica de trabalho em que menos pessoas interagem na realização de determinada tarefa, também, no controle da execução das tarefas existentes, são necessárias muito menos pessoas. Esta possibilidade de controle atua tanto nas chefias remanescentes, quanto nos funcionários que acabam sentindo-se permanentemente vigiados, mesmo que na realidade não o sejam.

As chefias que conseguem controlar o que cada subalterno está fazendo ou fez, nem sempre, ou dificilmente, conseguem controlar o que cada cliente está fazendo, mesmo que esteja em um terminal de auto atendimento na própria agência.

Apesar da tecnologia afetar a mais variada gama de atividades, sendo a atividade bancária uma delas, este impacto não se refletiu em grande quantidade de produções teóricas sobre este fenômeno.

A seguir observamos como o trabalho bancário é analisado em estudos, teses e dissertações. Além de trabalhos que abordam o tema da reestruturação produtiva. Tentando verificar nestas obras até que ponto está, ou não está presente a problemática dos impactos das novas tecnologias da informação.

3.10 ESTUDOS, TESES E DISSERTAÇÕES SOBRE A UTILIZAÇÃO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO NO TRABALHO BANCÁRIO

Na análise que empreendemos, até o momento, fica muito clara a influência das novas tecnologias da informação no trabalho bancário. Elas influenciam na racionalização de tarefas, na ligação dos bancos com o sistema financeiro mundial, entre outros elementos destacados.

Porém, as teses, dissertações e estudos sobre o trabalho bancário, mesmo mencionando certos impactos da tecnologia, desenvolvem outros enfoques. O motivo de não existir um estudo específico sobre o controle que as novas tecnologias da informação proporcionaram na atividade bancária, até o presente momento, não conseguimos descobrir.

Algumas pistas para entender este motivo, talvez esteja em Abramo e Montero (1995), em "*A Sociologia do Trabalho na América Latina: Paradigmas Teóricos e Paradigmas Produtivos*". Para Abramo e Montero, Braverman, que descrevemos anteriormente, efetua uma releitura de Marx. Braverman, conforme Abramo e Montero, estuda o controle operário do ponto de vista do trabalhador. Este autor tem como tese central o fato do capitalismo monopolista produzir uma polarização nas qualificações dos operários, esta polarização resultaria em perda da qualificação profissional. Esta análise, para as autoras, é pioneira em recolocar no âmbito da produção a oposição entre capital e trabalho. Para Abramo e Montero esta linha teórica apesar de ter como mérito permitir a passagem das análises estruturais globais para a fábrica não conseguiu se livrar completamente do determinismo tecnológico.

Esta preocupação em não sucumbir ao determinismo tecnológico pode ser uma das causas do pouco estudo do papel das novas tecnologias da informação no controle e racionalização do processo de trabalho.

Em nosso trabalho, quando mostramos a ênfase que deve ser dada ao controle do processo de trabalho que o uso das novas tecnologias possibilita, não estamos querendo assumir um determinismo tecnológico, mas, apenas demonstrar que uma variável, ou seja a tecnologia, dinamiza a ocorrência de outras variáveis, quais sejam: racionalização, globalização, terceirização, etc. A grande preocupação com um estudo que não seja determinista, ou que, por abordar a tecnologia, torne-se determinista, pode cair em outro extremo, o da total indeterminação. Esta indeterminação torna-se prejudicial, principalmente quando são elaborados estudos que possam servir de base para futuros movimentos de reivindicação.

Leite e Silva (1996) também criticam estudos técnicos, em *“A Sociologia do Trabalho frente à Reestruturação Produtiva: Uma Discussão Teórica”*, mostram que a partir da crise do fordismo, as novas formas de organização da produção tomaram toda a atenção dos estudiosos. Os estudos mesmo apresentando diferenças de estilo e de abordagem coincidem em alguns pontos. Geralmente analisam setores estratégicos da economia, generalizando a partir destes. Também ignoram fatores que têm interferência na forma como se configura o sistema industrial. Fatores tais como: políticos, sociais e culturais, as práticas de diferentes atores envolvidos nos processos de reestruturação. Estes estudos acabam centrando-se em aspectos técnicos e econômicos.

Predomínio da razão técnica, esta é a conclusão que Leite e Silva chegam sobre a grande maioria dos estudos sobre reestruturação produtiva. Existiria uma supervalorização da eficiência, produtivismo, lucratividade e competitividade. Ressaltam aspectos positivos das transformações, como a contratação de mão-de-obra mais especializada e não levam em conta os graves problemas sociais, tais como o desemprego. O atual processo de reestruturação teria como pressuposto ser determinado pela tecnologia e não uma construção social.

Mas, considerar inúmeros aspectos pode ser muito rico, mas também faz com que nos percamos em inúmeras caracterizações. Quando percebemos o controle

que o uso das novas tecnologias da informação possibilitam, podemos também estabelecer estratégias, através destas, os aspectos políticos, culturais, etc. seriam contemplados. Uma multideterminação inicial acaba mais favorecendo o determinismo tecnológico, pois não auxilia na produção de referenciais teóricos capazes de percebê-lo.

Levando-se em conta estas considerações iniciais, a seguir analisamos os estudos, teses e dissertações sobre a utilização das novas tecnologias da informação na atividade bancária.

A obra de Jinkings (1995) denominada “*O Mister de fazer dinheiro: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário*” analisa as metamorfoses decorrentes da modernização tecnológica, com a conseqüente influência na subjetividade do trabalhador. Para nosso estudo não abordaremos a subjetividade particularmente, mas o histórico desenvolvido pela autora nos foi muito útil. Conforme Jinkings, o setor serviços não tem sido suficientemente analisado quanto aos estudos sobre a revolução tecnológica. Também, são apresentados os poucos estudos sobre as transformações do sistema financeiro nacional, pós 1964, seus impactos sobre as condições de vida dos bancários, bem como sobre a informatização e reestruturação organizacional implementadas nos últimos anos.

Cabe salientar a pouca existência de estudos sobre as novas tecnologias da informação na atividade bancária, em anos mais recentes como 2000 e 2001. Este tema apresentou uma maior produção de estudos na década de 90. Os estudos mais atuais sobre os fenômenos relacionados com as inovações tecnológicas apresentam-se como temas mais gerais, estudando mais as inovações tecnológicas e suas relações com a capacitação profissional.

Portanto, a obra de Jinkings nos oferece um ótimo panorama, tanto do desenvolvimento histórico da crescente utilização das novas tecnologias da informação na atividade bancária, quanto dos pesquisadores que tiveram como objeto de estudo este tema. No seu trabalho, “*O mister de fazer dinheiro*”, são

abordados muitos estudos sobre a automação bancária, estes estudos, muitas vezes, foram o resultado de dissertações e teses. Através da obra de Jinkings tivemos conhecimento da dissertação de mestrado de Accorsi (1990) intitulada “*Automação: Bancos e Bancários*”. Também são citadas importantes contribuições de Grun (1985), em sua dissertação de mestrado denominada “*A Produção de uma Empresa Moderna: Os Bancários e a Automação*”. Estes levantamentos vão até o ano de 1995.

Abaixo analisaremos as pesquisas, dissertações e teses existentes sobre o uso das novas tecnologias da informação, no período posterior a 1995, bem como alguma obra importante do período anterior, além dos mais destacados estudos e pesquisas sobre o tema disponíveis até a presente data.

Antes que efetuarmos uma exposição das dissertações e teses sobre o tema cabe destacar as dificuldades na procura destas obras. O tema novas tecnologias da informação apresenta variações quanto a sua nomenclatura. No passar do tempo este tema teve o nome de automação, informatização, novas tecnologias, entre outros. Uma pesquisa, mesmo sendo baseada nos mais recentes recursos da informática, pode se perder com tamanha quantidade de nomes para o mesmo processo. Além disso, os estudos não apresentam a ênfase que prestamos em nosso trabalho ao papel das novas tecnologias da informação. Muitos estudam os impactos da introdução das novas tecnologias na subjetividade do trabalhador, outros relacionam estes impactos com a ocorrência de lesões e problemas de saúde, alguns relacionam as novas qualificações necessárias, ou ainda, prováveis malefícios ou benefícios quanto a problemática de gênero.

Assim como o trabalho de Jinkings que estuda os impactos das inovações tecnológicas na subjetividade do trabalhador, tema da obra “*O Mister de Fazer Dinheiro*”, que resultou de sua dissertação de mestrado, existem outros trabalhos que seguem a mesma linha. Um exemplo é a tese de doutorado de Grisci (2000), “*Trabalho, tempo e subjetividade: a reestruturação do trabalho bancário*”. Este

estudo, ao contrário da obra de Jinkings, concentra-se no âmbito da psicologia social.

A tese de Grisci aborda a inter-relação entre trabalho, tempo e subjetividade nos trabalhadores que exercem atividades de prestação de serviços bancários. Segundo a autora, enquanto trabalhadores, os indivíduos são afetados em sua subjetividade por um mundo que se mostra em constante mutação. A velocidade das mudanças desvaloriza o passado e banaliza a trajetória dos sujeitos.

Pesquisando em dissertações mais recentes encontramos a dissertação de Barbarini (2001) intitulada “*Trabalho Bancário e Reestruturação Produtiva: Implicações no Psiquismo dos Trabalhadores*”. A autora enfatiza os prejuízos psicológicos decorrentes das novas tecnologias da informação juntamente com a reestruturação produtiva. Seu trabalho faz parte de uma linha que estuda os impactos da automação vinculando-os com as Lesões decorrentes do Esforço Repetitivo (LER) e demais transtornos psicológicos. Para os profissionais da área da saúde certamente esta abordagem proporciona um campo muito amplo. Mas, para o estudo de sociologia do trabalho interessa somente citar este tipo estudo, como um dos mais recentes. A área da saúde continua produzindo pesquisas sobre este tema. E, dentro da estrutura sindical existe interação entre profissionais que prestam assistência aos bancários que estão se tratando de LER e os pesquisadores acadêmicos.

Os trabalhos de Grisci (2000) e Barbarini (2001) apresentam interesse para os estudiosos das questões relativas aos graves impactos que a reestruturação do trabalho imprimiu na subjetividade do trabalhador. Como anteriormente analisamos, os estudos psicológicos, tanto sobre a subjetividade, quanto sobre a saúde do trabalhador, inseridos junto com as demais LER são mais recentes e freqüentes do que os estudos sociológicos.

Até o presente momento só temos que lamentar a pouca quantidade de estudos sociológicos mais recentes, dissertações e teses, sobre o tema inovações

tecnológicas, principalmente no trabalho bancário. No momento em que o fenômeno mais atinge a categoria, menos importância ele assume para os estudiosos do tema, principalmente para as análises sociológicas.

Em certo sentido, as pesquisas no âmbito da psicologia social, principalmente sobre os problemas do trabalho, aliam-se à medicina do trabalho. Medicina do trabalho e psicologia do trabalho apresentam um vasto campo profissional tanto em empresas, quanto em sindicatos. Alguns dispositivos legais já conseguiram regulamentar procedimentos para determinadas doenças profissionais.

Além destas obras acima citadas, existem estudos que trabalham a reestruturação bancária junto com a problemática de gênero. A dissertação de Esposito (2001), *“Relações de gênero e reestruturação bancária: outras pulsações?”*, tenta verificar como mudam ou permanecem inalteradas as relações de gênero frente a reestruturação bancária. Seu estudo também está no âmbito da psicologia social, mas podemos aproximá-lo muito mais da sociologia. O estudo de gênero é tema de bastante atualidade na Sociologia.

O artigo de Segnini (1999) denominado *“Reestruturação nos bancos no Brasil: Desemprego subcontratação e intensificação do trabalho”* apresenta um estudo bastante detalhado sobre a reestruturação bancária. Segnini relaciona automação, terceirização e reengenharia como os fatores que possibilitaram mudanças na atividade bancária, porém, na medida que diferenciam três ordens de fatores, dificultam o estabelecimento de relações entre estes. Em nosso enfoque a introdução de novas tecnologias tornou possíveis os demais fatores, quais sejam terceirização e racionalização da atividade. Sem as novas possibilidades no tratamento dos dados, decorrentes da utilização das novas tecnologias da informação, as tarefas que foram terceirizadas seriam mais restritas, talvez ficariam restritas ao primeiro conjunto de atividades (transporte, segurança e limpeza).

O estudo de Larangeira (1997) denominado *“Reestruturação produtiva no setor bancários: a realidade dos anos 90”* apresenta muitas informações úteis para

nosso trabalho. Este estudo analisa a reestruturação produtiva juntamente com suas implicações sociais em um banco estatal em vias de privatização, comparados com dados gerais do setor. São analisadas as principais alterações ocorridas na atividade bancária nos anos 90 e quais seriam as qualificações necessárias para o profissional bancário. Neste estudo o que temos que assinalar é que as novas tecnologias da informação nem sempre necessitam de mão de obra mais qualificada, a qualificação pode ser muito mais um instrumento de seleção e de diminuição quantidade de candidatos para determinado cargo. Além de ser uma boa justificativa para grande número de demissões.

