

CENTRO UNIVERSITÁRIO RADIAL

WILSON BRANCAGLIONI DA SILVA

**SISTEMA BANCÁRIO:
TECNOLOGIA E SUA RELAÇÃO COM O EMPREGO**

**São Paulo
2009**

WILSON BRANCAGLIONI DA SILVA

SISTEMA BANCÁRIO

Monografia apresentada ao Centro
Universitário Radial como requisito
parcial para obtenção do título de
especialista: MBA em Gestão
Empresarial e Psicologia
Organizacional.

ORIENTADOR (a): Prof^o Ms. Sergio Ricardo Silva Schreiner

São Paulo
2009

FICHA CATALOGRÁFICA

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Silva, Wilson Brancaglioni da.

Sistema Bancário/Wilson Brancaglioni da Silva – São Paulo, 2009.

77 f. ; 30 cm

Monografia (Pós-Graduação – MBA em Gestão Empresarial e Psicologia Organizacional) – Centro Universitário Radial, 2009.

Bibliografia: f. 75-77

1..Sistema Bancário 2. Metodologias 3. Ferramentas. 4. Prazo.

I. Título

CDD
658.4

WILSON BRANCAGLIONI DA SILVA

**SISTEMA BANCÁRIO:
TECNOLOGIA E SUA RELAÇÃO COM O EMPREGO**

Monografia apresentada ao Centro
Universitário Radial como requisito
parcial para a obtenção do título de
especialista: MBA em Gestão
Empresarial e Psicologia
Organizacional.

Aprovada em de de

BANCA EXAMINADORA

**Professor Ms. Sergio Ricardo Silva Schreiner – Orientador
UniRadial Estácio**

Professor _____ – Examinador
UniRadial Estácio

Professor _____ – Examinador

AGRADECIMENTOS

Ao Prof. Sergio Ricardo Silva Schreiner pelos conhecimentos transmitidos, pela orientação e incentivo no desenvolvimento deste trabalho

Não posso crer que nossa existência não tenha sentido, que seja mero acidente, como nos querem convencer alguns cientistas. A vida e a morte são determinadas demais, por demais implacáveis, para que sejam puramente acidentais. (Chaplin, 1977).

RESUMO

A relação entre tecnologia bancária e emprego refere-se à postura adotada pelas instituições financeiras em busca de alta lucratividade e redução de custos operacionais. A automação bancária reduziu o contingente de trabalhadores e aumentou a eficiência gerencial, reduzindo cargos de menor qualificação. A tecnologia da informação pode ser considerada a mais recente e influente das tecnologias inseridas na sociedade, trazendo consigo uma série de impactos bem como a necessidade de pesquisas para o melhor entendimento desse novo fenômeno. Essa monografia visa analisar as mudanças ocorridas no ambiente de trabalho e no setor bancário com a implantação tecnológica e as conseqüências do desemprego e seus impactos psicossociais. A crise no emprego nunca foi tão grave como agora, pois não se encontra alternativas para a massa excedente de trabalhadores que perdem seus empregos para a tecnologia. Considerando as inovações tecnológicas e os novos métodos de administração no setor bancário, a necessidade de qualificação profissional constante para manter-se empregado torna-se uma exigência implacável, responsabilizando o profissional pela manutenção de seu emprego ou pela perda do mesmo.

Palavras-chave; Tecnologia Bancária, emprego no setor bancário.

ABSTRACT

The relation between banking technology and employment refers to the stance adopted by banking institutions in search of high profits and reduction of operating costs. Banking automation reduced the numbers of workers and increased managerial efficiency, reducing positions of less qualification. Information technology can be considered the most recent and influential technology inserted in our society. Its impact has called for the need of research in order to understand this new phenomenon. This paper aims at analyzing changes occurred at the work environment and in the banking sector with technological implementation and the consequences of unemployment and its psycho-social impacts. The employment crisis has never been as serious as it is now, since there are no alternatives for the excess mass of workers who lose their jobs to technology. Considering the technological innovations and new methods of administration in the banking sector, the need for constant professional qualification to remain employed, becomes a ruthless demand making the employee responsible for keeping or losing their job.

Keywords: Banking Technology, employment in the banking sector.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Total de atendimento em canais alternativos.....	44
Gráfico 2 Bancários segundo escolaridade e sexo	61
Gráfico 3 Bancários segundo a escolaridade e as faixas de remuneração	61
Gráfico 4 Bancários segundo a duração dos vínculos empregatícios	62

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Transações Bancárias por origem em unidades	45
Tabela 2 – Número de Contas Cartão de Débito e Internet Banking em milhões	46
Tabela 3 – Terceirização / Outsourcing.....	59
Tabela 4 – Bancários segundo as faixas de escolaridade	60
Tabela 5 – Evolução do emprego bancário no Brasil 1990 a 2005	70

LISTA DE SIGLAS

ATM – Automatic Teller Machine

CPD – Centro de Processamento de Dados

CEAB – Comissão Especial de Automação Bancária

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Sócio-Econômicos

Febraban – Federação Brasileira de Bancos

FHC – Fernando Henrique Cardoso

FMI – Fundo Monetário Internacional

FETEC – SC – Federação dos Trabalhadores em Empresas de Crédito de Santa Catarina

GM – General Motors

LERs – Lesões por Esforços Repetitivos

RAIS – Relação Anual de Informações Sociais

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
1.1 QUESTÃO DA PESQUISA.....	17
1.2 CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS	17
2. CONCEITO DO TRABALHO E SUAS FORMAS DE ORGANIZAÇÃO	18
2.1 ECONOMIA DO MERCADO E SUA RELAÇÃO COM O TRABALHO	19
2.2 O TAYLORISMO	21
2.3 O MÉTODO CIENTÍFICO E O TRABALHADOR PADRÃO.....	22
2.4 O FORDISMO	23
2.5 A RESISTÊNCIA DOS TRABALHADORES.....	24
2.6 O TOYOTISMO.....	25
3. TERMO TECNOLOGIA.....	28
4. GÊNESE DA AUTOMAÇÃO BANCÁRIA	34
4.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM BANCOS	36
4.2 CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS.....	40
4.3 AUTOMAÇÃO BANCÁRIA NOS DIAS ATUAIS	42
5. RELAÇÃO SAÚDE E TRABALHO	47
5.1 SAÚDE DO TRABALHADOR BANCÁRIO	48
6. EMPREGO BANCÁRIO	52
7. QUALIDADE TOTAL	63
8. A CRISE DO SINDICALISMO	65
CONSIDERAÇÕES FINAIS	71
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75

1. INTRODUÇÃO

As inovações tecnológicas nos últimos anos e modelos de gestão implantadas pelas instituições financeiras atualmente, bem como a desregulamentação dos direitos do trabalho, que são marcas do sistema capitalista atual, o modelo visa aumentar sua eficiência gerencial para obtenção de lucros extraordinários.

Assim, o objetivo desta pesquisa visa investigar as mudanças organizacionais no sistema bancário, bem como sua relação com o emprego e o novo perfil do trabalhador bancário. O primeiro capítulo trata dos conceitos de trabalho e suas formas de organização.

De acordo com Jinkings (1995, p. 45) os banqueiros investiram entre US\$ 2 bilhões e US\$ 3 bilhões nos anos de 1992 e 1993 na compra de computadores e software e conquistaram lucros crescentes, enquanto o emprego bancário acumulou taxas negativas desde fevereiro de 1990, bem como o índice de rotatividade na categoria é bastante alto. No período entre 1989 e 1993, o grande aumento da produtividade do trabalho bancário, consequência da intensificação dos processos automatizados e das novas estratégias organizacionais implementadas, gerou intensa redução de postos de trabalho no setor.

Com a implantação dos CPD, segundo Jinkings (1995, p. 48) há um processo de fragmentação e esvaziamento no conteúdo do trabalho bancário tradicional, conhecedor de contabilidade e detentor de uma visão mais global no processo de trabalho.

Podia-se notar de acordo com Jinkings (1995, p.49-50) uma polarização entre, de um lado, grande número de trabalhadores não qualificados, executores de tarefas simplificadas e rotineiras, e de outro, uma minoria qualificada junto aos novos postos de trabalhos vinculados à informática (programadores e analistas de sistemas, especificamente) e às gerências especializadas.

Há contradição da necessidade entre as novas ferramentas tecnológicas e a necessidade de capacitação profissional e educacional, conforme entrevista de uma bancária veterana:

A automatização, de um lado, se exige técnicos, uma elite que pensa o trabalho bancário, para a maioria vai tomando o trabalho cada vez menos qualificado. Porque, na verdade, você confere o trabalho da máquina. Qualquer pessoa pode fazer. Ou você digita os dados. Você vai alimentar a máquina, digitar, você tem que ser rápida na mão. (Lourdes, chefe de atendimento de banco estatal, 1993.). (JINKINGS,1995, p.89).

Outro ponto importante está no enfraquecimento do sindicato, pois de acordo com Jinkings (1995, p. 101) o aumento da automatização e a difusão dos serviços de auto-atendimento nos bancos vêm diminuindo radicalmente a eficácia das greves enquanto instrumento de pressão. Portanto, este instrumento, tão utilizado na década de 80, coloca os trabalhadores em desvantagens, pois o processo de automação permite que os serviços eletrônicos continuem sem causar o efeito desejado.

Diante disso Jinkings (1995, p.105) define o desenvolvimento tecnológico a serviço do capital transforma grande parte da força de trabalho bancária em coisa descartável.

Tendo em referência as ponderações citadas esta pesquisa propõe o conhecimento da tecnologia utilizada pelos Bancos conhecendo as fases das revoluções industriais e suas conseqüências para a manutenção dos empregos até os dias atuais. Estão presentes ainda, literatura referente à reestruturação produtiva, trabalho bancário.

Segundo Segnini (1998) as novas formas de organização do trabalho referem-se à eliminação de postos de trabalho e sua flexibilização em que o trabalhador torna-se multifuncional por meio de inovações tecnológicas. De acordo com a autora os postos que mais sofreram com este modelo são os de menor grau de qualificação, tais como escriturário que ocupavam funções de caixa, digitação e separação de documentos.

O segundo capítulo trata da gênese da automação bancária e suas implantações. Conforme Jinkings (2002, p.16) desde os anos 80 a reestruturação dos sistemas bancários teve como objetivo um novo conceito financeiro em que grandes fusões ou incorporações e privatizações de instituições bancárias ocorreram em todo o mundo durante a década de 80. Essas transformações acompanhadas de racionalização produtiva resultaram em índices crescentes de

desemprego, bem como subemprego e no aumento de pressão nos ambientes de trabalho.

No terceiro capítulo trata da saúde bancária e suas conseqüências e no quarto capítulo a relação da tecnologia com o emprego. No Brasil a partir da metade da década de 90 as transformações ocorridas seguiram os modelos internacionais e o capital estrangeiro aumenta sua participação no sistema. A partir das novas formas produtivas do capital ocorrem mudanças nas condições laborais do bancário em que muitos trabalhadores sujeitam-se a sobrecargas de trabalho e uma realidade marcada pelo medo, insegurança e problemas de saúde.

De acordo com Jinkings (2002, p.17), por conta desta classe trabalhadora estar diretamente ligada aos movimentos do capital, está entre os mais atingidos pelas mudanças atuais do movimento do capital.

De acordo com a Febraban (2008) nos últimos 11 anos, os bancos reduziram a categoria, de 655 mil empregados, para 400 mil trabalhadores. Ao mesmo tempo, o setor registrou um aumento no número de contas correntes de 44 milhões para 72 milhões.

De acordo com Montecarlo César Júnior (2009) o corte nos postos de trabalho, somado ao aumento no volume de serviço, resultou em novas pressões aos bancários, dentre as quais o cumprimento de metas, desrespeito a jornada de trabalho e, conseqüentemente, agravos a saúde física e mental dos trabalhadores.

A tecnologia que se originou nos bancos por meio de ATMs (Automatic Teller Machines), denominados terminais de transferências de fundos ou ainda caixas eletrônicos que foram os precursores das máquinas de auto-atendimento sendo a vanguarda desse processo, e bem a frente de países do primeiro mundo.

A falta de emprego sempre foi relacionada, no Brasil, com o fraco desempenho da economia, no entanto, no setor bancário este argumento não esteve presente, pois a evolução da informática esteve pari passu com a informatização dos bancos e segundo Montecarlo César Júnior. (2009) esteve dividida em etapas:

- 1960 construções dos grandes Centros de Processamentos de Dados (CPD);
- 1980 Mini computadores e sistemas on-line;
- 1980 Agências bancárias que dispõem de terminais interconectados;
- A exteriorização do sistema bancário para residências, lojas e escritórios.

Considerando que estamos na terceira Revolução Industrial percebemos que o desenvolvimento tecnológico causara um contingente de desempregados visto que novos empregos não surgirão na mesma velocidade que em outras revoluções industriais, como bem definiu Montecarlo César Jr. (2009)

1.1 QUESTÃO DA PESQUISA

Considerando os investimentos das instituições financeiras em tecnologia da informação, bem como a mudança do perfil do trabalhador bancário e sua relação com o emprego, a indagação a ser respondida por esta pesquisa: Qual o impacto da automação e reestruturação bancária sobre o emprego?

1.2 CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS

A presente pesquisa foi pautada por análises bibliográficas que tratam de temas importantes para o objeto da mesma tais como: conceito do trabalho e suas formas de organização, gênese da automação bancária e sua implantação, saúde dos trabalhadores bancários e sua relação com o emprego.

2. CONCEITO DO TRABALHO E SUAS FORMAS DE ORGANIZAÇÃO

Segundo Oliveira & Mañas (2004, p.55), definir trabalho consiste em conhecer o quanto a realização humana é difícil, pois trata-se de um projeto inacabado, ou seja, homem realizado no sentido absoluto não existe o que nas da à idéia de que o trabalho sempre foi associado a algo desagradável e torturante..

No entanto a busca da realização é inerente ao ser humano, portanto, a ação transformadora do ambiente gera momentos de satisfação, de realização de seus projetos e quando concluídos estimula-o a buscar novos projetos.

Sem dúvida, o homem evoluiu através do trabalho, ampliou sua expectativa de vida e adquiriu novos conhecimentos sobre si e sobre o mundo que o cerca.

A sociedade capitalista está basicamente dividida entre aqueles que são os donos dos meios de produção e aqueles que, para produzir, só possuem sua força de trabalho. Os capitalistas determinam o que e como vão ser produzidos os bens que serão vendidos no mercado.

Já aqueles que detêm a força de trabalho vão participar desse processo como assalariados, seja diretamente nas fábricas e plantações ou, então, no comércio ou em prestação de serviços.

Trabalho é a atividade humana que transforma o meio ambiente através do dispêndio de capacidades físicas e mentais. Dos gregos às sociedades modernas, o homem procura sua realização por meio do trabalho.

Por que o trabalho e a realização estão em constante conflito? De acordo com Oliveira & Mañas (2004, p.55), o tema torna-se relevante quando consideramos as condições de trabalho e as possibilidades do homem realizar-se por meio dele.

Esse conflito refere-se ao fato do homem ter organizado a sociedade de modo que, para a maioria dos trabalhadores, que realizam estes trabalhos o fazem sem ser algum projeto pessoal, ou seja, realizam projetos de outros.

Portanto, a forma como o homem organizou a sociedade, para a maioria dos trabalhadores, o trabalho que desenvolvem torna-se opressivo e estafante. Por exemplo, a construção das pirâmides do Egito não era projeto de centenas de escravos era um projeto do faraó.

Apesar dos trabalhadores que construíram estas pirâmides não encontraram alguma satisfação, isto não quer dizer que eles serão eternamente infelizes, pois o homem é criativo e inventivo ao desenvolver espaços de liberdade, ou seja, são verdadeiros guetos de resistência que possibilitam o prazer.

Atualmente o desenvolvimento tecnológico aumentou à automação, bem como a situação do emprego e as características do trabalho possibilitando uma discussão acerca dos objetivos do trabalho.

Considerando esta nova ordem, a busca por soluções de integração com a tecnologia, onde os objetivos possam desenvolver uma sociedade mais justa e superem as desigualdades entre os homens de modo que todos possam desfrutar das conquistas da humanidade.