No estudo de Larangeira e Ferreira (2000), *“Excluídos e beneficiários dos processos de reestruturação: estudo comparativo da regulação do emprego no sector bancário em Portugal e no Brasil”*, através de uma análise comparativa, as autoras verificam que as mulheres obtiveram benefícios com a reestruturação nos bancos. Também, salientam a importância de políticas públicas que regulem o emprego.

Conforme Larangeira e Ferreira as transformações no setor bancário comparadas entre diferentes países apresentam convergências e diferenças. Como convergências, são relacionadas as mudanças tecnológicas e a maior valorização da dimensão comercial.

Já como diferenças, são citadas as estratégias relacionadas ao emprego. Sem compromisso com emprego encontramos a estratégia dos Estados Unidos da América e Inglaterra. Enquanto que na Alemanha, França, Espanha e Portugal ocorre o contrário. Em Portugal um acordo entre bancos, governo e sindicatos, aliado ao crescimento do mercado, possibilitou emprego estável.

Este estudo comparado, apesar de não analisar as transformações ocorridas na atividade bancária enfatizando a importância das novas tecnologias da informação, nos mostra que podem ocorrer estratégias diferentes de acordo com o país. Mas, consideramos que no caso brasileiro talvez estas estratégias fossem

mais benéficas aos bancários se os impactos das novas tecnologias da informação fossem melhor avaliados.

Assim como a dissertação de Esposito analisada acima, Segnini (1994) também estuda o trabalho bancário e as relações de gênero. Em seu artigo denominado “*Feminização do Trabalho Bancário*” estuda a maneira como as transformações tecnológicas e organizacionais alteraram o trabalho bancário e como estas alterações tiveram influência nas relações de gênero. Estes estudos sobre a problemática de gênero certamente possibilitam e possibilitarão grandes ganhos em termos de explicações para fenômenos sociológicos, porém em nosso enfoque, que privilegia a análise dos impactos das novas tecnologias da informação, não pretendemos analisar especificamente a questão de gênero. Por outro lado, devemos ter o cuidado para que os estudos de gênero não sejam apropriados pelo mercado de trabalho como forma de discriminar habilidades. Neste sentido, mesmo que determinadas posturas empresariais estivessem valorizando o trabalho feminino, no fundo estariam estabelecendo limites para o acesso a determinadas funções, limites estes decorrentes muito mais da aplicação intensiva das novas tecnologias do que da melhor aceitação do trabalho das mulheres.

Outra grande fonte de dados sobre o trabalho bancário são as pesquisas do DIEESE, Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos. Nos trabalhos do DIEESE encontramos como o de 1997 “*Novas Tecnologias, Educação e Qualificação do Trabalhador nas Contratações Coletivas*”, onde são comentados 88 documentos de negociações coletivas, a ocorrência de cláusulas sobre novas tecnologias, educação e qualificação do trabalhador. Neste documento a introdução de novas tecnologias e mudanças organizacionais produzem um impacto negativo no nível de emprego, mesmo assim o número de cláusulas relacionadas à introdução de novas tecnologias é pequeno nos documentos analisados.

Também, existem documentos produzidos pelo DIEESE através de sua linha bancários, um exemplo é o estudo intitulado “*Evolução do Perfil da Ocupação nos Bancos na Cidade de São Paulo: 1986 a 1995*”. Neste trabalho são descritas as transformações na distribuição hierárquica, a introdução dos serviços de auto-atendimento, com dados estatísticos da quantidade de trabalhadores por função.

Outro documento interessante, elaborado pela linha bancários do DIEESE, feito para a campanha nacional de 1998, é a “*Evolução Recente do Emprego Bancário no Brasil*”. Este trabalho objetiva contribuir para a formulação de políticas sindicais de combate às demissões. Neste documento entre diversos fatores que contribuíram para a redução da categoria aparece a automação. Também são relacionados a implementação de novas formas de organização do trabalho, terceirização, fusões e incorporações e o desrespeito a jornada de trabalho.

Em 1999 são publicados dois informativos sobre o emprego bancário. O número 1 de abril de 1999, com dados do ano de 1998 e o número 2, com dados do primeiro semestre de 1999. O informativo número 1 mostra que nos últimos treze anos o emprego bancário passou por momentos denominados “ondas de redução”, a primeira, corresponde ao Plano Cruzado (1986), com demissão de 109 mil bancários, a segunda, corresponde ao Plano Collor (março de 1990 a fevereiro de 1992), com demissão de 128 mil bancários e , a terceira, corresponde ao Plano Real (de julho de 1994 até final de 1996), com 161 mil demissões (DIEESE, 1999, 1). No informativo número 2 é observado que a quantidade de demissões começaria a diminuir em relação as demissões feitas após planos econômicos ocasionadas pela diminuição de ganhos com a inflação. Assim, as inovações tecnológicas e organizacionais afetariam muito mais sobre a demanda de mão-de-obra.

O boletim do DIEESE de maio e junho de 1999 denominado “*Bancos (e Finanças) no Brasil: Reestruturação e Tendências*” mostra o predomínio da lógica financeira nas atividades econômicas e a forma como os bancos atuam. As inovações tecnológicas, decorrentes de pesados investimentos, possibilitam a

transferência eletrônica de recursos em um mundo globalizado. Em contrapartida a este avanço, no território brasileiro, muitas cidades não possuem agências bancárias.

Os trabalhos feitos pelo DIEESE são muito importantes, porém suas conclusões nem sempre conseguiram fazer parte das negociações sindicais. Faltariam estudos mais específicos sobre os impactos das novas tecnologias da informação. Também faltam dados sobre a quantidade de trabalhadores que prestam serviços aos bancos e que não são bancários.

Conforme estamos analisando estudos teses e dissertações, podemos utilizar, como o fizemos com relação a obra de Jinkings, das pesquisas, das informações disponíveis nestas teses e dissertações, porém, nosso enfoque é bastante diferenciado. Sendo diferenciado, em certo sentido, também é original.

E, sendo original, nos defrontamos com a grande dificuldade em encontrar mais teses, dissertações e estudos que se aproximem ao tema. Assim, utilizamos mais de trabalhos que nos apresentam algumas pistas para analisar a importância das novas tecnologias da informação, tanto para a produtividade do trabalho, quanto com critério de racionalização.

As novas tecnologias da informação aplicadas na atividade bancária, em um curto espaço de tempo, provocaram alterações substanciais no trabalho bancário. É bem visível, também, as alterações na configuração interna das agências e nos produtos e serviços bancários oferecidos.

Neste sentido realizamos uma pesquisa que verificou qual a opinião dos bancários remanescentes e dos líderes sindicais sobre o trabalho bancário nos últimos dez anos. Quais são as variáveis que bancários e líderes sindicais apontam como determinantes das transformações? A seguir analisamos as concepções metodológicas e, após, a pesquisa feita em jornais sindicais, observações em agências bancárias, a descrição das respostas aos questionários aplicados com o

objetivo de verificar o que bancários e líderes sindicais pensam sobre inovações tecnológicas, além de alguns dados estatísticos destacados.

4 METODOLOGIA

Neste trabalho utilizamos como fonte principal de estudo a pesquisa bibliográfica, seja de representantes do pensamento social e econômico, seja de pesquisas específicas sobre a reestruturação produtiva dos bancos.

A escolha dos autores recai sobre questões a serem respondidas. Assim, não centramos nossa análise em somente uma escola sociológica ou econômica. Ao estabelecermos como objeto de análise as transformações tecnológicas e sua capacidade de controle e racionalização do trabalho, foram surgindo várias questões que tivemos que responder. Desta forma, fomos pesquisando o que diversos autores já haviam desenvolvido sobre este tema. Mesmo que não sendo especificamente sobre a tecnologia, tentamos estabelecer quais seriam os antecedentes das atuais transformações tecnológicas. E também, verificar se existiria, ou não, uma ruptura entre as novas tecnologias da informação e seus antecedentes.

Estudamos as descrições de Marx sobre os princípios da cooperação, maquinaria e grande indústria, pois são descrições clássicas que documentam, de forma clara, como ocorreu o processo de aumento da produtividade do trabalho.

A obra de Braverman analisa o taylorismo, o fordismo e o serviço no escritório, em uma descrição histórica detalhada. Nesta descrição podemos observar o caminho da divisão e normatização do trabalho. A gerência científica elabora manuais de procedimento para a execução das tarefas, tanto aquelas ligadas a produção quanto aquelas próprias do trabalho no escritório. O serviço automatizado tornou-se possível a partir desta racionalização e normatização das tarefas.

Analizamos a acumulação flexível, conforme descrição de Harvey e o toyotismo, conforme descrição de Antunes, para mostrar que existe continuidade destes com o fordismo/taylorismo. A acumulação flexível e o toyotismo, somente foram possíveis devido as novas tecnologias da informação, implementadas sobre uma estrutura fordista/taylorista pré-existente.

Utilizamos alguns tópicos da obra de Weber, referentes à dominação burocrática, para demonstrar a extrema confiança que as novas tecnologias da informação possibilitaram na execução de tarefas. Principalmente aquelas anteriormente burocráticas em sua essência, que requeriam procedimentos contábeis, administrativos, muitas vezes redundantes, e rotinas padronizadas. Esta confiança dificulta que sejam feitas críticas, que sejam relacionados os problemas, como a grande quantidade de postos de trabalho reduzidos.

Em Chesnais temos uma explicação bastante completa do sistema financeiro mundial. Elucidar alguns aspectos deste sistema é importante, pois a grande velocidade com que foram implementadas as inovações tecnológicas no setor bancário nacional deve-se a sua ligação como o sistema financeiro mundial.

Arrighi, ao descrever os diversos ciclos de financeirização do capital, fornece interessantes contribuições. Assim, também podemos demonstrar o peso das novas tecnologias da informação no presente ciclo financeiro.

Quando analisamos os bancos, suas relações com o sistema financeiro nacional e internacional, utilizamos os trabalhos de Jinkings, Larangeira, Segnini e do DIEESE.

Na análise sobre o uso das novas tecnologias no trabalho bancário, Jinkings apresenta descrições de autores como Accorsi, Grun, Zamberlan, Salerno, Ely, entre outros. Também apresentamos os estudos de Larangeira e Segnini.

Nestes dois tópicos, análise dos bancos e o sistema financeiro nacional e internacional e análise do trabalho bancário, utilizamos as descrições apresentadas pelos autores, quando estas explicitam os impactos das novas tecnologias da

informação no trabalho bancário. Portanto, não estamos somente analisando um autor ou uma concepção, mas diferentes explicações e concepções que possibilitam o estudo deste fenômeno recente, que são as novas tecnologias da informação.

Como pesquisa bibliográfica entendemos também o acesso à documentação via Internet. Na Internet existem muitos *sites* de instituições, organizações, grupos de pesquisa. Mas, mesmo tendo um grande leque de possibilidades de coleta de dados, priorizamos mais a análise do que a quantidade pura e simples.

Uma vez descritas as fontes bibliográficas, passamos a efetuar algumas considerações sobre as fontes empíricas que são os jornais sindicais, as entrevistas e as observações.

Optamos por efetuar as entrevistas via questionário, pois perguntas abertas tornam as respostas muito dispersas. Caso pudéssemos obter grande número de questionários preenchidos, estes originariam um banco de dados.

Com perguntas iguais e fechadas conseguimos fazer comparações. Um número reduzido de perguntas fechadas e algumas abertas proporcionam uma resposta rápida.

O local de aplicação do questionário, agência bancária, não favorece a disponibilidade de muito tempo para o preenchimento de questionários ou a realização de entrevistas muito longas. Neste sentido, nossa estratégia para coletar os dados teve que ir se modificando. Inicialmente, tentamos aplicar o questionário diretamente como os funcionários. Esta opção não foi bem aceita, devido ao ritmo de trabalho e a falta de tempo dos entrevistados. Como segunda opção, entregamos os questionários para serem preenchidos pelos entrevistados, ficando de recolhe-los em uma data combinada. Esta opção foi aceita por alguns. Para os casos mais extremos, entregamos os questionários, juntamente com um envelope selado para nós endereçado, a fim de que os entrevistados preenchessem os questionários e nos remetessem estes pelo correio.

Tentamos estas várias estratégias para que os entrevistados se sentissem a vontade para responder às questões. Também, asseguramos o anonimato do entrevistado, caso assim o quisesse, pedimos apenas que identificasse o tipo de instituição se pública ou privada.

Formulamos as perguntas tendo bem claro o que pretendemos saber dos entrevistados. Nosso questionário, ou melhor nossos questionários, consistem em formulários com 15 perguntas para os gerentes ou gerentes de atendimento, 15 perguntas para os líderes sindicais e 12 perguntas para os caixas ou escriturários. Além destas perguntas, também dispomos de campos de identificação, faixa etária, escolaridade e instituição em que trabalha (não o nome, mas se pública ou privada).

Fizemos esta primeira divisão entre bancários e líderes sindicais, pois consideramos que entrevistas somente realizadas com os líderes sindicais caracterizariam estes como os principais atores no processo que estamos estudando. Desta forma, o contraponto dos bancários, mesmo que em número reduzido, foi muito importante.

A opinião dos gerentes e gerentes de atendimento é importante, pois estes são os funcionários que desenvolvem as atividades consideradas principais no momento atual, ou seja, a “venda de produtos e serviços”. Já os caixas e escriturários representam os trabalhadores bancários mais tradicionais. Enquanto que os líderes sindicais, que também são bancários, seja gerentes, gerentes de atendimento, caixas e escriturários, ainda apresentam a interpretação do movimento sindical.

A principal questão que comparamos era a que solicitava do entrevistado a escolha dentre as palavras automação, terceirização, globalização, qualificação e racionalização, qual seria mais importante para explicar as transformações ocorridas na atividade bancária, nos últimos 10 anos.

Para não chegarmos logo nesta pergunta, fizemos perguntas iniciais sobre o tempo de trabalho do entrevistado. Se o entrevistado conseguiria descrever como

eram feitas as operações bancárias no início dos anos 90. Se o entrevistado percebia muitas transformações ocorridas nas atividades bancárias nos últimos 10 anos, solicitando que descrevesse algumas destas transformações.

Somente depois desta introdução é que chegamos na pergunta que consideramos principal.

Depois, fizemos perguntas relacionadas ao entendimento do entrevistado quanto a quais seriam as novas exigências de conhecimento para desempenhar as atividades bancárias, tanto para gerentes, como para caixas e escriturários. Se o uso de tecnologia tornava o trabalho mais confiável. Se existiram programas de qualidade total na instituição bancária em que o entrevistado trabalha.

Para os gerentes ou gerentes de atendimento ainda solicitamos o tempo que estes trabalhavam como gerentes. Quais as atribuições dos gerentes, atualmente. E se o serviço da gerência teve mais autonomia com a implantação da tecnologia.

Para os líderes sindicais, além das perguntas comuns, foi solicitado o tempo de atuação como líder sindical, além de opinião sobre a ausência de leis que regulamentem as inovações tecnológicas e a possibilidade destas serem implementadas.

Portanto, na entrevista verificamos até que ponto os trabalhadores bancários e dirigentes sindicais percebem este controle das novas tecnologias da informação sobre a atividade bancária. Estas entrevistas são confrontadas com estudos que abordam a utilização das novas tecnologias da informação.

Também estudamos jornais, principalmente do sindicato dos bancários, verificando a existência ou não de matérias referentes a implantação de novas tecnologias.

Efetuamos um estudo minucioso em todos os jornais disponíveis no Sindicato dos Bancários de Porto Alegre. Transcrevemos as matérias encontradas sobre a implantação das novas tecnologias da informação, e discussões sobre a terceirização.

Nas entrevistas tivemos o acesso a vários bancos, observamos as configurações das agências. Estas observações também fazem parte de nossas pesquisas empíricas.

Na parte dedicada para a exposição e análise de dados sobre as novas tecnologias da informação e o trabalho bancário destacamos um item como sendo o dos dados estatísticos. Isto não quer dizer que não existem dados estatísticos nas outras partes deste trabalho. Somente fizemos um tratamento gráfico para determinados dados que consideramos relevantes de serem destacados.

Nas diversas partes deste trabalho, e, principalmente nas entrevistas, nas análises de jornais e revistas, nas análises dos dados estatísticos, sempre confrontamos estas informações com outras pesquisas existentes sobre o assunto.

Assim, mesmo que muitas pesquisas não abordem diretamente a importância das novas tecnologias da informação, ou que estas apareçam junto com outros processos, a confrontação entre pesquisas, a análise dos dados, é de suma importância.

5 EXPOSIÇÃO E ANÁLISE DE DADOS SOBRE AS NOVAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E O TRABALHO BANCÁRIO

Esta parte de nosso trabalho é dedicada à exposição e análise de dados referentes a utilização das novas tecnologias da informação no trabalho bancário. Assim, analisamos e descrevemos as pesquisas em jornais e revistas sindicais, as observações e as entrevistas.

Também relacionamos nesta parte alguns dados estatísticos dispostos de forma gráfica. São alguns dados que consideramos relevantes de serem destacados. A forma gráfica nos auxilia na demonstração dos impactos das novas tecnologias da informação no trabalho bancário.

Mas, nós não nos detemos em uma mera descrição das matérias da literatura sindical, das entrevistas, das observações ou dos dados estatísticos, sempre relacionamos estes com outras pesquisas disponíveis.

Os bancários, muitas vezes, tiveram uma percepção bem mais apurada do processo de transformação de sua atividade. A seguir assinamos os levantamentos realizados em revistas e jornais sindicais, tentaremos verificar até que ponto os bancários conseguiram visualizar o processo de introdução do uso das novas tecnologias de informação. Se este tema aparece ou não com freqüência na literatura sindical.

5.1 JORNAIS E REVISTAS

Efetuamos pesquisas em jornais e revistas específicos da categoria bancária, arquivados no Sindicato dos Bancários de Porto Alegre. Estes jornais são tanto publicações do próprio sindicato, quanto jornais de trabalhadores de bancos, sejam eles públicos ou privados. Também, existem números mais recentes que já estão disponíveis na Internet no site do sindicato dos bancários. O período de pesquisa se concentra nos anos 90.

Como critério de seleção de matérias relevantes estão aquelas que enfocam a problemática da automação, informatização ou novas tecnologias da informação.

Os problemas decorrentes da utilização intensiva das novas tecnologias da informação no trabalho bancário já aparecem em uma matéria publicada em um jornal dos bancários de um banco privado no ano de 1991. A matéria apresenta bem a problemática das novas tecnologias da informação. Abaixo transcreveremos de forma resumida o artigo, tendo o cuidado de não apresentar o nome da instituição bancária, doravante denominada de Banco A, pois nosso interesse de pesquisa não está em assinalar este ou aquele banco, nominalmente, mais relacioná-los enquanto públicos, privados, de capital nacional ou estrangeiro.

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))

As novas tecnologias da informação estão presentes em uma matéria publicada no ano de 1993 em um banco público estadual, doravante denominado de Banco B. Neste momento as novas tecnologias, pelo menos neste banco estadual, ainda não são vistas como causa central de demissões. Abaixo descrevemos a matéria:

Na última reunião dos Delegados Sindicais foi cobrada com toda a razão a discussão e o levantamento que cada delegado sindical faria, de como anda a informatização nas suas bases.

Essa discussão é muito importante, pois, apesar de não ser a causa central de demissões em bancos privados, a informatização levada a cabo pelos banqueiros, toma este rumo.

Além disso, a automação trouxe consigo uma reestruturação dentro do banco, acabando com as [centralizadoras de dados], com transferências arbitrárias e o aumento dos casos de enfermidades de Lesões por Esforço Repetitivo (LER). A coordenação dos Delegados Sindicais, trará para a próxima reunião dos delegados, colegas que possam clarificar o processo de informatização que estamos passando. (Jornal de circulação interna do Banco B (banco público estadual)

Mas, um grande número de demissões é vinculado à utilização intensiva das novas tecnologias da informação, conforme matéria publicada no ano de 1995 em jornal dos funcionários de um banco público nacional, doravante denominado de

Banco C. Pelo menos seria a posição da diretoria deste banco, que é questionada pelos bancários. Conforme esta matéria:

Fala-se da necessidade de demitir 25 mil dos 35 mil funcionários. [O diretor] chegou a declarar à imprensa que “a conclusão do processo de informatização [do Banco C] tornaria dispensáveis cerca de 25 mil funcionários”.

O processo de automatização do sistema financeiro é irreversível e impõe profundas alterações no processo de trabalho. Daí concluir que as demissões são inevitáveis há uma grande distância. E má fé também.

A análise das alterações vividas pelos bancos privados nos últimos anos mostra que o enorme enxugamento executado, com redução do número de empregos no setor, deveu-se menos à automação dos serviços e mais pela opção concorrencial das empresas de limitar suas áreas de atuação no sistema, implantando a seletividade de serviços e clientes e retirando-se do chamado “varejo bancário”, que passou a ser atendido basicamente pelos bancos oficiais. Optaram ainda em redirecionar recursos para outros setores da economia, diversificando a atuação dos conglomerados. Esta opção estratégica é que foi preponderante para determinar a diminuição de empregos bancários, junto com a terceirização, flexibilização de jornada, etc. (...) (Jornal de circulação interna dos bancários do Banco C (banco público nacional))

Em meio a uma grande quantidade de jornais, revistas e informes diversos, estas matérias destacadas acima são as que mais diretamente discutem a problemática das novas tecnologias. Analisando a literatura sindical observamos que ocorreu um contraste entre a utilização intensiva das novas tecnologias da informação no trabalho bancário e a pouca existência de matérias que abordem diretamente este problema.

Tratamento diferenciado é aplicado à problemática da terceirização. Este assunto é constante na literatura sindical. Inicialmente são apresentadas denúncias quanto a condições de trabalho em empresas terceirizadas que prestam serviços aos principais bancos privados, são destacadas as baixas remunerações e inexistência de cláusulas como auxílio alimentação, entre outras. Em matéria

publicada em uma revista sindical, no ano de 1998, a problemática da terceirização está bem caracterizada:

Receita para aumentar lucros dos bancos, diminuindo direitos dos trabalhadores.

Conforme a Executiva Nacional dos Bancários, o número de empresas atuando como terceiras junto aos bancos cresceu tanto que quando uma instituição deixa os serviços de uma empresa terceirizada, pode repassá-los para outras seis. Com amparo legal no Enunciado 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST), uma revisão do Enunciado 256, a terceirização é apoiada pelos juristas vinculados ao direito empresarial. Para eles a terceirização é um instrumento de qualificação dos serviços do contratante. Mas há juristas, menos vinculados a esse setor, que criticam duramente o verbete, considerando que terceirizar só tem o objetivo de reduzir custos. Daí a crítica à hipocrisia neoliberal: se os custos da mão-de-obra terceirizada forem superiores a eles não interessa.

Os trabalhadores incluídos no rol do “terceirizáveis” pelas instituições bancárias são os empregados no transporte de valores, nos serviços de segurança e vigilância, telefonistas e compensadores de cheque. Isto é, são aqueles cujas atividades são consideradas “não essenciais” aos bancos. É bom lembrar que em 1993, a própria Fenaban afirmava que “as tarefas específicas de compensação de cheques e outros papéis passam a ser consideradas caracteristicamente bancárias”. Na época, recém ouvíamos falar em “flexibilização”. E nesses últimos cinco anos, mesmo com o enfraquecimento dos direitos trabalhistas, pouco mudaram os bancos e as atividades de compensação. (...) (Prosa e Verbo, Agosto/98, Revista do Sindicato dos Bancários do Rio Grande do Sul)

A terceirização também é relacionada, em muitos informes, como uma maneira de por em risco o sigilo bancário. Na publicação “*O Bancário (02/05/98)*”, é salientado o não cumprimento de um acordo entre Fenaban e Sindicato feito em 1993. Neste acordo seriam equiparados as remunerações dos trabalhadores em compensação de cheques e outros papéis. Mas, com a terceirização destas atividades pelos principais bancos, empresas de transporte de valores fazem a maior parte dos serviços bancários, desde digitação, processamento e compensação. Com os bancos ficam somente as tarefas de transacionar valores.

Em anos mais recentes, 2000- 2001, são debatidas a recente resolução do Banco Central (2707-março-2000) que possibilita o desempenho de atividades

bancárias em casas lotéricas, e comércio em geral. Abaixo transcrevemos algumas notícias veiculadas sobre a terceirização.

Transferência de serviços para as lotéricas coloca em risco a população e os trabalhadores.

Objetivo do governo federal é elitizar o atendimento dos bancos.

(O bancário, 28/2/2000)

Os trabalhadores sabem muito bem que, sorrateiramente, [esta instituição, o Banco D, público federal] vem preparando o terreno para a privatização. Um dos maiores indícios disso é a terceirização que vem sendo implantada dentro do banco.