O desemprego é uma característica atual de que o trabalho precisa ser repensado a fim de construirmos uma base para nova organização da sociedade.

O feudalismo e escravismo eram uma formação social muito desigual, no entanto, os participantes desta sociedade tinham papéis definidos nesta estrutura. Com o surgimento do capitalismo uma nova realidade foi apresentada caracterizada pela existência de excluídos do sistema tornando-se uma característica inerente a este novo modelo.

Portanto, o trabalho da forma que é organizado atualmente é a forma como cada ser humano vai construir o seu lugar social, ou seja, o critério para a realização do trabalho passa a ser o de acumulo de capital.

2.1 ECONOMIA DO MERCADO E SUA RELAÇÃO COM O TRABALHO

Segundo Smith (1979), a crise do sistema feudal, cria um novo sistema econômico, social e político: o capitalismo. A característica essencial do novo sistema é o fato de, nele, o trabalho ser assalariado e não servil, como no feudalismo. Outros elementos típicos do capitalismo: economia de mercado, trocas monetárias, grandes empresas e preocupação com o lucro.

Para as elites que comandavam este novo sistema, o trabalho livre era a forma ideal, no entanto, a produção excedente para a troca no mercado com novas técnicas de produção e de organização fazia desaparecer o trabalho livre, ou seja, o

trabalhador para sobreviver numa economia do mercado deveria submeter-se as imposições de quem detinha os lucros.

Quem tem maior lucro é quem compra e revende mercadoria e não quem a produz. Por isso, o capital se acumula na circulação (comércio) e não na produção (indústria). O capital acumulado na circulação foi investido na produção, promovendo a aceleração industrial, transformando os industriais nos grandes capitalistas e a indústria na atividade econômica fundamental, em substituição do comércio.

De acordo com Smith (1979) o trabalhador assalariado se instala definitivamente, fazendo desaparecer o trabalhador independente, dono dos seus meios de produção, portanto, pode-se afirmar que à essência do capitalismo é a separação entre o capital e trabalho.

A separação entre o capital e trabalho cria dois tipos de homens livres: o trabalhador livre assalariado, que vive da venda de sua força de trabalho e o burguês, ou capitalista, que detém os meios de produção. A revolução industrial iniciado na Inglaterra, entre os séculos XVII e XIX, consolidou esta separação.

A etapa atual do capitalismo nos países desenvolvidos é chamada de capitalismo financeiro. Nele o sistema bancário, as grandes companhias financeiras se tornam dominantes e passam a controlar as demais atividades: indústria, comércio, agricultura e pecuária.

Assiste-se ao processo de concentração de empresas que se tornam cada vez mais poderosas, assumindo uma dimensão internacional: são as multinacionais. Dado o enorme processo de concentração, esta fase é também denominada de capitalismo monopolista.

2.2. O TAYLORISMO

Segundo Oliveira & Mañas (2004, p.62) o taylorismo é um sistema que valoriza o tempo na elaboração de algum trabalho, baseado em estudos do norte-americano Frederick W. Taylor (1856-1915), utilizando-se um controle eficaz na realização deste.

De acordo com Oliveira & Mañas (2004, p.62) o taylorismo é um método científico de racionalizar a produção, economizando tempo mediante a eliminação de gestos e atitudes improdutivas.

Segundo Oliveira & Mañas (2004, p.63) o tempo tornou-se uma mercadoria, a programação das tarefas mais simples exige um controle de forma que possamos aproveitar o máximo sem desperdícios, portanto, segundo Taylor, a produção dependia do trabalhador e para garantir sua eficácia, utilizava-se de planejamento e estudos dos movimentos utilizados para realização de alguma tarefa.

O ritmo da máquina seria cronometrado sendo esse o tempo produtivo do trabalhador que deveria ser menos politizado e resistente ao controle, possibilitando o aumento da produtividade suprimindo gestos desnecessários e comportamentos supérfluos de modo que pudesse maximizar seus lucros em menos tempo.

O taylorismo ficou conhecido como um método científico do trabalho, no entanto, sua repercussão deu-se na classe trabalhadora que travou grandes lutas nos países onde este sistema foi introduzido. Pode-se afirmar que esse método alcançou outros setores da sociedade, no esporte, atividade doméstica, lazer, enfim, busca-se o máximo de rendimento do tempo.

Atualmente existem programas de treinamento desses manuais e receitas que ensinam a aproveitar bem o tempo, ou seja, render o seu dia de modo que maximize resultados em menor espaço de tempo.

O tempo útil é a idéia central que o taylorismo introduziu na sociedade de modo que existe um relógio moral que nos pressiona contra o ócio, no entanto, as lutas dos trabalhadores possibilitam uma nova forma de organizar o processo de trabalho e todas as atividades da vida social conforme aponta Oliveira & Mañas (2004, p.63).

2.3 O MÉTODO CIENTÍFICO E O TRABALHADOR PADRÃO

Segundo Rago & Moreira (1984), para Taylor para cada tarefa e movimento do trabalhador existe uma ciência, ou seja, um saber fazer profissional, portanto, dentre as inúmeras soluções apresentadas pelos operários a mais criativa e racional para executar um trabalho é a que vai gerar mais lucro.

Portanto as determinações das tarefas não deveriam ser deixadas a cargo dos operários e sim estudadas por cientistas do trabalho para que as fases de planejamento e execução sejam separadas.

Os estudos de Taylor demonstram a vantagem de planejar cientificamente em comparação com outras formas de execução de trabalho e para chegar aos resultados satisfatórios ele procurou idealizar o operário bovino, ou seja, forte e dócil. O método pretende premiar os produtivos e punir os indolentes. Novamente as palavras de Taylor não poderiam ser mais esclarecedoras de acordo com Rago & Moreira (1984):

Quanto à seleção científica dos homens, é fato que nessa turma de 75 carregadores apenas cerca de um homem em oito era fisicamente capaz de manejar 47,5 toneladas por dia. (...) Ora, o único homem em oito capaz desse serviço não era em sentido algum superior aos demais que trabalhavam na turma. Aconteceu apenas que ele era do tipo do boi - espécime que não é tão raro na humanidade, nem tão difícil de encontrar que seja demasiado caro. Pelo contrário, em um homem tão imbecil que não se prestava à maioria dos tipos de trabalho.

Considerando que a organização científica do trabalho estivesse limitado à produção e a classe trabalhadora, o taylorismo invade outros setores da sociedade, como, por exemplo, campo da medicina, realização de uma simples atividade doméstica.

O fácil acesso aos produtos industrializados, tais como sabão, tecido, manteiga etc. facilitou o trabalho doméstico ampliando o tempo livre, porém, as facilidades apresentadas tornaram-se um problema, pois gerou um vazio.

É neste contexto que o taylorismo é introduzido na organização do trabalho doméstico, assim a mesa de passar roupa, por exemplo, deveria estar colocado no lugar certo de modo que facilitasse as atividades diárias num mínimo tempo.

A utilização destes métodos encontrou adeptos até mesmo no campo da medicina, por exemplo, numa operação os instrumentos fossem distribuídos de forma tal que permitiria realizar operações em menos tempo.

2.4 O FORDISMO

De acordo com Castel (1998, p.230), o fordismo teve sua origem nos EUA por Henry Ford (1886-1947) no pós-guerra. O método consistia na continuidade do taylorismo aliada à principal inovação (a linha de montagem), ou seja, inclusão de uma esteira rolante que transportava as peças de montagem.

Este método exigia apenas atividade motora em que o trabalhador impedido de locomover-se, se confundia com a própria máquina e era obrigado a manter um ritmo de produção.

A nova indústria, trabalhando pelo processo de padronização, lançou em 1903 o seu primeiro carro: O modelo A. O sucesso foi total, no entanto, motivado pela concorrência lançou novos modelos seguindo a seqüência das letras para os novos modelos produzidos.

No entanto ao invés de produzir vários modelos a Ford passou a produzir apenas um, o modelo Ford T, que foi introduzido no mercado em 1908, esse modelo não era produzido para ricos e sim para nova classe que surgia, a classe média, que era um novo mercado a ser explorado.

A linha de montagem despersonalizou o trabalhador que mesmo com salários elevados havia alta rotatividade nas fábricas, pois era insuportável a vida dentro das fábricas. A melhor crítica a esse método encontra-se no filme “Tempos modernos”, de Charles Chaplin.

Como regime de acumulação, o fordismo privilegiou a produção voltada para o mercado interno, pois as padronizações das técnicas repetitivas baratearam os custos de produção.

Dessa forma, o modelo fordista pode ser entendido por uma série de características tais como meticulosa separação entre projeto e execução, iniciativa e atendimento a comandos, liberdade e obediência, invenção e determinação.

Os métodos fordistas e tayloristas eram aplicados em conjunto, encadeando tarefas sincronizadas com o objetivo de produção em grande escala, pois era uma sociedade de consumo e para tal condições foram criadas:

O fordismo está longe de se basear exclusivamente na invenção da “cadeia de linha de montagem quase automática” e na política salarial de um industrial americano. Entretanto, é a partir de Ford que se afirma uma concepção da relação salarial segundo a qual “o modo de consumo é integrado nas condições de produção”. E isso é suficiente para que amplas camadas de trabalhadores – mas não todos os trabalhadores – saiam da situação de extrema miséria e de insegurança permanente que tinha sido sua condição desde há séculos. (CASTEL, 1998, p.231).

2.5 A RESISTÊNCIA DOS TRABALHADORES

Segundo Oliveira & Mañas (2004) este método que exigia apenas atividade motora acarretava problemas, pois a segmentação das funções e o trabalho alienado, ao ser levado as últimas conseqüências criam problemas de saúde em milhões de trabalhadores uma vez que o ritmo da linha de montagem é constante.

As péssimas condições de trabalho é outra característica deste processo que favorecem os acidentes de trabalho, bem como danos a saúde física e mental diante da insegurança dos locais de trabalho.

De acordo com Oliveira & Mañas (2004) para manter a disciplina quanto ao método ferramentas foram utilizadas tais como repressão e rotatividade do emprego, diante disso aumentou a pressão das classes trabalhadoras que por meio de greves e representantes sindicais discutiram novas formas da organização do trabalho.

Segundo Oliveira & Mañas (2004) apesar de o modelo ser controlador do saber do trabalhador, o ser humano na maioria das vezes tende a ser criativo de modo que encontre maneiras de inovar o ambiente de trabalho, para tanto, uma das formas de pressão utilizada pelos trabalhadores é a operação padrão que consistia em seguir a risca todas as normas de operação e segurança no trabalho.

É importante destacar que culturalmente, o Fordismo representa uma mudança importante no mundo do trabalho, pois, contraditoriamente, fortaleceu a identidade da classe trabalhadora.

De acordo com Oliveira & Mañas (2004) este fortalecimento se deu com a massificação das linhas de montagem em todos os processos produtivos. Isso aconteceu também por obrigarem milhões de pessoas, com origem, raça, idade e sexo diferentes, a um convívio cotidiano em grandes unidades de produção e em constante colaboração entre si.

Esta padronização social se estendeu no enfrentamento dos problemas comuns dos trabalhadores. Os sindicatos, os partidos, as associações e outras inúmeras entidades são espaços de produção de uma cultura própria dos trabalhadores.

2.6 O TOYOTISMO

De acordo com Antunes (2002), o toyotismo é um modo de organização da produção capitalista que se desenvolveu a partir da globalização do capitalismo na década de 1980. Surgiu no Japão após a II guerra mundial, mas só a partir da crise capitalista da década de 1970 é que foi caracterizado como filosofia orgânica da produção industrial (modelo japonês), adquirindo uma projeção global.

O Japão foi o berço da automação flexível, pois apresentava um cenário diferente dos Estados Unidos e da Europa: um pequeno mercado consumidor, capital e matéria-prima escassa, e grande disponibilidade de mão de obra não-especializada, impossibilitavam a solução taylorista-fordista de produção em massa.

O sistema Toyota de produção pode ser associado à metáfora do organismo, pois define as relações entre organização e o meio, enfoca a sobrevivência como objetivo central, valoriza a inovação e finalmente desprende a busca da harmonia entre estrutura, tecnologia e as dimensões humanas.

O fundador do Toyotismo foi Sr. Eiji Toyoda, nos anos 50 visitou as fábricas da Ford e quando retornou ao Japão tinha uma modesta convicção de que poderia melhorar as produções.

As principais características do Toyotismo destacam-se os principais pontos: trabalhos em grupos, com várias responsabilidades e agrupados a um líder; operários responsáveis pela qualidade possuíam autonomia para a produção sempre que identificassem problemas nos produtos, gerando em longo prazo um

aumento significativo na qualidade; rede de fornecedores / grupos de fornecedores, agrupando-se por funções dos produtos, buscando uma parceria de longo prazo; Just-In-Time, controle do fluxo de componentes e redução de estoques intermediários; flexibilidade compatibilizando as necessidades do consumidor com as mudanças tecnológicas, integração do processo, produto e engenharia industrial (enquanto Ford e GM produziam 1 modelo por planta, a Toyota produzia 3 modelos e o ciclo de vida dos produtos japoneses tinham a metade dos produtos europeus e americanos).

O Japão desenvolveu um elevado padrão de qualidade que permitiu a sua inserção nos lucrativos mercados de países centrais e, ao buscar a produtividade com a manutenção da flexibilidade, o toyotismo se complementava naturalmente com a automação flexível.

Segundo Antunes (2002), a crise do capitalismo no decurso da década de 70, foi decorrente ao aumento de preço da força de trabalho e redução do consumo com isso a precarização do trabalho, crise no sistema financeiro, redução de gastos públicos foram conseqüências inevitáveis.

Em resposta a crise foi implementada soluções a fim de garantir a manutenção dos níveis de lucratividade por meio de reorganização do capital.

De acordo com Antunes (2002), inicia-se um processo de reestruturação que era baseado na desregulamentação dos direitos trabalhistas, precarização do trabalho, desemprego e fragmentação das atividades sindicais.

Esses processos coincidem com a entrada do novo modelo ocidental denominado Toyotismo, ou modelo japonês.

A partir de meados da década de 1970, as empresas toyotistas assumiram a supremacia produtiva e econômica, principalmente pela sua sistemática produtiva que consistia em produzir bens pequenos, que consumissem pouca energia e matéria-prima, ao contrario do padrão norte-americano.

Com o choque de petróleo e a conseqüente queda no padrão de consumo os países passaram a demandar uma série de produtos que não tinham capacidade, e, em princípio, nem interesse em produzir, o que favoreceu o cenário para as empresas japonesas toyotistas.

A razão para esse fato é que devido à crise, o aumento da produtividade, embora continuasse importante, perdeu espaço para fatores tais como a qualidade e a diversidade de produtos para melhor atendimento dos consumidores.

Mas, o novo método de gestão da produção, impulsionado pelo sistema Toyota, assume um papel para o processo do capital devido às novas exigências surgidas a partir da crise capitalista dos anos 70.

Na realidade o Toyotismo é um estágio superior da racionalização do trabalho que não rompe com o processo taylorismo-fordismo, porém, o toyotismo no campo da gestão da força de trabalho realiza um salto de qualidade.

Portanto o toyotismo articula a continuidade da racionalização do trabalho implementada pelo taylorismo-fordismo, com novas necessidades da acumulação capitalista através do incremento da produtividade do trabalho, o que vincula a lógica da produção da grande indústria.

A essência do sistema Toyota é a eliminação de toda e qualquer perda que passa por uma análise detalhada da cadeia de valor, isto é, a seqüência pela qual passa o material, desde o estágio de matéria-prima até ser transformado em produto acabado. O processo identifica e elimina componentes que não agregam valor ao produto.

3. TERMO TECNOLOGIA

De acordo com Oliveira & Mañas (2004, p.71), a palavra tecnologia provém do vocábulo latino *techné* que significa arte ou habilidade, ou seja, é a atividade voltada para a prática.

Vargas (1994) diz que a atualidade do termo foi mais abrangente que seu significado alargou-se, sendo o mesmo abordado sob vários enfoques, “visando finalidades diferentes, em busca de solução para problemas específicos de áreas diferentes”. Com essa colocação, podemos então, salientar os usos diversos da palavra tecnologia.

Podemos definir tecnologia, segundo Oliveira & Mañas (2004, p.71), como um conjunto de conhecimentos e informações organizados de inúmeras descobertas científicas e invenções através de diferentes métodos, bem como utilizados na produção de bens e serviços.