A resolução 2707 do Banco Central (BC), do final de março [2000], que permite as casas lotéricas e ao comércio desempenhar atividades bancárias, é um “verdadeiro golpe contra a organização do Sistema Financeiro Nacional”, denuncia a Confederação Nacional dos Bancários (CNB). A partir dessa resolução do BC, desde uma padaria até uma empresa montada pelo próprio banco poderão abrir contas, realizar empréstimos e receber pagamentos, entre outros serviços.

(...) A categoria não pode ficar alheia a esses problemas que já começam a resultar em demissões. Por isso, os bancários [desta instituição], principalmente os caixas executivos, devem se negar a apoiar a terceirização e as cobranças de carnês e de tributos para a lotéricas e outras casas de comércio. Eles devem incentivar que os clientes paguem suas contas no próprio banco e inclusive, desestimular o débito em conta. (Informativo dos bancários do Banco D (público federal), 2000)

Sem termos pretensão de termos esgotado a pesquisa, pois não podemos afirmar que tivemos contato com tudo o que foi publicado no período, o que foi analisado nos remete a vários questionamentos. Podemos nos perguntar quais as razões do assunto automação não ser matéria constante nas publicações sindicais. Também podemos questionar a maior ênfase apresentada na problemática da terceirização. E os motivos pelos quais nem sempre a terceirização aparece relacionada com o uso de novas tecnologias. Pois, mesmo que a terceirização possa ter ocorrido antes do uso mais intensivo das novas tecnologias, as tarefas que hoje são terceirizadas somente o foram devido as possibilidades advindas das novas tecnologias da informação.

Na publicação *O Bancário*, de 25/5/98 são analisadas alguns elementos que talvez possam responder estas perguntas. Observa-se que necessariamente o avanço tecnológico não poderia produzir desemprego. O segmento bancário na década de 80 teria combinado avanço tecnológico com aumento de emprego. O Japão é exemplificado como uma economia de alta tecnologia e baixo desemprego. Portanto os impactos das inovações tecnológicas estariam na forma de como estas são introduzidas. No caso do Brasil, sua estagnação faz com que qualquer inovação tecnológica tenha como resultado o desemprego.

Estas considerações são coerentes, porém podemos nos perguntar se mesmo levando em conta o fato de que necessariamente inovação tecnológica não significa desemprego, qual o motivo de não serem colocadas cláusulas nos dissídios que tentassem diminuir ainda mais certos impactos do uso das novas tecnologias no trabalho bancário. Experiências de outros países não podem ser tomadas como certas no Brasil, onde a precariedade das relações trabalhistas é muito maior.

A seguir relacionamos alguns dados de observações feitas nas agências bancárias que foram alvo da aplicação de questionários. Relacionaremos estas imagens de eficiência e as dificuldades desta eficiência para os clientes e população em geral.

5.2 OBSERVAÇÕES

Nossa pesquisa com questionários a serem respondidos pelos gerentes, caixas e auxiliares de retaguarda nos possibilitou a visita a muitas agências de bancos privados, públicos, de administração federal e estadual. Nestas visitas observamos quais as características físicas das agências bancárias, verificamos se existiriam grandes diferenciações entre bancos ou se existe um padrão na disposição física das agências. Abaixo assinalamos as observações que achamos

mais interessantes e que nos possibilitam analisar os impactos do uso das novas tecnologias no interior das agências bancárias.

Existe um certo padrão comum, com poucas variações, para a maioria das agências bancárias.

Primeiramente, observamos a forma acesso a uma agência bancária. Esta se dá de forma livre, no horário bancário e, com a exigência de cartão magnético, fora do horário bancário, na maioria dos bancos.

Uma vez estando dentro da agência nós nos deparamos com os terminais de auto atendimento. O acesso a estes terminais somente é possível para aqueles clientes que possuem o cartão magnético e a senha. Nesta área de auto atendimento, em algumas vezes, encontramos funcionários para facilitar a operação dos equipamentos para aquelas pessoas que desconhecem os procedimentos.

Limitando-se com a área de auto atendimento está a porta com dispositivo que verifica a existência de metais. Todos os clientes para poderem ter atendimento dos gerentes, caixas e demais funcionários devem passar por esta porta. No caso do cliente estar com vários objetos que contenham metais deve mostra-los para o agente de segurança que controla a porta.

O atendimento dos gerentes é feito somente no caso do cliente ter algum serviço especial como aplicação, abertura de conta, seguros, etc. O atendimento nos caixas somente ocorre na absoluta impossibilidade do pagamento ou recebimento ser feito nos terminais de auto atendimento. O cliente deve estar disposta a aguardar um certo tempo em uma fila para utilizar o serviço do caixa.

A maioria dos serviços solicitados ainda exige do cliente o cartão magnético e a senha de sua conta corrente, mesmo consultando o gerente ou o caixa,.

Com as novas tecnologias da informação a agência bancária já não está restrita ao espaço físico de uma agência. Existem ramificações que vão desde terminais e agências lotéricas, supermercados, lojas, tabacarias, etc., até o acesso por telefone, Internet e celular. As lojas, os supermercados, as tabacarias, são

também responsáveis pelo atendimento da população que nem sempre possui conta corrente, mas que mesmo assim precisa pagar suas contas. Além disso, estes estabelecimentos possibilitariam um horário mais elástico para o recebimento dos pagamentos.

Também existem os clientes que acessam suas contas por telefone, celular e Internet, estes devem possuir o conhecimento necessário para a utilização destas novas tecnologias.

A agência bancária atual tem como uma de suas características marcantes o fato de possibilitar ou negar o acesso das pessoas em suas dependências, sejam estas dependências físicas ou virtuais. As novas tecnologias da informação criam códigos, programas, seqüências de instruções, senhas. Uma operação em um terminal de auto atendimento pressupõe a existência de um cliente treinado. Ele deve utilizar seu cartão magnético de uma forma determinada para que a máquina possa ler o número de sua conta. Ele deve ler as informações na tela e executa-las conforme a seqüência pré-estabelecida. Na Internet o processo é semelhante, exige familiarização com a utilização dos computadores, além de uma boa quantidade de sorte.

As mensagens que os terminais de auto atendimento ou computadores retornam ao cliente, no caso de impossibilidade de efetivação das tarefas, quase sempre são ofensivas. O cartão estaria inválido, a senha não confere, a operação é indevida. Os clientes mais persistentes podem tentar mais algumas vezes conseguindo efetuar a operação desejada, já aqueles que aceitam estas mensagens, ao pé da letra, ficam sem conseguir realizar o que desejam.

O ambiente no interior das agências bancárias atuais assume ares futuristas, isto contrasta com o que eram as agências bancárias de antigamente. Onde hoje existem máquinas que mostram o quanto o trabalho é eficiente, em outros tempos existiam muitas pessoas. Muitos trabalhadores, muitos caixas, muitos atendentes.

Ao entrar em uma agência, principalmente nas maiores, existia acesso direto para os caixas, para os escriturários responsáveis pelo atendimento e, na medida da necessidade, até para os gerentes.

Existiam funcionários conferindo assinaturas, realizando lançamentos, preenchendo formulários. Em muitos casos poderia ocorrer um relacionamento amigável entre o cliente e o caixa, o gerente ou o escriturário responsável pelo atendimento.

Também, ocorriam momentos de queixas, pois, muitas vezes, os clientes consideravam que os caixas faziam o trabalho de forma muito lenta, e reclamavam por isso.

Mas, atualmente, em uma área de auto atendimento as reclamações ocorrem de cliente para cliente. As pessoas que não entendem as operações ou até que apresentam deficiências visuais e motoras são alvo de muitos clientes apressados. Pois, as novas tecnologias da informação são o mais alto grau de desenvolvimento tecnológico já alcançado, são o que existe de mais eficiente, se ocorre algum problema é pelo fato de existirem muitas pessoas “mal preparadas”, que ficam atrapalhando o bom andamento do serviço.

Uma particularidade dos sistemas de auto atendimento, em que as operações são digitadas pelos clientes, é que o cliente se torna responsável por possíveis erros. No sistema anterior as autenticações do caixa eram conferidas, em caso de erro seria providenciada a correção. Os erros graves implicavam até mesmo em alguma punição. Já no sistema atual, quando o cliente erra na digitação de um pagamento, por exemplo, e a programação não consegue detectar este erro (falta a conferência intermediária), o erro pode significar a não aceitação de um pagamento, ou seja o cliente que executa uma operação “de graça” pode vir a ser prejudicado.

A forma como é programado o serviço de auto atendimento pressupõe um desempenho médio na efetivação das operações. Isto contrasta com a forma anterior de execução dos lançamentos e atendimentos nos caixas. Anteriormente,

conforme a habilidade do caixa, o atendimento poderia ser feito de forma bem mais rápida do que os demais colegas. Em determinadas situações inclusive eram cobradas dos caixas grandes quantidades de documentos autenticados. Já no caso das máquinas isto não ocorre, se for feito um estudo do tempo que é necessário para que cada operação seja efetivada, este tempo é fixo. Caso não ocorra nenhum problema tanto com o equipamento, quanto com o cliente, o tempo será o programado para a execução da operação, o auto atendimento não consegue produzir ganhos de tempo.

Estas observações fazem ressaltar uma característica interessante das inovações tecnológicas, esta característica não é exclusiva das agências bancárias, mas de todos os serviços que passaram a operar em tele-atendimento, Internet, auto atendimento; onde a máquina interpõe-se entre o cliente e a empresa prestadora de serviços. Neste uso da tecnologia o cliente está impotente, se está utilizando telefone ou Internet, caso não consiga realizar sua operação, fica no prejuízo. No caso de estar em uma fila para utilizar um terminal de auto atendimento, sua indignação desloca-se para os outros indivíduos, também clientes que estão em posição semelhante a sua.

Algumas das observações assinaladas acima nos mostram o quanto as tecnologias já nos afetam, nos afetam de tal maneira que já nem mais as percebemos. Dentro das agências bancárias os clientes efetuam operações, realizam trabalho não remunerado, mas não reclamam disto. São expostos a uma série de constrangimentos que não são exclusivos das agências bancárias, mas do uso das novas tecnologias da informação.

A seguir descrevemos as entrevistas feitas em diversas agências bancárias e com a liderança sindical. Nas entrevistas podemos verificar, nos bancários consultados, qual o peso que estes admitem para as novas tecnologias da informação.

5.3 ENTREVISTAS

Efetuamos entrevistas com bancários que atuam como gerentes ou caixas e auxiliares de retaguarda, além dos bancários que são líderes sindicais. Estas entrevistas foram executadas mediante o preenchimento de respostas em questionários específicos.

Os questionários foram entregues em bancos públicos e privados, em cada agência solicitamos que fossem preenchidos: um, pelos gerentes ou gerentes de atendimento, e outro, pelos caixas ou auxiliares de retaguarda.

A principal questão que queríamos testar era qual a percepção dos bancários e líderes sindicais sobre o fator que teria sido mais importante para explicar as transformações da atividade bancária. Enumeramos como opções: automação, terceirização, globalização, qualificação e racionalização. Tivemos a preocupação de não induzir respostas, assim, realizamos outras perguntas para que o entrevistado não se sentisse dirigido a responder desta ou daquela maneira. Também, efetuamos algumas perguntas tentando verificar até que ponto as tarefas bancárias são consideradas mais confiáveis atualmente. E, os atributos e termos de conhecimento necessários para o desempenho da atividade bancária.

A aplicação de questionários, pelo visto, não é muito usual no meio bancário, nas agências, mesmo dirigindo-se a gerência, as pesquisas são vistas com muita desconfiança. Não sabemos se devido ao ambiente interno de concorrência que transmite medo aos bancários onde qualquer resposta fora do protocolo poderia ser motivo de repreensão.

Mas, mesmo que não tenhamos conseguido retorno para todos os questionários entregues, aqueles questionários preenchidos nos proporcionam respostas interessantes. Em cada instituição bancária aplicamos um questionário para a gerência, gerente geral ou gerente de atendimento e outro para os bancários que tinham as tarefas de retaguarda ou caixa. Também aplicamos perguntas

semelhantes para a liderança sindical. Obtivemos retorno em bancos públicos de administração federal, privados, privados com controle de capital estrangeiro.

Cabe salientar que não temos a pretensão de estabelecermos uma amostra representativa. Simplesmente, tentamos estabelecer o que alguns bancários pensavam sobre as transformações na atividade bancária.

Abaixo analisamos a questão: “Dentre as palavras citadas abaixo qual consideras mais importante para explicar as transformações da atividade bancárias nos últimos 10 anos. (a) automação; (b) terceirização; (c) globalização; (d) qualificação; (e) racionalização.”

Nesta questão, a palavra automação teve a maior freqüência de respostas. Poderíamos caracterizar automação como sendo as novas tecnologias da informação, mas não o fizemos, pois o termo automação é muito mais usual no meio bancário. Além disso, se tivéssemos muito cuidado em explicar um termo como novas tecnologias da informação, também estaríamos induzindo a resposta.