De acordo, ainda, com o autor a tecnologia caracteriza-se por ser um tipo específico de conhecimento e propriedades que o tornam aptos a, uma vez aplicado ao capital, determinar o ritmo a sua valorização.

Como toda produção humana a tecnologia deve ser relacionada no contexto das relações sociais e dentro de seu desenvolvimento histórico, portanto, torna-se necessário remontar ao período de origem de sua forma moderna.

Considerando as mudanças ocorridas com o fim do feudalismo, tais como incremento do comércio, urbanização da sociedade e a valorização da razão o desenvolvimento de um novo saber foi necessário.

Segundo Oliveira & Mañas (2004, p.71), enquanto o saber medieval estava ligado ao cristianismo como força motriz da Idade Média o novo saber estão articulados as necessidades e problemas que se colocam no processo de estruturação de uma nova sociedade. Diante disso ciência e tecnologia são formadas com objetivos de ordem cognitiva e de ordem prática.

Com a ascensão da burguesia as atividades práticas são socialmente valorizadas assumindo o lugar das atividades guerreiras e clericais, portanto, a eficácia e o racionalismo na organização da produção, administração dos negócios e na contabilidade tornam-se fundamentais.

De acordo, ainda, com Oliveira & Mañas (2004, p.72) nasce um novo modo de se obter e usar o conhecimento que originou-se da ligação entre o empirismo dos artesões e inventores com as novas formas de racionalidade desenvolvidas por grandes filósofos.

Essa ligação do racional com o empírico possibilitou outra perspectiva sobre quanto os homens poderiam entender da natureza e que seriam capazes de fazer sentido de transformá-la e utilizar suas forças.

O conhecimento científico segue um desejo de poder, vontade de dominação, controle. “saber é poder”, assumem Bacon e Descartes.

Segundo, ainda, o autor entende que a ciência é constituída de leis e teorias, pois permite conhecer a realidade e alterá-la promovendo a transformação do real a fim de satisfazer determinadas necessidades, portanto, pressupõe que o homem tem a capacidade de inventar técnicas e transmiti-las.

De acordo com Oliveira & Mañas (2004, p.73), as transformações econômicas e sociais que culminaram no capitalismo são inseparáveis de uma mudança radical de mentalidade, portanto, a transição do feudalismo para o capitalismo o Iluminismo foi um dos principais fatores que desencadearam as mudanças ocorridas.

Os filósofos e cientistas do século XVIII eram portadores de um saber que travava lutas contra o despotismo e as superstições, bem como a ordem e a realidade eram as preocupações dos pensadores e a quantificação e a racionalidade são fundamentais na redefinição dos valores, portanto, o real é identificado com o racional.

Segundo Oliveira & Mañas (2004, p.73), as crenças, mitos, filosofias e ideologias adquirem um papel importante, pois atua no progresso da ciência e da indústria e no fortalecimento do empreendimento científico para a ação prática e a transformação da sociedade.

Foram implantadas atividades científicas de rejeição as tradições, de desconfiança das autoridades, de busca de recursos tais como a observação, estudos, pois tais atitudes estavam fundadas no desejo de uma melhor racionalização do trabalho e na vontade de se alcançar maiores eficácia na produção.

Considerando as necessidades econômicas da revolução industrial as inovações tecnocientíficas só alcançaram uma existência concreta pela mediação de certas atitudes práticas, que tiveram um aspecto energético e operatório importante no desenvolvimento do capitalismo.

De acordo com Oliveira & Mañas (2004, p.73), as características da revolução científica foi a partir da idéia que o cientista poderia conhecer e controlar a natureza, mas sem ser responsável por esse conhecimento e controle, portanto, deixava os elementos normativos da ciência sob o controle das forças sociais e políticas dominantes da sociedade. A classe emergente passa a dispor de novas forças produtivas, a ciência e a técnica, transformadoras, revestidas da capa ideológica da neutralidade.

Considerando as ponderações do autor, a busca de conhecimento tem sido uma prática constante na história da humanidade, bem como a vontade de conhecer o novo esta o desejo de dominação do objeto, ou seja, conhecer para ter controle.

Enquanto ser humano racional, essa busca faz parte de sua natureza, no entanto, esse conhecer será sempre ligado pelas necessidades da sociedade, pelo seu estado de arte, pela sua prática de vida, cultura, técnicas e suas ideologias.

Conforme aponta Oliveira & Mañas (2004, p.74), a apropriação do objeto pelo conhecimento através interesses humanos tem como instrumentos de conquista a razão, a experimentação ou ainda, a soma das duas e seu ponto de chegada é um novo objeto.

De acordo com os autores, tecnologia é o conhecimento científico transformado em técnica, que, por sua vez, irá ampliar a possibilidade de produção de novos conhecimentos científicos. Na tecnologia, está a possibilidade da efetiva transformação do real. Ela é a afirmação prática do desejo de controle que subjaz ao se fazer ciência e pressupõe ação, transformação; é plena ciência, mas é, também, técnica.

A partir da revolução industrial, ciência e tecnologia formam, de acordo com Oliveira & Mañas (2004, p.74), um binômio que mantém profunda relação com o próprio desenvolvimento do capitalismo. O conhecimento dos fenômenos e recursos naturais possibilita o aprimoramento de técnicas para sua utilização no processo de produção de mercadorias. Por sua vez, o desenvolvimento do capitalismo irá

influenciar, em grande medida, o progresso tecnológico e as formas e níveis de apropriação da natureza.

O termo original grego *tecknologia* significa tratamento ou descrição sistemática de uma ou mais *tecknai* (artes, práticas, ofícios). Foi a partir do século XVIII que se passou a utilizar o termo tecnologia, com o significado de melhoramento racional das artes (técnicas), em especial daquelas que se exerciam na indústria mediante o estudo científico das mesmas e de seus produtos.

De acordo, ainda, com os autores a partir da metade do século XIX a ciência adquire total hegemonia no pensamento ocidental, sendo socialmente reconhecida pelas virtualidades instrumentais de sua racionalidade e pelo desenvolvimento tecnológico que tornou possível. As próprias conseqüências do conhecimento científico e tecnológico passam a justificá-lo socialmente.

Não há mais diferença entre ciência e tecnologia: a tecnologia científica-se e o conhecimento científico converte-se em projeto tecnológico. Produção teórica e investimento científico passam a ser apoiados por uma complexa infra-estrutura de equipamentos tecnológicos, transformando a ciência numa força produtiva de tecnologia e, simultaneamente, numa força produzida pela tecnologia, ambas envolvidas, profundamente, no processo de valorização do capital.

De acordo, ainda, com o Oliveira & Mañas (2004, p.75) podemos destacar que o significado genérico do termo tecnologia, tal como era empregado no decurso do século XVIII, não mudou, o objeto que o designa expandiu-se significativamente. Até o século XIX, a tecnologia foi um fenômeno limitado quase que exclusivamente a indústria e aos transportes, enquanto, na atualidade, encontram-se formas mais ou menos avançadas de tecnologia nas mais diversas esferas da vida social, produção, distribuição, comunicações, serviços, educação, saúde, entre outras.

Segundo Oliveira & Mañas (2004, p.75), o termo tecnologia é classificada de várias formas, de acordo com o seu conteúdo, natureza e emprego. Considerando a perspectiva da tecnologia como conhecimentos sistemáticos com intuito de alcançarem determinados resultados práticos, estabelece uma diferenciação entre os meios materiais e os imateriais. Chama-se tecnologia aos meios materiais (exemplo do computador) e imateriais (exemplo, um programa de computador), que é o produto tangível dessa atividade aplicativa.

O que define tecnologia como pertencente a uma classe ou categoria não é apenas seu conteúdo ou natureza, mas também seu uso, sua inserção em um dado processo, portanto, a tecnologia de processo abrange as técnicas e o uso de técnicas que interferem no processo de trabalho / produção, de maneira a organizá-lo, sejam tais técnicas de ordem física ou de origem gerencial (tecnologia de gestão).

As tecnologias físicas compreendem técnicas simples como ferramentas, máquinas mecânicas, mecanismos de controle de tempo e, também, técnicas sofisticadas, tais como robôs industriais e sistemas programáveis de controle de processos, entre outras.

Tecnologia de gestão são técnicas de ordem instrumentais tais como técnicas/estratégias de racionalização do trabalho, estudos de tempo e movimento, disposição racional de máquinas e equipamentos na unidade produtiva, até técnicas de ordem comportamental e ideológica, que tem por finalidade introjetar, nos indivíduos, valores fundamentais básicos ao desenvolvimento de tarefas, de acordo com o ponto de vista da ética capitalista. Exemplos dessas técnicas são os seminários de criatividade, mecanismos de motivação e integração e trabalhos em grupos participativos.

De acordo, ainda, com os autores pode-se afirmar que à aplicação de tecnologia nas diferentes sociedades têm trazido conseqüências a inúmeros setores, como, por exemplo, sobre a organização do trabalho e a organização geral da empresa, sobre a estrutura profissional e sobre o emprego (tecnologia de processos produtivos); sobre a privacidade individual, os direitos do cidadão, as instituições políticas (tecnologia informática); sobre o modo de governar, a evolução da burocracia, a condução da guerra, a condução das grandes empresas (tecnologias de processos de decisão), sobre os costumes, as culturas, a família (tecnologia de comunicação de massa); sobre a mobilidade geográfica da população, migrações, turismo (tecnologia de transportes), bem como sobre o ambiente natural e a saúde (tecnologias biológicas, químicas e médicas).

Diante disso é importante ter presente o caráter social da tecnologia e sua característica de processo socialmente condicionado e também condicionante. A tecnologia será sempre um resultado complexo de escolhas efetuadas por sujeitos sociais em situações concretas. As formas e tipos de desenvolvimento capitalista em

cada sociedade, as necessidades sociais e econômicas expressas como interesses e a correlação de forças existentes irão influenciar o próprio nível de desenvolvimento tecnológico e suas formas, assim como seu impacto sobre a sociedade em questão, de acordo com Oliveira & Mañas (2004, p.76).

4. GÊNESE DA AUTOMAÇÃO BANCÁRIA

Segundo Accorsi (1990), a automação bancária esta intimamente ligada à racionalização iniciada em 1964, pois até este período o volume de transações inviabilizava a introdução da automação.

Por meio do governo militar essa situação foi superada, pois foram fornecidos benefícios fiscais e legais instituído pelo Banco Central, bem como possibilitou a concentração do setor financeiro.

Segundo Accorsi (1990), diversos serviços foram transferidos para os bancos, por meio do governo tais como o pagamento de taxas, tributos e carnês, bem como normas contábeis foram desenvolvidas para a atividade bancária.

Os bancos atuais não existiriam sem a participação dos governos militares que promoveram inúmeras facilidades para estes conglomerados financeiros.

Por meio da resolução 144 (1970), Accorsi (1990) explica que o processo de automação foi subsidiado pelo governo com a compra de computadores de grande porte, facilitando a disseminação e produção dos microcomputadores.

O processo de racionalização iniciado em 1964 alterou a organização do trabalho bancário, pois até a então os bancos eram empresas de pequenos e médios portes, havia poucas agências e sua administração consistia dois a três caixas, um ou dois gerentes, bem como a figura do contador que era figura importante tanto quanto o gerente.

De acordo com Accorsi (1990), com a racionalização e automatização dos serviços bancários aumentaram as transações alterando o modelo de atendimento, contando com maior número de caixas e gerentes para atender a nova demanda estabelecida.

As agências dividiam-se em setores de conta-corrente, descontos de títulos, cadastro e contabilidade. Segundo Accorsi (1990), um escriturário permanecia no balcão de atendimento, outro no caixa, dois nos descontos e outros dois na contabilidade. Os caixas apenas pagavam e recebiam, não conhecendo as rotinas do banco.

Como exemplo, a compensação de um cheque demorava até uma hora, pois de acordo com Arcossi (1990), o cliente dirigia-se até o balcão de atendimento e

trocava o cheque por uma senha e o mesmo era enviado para o caixa que anotava os dados e posteriormente era enviado para conferência de assinatura e depois para o setor de conta-corrente a fim de verificação de saldo.

Quando todo esse processo era liberado, o caixa pagava o cliente que era identificado pela senha fornecida inicialmente.

Destacou-se ainda que a figura do contador desapareceu, surgindo o Gerente Administrativo.

Segundo Accorsi (1990), com o aumento de transações dentro das agências o computador foi implantado para suprir a demanda de serviços como conta-corrente, cobrança e posteriormente outros serviços internos.

Com o surgimento dos CPDs (Centro de Processamento de Dados), em meados da década de 1960 e a padronização contábil, os funcionários responsáveis pelos serviços de retaguarda, preparavam todos os documentos a serem enviados para os CPDs que eram processados no decurso da noite e na manhã seguinte, cada agência recebia suas listagens, antes de abrir o expediente.

Nas matrizes, o departamento de “Organização e Métodos” determinava o tempo necessário para a execução das várias tarefas, impondo o ritmo de trabalho e definindo as cotas de produtividade para cada segmento e posto de trabalho.

De acordo com Jinkings (2002, p.46), o sistema financeiro nacional era ponto estratégico para o desenvolvimento do país, para tanto, a formação de grandes grupos foram implementadas, bem como foram criadas ferramentas de controle e fiscalização da moeda e do crédito.

Os governos militares desenvolviam estratégias que favoreciam a concentração e centralização bancárias, por meio de incentivos fiscais, incorporações de bancos e a proibição de abertura de novas agências.

Segundo Jinkings (2002, p.47), este modelo promoveu o aumento da participação dos dez maiores bancos privados em volume de depósitos de 32% em 1965 para cerca de 40% em 1970. Por meio deste pensamento há uma diferença entre concentração de centralização, explicado por Marx:

Essa dispersão do capital social em muitos capitais individuais ou a repulsão entre seus fragmentos é contrariada pela força de atração existente entre eles. Não se trata mais da concentração simples dos meios de produção e de comando sobre o trabalho, a qual significa acumulação. O que temos agora é a concentração dos capitais já formados, a supressão de sua autonomia individual, a expropriação do capitalista pelo capitalista, a transformação de muitos capitais pequenos em poucos capitais grandes. Este processo se distingue do anterior porque pressupõe apenas alteração na repartição dos capitais que já existem e estão funcionando [...]. O capital se acumula aqui nas mãos de um só, porque escapou das mãos de muitos noutra parte. Esta é a centralização propriamente dita, que não se confunde com a acumulação e a concentração (Marx, 1989c, PP. 726-27).

Segundo Jinkings (2002, p.48), a organização do sistema financeiro nacional de fato passava a incluir uma gama de empresas financeiras especializadas, tais como financeiras, bancos de investimentos, companhias de seguros, sociedade de crédito imobiliário e caderneta de poupança etc.

As instituições financeiras de grande porte constituíram grandes conglomerados financeiros controlando empresas não bancárias.

4.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM BANCOS

De acordo com Laranjeira (1990), a automação da vanguarda, iniciada na década de 1980, proporcionava um sistema on-line entre as agências bancárias. A automação da retaguarda era voltada para os serviços internos, permitindo troca de dados entre as agências.

Ao final da década de 80, segundo Laranjeira (1990), as operações financeiras eram realizadas por pessoas físicas e jurídicas em ambiente externo, ou seja, na residência ou escritório.

A automação passou estar ligada a racionalização dos serviços, redução de custos de mão-de-obra e obtenção de maiores lucros, ou seja, os capitalistas financeiros realizaram grandes investimentos em tecnologia.

Em busca de racionalização e redução de custos à expansão de equipamentos continuou de forma acentuada por dois fatores, a queda do custo dos equipamentos e por tratar-se de um instrumento eficiente para maximizar lucros com redução de custos.

Com a introdução de terminais inteligentes, possibilitou o abastecimento de informações em rede de modo que a diminuição ou mesmo a eliminação do trabalho manual de alguns processos fossem constantes. As inovações tecnológicas atingiram operações de cobrança, câmbio, empréstimos, seguros e poupanças de forma gradativa.

Segundo Accorsi (1990), a rede de auto-atendimento e dos caixas eletrônicos, conhecidos como ATM (*Automatic Teller Machine*), facultou aos clientes a utilização de pontos de atendimento externos às agências.