A automação foi escolhida como palavra que melhor explicaria as transformações na atividade bancária nos últimos 10 anos principalmente pelos bancários com maior tempo de serviço. A globalização foi mais freqüente em bancários ligados a atividade sindical e líderes sindicais.

Um entrevistado assinala que a automação está presente na terceirização, na globalização, na qualificação e na racionalização.

A escolha da automação é confirmada na resposta para a pergunta: “Poderia se afirmar que as atividades bancárias tiveram muitas transformações nos últimos 10 anos? Sim ou Não? Cite alguns exemplos”. Segundo um dos entrevistados, nos últimos 10 anos ocorreu automação nos processos e evolução tecnológica. Outro entrevistado, salienta que o atual sistema bancário é complexo, com as informações sendo processadas automaticamente. Outro ainda enfatiza o uso das novas tecnologias com a introdução da Internet.

Como resposta afirmativa às transformações ocorridas na atividade bancária é citada a diminuição dos caixas e o aumento do auto atendimento.

Merecendo atenção estão as modificações na distribuição do quadro funcional: "A hierarquia diminui em função do desaparecimento de cargos".

Os entrevistados também observam o "aumento de participação dos Bancos estrangeiros" e a "mudança no perfil profissional, voltado para vendas".

Certamente as novas tecnologias associadas ao processo de globalização proporcionaram um grande aumento da participação de bancos estrangeiros no mercado nacional. A mudança de perfil tem relação direta com o uso de novas tecnologias, na medida que liberam o bancário das tarefas burocráticas e deixam livre para oferecer produtos e serviços para determinados seguimentos da clientela com maior capacidade econômica.

Muitas destas respostas destacadas na pergunta aberta que solicitava exemplos de transformações nas atividades bancárias nos últimos 10 anos, principalmente aquelas que ligam o bancário com um profissional de vendas, confirmam pesquisa de Segnini (1999), *"Reestruturação nos bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho"*. Neste estudo a autora tenta estabelecer qual seria a nova qualificação exigida pelo contexto de reestruturação produtiva dos bancos. Segundo a autora, a categoria bancária sempre foi altamente escolarizada, mas a reestruturação exigiria um grau ainda mais elevado de qualificação. Enquanto que os procedimentos a serem executados são cada vez mais simplificados devido ao uso das novas tecnologias. A maior exigência de escolaridade seria decorrência de serem estabelecidos critérios de privilégios para aqueles que ainda estão empregados.

A qualificação, segundo a perspectiva dos bancos "expressa a capacidade de competir, com sucesso, tanto com colegas de trabalho na execução de serviços internos, na busca de um desempenho diferencial cada vez melhor, como no mercado financeiro, vendendo produtos e serviços bancários." (Segnini, 1999, 200).

Neste momento convém questionar se não existe diferença entre qualificação e habilidade. Um vendedor de produtos e serviços bancários deveria possuir um vasto currículo que o capacitasse para o exercício de sua atividade?. Poderíamos considerar que um elevado grau de escolarização, necessariamente, possibilitasse uma maior habilidade em vendas? Ser um bom vendedor não relaciona-se muito mais a uma habilidade pessoal de boa comunicação? Tradicionalmente o vendedor, seja autônomo ou ligado a uma empresa comercial, tem melhor desempenho na medida em que possui a habilidade de ser extrovertido, bem articulado, bem falante, portanto, seu grau de instrução fica em segundo plano.

Ou seja, o alto nível de escolaridade atua muito mais como um critério de seleção de pessoal. O bancário vendedor, além de boa escolaridade, também deve ter boa capacidade de comunicação, a instrução é necessária mas não é suficiente.

As novas tecnologias da informação alteram os critérios utilizados para a seleção de mão-de-obra nos bancos. Quando o conhecimento de contabilidade era necessário empregavam-se bancários com maior habilidade na execução de rotinas burocráticas.

A mudança no perfil do bancário também aparece na resposta para a pergunta “Dentre as áreas de conhecimento citadas abaixo qual a de maior importância para o exercício profissional do bancário (gerência) (a) Mercado Financeiro; (b) Informática; (c) Contabilidade” ; obtivemos as seguintes respostas:

A grande maioria optou pela necessidade de conhecimento do mercado financeiro. A pergunta exigia somente uma resposta, porém esta ênfase no mercado financeiro, mostra que mesmo sendo considerado o conhecimento de informática importante para o exercício de um profissional polivalente, que este se utilize de toda a tecnologia disponível para o atendimento ao cliente, o mercado de capitais é uma necessidade da gerência. Não seria necessário um conhecimento muito profundo de informática para o seu exercício. Outro destaque é para o não mencionar a necessidade de conhecimentos em contabilidade. A profissão bancária, em qualquer

cargo, no período anterior ao uso de extensivo de novas tecnologias da informação, necessitava do conhecimento de contabilidade. Neste sentido, as novas tecnologias da informação incorporaram o conhecimento contábil nos programas de computador.

Mas, cabe salientar que esta necessidade de conhecimento mais concentrada no mercado financeiro é própria dos gerentes e gerentes de atendimento das agências. Pois conforme representantes de escalões mais elevados os funcionários mais graduados, aqueles que controlam as agências com seus gerentes e demais funcionários, necessitam ainda de sólidos conhecimentos em contabilidade, matemática financeira, além de mercado financeiro e informática.

A pergunta “Dentre as áreas de conhecimento citadas abaixo qual a de maior importância para o exercício profissional do bancário (escriturário) a) Mercado Financeiro, (b) Informática, (c) Contabilidade” apresenta a seguinte frequência. O conhecimento de informática aparece como a principal necessidade, porém os conhecimentos do mercado financeiro e de contabilidade também são citados. As atividades de retaguarda foram as que mais diminuíram com a implantação das novas tecnologias da informação, diminuição em termos numéricos, na quantidade de funcionários. Os que ainda restam em atividade certamente combinariam um conhecimento de contabilidade, o trabalho bancário mais tradicional, com os novos conhecimentos que seriam os de informática e de mercado de capitais. Nos caixas, a informática seria uma necessidade, não sabendo-se até que ponto este conhecimento seria muito diferente do conhecimento tradicional dos caixas, pois suas tarefas, mesmo que feitas no computador, têm normas e padrões de procedimento.

O trabalho bancário, que enfatiza a área de negócios, mantido em permanente estado de pressão competitiva, “exige um profissional com mais conhecimento de mercado, de produtos financeiro, de recursos de informática, de estratégias de venda e com mais iniciativa em termos de desempenho.” (Larangeira e Ferreira, 2000, 70).

Nos questionários aplicados duas perguntas, uma no questionário dos gerentes e outra no questionário dos bancários em geral, apresentavam a seguinte formulação “O uso da tecnologia no trabalho bancário possibilitou uma maior confiabilidade das operações executadas? sim ou não”. Estas perguntas tentavam verificar o grau de percepção dos entrevistados quanto a capacidade das novas tecnologias da informação de racionalizar o trabalho. Destas apresentarem-se como o mais alto grau de desenvolvimento da tarefa bancária. Como respostas possíveis somente seriam aceitas sim ou não.

A grande maioria considera que o uso da tecnologia no trabalho bancário tenha tornado este mais confiável. Destaca-se ainda que a liderança sindical dos trabalhadores tem algumas reservas quanto a confiabilidade do sistema. Mas, estas estão mais ligadas a uma crítica à terceirização. Segundo esta visão o trabalho executado por empresas terceirizadas seria muito mais ineficiente e sujeito a um número maior de erros do que aquele executado por bancários. Mesmo se levando em conta este questionamento à confiabilidade, não podemos desconsiderar a maior resposta afirmativa a grande confiabilidade que o uso da tecnologia possibilitou ao trabalho bancário.

A resposta afirmativa à confiabilidade do trabalho bancário com o uso das novas tecnologias da informação pode ser relacionada com a racionalização embutida nas novas tecnologias da informação. Muitos dos bancários que responderam aos questionários vivenciaram o processo anterior à introdução das novas tecnologias da informação. Os bancos eram instituições burocráticas por excelência. Os registros contábeis precisavam ser precisos, deveria ocorrer até mesmo uma redundância no registro, ou seja, ser feito mais de uma vez, para que não houvesse nenhuma margem de erro. Mas, no meio digital este processo apresenta-se extremamente simplificado, as rotinas complexas e redundantes são transformadas em programas. Os bancários, gerentes, caixas e escriturários percebem esta mudança. A confiabilidade é vista como positiva.

Outra pergunta, específica do questionário dos gerentes e gerentes de atendimento, tenta verificar se a tarefa de gerência teve maior autonomia com a utilização das novas tecnologias. A pergunta tem a seguinte formulação “A tarefa de gerência teve mais autonomia com o uso das novas tecnologias? sim ou não”. Apesar de ser positiva a confiabilidade do sistema, a grande maioria dos gerentes entrevistados considera que as novas tecnologias da informação tornaram as tarefas da gerência menos autônomas.

Não entramos no mérito em perguntar se a menor autonomia seria algo positivo ou negativo para os entrevistados. Mas quando comparamos aos atributos próprios dos gerentes tradicionais, quando as novas tecnologias da informação não estavam tão disseminadas, a autonomia destes era muito maior. Não eram estabelecidos tantos limites e restrições como os atuais. Em certo sentido parece uma contradição, as tecnologias da informação possibilitariam maior liberdade, fazem a maior parte do serviço, são mais confiáveis, mas, por outro lado, tornam a tarefa de gerência muito mais restrita.

O que um gerente faz, muda conforme o banco. Várias subdivisões e denominações foram criadas para os gerentes. Existiriam os gerentes de conta, gerentes de atendimento, gerentes gerais. Os gerentes gerais chefiariam a agência, enquanto existiriam diversos gerentes de conta ou negócios. Os gerentes de conta, negócios ou atendimento teriam uma autonomia bem mais restrita. Em certo sentido seu trabalho era anteriormente feito por outros funcionários de retaguarda, mas a utilização intensiva das novas tecnologias da informação possibilitaram o surgimento destas novas atribuições. Todo o cliente teria um gerente que cuidaria de seus interesses, a gerência de atendimento seria um privilégio, mas este privilégio na verdade também passa pelo crivo de um sistema informatizado, somente operações avalizadas pelo sistema poderão ser autorizadas.

Em muitas agências onde os questionários foram entregues observamos o perfil destes gerentes de atendimento, geralmente são universitários, o bem vestir é

uma exigência, e, no caso das mulheres, a preferência recai para as universitárias até determinada faixa etária.

Em suma, os questionários aplicados nos mostram que existe grande concordância entre os bancários sobre o papel que as novas tecnologias da informação, automação, desempenharam no processo de reestruturação de sua atividade. Mas as novas tecnologias da informação também são analisadas como eficientes pelos bancários, sejam gerentes ou escriturários, em que aplicamos os questionários.

Esta posição implica em uma dificuldade de serem feitas críticas quanto ao papel de controle da atividade bancária que o uso das novas tecnologias da informação possibilitou. A absorção de tarefas antes burocráticas, que na época eram as mais eficientes, por um sistema de informação confiável é assumida como o desenvolvimento natural da atividade bancária. Torna-se difícil uma crítica ao grande número de demissões, ou a outros processos paralelos como a terceirização vinculados com as novas tecnologias. As novas tecnologias da informação estão envolvidas em uma aura de eficiência.

Abaixo destacamos alguns dados estatísticos que mostram as grandes alterações ocorridas no trabalho bancário, nos últimos 10 anos.

5.4 DADOS ESTATÍSTICOS

Os dados estatísticos disponíveis podem nos dar pistas sobre os impactos das novas tecnologias da informação no trabalho bancário.

Primeiramente, efetuamos uma comparação entre o balanço social dos bancos, disponível no endereço eletrônico da Febraban. Efetuamos a comparação entre o ano de 1995 e o de 2000.

Nestes relatórios encontramos muitos dados estatísticos sobre o número de bancários, sua distribuição nas agências e postos, sua distribuição em termos de

escolaridade, tempo de serviço, etc. Destacamos algumas destas tabelas, principalmente aquelas que nos possibilitem analisar as modificações que as inovações tecnológicas empreenderam nos bancos.

Os impactos da novas tecnologias da informação são apresentados na tabela 1, que é uma descrição do perfil da estrutura administrativa nos bancos nacionais nos anos 1995 e 2000. Abaixo apresentamos a tabela1 e o gráfico 1 que é a representação gráfica desta tabela.