De acordo com o autor, com o surgimento dos bancos 24 horas a obtenção de extratos, saldos, depósitos e saques em dinheiros, independentemente do horário de atendimento das agências, possibilitou pesados investimentos a fim de redução de custos.

O uso da tecnologia da informação em bancos tem sido uma estratégia importante utilizada por executivos para maximizar seus lucros e segundo Broadbent e Weill (1993) os bancos são as organizações que mais operam e utilizam das estratégias da tecnologia da informação.

Segundo Pires (1996), em 1956 foi implantado sistemas de controle, sendo uma das primeiras utilizações da automação bancária no Brasil. No decurso dos anos 70, surgiram às primeiras máquinas ATM (*Automated Teller Machine*) nos Estados Unidos para oferecer produtos e serviços a fim de atrair consumidores e reduzir custos e essa novidade chegou ao Brasil em 1983.

De acordo com Peffers & Dos Santos (1996) estas máquinas foram instrumentos de competição entre os bancos, pois esta tecnologia oferecia para os clientes produtos e serviços 24 horas por dia, 7 dias por semana e em qualquer lugar.

Segundo Jinkings (1995, p.51), a automatização bancária foi comentada pela revista Exame:

O Bradesco inaugura neste mês de fevereiro, na praça Panamericana, em São Paulo, a chamada “agencia do futuro”. Sua principal característica é o elevado grau de automação, que lhe permitira operar, como se diz no jargão dos homens de processamento de dados, em “tempo real”. (...) Neste caso, porém, o Bradesco, até certo ponto, não foi o pioneiro. Em agosto do ano passado, o Itaú, seu adversário mais próximo, abria ao público a primeira unidade de “tempo real”, a agência Mercúrio, em São Paulo, com protótipos fabricados pela Itaotec, sua subsidiária. Em novembro do mesmo ano era a vez do Banorte, um banco de porte médio (tem 91 agências), sediado em Recife, acionar, na agência da Praça Maciel Pinheiro, os equipamentos eletrônicos fabricados pela Digirede – indústria nacional especializada no sistema bancário e que fornecera as máquinas a serem instaladas ainda este ano na agência-piloto do Unibanco. (‘O Tempo Real Muda a Vida dos Bancos.’ Negócios em Exame, 28.1.1981.)

De acordo com Jinkings (1995, p.52), oferecendo rapidez e segurança nas operações realizadas, por meio de um sistema *on-line*, os bancos voltaram-se para o aperfeiçoamento das atividades de atendimento aos clientes.

Segunda a autora, o trabalho dos caixas alterava-se por conta da automatização, bem como assumiam diversas tarefas antes realizadas na retaguarda.

O sistema *on-line* possibilitava, por exemplo, aos caixas o acesso a informações necessárias a execução de tarefas diretamente no terminal do computador, que lhes servia de instrumento de trabalho.

O aumento da produtividade foi uma conseqüência da automação intensificando o seu ritmo de trabalho no guichê de caixa, já que o caixa passava a centralizar o conjunto dos serviços de atendimento.

Segundo a Jinkings (1995, p.52), ainda, o sistema *on-line* tornava-se mais seguro o trabalho aos caixas, diminuindo o risco de erros, pois o computador recusava os dados incorretos ou pagamento de cheques desprovidos de fundos.

O trabalho de retaguarda diminuía de importância com a automação, pois grande parte dos trabalhos executados eram transferidos para os CPDs, bem como a quantidade de papéis reduzia-se fortemente.

Uma série de postos de trabalho foram atingidos com a implantação tecnológica uma vez que os computadores absorviam o controle de dados e configurava-se um processo de desvalorização das funções de digitador e conferente, que implicaria demissões ou transferências, causando impacto em suas condições de trabalho e na sua capacidade de pressão diante do capital.

A diminuição dos serviços de retaguarda e, especialmente, o processo de extinção do posto de trabalho do digitador a partir do *on-line* poderiam ser ilustrados com o seguinte exemplo:

Algum tempo atrás, o cliente ia lá e sacava um cheque no banco, o caixa, o que ele fazia? Ele apenas autenticava aquele cheque na máquina e te pagava em dinheiro. Esse cheque, ele ia lá para trás para um digitador, ou vinha para o CPD, vinha transportado por malote, toda aquela transação e um digitador, finalmente, o digitava na sua conta, debitava da sua conta aquele cheque, tal como ele aparece no extrato do banco. Hoje, na hora que você entra com um cheque ali na frente, no caixa, ele, naquela maquininha ali, ele te dá o dinheiro, autentica e já debita esse cheque na sua conta. É imediato. Aquele documento morre ali, naquele exato momento.

(Luiz Fernando, analista de sistemas, banco estatal, junho/1994.)

Segundo Jinkings (1995, p.54), as agências bancárias adotaram novas arquiteturas de atendimento, pois com uma área ampla e destinada ao contato direto com o público, na qual os gerentes especializados em vendas de produtos financeiros indicam aos clientes os serviços e produtos do banco, tais como aplicações, seguros, empréstimos, etc.

De acordo com a autora, os avanços tecnológicos possibilitaram inovações importantes nos serviços oferecidos, bem como desenvolveu-se o chamado auto-atendimento, por meio do qual os clientes operavam diretamente os terminais de computador instalados nas agências dispensando a presença de funcionários.

De acordo com Jinkings (1995, p.61), o sistema de auto-atendimento e o uso de cartões magnéticos alterou o trabalho bancário e na sua divisão, pois reduziu a quantidade de clientes no interior das agências, eliminando postos de trabalho criando outros.

Considerando as grandes transformações, o caixa foi o trabalhador mais atingido sendo substituído pelo computador, bem como o serviço de retaguarda que com a entrada da tecnologia segue seu irreversível percurso de perda de conteúdo.

Segundo Helena Ely (1992 apud JINKINGS 1995, p.56):

Com a difusão dos serviços de auto-atendimento, parte do trabalho de digitação, antes realizada pelo bancário/caixa, passa a ser feita pelo próprio cliente, a ligação eletrônica entre empresas e banco, através do home bank, eliminou grande parte da troca de documentos e dos procedimentos relativos ao arquivamento destes papéis nos bancos. A difusão do uso dos cartões magnéticos, no comércio e nas agências bancárias, reduziu o uso dos cheques no mercado, diminuindo as atividades relativas ao processamento destes papéis na instituição financeira.

De acordo com o relatório da Comissão Especial de Automação Bancária - CEAB (1984 apud JINKINGS 2002) a automação bancária deu-se por três fatores: a concorrência interbancária, a velocidade do fluxo de informações financeiras e redução de custos estes fatores orientaram o desenvolvimento acelerado da automação bancária.

4.2 CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS

De acordo com Souza (1997), no decurso da década de 60 foram instalados os primeiros computadores nos bancos, bem como os chamados *mainframes*, equipamentos com grande capacidade de armazenamento de informações.

Estes equipamentos foram necessários, pois naquele momento havia expressivo volume de documentos, relacionados às operações realizadas nas agências, e os *mainframes* tinham a capacidade de processamento para a tomada de decisões.

As movimentações das agências eram processadas nos chamados centro de processamento de dados (CPD), centralizados em um único local e devolvidos às agências no dia seguinte.

Os CPDs controlavam e centralizavam, assim as informações de um número crescente de agências dispersas pelas cidades e regiões brasileiras, bem como de todo o conglomerado financeiro.

Para época o CPD foi um grande avanço, no entanto, por conta do acúmulo de informações, sobrecarrega o sistema, atrasando a entrega dos movimentos das agências.

Foi durante a década de 70 que os bancos implantaram os chamados subcentros de dados de entrada a fim de filtrar os dados e encaminhá-los aos CPDs, porém, significava um custo elevado por conta da expansão de agências.

Segundo Souza (1997), os custos expressivos levaram os bancos a adotarem alternativas para o manuseio de informações geradas nas agências, iniciando uma nova fase no processo de automação bancária, ou seja, o processamento de dados distribuídos.

Essa alternativa em termos de custos apresentava-se como a melhor solução visto que boa parte das informações geradas era utilizada pelas próprias agências.

O uso incorreto das informações levava a duplicação de tarefas entre agências e CPD, pois as informações eram processadas *on-line* nas agências e posteriormente nos CPDs.

A evolução deste sistema tornou-se uma estrutura eficiente, pois a entrada de dados e grande parte do processamento destas informações eram feitos nas agências.

Considerando os grandes investimentos iniciais neste processo, não representou empecilho na continuidade de investimentos na automação bancária, mesmo que nas etapas iniciais do processo os custos fossem elevados.

Esta automação possibilitou que clientes, por meio de um cartão magnético e senha pudessem movimentar suas contas sem a necessidade de algum outro tipo de documento, pois as tarefas eram executadas com facilidade e as informações, transferidos para as centrais de processamento de dados.

A dificuldade encontrada foi a de grande parte de clientes não ter facilidade de manusear os equipamentos existentes tornando-se um obstáculo à automação.

As tarefas executadas nos caixas intensificaram os trabalhos com ganhos de produtividade, bem como controle rigoroso das atividades exercidas nos diversos setores em que estavam subordinadas ao sistema informatizado.

Com os processamentos de dados distribuídos favoreceu um aperfeiçoamento dos subcentros ou unidades descentralizadas racionalizando as tarefas dos CPDs.

O aumento dos equipamentos utilizados estava ligado ao uso de marketing pelos bancos e entre os produtores destes e os bancos comerciais, para tanto, dois fatores combinados ratificaram o uso destes equipamentos: automação como estratégia de marketing e a busca de redução de custos de operação.

De acordo com Souza (1997), no final da década de 80 e início da década de 90, os bancos deram continuidade à automação com o objetivo de racionalização e redução de custos, no entanto, com o plano cruzado em 1986 as receitas diminuiram provocando ajustes no modelo de negócio.

Neste período a expansão dos equipamentos foi motivada por dois motivos: a partir da segunda metade da década de 80 foi um instrumento para maximizar os resultados pelos esforços no sentido de racionalizar os fluxos de trabalho, bem como a entrada no mercado da empresa Procomp.

Durante esta fase os terminais nas agências bancárias estavam ligados ao computador central, possibilitando o abastecimento de informações em rede e favorecendo a eliminação do trabalho manual de alguns processos diários tais como, operações de cobrança, seguros e poupança, cambio, empréstimos entre outros.

A rotina diária de trabalho dos caixas altera-se, pois as informações eram automáticas, por exemplo, a conferência de saldo de uma conta-corrente, bem como as contas eram atualizadas no exato momento em que são movimentadas.

As informações que antes eram controladas manualmente por vários funcionários, agora são transmitidas eletronicamente, ou seja, o caixa transforma-se em *on-line*, eliminando as tarefas de separar, ordenar e conferir documentos até então realizadas pelos escriturários.

4.3 AUTOMAÇÃO BANCÁRIA NOS DIAS ATUAIS

É importante destacar que os estabelecimentos bancários foram as empresas mais beneficiadas com os avanços da tecnologia, trazendo vantagens competitivas tais como: rapidez e confiabilidade das informações, racionalização de recursos, no entanto, para o trabalhador bancário significa um impacto nas relações de trabalho.

Como coloca Segnini (1988, p.21):

Os esquemas utilizados anteriormente para o adestramento do homem a necessidade de maximização da produção também são utilizados e recriados para serem aplicados ao serviço escritural, ao serviço bancário. O parcelamento das tarefas, a hierarquização capitalização das funções, a cisão entre o trabalho intelectual e o manual caracterizam hoje a outrora posição privilegiada do trabalhador bancário. As instituições financeiras, como qualquer organização lucrativa inserida no processo de acumulação capitalista, exploram a força de trabalho daqueles que, por não possuírem capital nem meios de produção, a vendeu no mercado de trabalho.

O serviço de *internet banking* disponibiliza serviços on-line entre usuário e o computador. De acordo com Costa Filho (1996, p. 112) trata-se de um conceito amplo que envolve todo e qualquer relacionamento entre o cliente e o banco a partir de sua casa ou escritório.

O caixa eletrônico é o canal mais utilizado, bem como é o mais conhecido e Costa Filho (1996, p.117) define caixas eletrônicos como sendo máquinas instaladas em locais com grande movimentação de pessoas a fim de oferecer serviços como depósitos, saques, transferências, aplicações de maneira quase instantânea.

Segundo Souza (1997), as mudanças tecnológicas dos bancos estão relacionadas com substituição do atendimento personalizado para o atendimento eletrônico a fim de redução de custos e a velocidade das informações para tomada de decisões.

Nos dias atuais de acordo com Souza (1997), as evoluções ocorrem fora das agências, ou seja, o cliente não precisa comparecer a agência, pois foram desenvolvidos sistemas que permite que o cliente realize operações em terminais externos, residência ou escritório.

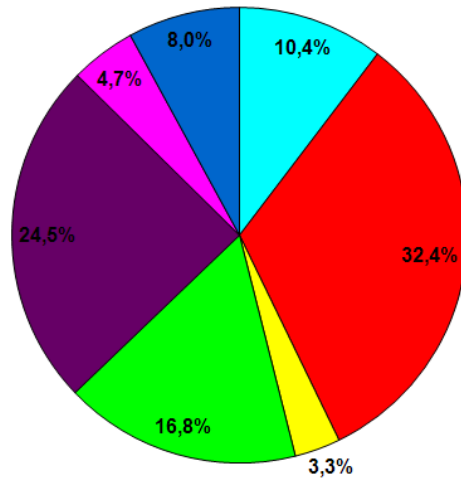
A primeira evolução importante foi à instalação de caixas automáticos em locais públicos que possibilita ao usuário uma gama de serviços tais como saque, depósito, consulta de saldo e pagamentos.

O serviço de telemarketing foi desenvolvido para que o cliente acione os serviços por meio do telefone. O *Office banking* foi criado para que empresas emitam cobranças eliminando muitas vezes a necessidade das empresas comparecerem as agências.

Nos dias atuais uma gama de serviços bancários são oferecidos de modo que estão disponíveis aos clientes um sistema *on-line* em tempo real e integrado com o banco a fim de que as agências sejam cada vez mais independentes e orientadas para o cliente, no entanto, sua posição competitiva depende de informações fornecidas pelos clientes quando utiliza estes serviços.

GRÁFICO 1 – TOTAL DE ATENDIMENTO EM CANAIS ALTERNATIVOS

Atendimento (em % sobre o total)



Total de atendimentos em 2006:
37 bilhões

Caixas de agências
Internet Banking

Auto Atendimento
Débitos automáticos

Call Center
Número de cheques compensados

FONTE: FEBRABAN

Nota: PDV=Pontos de venda (POS=Point of Sale)

TABELA 1 – TRANSAÇÕES BANCÁRIAS POR ORIGEM EM UNIDADES

	Período	Em agências	Quisque em locais públicos	Em postos de atendimento	Total	Variação 2007/2000
	2000	12.078	2.975	586	15.639	
	2001	16.394	3.340	2.803	22.537	
	2002	25.647	4.396	3.190	33.233	
	2003	32.781	5.201	3.577	41.559	
	2004	39.798	4.214	4.208	48.220	
	2005	42.981	4.322	4.749	52.052	
	2006	44.007	4.036	5.384	53.427	
ATMs Saque e depósito	2007	51.212	3.440	6.240	60.892	289%
	2006	7.085	311	473	7.869	
ATMs adaptadas a PCDs	2007	14.928	541	1.395	16.864	114%
	2000	40.785	1.063	5.770	47.618	
	2001	50.691	1.557	5.818	58.066	
	2002	46.697	2.195	5.475	54.367	
	2003	44.342	2.833	5.131	52.306	
	2004	38.243	4.665	13.800	56.708	
	2005	38.527	5.393	15.343	59.263	
	2006	36.793	4.526	15.579	56.898	
Cash-dispenser	2007	33.812	4.580	17.400	55.792	17%
	2000	15.322	14	364	15.700	
	2001	17.890	7	219	18.116	
	2002	16.488	8	476	16.972	
	2003	15.086	9	733	15.828	
	2004	17.390	592	1.192	19.174	
	2005	18.218	224	1.120	19.562	
	2006	16.677	5	1.241	17.923	
Terminal de depósito	2007	14.834	18	1.071	15.923	1%
	2000	20.439	30	1.791	22.260	
	2001	23.133	150	976	24.259	
	2002	7.572	821	976	9.369	
	2003	4.236	1.491	1.381	7.108	
	2004	2.179	133	1.089	3.401	
	2005	2.120	145	1.094	3.359	
	2006	1.784	156	1.567	3.507	
Terminal de saldo e extrato	2007	1.958	142	1.100	3.200	-86%
	2000	7.167	12	5	7.184	
	2001	9.051	9	32	9.092	
	2002	9.921	573	56	10.550	
	2003	11.245	598	80	11.923	
	2004	12.362	323	329	13.014	
	2005	13.484	321	406	14.211	
	2006	14.515	92	1.826	16.433	
Dispensador de cheques	2007	12.242	91	1.769	14.102	96%
	2000	95.791	4.094	8.516	108.401	
	2001	117.159	5.063	9.848	132.070	
	2002	106.325	7.993	10.113	124.431	
	2003	107.690	10.132	10.902	128.724	
	2004	109.972	9.927	20.618	140.517	
	2005	115.330	10.405	22.712	148.447	
	2006	120.861	9.126	26.070	156.057	
Total	2007	128.986	8.812	28.795	166.593	54%

Fonte Febraban

TABELA 2 – NÚMERO DE CONTAS, CARTÃO DE DÉBITO E INTERNET BANKING EM MILHÕES

Período	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Evolução 2007 / 2000
Contas correntes	63,7	71,5	77,3	87	90,2	95,1	102,6	112,1	76%
Movimentadas	48,2	53,6	55,7	51,4	66,9	70,5	73,7	77,1	60%
Não Movimentadas	15,5	17,9	21,6	25,6	23,3	24,6	28,9	35	126%
Clients com contas de poupança	45,8	51,2	58,2	62,4	67,9	71,8	76,8	82,1	79%
Cientes com Internet Banking	8,3	8,8	9,2	11,7	18,1	26,3	27,3	29,8	259%
Pessoas Físicas								25,3	
Pessoas Jurídicas								4,5	

Fonte Febraban

5. RELAÇÃO SAÚDE E TRABALHO

Segundo Buarque de Holanda (1988), o trabalho apresenta alguns significados tais como: ação contínua e progressiva dum força natural, e o resultado desta ação, atividade coordenada de caráter físico e/ou intelectual, necessária a realização de qualquer tarefa, serviço ou empreendimento.

Para Marx, o trabalho é a ação dos homens sobre a natureza, transformando-a intencionalmente.

De acordo com Cohn & Marsiglia (1994) a decomposição do processo de trabalho em partes, possibilita o aumento da intensidade do trabalho, pois diminui o tempo em que um trabalhador abandona uma tarefa para fazer outra.

Apenas alguns trabalhadores conhecem o processo todo, no entanto, para a maioria o conhecimento parcial possibilitando a monotonia e repetição causando desequilíbrio psíquico do trabalhador.

Com a implantação da automação e o trabalho ser subordinado as operações das máquinas a remuneração do trabalhador é vinculada ao volume de produção, levando os trabalhadores a aumentar o seu ritmo de trabalho.

De acordo com Cohn & Marsiglia (1994) há inúmeras perspectivas para o significado trabalho, enquanto para Marx o trabalho gera conflito, para Dukheim é fonte de solidariedade.

A saúde e trabalho têm um relacionamento íntimo e muitas vezes são ignoradas no campo de estudos mesmo quando seus efeitos se tornam lesivos aos interesses da produção, bem como quando geram conflitos e resistências por parte dos trabalhadores.

A redução do esforço físico é acompanhada de grande desgaste psíquico do trabalhador expresso em situações de fadiga e estresse conforme menciona Cohn & Marsiglia (1994).

As diferentes formas no processo de produção determinam as maneiras de adoecer, pois cada uma delas acrescenta uma carga a mais de riscos a saúde, além daqueles já compartilhados pela população em geral.

As situações que determinam as cargas diversas que afetam os trabalhadores estão vinculadas ao meio de trabalho, condições, bem como a sua organização.

Segundo Costa (2000), no decurso da história o processo de transformação da natureza sofreu grandes modificações até a chegada do capitalismo atual. Na antiguidade encontramos relatos de doenças advindas do trabalho, possibilitando estabelecer nexos com a atividade laboral.

No entanto, a relação saúde-doença e trabalho não era estudado por pesquisadores, pois a força de trabalho eram provenientes de regiões escravizadas.

De acordo com Costa (2000), entre os séculos 18 e 19 ficam mais evidentes as conseqüências das péssimas condições laborais, pois nesse período, com a Revolução Industrial, o modelo capitalista impõe seu modo de produção, bem como altera a relação do homem com a natureza, pois apenas uma minoria detêm os meios de produção, enquanto a maioria tem parte de seu trabalho revertido em mais valia de acordo com Costa (2000).

Segundo Costa (2000), pode-se afirmar que o trabalho em si não é gerador de doenças, no entanto, a forma como ele é organizado e suas relações podem torná-lo nocivo e perigoso.

As principais fontes de adoecimento são provenientes do grande esforço físico, bem como o aumento da jornada de trabalho e contato com ambientes perigosos.

Segundo Costa (2000), com a implantação da automação ocorre uma redução da força de trabalho, aumentando, porém, profissionais qualificados para a manutenção. A automação conforme sua organização favorece a imobilidade dos trabalhadores exigindo grande concentração, bem como situações de grande tensão.

5.1 SAÚDE DO TRABALHADOR BANCÁRIO

Para Jinkings (1995) com a reorganização do trabalho no setor bancário os quadros de ansiedade e depressão aumentam, pois o medo da perda do emprego e pressão por produtividade faz com que inúmeros trabalhadores fiquem afastados de seus postos de trabalho.

Há três indicadores que caracterizam o processo de reestruturação do sistema financeiro: terceirização, precarização e elevado desemprego de acordo com Segnini (1998).

De acordo, ainda, com o autor a implantação da terceirização enfraquece o sistema sindical, bem como muitos funcionários demitidos passam a trabalhar para as empresas terceirizadas exercendo muitas vezes a mesma função com salários menores.

Quanto à precarização do trabalho, segundo Segnini (1998), a flexibilização do ambiente do trabalho com a incorporação de inúmeras tarefas e o aumento da automação causa inúmeros problemas na saúde do trabalhador, sobretudo a LER (Lesões por Esforços Repetitivos), com grande crescimento na década de 1990.

De acordo com Costa (2000) a partir do início do processo de racionalização e automação do trabalho bancário há um desencadeamento de riscos à saúde do trabalhador que passa a ter um ritmo intenso de trabalho, bem como pressão por produtividade impostas pelas novas formas de organização e controle do trabalho.

Considerando o processo de automação bancária o trabalhador passa a ter um descontrole sobre sua atividade determinado pelos processadores de computadores que exigem concentração e atenção constante gerando uma sobrecarga mental muito grande.

Segundo Costa (2000), os trabalhadores do setor vivem em uma cultura organizacional com inúmeras normas controlado pela cultura organizacional, para tanto é importante entender este ambiente, pois as normas que regulamentam tal cultura, dependendo do cargo, da função, da posição em que cada trabalhador ocupa esta condicionada a história individual de cada um, diante disso as angústias, ansiedades, sofrimentos de cada trabalhador não é levada em conta pelas instituições.

Analisando a cultura organizacional do Banco em tela, constatamos que existe, uma grande quantidade de instruções circulares que prescrevem não só a forma correta de realizar cada tarefa – o chamado trabalho prescrito, mas também uma forma presumidamente correta de ser bancário. Ao lado disso, verificamos a forma como, efetivamente, o trabalho se realiza – o trabalho real – onde se atualizam as prescrições formais, tácitas, do Banco e também a forma que cada trabalhador encontra de lidar com a situação de trabalho dentro deste coletivo, Segundo Cardoso (1997 apud COSTA, 2000).

De acordo com Jinkings (2002, p.246), analisando as condições laborais dos trabalhadores bancários considerando a intensificação da mudança tecnológica e o controle excessivo dos trabalhadores há um desgaste mental observados nestes ambientes:

Quanto mais automatizado o processo e, quanto maior o numero de procedimentos, regras, determinações para os atos laborais e condutas no ambiente de trabalho, maior esta tensão. [...] o controle excessivo e permanente é capaz de conduzir, inclusive, a modificações de personalidade, que se refletem sobre as características da vida afetiva do trabalhador: a rigidez passa a fazer parte do modo de ser da pessoa, ocorrendo um embotamento afetivo que se instala gradualmente e que termina por alterar profundamente as relações interpessoais do trabalhador [...]. Isto ocorre simultaneamente a um aumento crescente de isolamento social, fazendo parte de um processo todo de alienação que vai se instalando, muitas vezes, sem que o individuo perceba. (FOLHA BANCARIA n. 3.884, 11-12 set., 1997, p. 3.)

Segundo Jinkings (2002, p.250), o sofrimento psíquico dos trabalhadores bancários deriva do controle, pressão por produtividade e da intensidade do trabalho, bem como do medo do trabalhador de errar e conseqüentemente de perder o emprego.

De acordo com Jinkings (2002, p. 250), as competições nos ambientes laborais desgastam a saúde mental do trabalhador contaminando seu ambiente social causando inúmeros problemas.

Sob a bandeira da competitividade e qualidade total no atendimento os bancários seguem realizando atividades empobrecidas de conteúdo, seguindo as práticas modernas da administração.

De acordo com Ribeiro (2006), as modificações do sistema bancário fez com que o trabalhador bancário apresentasse respostas cada vez mais rápidas, pois seu trabalho se torna, a cada dia, mais ágil, para poder acompanhar a velocidade dos computadores.

Diante disso o trabalho bancário é marcado por insegurança, ansiedade e medo. O sofrimento psíquico de muitos destes trabalhadores, derivado do controle, da pressão, da intensidade do trabalho, do medo de erro e da demissão, desgasta a saúde, e contamina o tempo livre.

Com efeito, ao realizar sua atividade cotidiana, sob exigência de altos níveis de atenção e memorização, e submetidos a uma maratona laboral, os bancários que utilizam computadores no decorrer de toda sua jornada, por exemplo, estão sujeitos a novas formas de desgaste da saúde.

É o que tem ocorrido com as chamadas LERs (Lesões por Esforços Repetitivos), dentre as quais se destaca a tenossinovite, que consiste na inflamação que reveste os tendões, cujo aumento da incidência, nas últimas décadas, é evidente.

Essa doença tem como sintomas mais freqüentes as dores, dormências e diminuição da força muscular. Dependendo do estágio em que se encontram, as LERs comprometem a capacidade de realizar movimentos.

Enfim, todos os estudos que procuram compreender as novas especificidades do trabalho bancário demonstram o quanto à reorganização do capital trouxe em seu bojo uma infinidade de conseqüências danosas especialmente a saúde deste segmento da classe trabalhadora.

A apresentação do cenário de trabalho dos bancários, contemplando importantes questões concernentes a relação trabalho-saúde e algumas de suas expressões na realidade concreta desse trabalhador, certamente propiciou a compreensão da dinâmica e dos meandros dessa relação tão complexa e delicada que prefigura possibilidade de sofrimento e de comprometimento da saúde.

6. EMPREGO BANCÁRIO

De acordo com Zamberlan & Salerno (1983) com o objetivo de atrair clientes foram adotadas medidas para aperfeiçoar o atendimento, bem como fidelizá-lo, pois os produtos e serviços oferecidos foram criados de modo que o cliente tenha dependência bancária. O cliente passa a ter um destaque neste processo na medida em que atua como fonte de recursos (depósitos a vista e a prazo, poupança, seguros, previdências, taxas, etc) e tomador (empréstimos, capital de giro, crédito imobiliário, descontos de duplicatas, etc.).

A racionalização do processo de trabalho por meio do modelo de gerenciamento toyotistas, formando um modelo híbrido das formas taylorista-fordistas, foram às grandes mudanças organizacionais adotadas pelos bancos, portanto, o controle do processo de trabalho fez-se necessário na medida em que as agências eram distribuídas no território brasileiro.

A parte administrativa foi centralizada nas matrizes e os demais serviços foram descentralizados para as agências, portanto, a padronização dos inúmeros procedimentos instituídos por meio de manuais e normas foi adotada com a criação de setores especializados em organização e métodos.

A automação bancária sob argumento da eficiência e rapidez, bem como ao aumento de mercado e captação de recursos, foi adotada para agilidade no fluxo de informações para a administração e incremento da rentabilidade dos bancos com isso grandes bancos viabilizou montantes para implementação de novas tecnologias.

Segundo Minella (1988), no que tange a relação da classe bancária com os banqueiros ocorreu um enfraquecimento do poder de negociação instituída pelo estado por meio de repressão, perseguição política, proibição de greves.

Segundo Jinkings (1995), no decurso da década de 70 os ativos financeiros não monetários eram controlados pelos grandes bancos permitindo inclusive o controle de instituições não bancárias tais como, bancos de investimentos, companhias de seguros, sociedades de crédito imobiliário, financeiras, dentre outros.

A diminuição de instituições financeiras pelos grandes bancos por meio de aquisições foi outra característica da expansão do capitalismo monopolista, pois diminuía o número de bancos, porém, aumentava o número de agências.

Com a estabilização monetária ocorrida com o plano real as atividades e serviços bancários se diversificaram por meio de cobrança de taxas pela prestação de serviços, bem como a concorrência entre os bancos tornaram-se acirradas e as agências tornaram-se locais de vendas.

De acordo com Jinkings (1995, p. 48) no decurso dos anos 60 foram criados os CPDs (Centro de Processamentos de Dados), para agilizar o trabalho no setor de retaguarda, pois eliminaram grandes volumes de papéis a fim de reduzir custos operacionais e aumentar a velocidade nas transações contábeis em contas-correntes.

Com a separação entre os trabalhadores que planejam e controlam daqueles que executam houve uma polarização de modo que as tarefas vinculadas à informática e gerência ficaram com os primeiros enquanto os outros desenvolviam tarefas mais simples e rotineiras.

Durante os anos 80 o setor de vanguarda foi automatizado, pois o mercado dos bancos tornavam-se mais competitivos e o diferencial para maximizar os lucros era a implementação de tecnologias que pudessem racionalizar o processo de trabalho, bem como fornecer de forma rápida informações para a tomada de decisões.

A implantação do sistema on-line que permitiam todas as agência estarem interligadas, bem como um plano de marketing aliada ao layout das agências completou um plano estratégico de tratamento da imagem dos bancos como instituições modernas e eficientes.

A última etapa deste processo deu-se nos anos 90 com o surgimento de caixas automáticos, telemarketing e home bankings, bem como programas de qualidade total, flexibilização das leis do trabalho e o uso de trabalhos terceirizados, além da desvalorização de funções de retaguarda tais como digitadores, conferentes, etc.

A multifuncionalidade foi adotada juntamente com a implementação das tecnologias que possibilitou que o acesso a dados fosse simultâneo por mais de um

funcionário. A partir deste processo à intensificação do trabalho e alta produtividade no atendimento ao cliente, com a criação de novos postos de trabalho vinculados ao mercado financeiro para venda de produtos e serviços bancários, geram uma concorrência entre os profissionais qualificados e não-qualificados.

O período de 1970 até 1986 foi caracterizado por períodos de inflação que sustentavam o crescimento da economia e o setor bancário não sofreu demissões com a automação dos serviços, pois a alta inflação permitiu que os bancos utilizassem os recursos dos depósitos a vista dos correntistas e com informações rápidas pudessem tomar decisões importantes, no entanto, com a estabilização da moeda os lucros destes conglomerados diminuíram desencadeando demissões com o enxugamento das agências.

Segundo os dados coletados pelo ministério do trabalho por meio da Relação anual de Informações Sociais (RAIS) havia cerca de 750 mil bancários no Brasil em 1990.

Com a implementação do Plano Real em 1994, e a retomada da estabilidade econômica, este número foi reduzido para 571 mil bancários, representando uma queda de 24,2%, no período. Já em dezembro de 2005 caiu para 420 mil, representando uma queda de 44% em relação ao início da década anterior.