Tabela 1 **Estrutura administrativa nos bancos nacionais nos anos de 1995 e 2000**

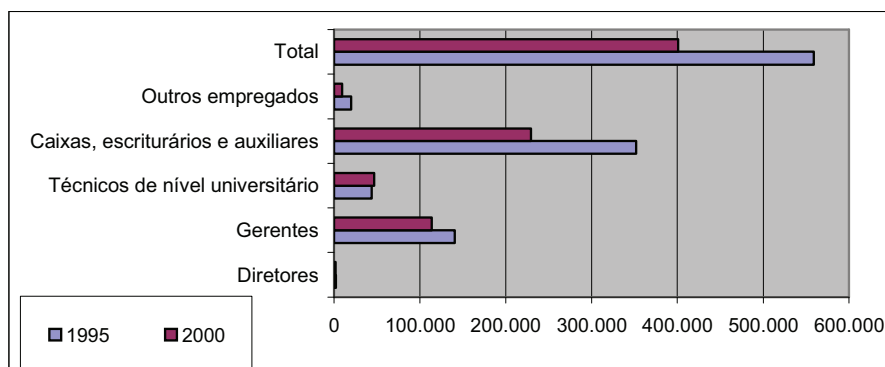
Categoria	1995	2000
Diretores (inclusive estatutários)	1.957	1.754
Gerentes, chefes supervisores	140.655	113.703
Técnicos de nível universitário	44.086	46.572
Caixas, escriturários e auxiliares, recepcionistas, secretárias, operadores	352.016	229.390
Outros empregados (contínuos, vigias, pessoal de limpeza etc.)	19.976	9.435
Total	558.691	400.854

Fonte: Balanço Social dos Bancos, Febraban e Resumo CNB/CUT, Balanço Social dos Bancos, Febraban, 1996

O gráfico1 mostra a distribuição das diferentes categorias da estrutura administrativa dos bancos no decorrer de cinco anos. A princípio, destacamos a diminuição de 157.837 postos de trabalho. Porém, esta não se distribuiu de forma homogênea em todas as categorias. Decresceu o número de diretores e gerentes, principalmente aqueles chefes e supervisores. As novas tecnologias possibilitam uma racionalização de tarefas, diminuindo chefias intermediárias. Os caixas, escriturários, auxiliares, recepcionistas, secretárias, operadores, apresentaram uma diminuição de 122.626 postos de trabalho. Esta categoria foi a que apresentou uma maior diminuição. Ai, também existiram atividades que puderam ser informatizadas e também terceirizadas. Na categoria outros empregados, a diminuição foi de 10.541 postos de trabalho. Esta categoria já não apresentava um grande número de funcionários, foi uma das primeiras a ser terceirizada, e, pelo desempenho continua

sendo alvo de terceirização. O único aumento verificou-se na categoria técnicos de nível universitário, 2.486 postos de trabalho.

Gráfico 1 Estrutura administrativa nos bancos nacionais nos anos de 1995 e 2000



A tabela 2 e o gráfico 2 mostram a distribuição dos bancários quanto à lotação, nestes dados também aparecem os impactos da utilização das novas tecnologias da informação, estes impactos são evidenciados tanto na forma de distribuição dos postos de trabalho quanto pelo número de trabalhadores menor na maioria dos tipos de lotação analisados.

Na distribuição do número de bancários por lotação, tabela 2 e gráfico 2, observa-se uma diminuição de 92.986 bancários em agências e postos de serviço. Já nas mesas e plataformas de atendimento remoto por telefone e terminais eletrônicos ocorreu um aumento de 2.203 postos de trabalho. A quantidade de produtos e serviços oferecidos por telefone não condiz com este pequeno aumento durante os últimos cinco anos. Certamente, muitos dos novos produtos e serviços são oferecidos através do serviço terceirizado. O número de postos de trabalho nos órgãos centralizados, tais como câmbio, *open market*, repasses, etc, aumentou

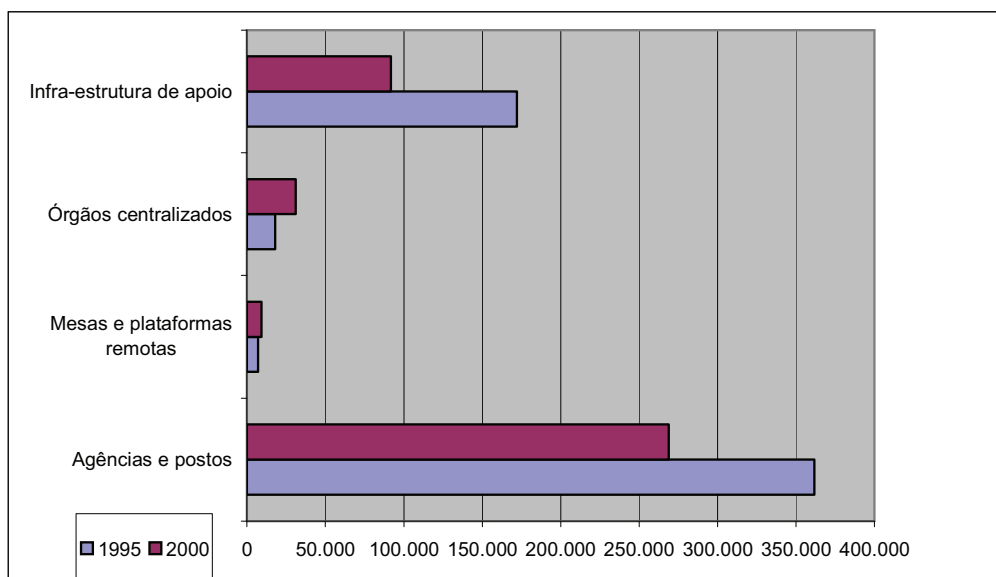
13.153 postos de trabalho. Isto mostra a alteração do perfil dos serviços bancários, com uma crescente atuação dos bancos no mercado de capitais.

Tabela 2 Distribuição do número de bancários por lotação nos bancos nacionais nos anos de 1995 e 2000

Lotação	31.12.1995	31.12.2000
Nas agências e postos de serviços	361.740	268.754
Em mesas e plataformas para atendimento remoto (fora das agências de forma centralizada, via telefone e terminais eletrônicos)	7.070	9.273
Em órgãos de negócios centralizados (câmbio, "open market", crédito direto ao consumidor, crédito imobiliário, repasses, etc	17.926	31.079
Na infra-estrutura de apoio (contabilidade, processamento de dados, serviços administrativos	171.955	91.748
Total	558.691	400.854

Fonte: Balanço Social dos Bancos, Febraban e Resumo CNB/CUT, Balanço Social dos Bancos, Febraban 1996

Gráfico 2 Distribuição do número de bancários por lotação nos bancos nacionais nos anos de 1995 e 2000



Também se observa, na tabela 2 e gráfico 2, que a segunda maior diminuição na quantidade de postos de trabalho se deu nas atividades ligadas à infra-estrutura de apoio, foram cerca de 80.207. Como infra-estrutura de apoio considera-se contabilidade, processamento de dados, serviços administrativos. Com a utilização intensiva de tecnologia, os setores de contabilidade já não necessitam de um grande número de funcionários. Os serviços administrativos também são muito mais racionalizados e transformados em fluxo digital. Porém, existe uma certa dificuldade em se entender a diminuição no setor de processamento de dados. Certamente poderia ocorrer diminuição, principalmente na digitação, entrada de dados, mas esta diminuição é maior devido a grande terceirização de certas atividades.

O estudo “*Reestruturação produtiva reduz emprego nos bancos*”, elaborado pelo DIEESE, no ano de 1997, traz dados ainda mais dramáticos. Em janeiro de 1989 a categoria contava com 812 mil trabalhadores, já em dezembro de 1996 tinha 497 mil. Em sete anos foram eliminados mais de 40% dos postos de trabalho. Esta diminuição faz parte de um ajuste estrutural. Este ajuste, conforme o estudo, deve-se a crescente globalização do sistema financeiro internacional, ao acirramento da concorrência internacional e nacional, aos planos econômicos (Cruzado e o Real) que reduziram os ganhos com a inflação e da crescente utilização da tecnologia. A tecnologia aparece como aliada da globalização, no oferecimento de produtos e serviços, e, na racionalização do processo de trabalho.

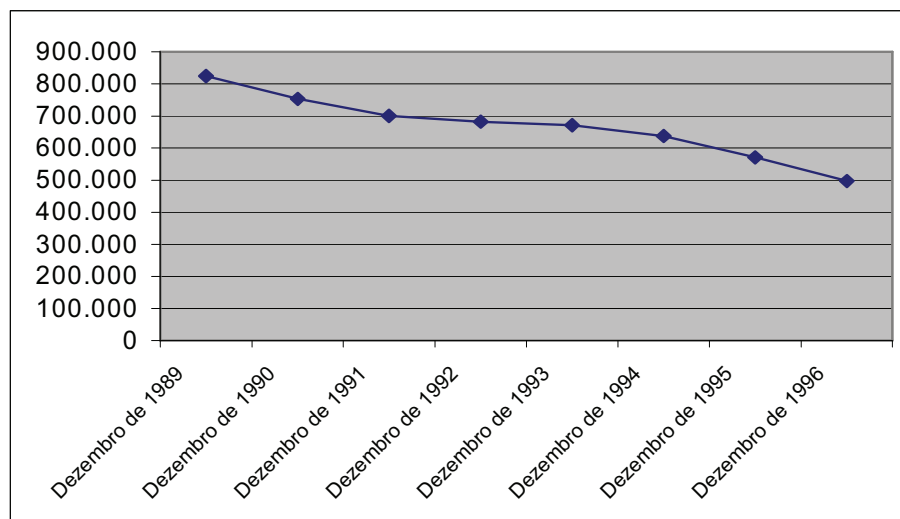
Tabela 3 **Número estimado de empregados no setor financeiro no Brasil (1) Dezembro**

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

Podemos visualizar, na representação do gráfico 3, a linha com marcadores que apresenta um sentido decrescente, ou seja não existe diminuição no número de desempregados. O decréscimo de postos de trabalho é constante.

Mais adiante, apresentaremos a tabela 4 e o gráfico 4, sobre a Evolução do Emprego entre químicos, metalúrgicos e bancários da Região de Campinas (1986 – 1997). Nesta tabela e gráfico, na categoria dos bancários, o desempenho negativo é semelhante, apresenta decréscimo constante, guardadas as proporções de se tratar de uma região. Mas com as outras categorias, mesmo apresentando decréscimo de emprego, também existem períodos de aumento nas contratações, ou períodos de estabilidade, onde o número de empregados permanece inalterado.

Ou seja, os dados das tabelas 3 e gráfico 3 são muito preocupantes, mostram uma situação que não foi somente momentânea, e, se teve sua maior intensidade neste período destacado, os seus efeitos foram tais que impediram qualquer reação, qualquer aumento na quantidade de empregados.

No estudo, "*Evolução Recente do Emprego Bancário no Brasil*", de julho de 1998, feito para a campanha salarial de 1998, são analisados vários fatores que contribuíram para a diminuição dos postos de trabalho. São destacados: a automação, novas formas de organização do trabalho, terceirização, fusões e incorporações e, nos bancos públicos, liquidação ou privatização, além do desrespeito a jornada de trabalho do bancário.

Estes destaques do estudo do DIEESE (1998), citados acima, já foram analisados em outras partes deste trabalho, interessa-nos confrontar com os dados da tabela 3 e do gráfico 3. O grande número de demissões e a não recuperação de pelo menos alguns postos de trabalho depois de serem executadas privatizações, terceirizações, fusões e incorporações, demonstra que as novas tecnologias da informação tornaram possível a execução do trabalho bancário com um número cada vez menor de trabalhadores.

No informativo nº 2, de novembro de 1999, "*O Emprego Bancário no Brasil, O emprego bancário no primeiro semestre de 1999*", é destacada mudança na velocidade da diminuição de postos de trabalho. Nos últimos seis meses de 1999 a taxa foi de 5,8%. Isto evidenciaria que o ritmo de demissões ocorridas no início do plano Real já não é o mesmo. Novas alterações na demanda da mão de obra serão justificadas muito mais pelas inovações tecnológicas e organizacionais.

Neste estudo já fica mais claro que as alterações provocadas pela introdução das novas tecnologias são irreversíveis, o ritmo das demissões diminui, mais o número de empregados não se estabilizou.

Em seu estudo, "*Reestruturação Produtiva e Negociação Coletiva nos anos 90*", Araújo, Cartoni e Justo fazem uma análise comparativa do processo de modernização e reestruturação na indústria e no setor bancário. O levantamento tem como base a cidade de Campinas (SP). Certas considerações podem valer para o nível nacional, apesar de existirem certas configurações que são específicas da região tratada.