Conforme afirma Segnini (1998, p.21) os trabalhadores bancários são profissionais mais qualificados:

O sistema financeiro brasileiro é um dos mais informatizados do mundo e a categoria bancária apresenta alto nível de escolaridade, sobretudo se comparada com o baixo grau de escolaridade da população e dos trabalhadores dos setores primários e secundários da economia. Portanto, trata-se de uma categoria altamente escolarizada no contexto de um país que apresenta elevado déficit educacional, no qual somente 11,2% da população concluiu o terceiro grau.

Em decorrência disto Pereira & Crivellari (1991, p.110-113 apud SEGNINI 1998) afirmam que as estratégias dos bancos exigem uma maior qualificação do trabalhador bancário, inclusive mantém uma política de treinamento e salário de forma a aumentar o poder de barganha dos empregados.

Com a implementação destas estratégias exige-se dos trabalhadores uma habilidade operacional, visão global do negócio, bem como estimular a criatividade a

fim de ter uma visão sistêmica do ambiente externo e interno do banco, com isso o curso superior seria uma forma extensiva de treinamento bancário.

Embora as tecnologias implantadas, bem como as formas de organização de trabalho exigem novos conhecimentos, introduzindo novas necessidades de qualificação tais como noções de informática, isto não quer dizer que incrementalmente no conteúdo intelectual das funções.

Apesar das novas funções exigirem uma maior qualificação profissional, também há uma multiplicação das atividades meramente repetitivas e de acordo com Segnini (1998, p.34), apresenta uma interpretação diferente da questão da qualificação profissional:

Os índices de escolaridade mais elevados registrados nos bancos, referem-se não a uma exigência do conteúdo do posto de trabalho, mas a um longo processo de desemprego que possibilita privilegiar, para permanecer empregado, os bancários mais escolarizados, entre os outros que vão sendo excluídos deste segmento do mercado de trabalho.

Conclui-se que o aumento de bancários com formação superior em cargos de gerência, não significa que as funções que desempenham sejam mais complexas que antes e que exijam, portanto, uma maior qualificação; ao contrário, observa-se que os procedimentos de trabalho, inclusive destes que estabelecem uma relação direta com o cliente e teriam funções menos normativas, estão submetidos a controle cada vez mais rígidos e se tornam cada vez mais simplificados e seguros, com a difusão das tecnologias da informação.

O termo trabalhador qualificado esta de longe de privilegiar a formação profissional ou conhecimento específico, mas sim atributos pessoais como capacidade e disposição para a competição. Como coloca Segnini (1998, p.35): A importância do diploma em termos de conteúdo (qualidade) é relativizada, adquirindo muito mais um caráter legitimador do posto de trabalho ocupado do que mobilizador de conhecimento.

Em entrevista cedida a Segnini (1998, p.35), uma executiva bancária define a função as qualificações sociais quando da contratação do funcionário:

Com relação às qualificações sociais, a gente procura ter pessoas que tenham interesse pela carreira bancária, porque o banco investe no encarecimento. Não compensa trazer um profissional que queira a atividade no banco como forma de custeio de seus estudos ou como ponte para futura carreira, dentro daquilo que ele está estudando. [...] procuramos pessoas com iniciativa, dinamismo, porque a atividade bancária é extremamente dinâmica [...] exige um potencial energético mesmo em nível de trabalho [...] pessoas que tenham um nível de criatividade bom e que possam contribuir com idéias novas, no sentido de trazer melhorias para o banco. [...] É importante também a questão “relacionamento”, porque a gente tem historicamente um ambiente de trabalho muito bom [...], facilidade de entrosamento e relacionamento com os colegas. [...] a pessoa tem que ter também um nível de tolerância a pressão razoável, porque o trabalho bancário é hoje bastante estressante, com pressão para cumprimento de metas, de resultados. E, mesmo que você não esteja inserido na área comercial, onde esta cobrança é mais intensa, há uma cobrança. Procuramos checar tudo isso na seleção e internamente.

A mudança ocorrida com a política neoliberal, globalização e reestruturação produtiva constitui as bases do capitalismo atual e a atividade bancária insere-se neste contexto, pois a manipulação do dinheiro que viabiliza a troca de mercadorias gera riquezas excedentes por meio dos juros, ou seja, dinheiro que gera dinheiro.

O processo de reprodução de capital em detrimento do capital produtivo é conduzido pela atividade bancária que manipula a circulação da mercadoria dinheiro, portanto, conforme aumenta as necessidades de crédito concomitantemente aumenta o poder da burguesia financeira.

A função dos bancos de dar suporte ao capital produtivo é alterada e o aumento da riqueza da burguesia financeira é a sua principal atividade, para tanto, utiliza-se de novas tecnologias que viabilizem e acelerem esse processo.

O desemprego é definido como a situação oposta a estar empregado, ou seja, é estar desligado de qualquer atividade produtiva, sem ocupar uma posição no mercado de trabalho da sociedade capitalista.

Com o desemprego as necessidades primárias do indivíduo como, alimentação, moradia, etc. não são supridas, gerando no mesmo vários sentimentos em relação à sociedade, a sua família e a ele mesmo.

Um dos principais deles é o sentimento de exclusão, em que o indivíduo sente-se rejeitado do mercado de trabalho, dos locais anteriormente freqüentados e até do seu grupo de amigos.

Por se sentir excluído e não aceito no mercado e no grupo social, ele se reveste com um sentimento de baixa estima e de imposição frente ao problema enfrentado.

As pressões que desestabilizam o indivíduo emocionalmente, aliado ao medo de não conseguir se requalificar e tornar-se novamente apto ao mercado de trabalho, leva várias pessoas a cometer atos insanos contra familiares, amigos e até contra si mesmo.

Na sociedade, o desemprego reflete-se através de problemas estruturais como: a pobreza, ou seja, a incapacidade de satisfazer as necessidades básicas e a impossibilidade de acesso real aos bens e serviços mínimos a sobrevivência e a violência, na qual o indivíduo ao se deparar com sua incapacidade ou falta de especialização, entra em conflito consigo mesmo, muitas vezes exteriorizando atos violentos contra quem está a sua volta.

Assim fica claro que o processo de globalização visando selecionar as pessoas mais qualificadas reduz a possibilidades da grande massa de desempregados de se inserir efetivamente no excludente mercado de trabalho.

Portanto, o medo do desemprego leva os trabalhadores bancários a submissão dos padrões de produtividade e qualidade de atendimento determinados pelos bancos, bem como leva os trabalhadores a assumirem a responsabilidade da qualificação e adaptação do trabalhador as novas exigências do trabalho.

De acordo com Segnini (1998, p.33):

(...) O bancário compreende estar trabalhando mais intensamente, comumente realizando horas extras, percebendo salários relativamente menores em comparação com os anos anteriores. No entanto, revela compreender também que desta forma mantém o emprego, transformando o medo em produtividade. Através da pedagogia do medo do desemprego, qualifica-se, de acordo com o conceito atribuído a este vocábulo pelos bancos. O desemprego, nas entrevistas, aparece expressão da atual conjuntura marcada por forte competição inter-bancária, estabilização da moeda e difusão da informática. Porém a representação do desemprego já vivido pelo colega reafirma o medo do próprio desemprego, atribuindo-lhe a culpabilidade por não ter sabido captar o momento, produzir de acordo com o que o banco pedia ou tantas outras formas de exprimir a improdutividade do outro, daquele que se desemprega.

Com a implementação da terceirização, principalmente em atividades não estratégicas, ou seja, as mais pobres em conteúdo, tais como serviços de compensação, microfilmagem, processamento de dados, serviços de escriturários,

entre outros, são realizados por ex-bancários, que segundo Segnini (1998), tem uma jornada mais longa com alto índice de produtividade.

Os motivos que levam as empresas terceirizarem, de acordo com Segnini (1998), revela-se um importante instrumento de redução de custos a fim de sobreviver a crises, pois a redução de custos da mão de obra com encargos sociais, salários, horas extras, benefícios de planos de assistência médica, entre outros.

De acordo com Jinkings (2002, p.133) os processos de terceirização antes observados em outras atividades tem aumentado consideravelmente, pois é um instrumento para redução de custos dos bancos, bem como inúmeros setores estão terceirizados tais como processamento de dados, compensação de cheques, microfilmagem, tesouraria, atendimento, cobrança e serviços de retaguarda.

Nós terceirizamos a cobrança, ou seja, a digitação de borderô. Isto era feito nas agencias e gerava uma serie de demandas técnicas, uma linha de comunicação muito boa da agencia com um grande porte. Nosso sistema era todo on line real time, você fazia e o sistema já capturava. Então as linhas acabavam congestionadas com uma coisa que se poderia fazer fora. [...] Nós terceirizamos também a área de segurança e limpeza. Fora de São Paulo, toda a área de compensação é terceirizada, através de uma associação, a ASBACE – Associação Brasileira dos Bancos Estaduais. [...] Não compensava para o banco investir em equipamentos em locais onde o movimento de documentos não é muito significativo [...]. Nosso banco tem 25 praças terceirizadas com a ASBACE. P.133

Segundo Jinkings (2002, p.134), as instituições de médio porte são as que mais utilizam a terceirização adquirindo uma estrutura mais eficaz em comparação com as de grande porte.

De acordo com a autora os departamentos de processamento de dados, bem como os de processamentos de cartões de crédito e de debito estão entre os mais terceirizados nestes bancos.

Enquanto os pequenos bancos terceirizam os setores de compensação de cheques os grandes bancos preferem utilizar mão de obra terceirizada para aplicação das redes de ATMs.

Considerando os altos índices de desemprego segundo Jinkings (2002, p.135), revela que por conta do exercito de ex-bancários estes trabalhadores voltam a desempenhar suas atividades como terceirizados colocando a disposição seus conhecimentos e experiências.

De acordo com Jinkings (2002, p.136) uma tendência observada é no que se refere a terceirização de serviços de informática pois tal prática fundamenta-se na aquisição de novos sistemas de informação de ponta sem arcar com altos custos operacionais, bem como treinamento de um efetivo.

TABELA 3 – TERCEIRIZAÇÃO / OUTSOURCING

Período	2005	2006	2007	Evolução 2007 / 2005
Terceirização/Outsourcing	Utilização %	Utilização %	Utilização %	%
Serviços de Impressão	62	76	73	18%
Telecomunicações	68	68	74	9%
Help Desk	48	63	67	40%
Projeto e desenvolvimento de aplicativo	52	62	64	23%
Processamento de Cartões	52	58	54	4%
Fábrica de Software	43	52	46	7%
Backup Site	38	49	44	16%
Manutenção de Sistemas legados	43	43	55	28%
Body Shop	20	37	37	85%
Infra-estrutura de CPD	29	29	33	14%
Area de Back Oficce			7	

Fonte: Febraban

Segundo Jinkings (2002, p.137) em uma entrevista com um dirigente sindical os processos de terceirização são definidos como segue:

É um processo que a gente chama de precarização do trabalho, desconstrução mesmo – não tem contrato de trabalho, porque eles contratam empresas para fazer os serviços. Os bancos têm um discurso e uma pratica de concentrar naquilo que eles chamam de “atividade-fim”.

Então, tudo que não esta na atividade-fim, eles tendem a passar para terceiros ou estagiários, contratando de uma forma evidentemente fraudulenta. O estagiário nunca esta fazendo estagio propriamente, esta prestando serviços. Desde os serviços de segurança ate os serviços de digitação, passando por telemarketing, todas as formas que não são exatamente aquelas de analise de credito, análise de ouro, os bancos têm terceirizado. E isso, evidentemente, tem o objetivo de baratear a força de trabalho, racionalizar internamente a forma de produção, controlar melhor. Porque as empresas terceiras controlam seus trabalhos especificos, e o banco controla só aquela parte que ele executa. P. 137

De acordo com Jinkings (2002) o modo como as atividades se transformavam, possibilitou a mudança do perfil do profissional bancário e suas condições de trabalho. A criação e extinção de postos de trabalho estiveram intimamente ligada à implantação de tecnologia nos bancos, portanto, os bancos têm exigido do trabalhador atual um novo perfil, principalmente quanto à escolaridade, pois as execuções de operações nas novas tecnologias e as novas formas de organização do trabalho exigem profissionais mais qualificados.

Portanto, cresce o número de bancários com terceiro grau, bem como aumenta o percentual de bancários em nível de gerência, enquanto diminui o número de escriturários na categoria. Estudo do Dieese afirma que:

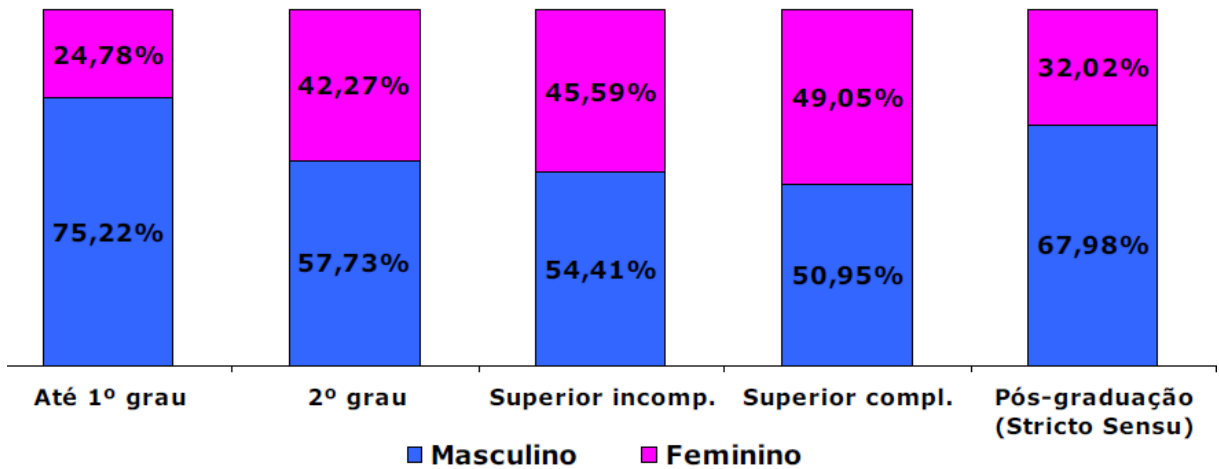
A exigência das instituições financeiras de que seus empregados sejam cada vez mais polivalentes, flexíveis, parece estar entre os motivos da busca por empregados com maior escolaridade, supostamente uma condição necessária para a absorção das inovações no processo de trabalho bancário. Tal exigência também transparece nos processos de seleção e admissão de novos empregados. Desta forma, associada a forte redução do número de postos de trabalho na categoria, os bancos perseguiram uma mudança no perfil dos bancários, inclusive no que diz respeito ao quesito escolaridade” (DIEESE, 1997a:8).