Conforme a tabela 4 e o gráfico 4, entre os anos de 1986 até 1997 a categoria dos químicos apresentou pouca variação quanto ao número de empregados. Já a categoria dos metalúrgicos apresentou diminuição no número de empregados, intercalado com alguns períodos de aumento no número postos de trabalho, destacando-se os anos de 1989, de 1994 e de 1997. Já na categoria dos bancários a diminuição foi praticamente constante, somente no ano de 1995 ocorre um aumento de 350 postos de trabalho, mas isto é pouco para uma categoria que perdeu mais de 6000 postos de trabalho só na região de Campinas.

Analisando as negociações coletivas do químicos, metalúrgicos e bancários, tabela 4 e gráfico 4, as autoras relacionam algumas considerações que são importantes. Nas negociações dos metalúrgicos é observado que, apesar desta categoria apresentar intensas transformações no interior das empresas, no tocante às inovações tecnológicas e novas formas de gestão, estas não se refletem na pauta das negociações coletivas. Segundo as autoras, isto vem ao encontro daquilo que afirma Bresciani, em *“Reestruturação industrial e negociação coletiva: o sindicalismo brasileiro vai à luta”*, para ele, “o volume da ação sindical em face da questão tecnológica/organizacional é extremamente reduzido, se considerarmos o conjunto da indústria brasileira. No que diz respeito à negociação, ainda que uma série de pautas sindicais possa abordar o tema, acordos efetivos (mesmo que tácitos) são ainda exceções.” (Bresciani, *Apud* Araújo, Cartoni e Justo, 2001, 98)

Nos acordos com os bancários, as reestruturações advindas do fim das transferências inflacionárias nos bancos, fez com que a luta contra demissões fosse a principal bandeira sindical. Mesmo com cláusulas que multassem as demissões sem justa causa, estas continuaram a acorrer, pois o custo das demissões ainda era muito baixo. Também, segundo Araújo, Cartoni e Justo, não surgiram cláusulas que tratassem da terceirização, com exceção de uma comissão paritária instalada em 1995, nada mais foi objeto de acordo no que se refere a precarização e desregulamentação do emprego.

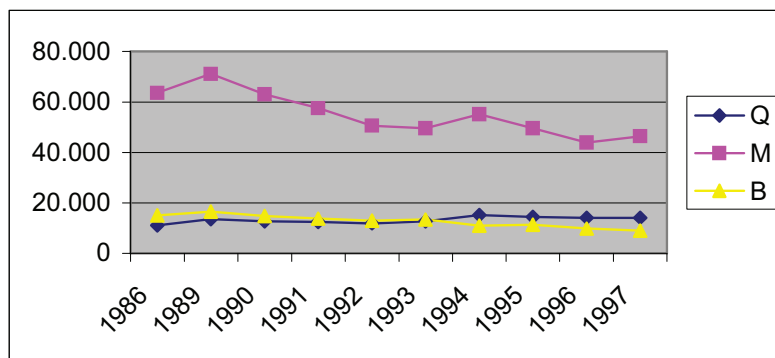
Assim, “ a velocidade com que as transformações ocorreram durante a década atropelou as possibilidades de o movimento sindical acompanhar e compreender as mudanças, dificultando a execução de estratégias de resistência e retardando a formulação de contrapropostas.” (Araújo, Cartoni e Justo, 2001, 105).

Tabela 4 **Evolução do Emprego entre Químicos, Metalúrgicos e Bancários da Região de Campinas (1986 –1997)**

	Anos									
	1986	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997
Q	11.072	13.542	12.780	12.524	11.905	12.719	15.223	14.466	14.095	14.116
M	63.554	71.095	62.929	57.502	50.591	49.600	55.059	49.570	43.919	46.390
B	15.038	16.609	14.774	13.819	13.011	13.378	11.023	11.373	9.849	9.007

Fonte: Elaborada por Angela Maria Carneiro Araújo, Daniela Maria Cartoni, Carolina Raquel D. Mello a partir do banco de dados da Rais/Ministério do Trabalho

Gráfico 4 **Evolução do Emprego entre Químicos, Metalúrgicos e Bancários da Região de Campinas (1986 –1997)**



Legenda: Q - Químicos, M – Metalúrgicos, B – Bancários.

Levando-se em conta os estudos apresentados acima, resta ter contato com levantamentos mais recentes. Os levantamentos recentes deveriam possibilitar uma análise mais detalhada dos impactos que o uso das novas tecnologias ocasionaram. Muitas variáveis acabam sendo consideradas ao mesmo tempo. A terceirização é

um exemplo, em que categoria poderia ser contabilizado o número de postos de trabalho abertos em empresas terceirizadas que atuam no sistema financeiro?

Os empregados terceirizados que prestam serviço para os bancos são enquadrados em outras categorias profissionais para que não recebam os mesmos benefícios dos bancários. Assim, perde-se a quantidade real de pessoas que trabalham em atividades relacionadas aos bancos.

Como conclusão preliminar, desta parte, destacamos que os bancários que responderam aos questionários, boa parte, percebeu o peso das novas tecnologias da informação nas transformações do setor bancário. Os textos destacados da literatura sindical também demonstram a percepção de alguns bancários sobre este tema. Porém, os impactos da utilização intensiva das novas tecnologias da informação não foram alvo de acordos sindicais ou legislação trabalhista. Talvez as transformações tenham ocorrido de forma muito rápida, não dando chance para alguma reação. Mas, qualquer reação de parte da categoria bancária ou de outras categorias que possam sofrer os impactos das novas tecnologias da informação requer de estudos, cada vez mais aprofundados, deste fenômeno que são as novas tecnologias.

6 CONCLUSÃO

Como nosso objeto de estudo é bastante dinâmico, o uso das novas tecnologias da informação tanto aplicadas à atividade bancária, como ao trabalho em geral, as nossas conclusões apresentam-se bastante provisórias.

Em nosso estudo enfrentamos uma série de dificuldades. Dificuldades na aplicação de questionários, na coleta de dados, na existência de trabalhos que enfatizassem a importância do estudo das novas tecnologias da informação na atividade bancária. Estudos que verificassem o controle das novas tecnologias na atividade bancária. Estas dificuldades são bastante contrastantes com a existência destas novas tecnologias. De um lado, os clientes nas instituições bancárias têm as informações de suas contas correntes atualizadas *on-line*. Os bancos podem realizar simulações de empréstimos, avaliações de risco, calcular o custo/ benefício das operações. Mas, por outro lado, esta tecnologia veloz não é tão veloz quando se trata de estudar os impactos da informática na atividade bancária, no nível de emprego. Os pesquisadores da Sociologia do Trabalho não conseguem ter o mesmo acesso aos dados, necessários para realizar uma boa pesquisa.

Outro aspecto a destacar, são as formas de se perceber o papel da tecnologia. Um nível é o representado pelas pessoas que trabalham diretamente com as inovações tecnológicas. Os bancários que viveram o processo de transformação de sua atividade. Em outro nível estão os seus representantes sindicais, mesmo que trabalhem com a tecnologia, já apresentam outras leituras e outras influências para uma caracterização de sua importância. Em um terceiro

nível, estariam os pesquisadores deste tema, como apresentam uma análise mais ampla, tendem a relacionar inúmeros aspectos, dignos de estudo, sem dúvida, mas que dificultam na elaboração de estratégias mais diretas na ação dos trabalhadores.

Neste aspecto, que se relaciona aos pesquisadores de Sociologia do Trabalho, principalmente sobre o trabalho bancário, também podemos considerar a dificuldade na obtenção de dados, na aplicação de pesquisas. Uma Sociologia do Trabalho que tivesse a experiência da Sociologia Industrial Americana, e sua facilidade de acesso, certamente conseguiria estudar este processo de reestruturação da atividade produtiva. A Sociologia Industrial Americana estudava as dificuldades na implantação do fordismo/taylorismo. As novas tecnologias da informação possibilitariam estudos estatísticos muito mais amplos do que os realizados naquela época.

Do que foi desenvolvido nos capítulos anteriores, cabe destacar que as novas tecnologias da informação possibilitam o aumento da produtividade do trabalho e o controle do processo de trabalho. O controle manifestava-se no fordismo/taylorismo, com a possibilidade de controle do processo de trabalho, através da divisão do trabalho e racionalização de movimentos. Com a divisão do trabalho e racionalização de movimentos, os conhecimentos, as habilidades dos trabalhadores são incorporadas como elementos do processo de trabalho. Os trabalhadores vão, gradativamente, perdendo o controle sobre as tarefas que executam. Nos bancos, por exemplo, com as novas tecnologias da informação, as rotinas burocráticas que tinham passado por um processo de normatização, são digitalizadas, transformam-se em um conjunto de instruções executadas seqüencialmente por meio de programas. Muitas tarefas já não são executadas por pessoas, mas continuam fazendo parte do mecanismo burocrático-informatizado.

O momento anterior a introdução das novas tecnologias da informação na atividade bancária, as receitas advindas da atividade financeira tinham que possibilitar o pagamento dos salários dos trabalhadores, pois o serviço burocrático,

informatizado em menor grau, precisava de um grande número de bancários. Após a utilização, em grande escala, das novas tecnologias da informação, as receitas foram divididas para um número bem menor de trabalhadores. Mesmo considerando-se que estes trabalhadores recebam um salário muito maior do que os bancários de tempos atrás, na sociedade, de modo geral, é bastante problemática a existência de grande quantidade de pessoas desempregadas.

As novas tecnologias da informação apropriaram-se dos conhecimentos bancários adquiridos durante anos. Assim como o taylorismo que separava a gerência, que conhecia, dos trabalhadores, que executavam o trabalho. Ou de outras formas primitivas de cooperação, da maquinaria, da indústria fordista, que se utilizou e se apropriou do trabalho coordenado de inúmeros trabalhadores.

O problema desta forma de apropriação está na sua completa eficiência. Uma vez que os sistemas computadorizados racionalizam as tarefas, estas não retornam às suas formas anteriores de realização.

Nas formas anteriores de alcançar a produtividade do trabalho: cooperação, fordismo, por exemplo, ocorria uma relação bastante instável entre capital e trabalho. O controle sobre o processo de trabalho não conseguia ser absoluto. O capital precisava de grande quantidade de trabalho humano. Assim, mesmo que num primeiro momento, quando da implantação de uma nova forma de organização, ocorresse um maior domínio do capital sobre a força de trabalho. Com o passar do tempo a força de trabalho ia conquistando benefícios.

Já, com o uso das novas tecnologias da informação, a necessidade de força de trabalho é cada vez menor, não deixando de existir, é claro. Mas, esta necessidade decrescente aumenta o desemprego. Com o desemprego maior, menos trabalhadores estão ligados a uma estrutura sindical capaz de tentar reverter o processo de desigualdade entre o capital e o trabalho.

Portanto, quando enfatizamos que as novas tecnologias são importantes objetos de estudo, queremos instrumentalizar a análise. Valorizar a importância de

leis que possibilitem amenizar os efeitos da aplicação em massa das novas tecnologias da informação. As novas tecnologias necessitam de leis que regulamentem sua introdução. Por exemplo, ganhos de produtividade deveriam vir seguidos de diminuição na jornada de trabalho.

Mas, também queremos destacar que a solução para o problema do uso intensivo de novas tecnologias não pode ser pensada como sendo somente com um acordo entre o trabalho e o capital. Pois, no atual contexto de competitividade, a forma mais racional e mais produtiva é aquela que utiliza menor número de funcionários. Assim, qualquer empresa vai querer trabalhar para ser mais competitiva. Mas o Estado, através de certas políticas de isenção, poderia incentivar a permanência de um contingente maior de trabalhadores, com cargas horárias menores, em empresas que utilizassem as novas tecnologias da informação. Para o Estado, um maior número de trabalhadores empregados amplia a base de contribuição para os tributos recolhidos pelo consumo, em âmbito Federal, Estadual e Municipal.

Esta retrospectiva aqui apresentada poderia servir de consulta para futuros processos de introdução do uso de novas tecnologias da informação em outras atividades.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABRAMO, Laís e MONTERO, Cecília. A Sociologia do Trabalho na América Latina: Paradigmas Teóricos e Paradigmas Produtivos. Rio de Janeiro, In: *BIB*, nº 40, 2º semestre, 1995, p. 65-83.
- 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.
- BARBARINI, Neuzi. *Trabalho Bancário e Reestruturação Produtiva: Implicações no Psiquismo dos Trabalhadores*. Porto Alegre, 2001. UFRGS. Dissertação (mestrado) no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional.
- BANCNET *Balanço 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.
- CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2000/2001, FENABAN, CNB.
- CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO ADITIVA 2000/2001, CONDIÇÕES ESPECÍFICAS, ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL.
- DIEESE. REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA REDUZ EMPREGO NOS BANCOS. Boletim DIEESE. n° 198, setembro de 1997.
- DIEESE. *EVOLUÇÃO RECENTE DO EMPREGO BANCÁRIO NO BRASIL*. TEXTO N° 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 n° 2, Novembro de 1999. “O Emprego Bancário no Primeiro Semestre de 1999A”. <<http://www.dieese.org.br>>
- DUPAS, Gilberto. *Economia global e exclusão social*. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
- ESPOSITO, Kathy Helena. *Relações de gênero e reestruturação bancária: outras pulsações*. Porto Alegre, 2001, UFRGS, Dissertação (mestrado) no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional.
- FEBRABAN. *BALANÇO SOCIAL DOS BANCOS*; <<http://www.febraban.org.br/balanco1.asp>>, [11/04/2002].
- FOLHA SINDICAL ESTADUAL, Informativo dos Funcionários da Caixa Econômica Federal, RS, 01/6/2000.
- FORTUNA, Eduardo. *Mercado Financeiro: Produtos e Serviços*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1997.
- GRISCI, Carmem Lúcia lochins. *Trabalho, tempo e subjetividade: a reestruturação do trabalho bancário*. Porto Alegre, 2000. Tese (doutorado) PUCRS, Programa de Pós-Graduação em Psicologia.

HARVEY, David. *Condição Pós-Moderna: Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo: Loyola, 1999.

ITAÚ SANDO NÓS, Jornal dos Bancários do Itaú – 27-6-1991.

JINKINGS, Nise. *O mister de fazer dinheiro: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário*. São Paulo, Boitempo/ Sindicato dos Bancários-SP, 1995.

JAMESON, Fredric. *Pós-modernismo: a lógica cultural do capitalismo tardio*. São Paulo: Ática, 1996.

JORNAL CORREIO DO POVO – Porto Alegre- 18 de abril de 2002.

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.

LEITE, Marcia de Paula e SILVA, Roque Aparecido da Silva. A Sociologia do Trabalho frente à Reestruturação Produtiva: Uma Discussão Teórica. In: *BIB*, Rio de Janeiro, nº 42, 2º semestre de 1996, p. 41-57.

LEITE, Márcia de Paula e RIZEK, Cibele Saliba. Projeto: Reestruturação produtiva e qualificação. In: *Educação & Sociedade*. Campinas (SP): CEDES, 1997, ano XVIII, nº 58, julho/97, p. 178-198.

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).

NOSSA VOZ, Jornal dos Bancários do Banrisul, 20/6/2000.

NOSSA VOZ, Jornal dos Bancários do Banrisul, 1/3/1993.

NOSSA VOZ, Jornal dos Bancários do Banrisul, 7/8/1992.

OFFE, Claus. *O trabalho como categoria sociológica fundamental*. Trabalho e Sociedade, Vol I. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 25/5/2001.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 4/9/2000.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 8/9/2000.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 28/8/2000.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 12/01/1999.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 25/11/1999.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 1/12/1999.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 25/5/1998.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 2/6/1998.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 24/3/1997.

O BANCÁRIO, Jornal do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, 21/8/1997.

O ESPELHO , Jornal dos Bancários do Banco do Brasil, SP, Fevereiro, 1995.

O ESPELHO , Jornal dos Bancários do Banco do Brasil, 27/8/1999.

PROSA E VERBO, Revista Unificada do Sindicato dos Bancários do Rio Grande do Sul, número 8, Agosto de 1998.

PROSA E VERBO, Revista Unificada do Sindicato dos Bancários do Rio Grande do Sul, número 7, Julho de 1998.

PROSA E VERBO, Revista Unificada do Sindicato dos Bancários do Rio Grande do Sul, número 3, Janeiro de 1998.

PROSA E VERBO, Revista Unificada do Sindicato dos Bancários do Rio Grande do Sul, número 1, Setembro de 1997.

RAMALHO, José Ricardo. Trabalho e sindicato: posições em debate na sociologia hoje. *Dados*. [online]. 2000, vol.43, no.4 [citado 01/11/2002], p.00-00. <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S001152582000000400006&lng=pt&nrm=iso>

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.

SEGNINI, Liliana. Feminização do Trabalho Bancário. In: BRUSCHINI, C. e SORJ, B. *Novos olhares: mulheres e relações de gênero no Brasil*. São Paulo: Marco Zero: Fundação Carlos Chagas, 1994.

SILVA, Lorena Holzmann da. Automação. In. *Trabalho e Tecnologia: Dicionário Crítico*. Petrópolis,RJ/ Porto Alegre: Vozes/Editora da Universidade, 2000.

SORJ, Bila. Sociologia do Trabalho: Mutações, encontros e desencontros. In: *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, vol. 15, número 43, junho 2000, p. 25-34.

VIGILIA, Jornal dos Funcionários do Meridional,

WEBER, Max. *Economia y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva*. México: Fondo de Cultura Económica. 1996.

_____. *Ensaio de Sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

ANEXOS

Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Centro de Ciências Humanas
Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais Aplicadas

Formulário de Entrevista: Gerentes ou Gerentes de Atendimento

- 1) A quanto tempo trabalhas como bancário? _____
- 2) A quanto tempo trabalhas como gerente? _____
- 2) Que tipo de tarefas os bancários efetuavam no início dos anos 90 (90-95)?

- 3) Podemos dizer que naquela época existia uma diferenciação bem clara entre as tarefas executadas pelos cargos de: Gerente, Escriturário e Caixa.
() sim () não
- 4) Poderia se afirmar que as atividades bancárias tiveram muitas transformações nos últimos 10 anos?
() sim () não
Cite alguns exemplos:

- 5) Que tipo de atribuições poderiam ser caracterizadas como atribuições próprias de trabalhadores bancários, atualmente?

- 6) Quais as atribuições próprias dos gerentes, atualmente?

- 7) Dentre as palavras citadas abaixo qual consideras mais importante para explicar as transformações da atividade bancária nos últimos 10 anos.
 - a) automação
 - b) terceirização
 - c) globalização
 - d) qualificação
 - e) racionalização

8) Explicar a razão da escolha.

9) Dentre as áreas de conhecimento citadas abaixo qual a de maior importância para o exercício profissional do bancário. (gerência)

- a) Mercado Financeiro
- b) Informática
- c) Contabilidade

10) Dentre as áreas de conhecimento citadas abaixo qual a de maior importância para o exercício profissional do bancário. (escriturário)

- a) Mercado Financeiro
- b) Informática
- c) Contabilidade

11) O uso da tecnologia no trabalho bancário possibilitou uma maior confiabilidade das operações executadas?

() sim () não

13) A instituição bancária na qual trabalhas aplicou nos últimos dez anos programas de qualidade total?

() sim () não

14) A tarefa de gerência teve mais autonomia com o uso de novas tecnologias?

() sim () não

15) Tens mais algumas questões que gostarias de mencionar como contribuição para nossa pesquisa? Quais?

Identificação: Faixa Etária: () 18-25 () 25-35 () 35-45 () mais de 45

Escolaridade: _____

Banco () Público de administração estadual () Público de administração federal

() Privado

Observação: Este questionário se destina única e exclusivamente para auxílio nas pesquisas empíricas da Dissertação de Mestrado de Sônia Rosane Netz. As informações prestadas são confidenciais. Na Dissertação de Mestrado as informações serão abordadas somente na forma de estatísticas, tornando-se absolutamente impessoais. O entrevistado tem toda a liberdade de deixar de responder alguma pergunta que não o deixe a vontade ou a qual não tenha um total entendimento. Qualquer dúvida poderá ser solucionada no telefone (51) 33159463

Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Centro de Ciências Humanas
Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais Aplicadas

Formulário de Entrevista: Líderes Sindicais

- 1) A quanto tempo trabalhas como bancário? _____
- 2) Por quantos anos atuas como líder sindical? _____
- 3) Caso tenhas mais de 10 anos de atividade responder: Que tipo de tarefas os bancários efetuavam no início dos anos 90?

- 4) Podemos dizer que naquela época existia uma diferenciação bem clara entre as tarefas executadas pelos cargos de: Gerente, Escriturário e Caixa.
() sim () não
- 5) Poderia se afirmar que as atividades bancárias tiveram muitas transformações nos últimos 10 anos?
() sim () não
Cite alguns exemplos:

- 6) Que tipo de atribuições poderiam ser caracterizadas como atribuições próprias de trabalhadores bancários atualmente?

- 7) Dentre as palavras citadas abaixo qual consideras mais importante para explicar as transformações da atividade bancária nos últimos 10 anos.
a) automação

- b) terceirização
 - c) globalização
 - d) qualificação
 - e) racionalização
- 8) Explicar a razão da escolha.

- 9) Dentre as áreas de conhecimento citadas abaixo qual a de maior importância para o exercício profissional do bancário. (gerência)
- a) Mercado Financeiro
 - b) Informática
 - c) Contabilidade
- 10) Dentre as áreas de conhecimento citadas abaixo qual a de maior importância para o exercício profissional do bancário. (escriturário)
- a) Mercado Financeiro
 - b) Informática
 - c) Contabilidade
- 11) O uso da tecnologia no trabalho bancário possibilitou uma maior confiabilidade das operações executadas?
- () sim () não
- 12) Sua instituição bancária aplicou nos últimos dez anos programas de qualidade total?
- () sim () não
- 13) As alterações ocorridas durante os últimos dez anos, principalmente quanto a constante diminuição do número de bancários poderiam ser mais brandas caso existissem leis que regulamentassem as demissões?
- () sim () não
- 14) Em um contexto nacional que prioriza a flexibilização da CLT ainda seria possível serem lançadas novas leis que regulamentassem as conseqüências das relações entre trabalho e tecnologia?
- () sim () não
- 15) Tems mais algumas questões que gostaria de mencionar como contribuição para nossa pesquisa? Quais?

Identificação:

Faixa Etária: () 18-25 () 25-35 () 35-45 () mais de 45

Escolaridade: _____

Banco () Público de administração estadual () Público de administração federal

() Privado

Observação:

Este questionário se destina única e exclusivamente para auxílio nas pesquisas empíricas da Dissertação de Mestrado de Sônia Rosane Netz. As informações prestadas são confidenciais. Na Dissertação de Mestrado as informações serão abordadas somente na forma de estatísticas, tornando-se absolutamente impessoais. O entrevistado tem toda a liberdade de deixar de responder alguma pergunta que não o deixe a vontade ou a qual não tenha um total entendimento. Qualquer dúvida poderá ser solucionada no telefone (51) 33159463.

Universidade do Vale do Rio dos Sinos
Centro de Ciências Humanas
Programa de Pós-graduação em Ciências Sociais Aplicadas

Formulário de Entrevista: Caixas ou Escriturários

- 1) A quanto tempo trabalhas como bancário? _____
- 3) Que tipo de tarefas os bancários efetuavam no início dos anos 90 (90-95)?

- 3) Podemos dizer que naquela época existia uma diferenciação bem clara entre as tarefas executadas pelos cargos de: Gerente, Escriturário e Caixa.
() sim () não
- 4) Poderia se afirmar que as atividades bancárias tiveram muitas transformações nos últimos 10 anos?
() sim () não
Cite alguns exemplos:

- 5) Que tipo de atribuições poderiam ser caracterizadas como atribuições próprias de trabalhadores bancários, atualmente?

- 6) Dentre as palavras citadas abaixo qual consideras mais importante para explicar as transformações da atividade bancária nos últimos 10 anos.
a) automação
b) terceirização
c) globalização
d) qualificação
e) racionalização
- 7) Explicar a razão da escolha.

- 8) Dentre as áreas de conhecimento citadas abaixo qual a de maior importância para o exercício profissional do bancário. (gerência)
- a) Mercado Financeiro
 - b) Informática
 - c) Contabilidade
- 9) Dentre as áreas de conhecimento citadas abaixo qual a de maior importância para o exercício profissional do bancário. (escriturário)
- a) Mercado Financeiro
 - b) Informática
 - c) Contabilidade
- 10) O uso da tecnologia no trabalho bancário possibilitou uma maior confiabilidade das operações executadas?
- sim não
- 11) A instituição bancária na qual trabalha aplicou nos últimos dez anos programas de qualidade total?
- sim não
- 12) Tem mais algumas questões que gostaria de mencionar como contribuição para nossa pesquisa? Quais?

Identificação:

Faixa Etária: 18-25 25-35 35-45 mais de 45

Escolaridade: _____

Banco Público de administração estadual Público de administração federal
 Privado

Observação:

Este questionário se destina única e exclusivamente para auxílio nas pesquisas empíricas da Dissertação de Mestrado de Sônia Rosane Netz. As informações prestadas são confidenciais. Na Dissertação de Mestrado as informações serão abordadas somente na forma de estatísticas, tornando-se absolutamente impessoais. O entrevistado tem toda a liberdade de deixar de responder alguma pergunta que não o deixe a vontade ou a qual não tenha um total entendimento. Qualquer dúvida poderá ser solucionada no telefone (51) 33159463