TABELA 4 – BANCÁRIOS SEGUNDO AS FAIXAS DE ESCOLARIDADE

Faixas de escolaridade	Trabalhadores	Participação
Até 1º grau	3.559	0,84%
2º grau incompleto	6.965	1,65%
2º grau completo	83.060	19,67%
Superior incompleto	79.210	18,76%
Superior completo	248.279	58,80%
Pós-graduação (<i>Stricto Sensu</i>)	1146	0,27%
Total	422.219	100%

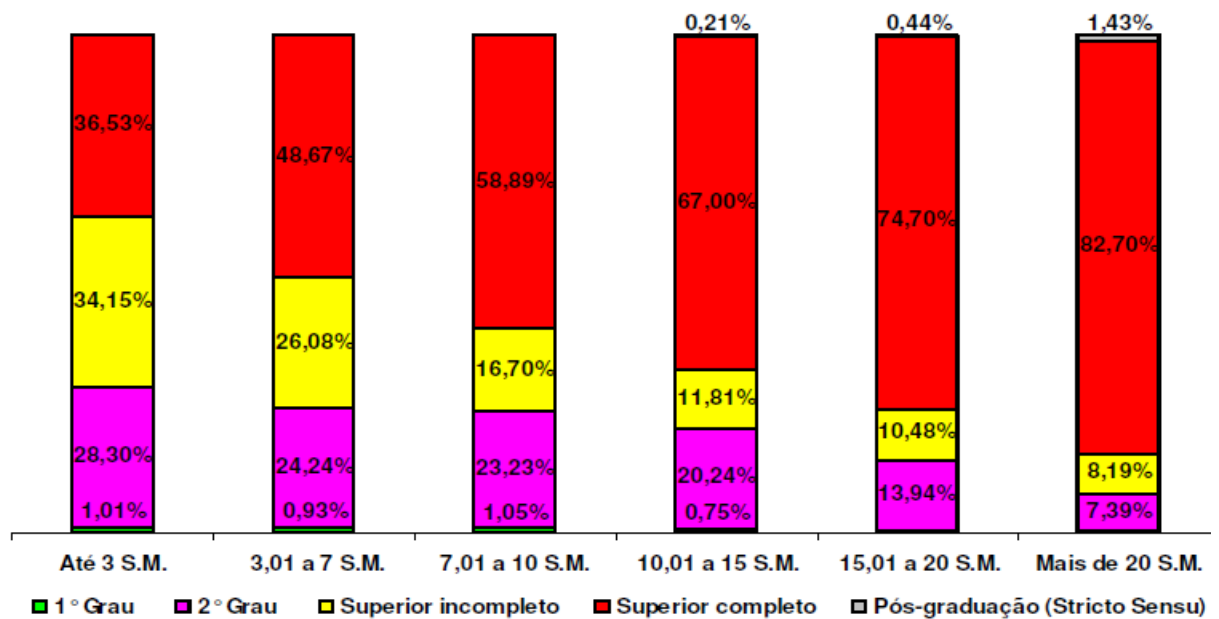
Fonte: MTE.RAIS 2006

Elaboração: DIEESE – Rede Bancários

GRÁFICO 2: BANCÁRIOS SEGUNDO ESCOLARIDADE E SEXO

Fonte: MTE.RAIS 2006

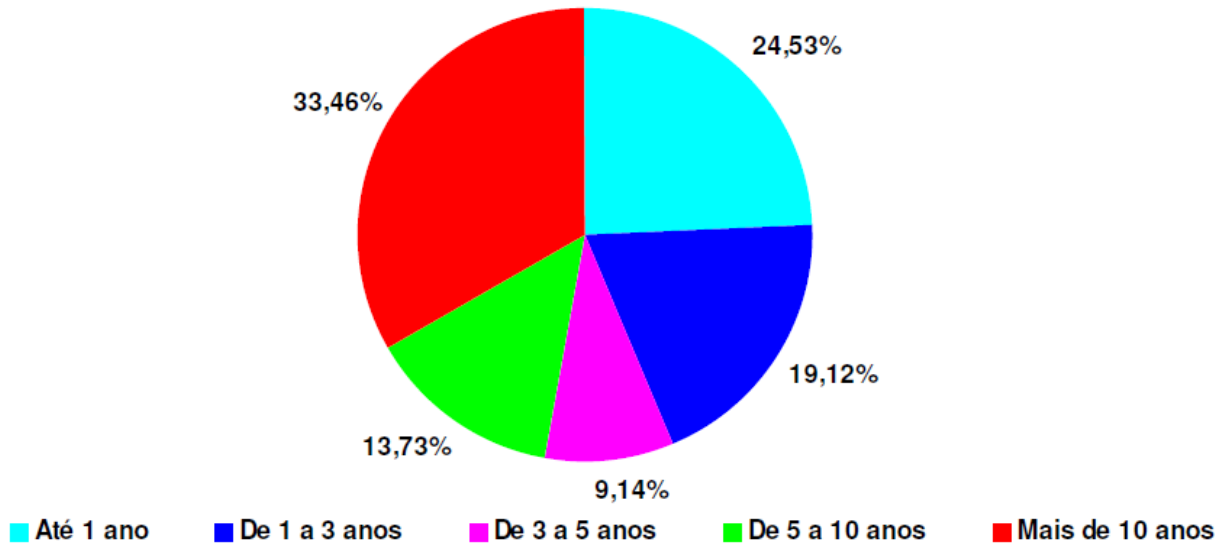
Elaboração: DIEESE – Rede Bancários

GRÁFICO 3 – BANCÁRIOS SEGUNDO A ESCOLARIDADE E AS FAIXAS DE REMUNERAÇÃO

Fonte: MTE.RAIS 2006

Elaboração: DIEESE – Rede Bancários

GRÁFICO 4 – BANCÁRIOS SEGUNDO A DURAÇÃO DOS VÍNCULOS EMPREGATÍCIOS



Fonte: MTE.RAIS 2006

Elaboração: DIEESE – Rede Bancários

7. QUALIDADE TOTAL

Segundo Jinkings (1995, p.67), as novas exigências de qualidade total, alterou as relações de trabalho estabelecidas pelo taylorismo/fordismo, pois a rígida hierarquia entre as gerências e os trabalhadores sobrevêm uma nova proposta de trabalho baseado na participação e mobilização do trabalhador diante de objetivos de maximizar os lucros das empresas.

Os novos métodos de gerenciamento e relações de trabalho são aplicados em inúmeras organizações a fim de disciplinar o trabalhador para o funcionamento econômico eficiente da empresa.

Segundo a autora essa modernização das relações de trabalho criou mecanismos de motivação a fim de aumentar a produtividade, por meio de políticas de recompensa no alcance de metas de produção preestabelecidas, treinamento constante entre outros.

Considerando que a exigência de qualidade total implica mobilidade dos trabalhadores a fim de não somente sua energia física e afetiva, mas também sua energia psíquica que se procura captar.

Portanto, nos bancos o alcance de níveis de lucratividade depende basicamente da qualidade dos serviços prestados aos clientes, pois o atendimento diferenciado é um indicador importante na diferenciação competitiva entre os bancos, já que as inovações tecnológicas são rapidamente difundidas e assimiladas.

Por isso, a necessidade de investimentos em pesquisa e tecnologia e no aperfeiçoamento de produtos e serviços, bem como na qualificação da força de trabalho responsável pelo contato com o público.

Com as transformações ocorridas na década de 90, um instrumento de dominação, tornar-se eficaz na condução do trabalhador bancário, conhecido como qualidade total de atendimento, instrumento que visa à implementação de padrões de excelência dos serviços em agencias e em setores de apoio, bem como a monitoração da satisfação dos clientes, segundo Jinkings (2002, p.140).

Também incluem o estabelecimento de padrões de atendimento, a busca de racionalização das atividades, monitoração de erros, bem como a formação de grupos para propor a solução de inúmeros problemas constatados.

Os funcionários que propõem as soluções acerca dos inúmeros problemas, de acordo com Jinkings (2002, p.148), são apropriados pelo capital para incremento da sua produtividade. A falta de um real poder de decisão dos trabalhadores é descrito por um bancário entrevistado por Jinkings (2002, p.148):

Na fase inicial da montagem das Equipes de Melhoria da Qualidade é passado um questionário para todos: o que faz no dia a dia, quanto tempo gasta nisto, naquilo, um levantamento preliminar, então, uma das formas de participação do pessoal eles entendem que é isso, é estar dando sua contribuição desta forma. Só que na hora da decisão sobre o que será feito naquele setor, os trabalhadores não são convocados. E sempre tem alguém que participa que não é do setor, que vem de um tipo de comitê geral de melhoria da qualidade do banco. Então, essa pessoa participa de cada grupo. Ela vem, assim, meio que dando o parâmetro de até onde o banco pode aceitar as mudanças propostas. As pessoas participam, mas não decidem. Elas contribuem para o processo, mas não conseguem decidir o final do processo.

Portanto, as equipes de qualidade visam a tornar-se o melhor canal para manifestações dos trabalhadores relativas à produção, bem como tornar comum os objetivos da empresa e orientar suas condutas a partir de valores empresariais. O treinamento para o programa de qualidade, em um banco estudado por Jinkings (2002, p.144), é assim mencionado por um dirigente sindical numa entrevista dada a autora:

O nome que tinha era Academia da Qualidade, e todos eram convocados para fazer o curso, que informava o que o banco estava querendo da gente a partir daquele momento, nos próximos períodos. Era uma maneira de passar a filosofia banco na década de 90: que o mundo estava mudando, que só os melhores iriam permanecer na empresa. Era uma coisa de “vestir a camiseta” e entrar no sistema. As turmas eram de aproximadamente dez pessoas, e ali se discutiam diversos temas, mas o básico era entender essa filosofia.

Portanto, os programas de qualidade buscam implantar formas sutis de dominação, substituindo as relações hierárquicas dos sistemas tayloristas pela autoridade difusa do mercado capitalista de acordo com Jinkings (2002, p.148).

8. A CRISE DO SINDICALISMO

De acordo com Jinkings (2002, p.261) as transformações que ocorreram no mundo produtivo compõem uma contextualidade política, social e econômica de grande mobilidade e concentração do capital por meio de princípios e programas neoliberais que foram consolidadas em diversos países de capitalismo periférico como Brasil no decurso dos anos 90.

As experiências neoliberais aumentaram os níveis de pobreza, bem como aumentaram a heterogeneidade entre os povos e a dependência do capitalismo.

Para a classe trabalhadora, de acordo com Jinkings (2002, p.262), as mudanças neoliberais ampliaram o desemprego e precarização do trabalho, com grande repercussão sobre suas históricas formas de lutas contra a exploração do capital.

Ao verificar as possibilidades de resistência dos trabalhadores em relação ao acúmulo de capital destaca-se a contradição entre a ideologia do trabalhador comprometido e capacitado e o processo material de exploração e de resistência no mundo do trabalho dos anos 90.

Conforme nos informa Jinkings (2002, p.263), na Inglaterra onde se desenvolveu a primeira experiência neoliberal européia, iniciada com o governo de Margaret Thatcher em 1979, os impactos sobre o sindicalismo inglês foram imensos.

Como parte dos instrumentos de liberalização financeira, o governo impôs uma legislação do trabalho nefasta aos trabalhadores, bem como ao movimento sindical, pois a nova legislação tratava de retirar encargos das empresas e direitos trabalhistas a fim de desregular o mercado de trabalho e diminuir os instrumentos de proteção do trabalhador.

Conforme as pressões de desemprego aumentavam, o movimento sindical inglês, tradicionalmente forte e participativo, converteu-se num fenômeno minoritário e vulnerável.

De acordo com a autora, no decurso da década de 70 mais de 55% dos trabalhadores estavam sindicalizados, bem como a organização nos locais de trabalho estavam desenvolvidas e disseminadas pelo país.

Em meados dos anos 90, os sindicatos organizavam apenas um terço dos trabalhadores, resultado das políticas neoliberais que impunham uma derrota ao sindicalismo, pois debilitava suas lutas coletivas de defesa da classe.

A negociação coletiva teve o alcance reduzido substancialmente de 71% dos assalariados, em 1984, para 54% em 1990, de acordo com Jinkings (2002, p.264), enquanto os movimentos de greve diminuíram rapidamente. De fato as atividades grevistas na década de 70 era de 2.412, ao passo que na primeira metade dos anos 80 caía para 1.276, seguindo neste movimento de forte declínio no decorrer da década de 90.

De acordo, ainda, com a autora, este ambiente de enfraquecimento do sindicalismo inglês não era exclusivo, pois se espalhavam por diversos países capitalistas industrializados, onde se aplicavam as políticas neoliberais e as experiências de reestruturação produtiva.

A crise instalava-se nas reivindicações dos trabalhadores e seus organismos sindicais, pois ocorria uma drástica queda nas greves realizadas e numa acentuada tendência de diminuição dos níveis de sindicalização.

Segundo Jinkings (2002, p.264), o movimento sindical no Brasil na década de 80 foi de grandes avanços, pois se reorganizavam e rearticulavam na resistência ao domínio político ditatorial da burguesia, imposto pelo golpe de 1964.

O sindicalismo brasileiro ressurgiu na cena política lutando contra a política econômica de arrocho salarial e reivindicando maior autonomia e liberdade de organização, conforme nos aponta Jinkings (2002, p. 265), por meio de um depoimento de um dirigente bancário,

A grande capacidade que o movimento sindical teve naquela época foi de, primeiro, ter tido a capacidade de dialogar com setores amplos da sociedade. Porque, na época, a gente brigava não era só por salários, pelo reajuste das perdas inflacionárias, mas tinha um sentimento social de luta cívica, de luta pela democratização do país, que nos soubemos aproveitar muito bem. Nós bancários, nós, trabalhadores, sindicalistas ligados à CUT, ao PT, construímos esse movimento todo a partir daí.

No decurso da década de 80 o chamado novo sindicalismo espalha-se por todo o país. Aumenta a quantidade de trabalhadores sindicalizados no campo e nas cidades, bem como a organização nos locais de trabalho são fortalecidos.

As ações grevistas aumentam na década de 80 por categorias profissionais, muitas vezes em dimensão nacional ou ainda na forma de greves gerais de classe

trabalhadora. No início a predominância era da classe operária, no entanto, o movimento atingiu outros setores produtivos de acordo com Jinkings (2002, p.265).

Diante disso, os bancários realizam, em setembro de 1985, a primeira greve por categoria profissional após o golpe militar de 1964, que atingia todas as regiões do país.

De 1978 a 1986, trabalhadores do setor de serviços tais como (professores, funcionários públicos, médicos, bancários, etc.), realizaram 1.352 das 3.264 greves realizadas no período, enquanto a indústria respondia por 1.604 greves.

As greves realizadas no decurso da década de 80 tinham em comum a luta por melhores salários, bem como contra a superexploração do trabalho.

A crise que atingiu o sindicalismo dos países de capitalismo avançado nos anos 80 chegou com força no movimento sindical brasileiro apenas na década de 90, neste período, algumas condições políticas e econômicas determinaram o refluxo do movimento sindical.

Estas condições foram impostas pelo FMI (Fundo Monetário Internacional), por meio de iniciativas neoliberais, tais como reforma administrativa, patrimonial e fiscal do estado, liberação dos preços e desregulamentação salarial.

No decurso da segunda metade da década de 90, de acordo com Jinkings (2002, p.267), por meio de um programa de estabilização monetária através do Plano Real, o governo FHC (Fernando Henrique Cardoso) coloca em práticas medidas de liberalização financeira e comercial que desarticulam a estrutura industrial do país e aumentam a vulnerabilidade externa da economia brasileira.

Como na Inglaterra e em outros países capitalistas, foram criadas condições favoráveis a dominação do capital, por meio de instrumentos coercitivos do Estado para eliminar a força do movimento sindical, transferindo para o mercado as principais determinações sobre o emprego e salários.

De acordo, ainda, com a autora, a exploração do trabalho, característica do sistema capitalista, aumenta no cotidiano do trabalhador sob a égide da desregulamentação e da privatização, do desemprego e das políticas de precarização do trabalho.

Segundo Jinkings (2002, p.268), os sindicatos debilitados pelas mudanças organizacionais, inúmeras medidas foram adotadas a fim de criar modalidades de

trabalho precário e possibilitar retrocessos nos direitos trabalhistas, enfraquecer as negociações coletivas e esvaziar o papel social das entidades sindicais.

A legalização do contrato temporário de trabalho que reduz drasticamente os encargos das empresas com força de trabalho, bem como flexibilizar a legislação sobre horas extras em que permite que a jornada de trabalho varie de 36 a 60 horas, conforme o interesse patronal são alguns dos mecanismos utilizados para a precarização do trabalho.

Em relação à política salarial o padrão concentrador de renda que marca a essência do capitalismo o ambiente de discussão dos salários passa a ser prioritariamente o mercado, em conformidade com a lógica neoliberal.

Um instrumento utilizado da ofensiva neoliberal, de acordo com Jinkings (2002, p.269), é a chamada “livre negociação” salarial. Em um quadro de índices crescentes de desemprego e subemprego e de redução da capacidade de luta sindical e política da classe trabalhadora, tal política produz a deterioração das condições salariais e de trabalho.

A prática do governo brasileiro utiliza meios autoritários no que se refere as ações de resistência da classe trabalhadora, quer utilizando aparato repressivo ou restringir o direito de greve e limitar a esfera da negociação coletiva, por meio de mecanismos de controle do movimento sindical herdados dos anos 30 e da ditadura militar.

Segundo Jinkings (2002, p.270), com a capacidade de organização afetada pela reestruturação capitalista neoliberal, os movimentos sindicais não conseguem reverter tendências políticas e econômicas que degradam suas condições de vida de trabalho e debilitam a prática sindical.

Ao analisar os efeitos dos atuais métodos de racionalização produtiva, Francisco Teixeira, destaca as formas precárias de contratação e as novas técnicas gerenciais como importantes fatores de exacerbação da subordinação do trabalho nos dias de hoje:

[...] as modernas formas de contratação (subcontratação, trabalho domiciliar, trabalho por tarefas, trabalho em tempo parcial etc.) e de gerenciamento (trabalho de equipes, just-in-time, círculos de controle de qualidade etc.) da força de trabalho criam novas condições extremamente favoráveis para um maior domínio e controle do trabalho pelo capital. Com efeito, como essas formas de organização do processo de trabalho só funcionam se os trabalhadores estiverem dispostos a participar das atividades de grupo e a assumir a responsabilidade pelo seu próprio trabalho, elas são, na verdade, mediações criadas pelo capital para quebrar a resistência da classe trabalhadora e, assim, ganhar a confiança dos trabalhadores (1996, p. 65).

Por meio de condições favoráveis ao capitalismo o aumento da riqueza e concentração do capital, conduzidos pelo mercado, potencializa-se como nunca a exploração de mais-valia e aprofundam-se as desigualdades sociais.

De acordo, ainda, com Jinkings (2002, p.271), os altos índices de desemprego e subemprego criam um imenso exercito de reserva de trabalho, que se constitui em instrumento importante do controle e domínio capitalista sobre os salários e emprego.

Os programas de “qualidade total” e de “remuneração variável” por meio de estratégias que envolvem o trabalhador bancário, aprofunda a dominação capitalista do trabalho nos bancos.

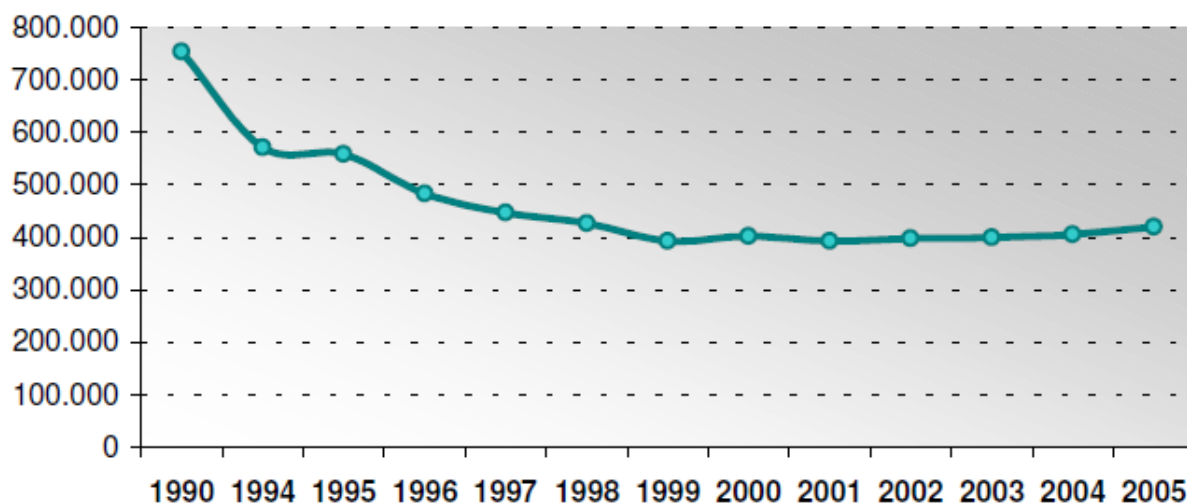
Conforme nos aponta Jinkings (2002, p.272), os mecanismos de resistência praticados pelos bancários nos sindicatos e ambientes de trabalho não tem sido capazes de impedir os efeitos destrutivos do intenso processo de reestruturação do trabalho dos bancos. Os métodos utilizados pelos bancos na racionalização produtiva seguem modelos criados pelas empresas, bem como debilitam a organização e a mobilização do trabalhador bancário.

Diferentemente do que ocorreu na década de 80, quando o movimento sindical destacou-se no cenário nacional de lutas contra a ditadura militar, o sindicalismo da década de 90 enfrentou grandes obstáculos para o desenvolvimento de praticas conflituais unificadoras e mobilizadoras do coletivo de trabalhadores dos bancos.

Ao refletir sobre os impasses atuais do sindicalismo bancário, um dirigente sindical assinala, de acordo com Jinkings (2002, p.302)

[...] toda a conjuntura, todas as forças hegemônicas hoje, dentro da sociedade, vão de encontro à nossa experiência da década de 80, nossas conquistas, nossa organização. Eu costumo falar que a gente aprendeu a ser sindicalista na década de 80, a fazer movimento de massas, a ter grandes greves, grandes passeatas, grandes conquistas, nomes na mídia. Conseguindo cavar espaço na mídia, apesar de toda a dificuldade que a gente tinha. O movimento sindical, na década de 90, é completamente oposto disso. É uma luta árdua, um processo de convencimento, de diálogo com os trabalhadores, superdifícil, supercomplexo, um individualismo muito grande entre os trabalhadores, um descrédito muito grande de que a luta coletiva, a luta social, possa trazer algum retorno.

**TABELA 5 – EVOLUÇÃO DO EMPREGO BANCÁRIO NO BRASIL
1990 A 2005**



Fonte: MTE.RAIS 2007

Elaboração: SS DIEESE – FETEC-SC

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implantação de tecnologia da informação nos bancos permite o controle das informações necessárias para as tomadas de decisão, bem como aumentar a produtividade do trabalhador.

O processo iniciado na década de 60 por meio da lei 4.595 que torna instituições especializadas, seguindo o modelo americano, ou seja, bancos comerciais, de investimento, de desenvolvimento, sociedades de crédito, financiamento e investimento (financeiras) entre outras.

O novo modelo necessitava que os bancos padronizassem suas rotinas e serviços bancários por meio de normas rígidas divulgadas por diversos manuais de instrução e regulamentos internos de acordo com (Jinkings, 1995).

A falta de emprego sempre foi relacionada, no Brasil, com o fraco desempenho da economia, no entanto, no setor bancário este argumento não esteve presente, pois a evolução da informática esteve pari passu com a informatização dos bancos, segundo Montercarlo César Júnior (2009) esteve dividida em etapas:

- 1960 construções dos grandes Centros de Processamentos de Dados (CPD);
- 1980 Mini computadores e sistemas on-line;
- 1980 Agências bancárias que dispõem de terminais interconectados;
- A exteriorização do sistema bancário para residências, lojas e escritórios.

Como resultado do presente trabalho concluiu-se que com a entrada da tecnologia da informação houve grandes mudanças no setor bancário: aumento de números de clientes, redução do número de funcionários, redução de filas nos caixas, aumento dos postos de atendimento, caixas eletrônicos e aumentos dos serviços disponíveis como internet, call Center, caixa automático, busca continua da qualificação profissional, entre outros.

O desemprego de trabalhadores em decorrência do processo de reestruturação acrescenta uma nova dimensão aos problemas sociais que já marcam há muito o Brasil – até então, miséria, pobreza, falta de acesso a educação e a saúde. Trata-se do desemprego de trabalhadores escolarizados e qualificados, como é o caso dos bancários.

Dessa forma, a flexibilidade numérica, ou seja, a possibilidade de admitir e demitir de acordo com as demandas do mercado e dos processos de trabalho se reafirma como importante estratégia de minimização de custos nos bancos. Uma análise de gênero a respeito dos processos de terceirização observados revela que as empresas terceirizadoras reafirmam estereótipos referentes aos atributos masculinos e femininos na construção de qualificações desejadas na execução das tarefas.

Portanto o medo de perda do emprego constitui-se um grande motivador para o trabalho, bem como os bancários estão trabalhando intensamente, realizando horas extras, recebendo salários menores, e a manutenção do emprego é atribuída por meio da pedagogia do medo que revela um importante instrumento de aumento de produtividade.

Considerando estas ponderações, o processo de transformação altera o perfil do trabalhador bancário e dificulta sua capacidade de resistência caracterizada pela maioria de trabalhadores não participarem de atividades sindicais, conforme Jinkings (2002, p.118).

As práticas de gestão implementadas pelos conglomerados financeiros pretendem, na verdade, a adesão total do trabalhador ao capital utilizando subterfúgios tais como treinamentos, publicações, vídeos, prêmios por produtividade, são utilizados pelo capital financeiro a fim de maximizar o lucro dos acionistas.

Portanto, a automação do sistema financeiro empobrece o trabalho bancário, pois o trabalhador não tem domínio sobre o produto de seu trabalho, bem como os processos de flexibilização e automatização do trabalho predominante nesta atividade são marcas do capitalismo. Comenta Antunes (2002):

No que diz respeito ao estranhamento no mundo da produção, ao estranhamento econômico, ao processo de fetichização do trabalho e da sua consciência, mantém a enorme distancia entre o produtor e o resultado do seu trabalho, o produto, que se lhe defronta como algo estranho, alheio, como coisa. Esse estranhamento permanece também no próprio processo laborativo, em maior ou menor intensidade, a desidentidade entre o individuo que trabalha e a sua dimensão de gênero humano também não foi eliminada. Mais do que isso, as diversas manifestações de estranhamento atingiram, além do espaço da produção,

ainda mais intensamente a esfera do consumo, a esfera da vida fora do trabalho, fazendo do tempo livre, em boa medida, um tempo também sujeito aos valores do sistema produtor de mercadorias.

Considerando as ponderações a reestruturação bancária implicou uma redução do número de bancos bem como alterando as formas de organização do trabalho, viabilizando a terceirização de tarefas não ligadas atividade principal e, ainda, buscando modificar as relações formais de trabalho com a introdução de atividades comissionadas e outras que representam formas mais flexíveis de remuneração pelo trabalho.

A utilização de recursos tecnológicos nas instituições financeiras originou-se de avanços tecnológicos em outros setores (como p. ex., nas indústrias), das estratégias de competição no mercado e da busca pelo lucro. A automação está atingindo os seus propósitos, ou seja, maior comodidade, segurança e agilidade, estimulam a competição com as instituições financeiras nacionais e internacionais, bem como proporciona altos ganhos de produtividade no trabalho com alto grau de segurança e redução de custos.

Parece irreversível o desenvolvimento das atividades bancárias sem a utilização de recursos tecnológicos e é praticamente impossível imaginar os limites do avanço tecnológico aplicado nas mais diversas áreas, dentre elas o sistema financeiro, em que quase diariamente são geradas novidades quanto à utilização de equipamentos e sistemas que facilitam as transações efetuadas pelo correntista ou investidor.

A conclusão é que a automação bancária beneficiou as instituições no sentido de reduzir o impacto das quedas nas taxas de lucro no período de transição para a economia com estabilidade monetária.

Já a reestruturação promoveu uma série de ajustes dentro do sistema financeiro e das instituições, que culminou em um mercado mais concentrado, porém, mais competitivo, no sentido de que a disputa por clientes tornou-se mais efetiva. Contudo, tanto a reestruturação quanto a automação bancária resultaram em uma redução considerável do emprego (aproximadamente 49%) e na elevação dos padrões de exigência quanto à mão-de-obra, promovendo a permanência e a contratação de mão-de-obra mais qualificada, capaz de absorver as novas

tecnologias e atender as novas formas de organização do trabalho e suas relações de produtividade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACCORSI, A. *Automação: bancos e bancários*. 1990. Tese de Mestrado, Faculdade de Economia e Administração/USP, São Paulo, 1990.

ANTUNES, Ricardo. Excurso sobre a centralidade do trabalho: a polêmica entre Luckács e abermas. In: ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 6 ed. São Paulo: Boitempo, 2002.

BROADBENT, M., WEILL, P. Improving business and information strategy alignment: learning from the banking industry. *IBM Systems Journal*, v. 12, n. 3. 1993.

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social – uma crônica do salário*. Petropolis: Vozes, 1998.

COHN, A.; MARSIGLIA, R.G. **Processo e organização do trabalho**. In: BUSCHINELLI et al. (Org.). *Isto é trabalho de gente?*. São Paulo: Vozes, 1993. Cap. 4, p. 56-75.

COSTA, Iraci Alves da. Estudo sobre possíveis associações entre níveis de estresse e distúrbios osteomoleculares realcionados ao trabalho, entre bancários da cidade do Recife. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Fundação Osvaldo Cruz Centro de Pesquisas Ageu Magalhães Departamento de Saúde Coletiva, Recife, 2000.

COSTA FILHO, B. A. da. **Automação bancária**: uma análise sob a ótica do cliente. 1996. 384f. Dissertação (Mestrado em Administração) Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, USP, São Paulo.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICAS E ESTUDOS SÓCIO-ECONÔMICOS – DIEESE. *Perfil dos trabalhadores do setor bancário segundo a RAIS 2006*, São Paulo, 2008.

FEBRABAN. *O setor Bancário em números*. 2007. São Paulo, 2008.

HOLANDA, A. B. *Dicionário Aurélio Básico*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988.

JINKINGS, Nise. *Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”*: Os Bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro. Campinas, SP: Editora da Unicamp; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002.

JINKINGS, Nise. *O Mister de Fazer Dinheiro*. São Paulo: Boitempo, 1995.

LARANJEIRA, S. *Automação no setor bancário: emprego e organização do trabalho*. Porto Alegre: ANPOCS, 1990.

MORITZ, Renata de Albuquerque. *Tecnologia de Informação e Automação Bancária: O caso do Banco ABN Real SA.* 2006. Monografia (Ciências Econômicas) – Departamento de Economia/Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

MINELLA, A. *Banqueiros, organização e poder no Brasil.* Rio de Janeiro: Espaço e Tempo, ANPOCS, 1988.

MONTECARLO CÉSAR JÚNIOR, Lauro A. **Setor Bancário: Na Vanguarda do desemprego tecnológico.** Revista Espaço Acadêmico, São Paulo, n.59, abr./2006. Disponível em <<http://www.espacoacademico.com.br/059/59cesarjr.htm>>. Acesso em 22 jan. 2009.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de; MAÑAS, Antônio Vico. *Tecnologia, trabalho e desemprego um conflito social.* São Paulo: Érica, 2004.

OLIVEIRA, R. A. C. **A internet banking e os hábitos de uso entre os clientes pessoa física – atributos e resistências.** 2000. 182f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, UFRGS.

PEFFERS, K., DOS SANTOS, B. L. Performance effects of innovative IT applications over time. IEEE Transactions on Engineering Management, v. 43, n. 4, p. 381-392, nov. 1996.

PIRES, J. P. **O perfil dos usuários de caixas automáticos em agências bancárias na cidade de Curitiba.** Dissertação (Mestrado em Administração) – PPGA/SCSA, Universidade Federal do Paraná, 1996.

RAGO, Luzia M; MOREIRA, Eduardo F. P. **O Que é Taylorismo.** São Paulo: Coleção Primeiros Passos, Editora Brasiliense, 1984.

RIBEIRO, Ana Maria de Melo. **A Contribuição da Psicologia no estudo da relação trabalho bancário-saúde.** Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Estadual Paulista na Faculdade de História, Direito e Serviço Social da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Unesp, Franca, 2006.

SMITH, A. *Investigação sobre a natureza e as causas da riqueza das nações.* 2. ed., São Paulo: Abril Cultural, 1979.

SEGNINI, L. *Mulheres no trabalho bancário: difusão tecnológica, qualificação e relações de gêneros.* São Paulo: FAPESP. EDUSP, 1998.

SEGNINI, L. *A Liturgia do poder: trabalho e disciplina.* São Paulo: EDUC, 1988.

SOUZA, C. E. *Automação bancária e os impactos sobre o trabalho: a estratégia de capacitação dos recursos humanos do Banco do Brasil como forma de competitividade.* 1997. 80f. Monografia (Ciências Econômicas) - Departamento de Economia/ UFBA, Salvador, 1997.

SOUZA, L. N. *Reestruturação produtiva do setor bancário: a terceirização e seus impactos sobre o trabalho bancário*. 1997. 95f. Monografia (Ciências Econômicas) Departamento de Economia/UFBA, Salvador, 1997.

ZAMBERLAN, F. e SALERNO, M. Racionalização e Automatização: A organização do Trabalho nos Bancos. In: FLEURY, A. e VARGAS, N. (org.) **Organização do Trabalho**. São Paulo: Atlas, 1983.