

VII Congresso Latino-Americano de Estudos do Trabalho

O Trabalho no Século XXI

Mudanças, impactos e perspectivas

GT 15 – Conflictividad laboral, sindicalismo y movimientos sociales en

América Latina en El siglo XXI

Inovações Tecnológicas, trabalhadores e ação sindical

Ana Tercia Sanches

Inovações Tecnológicas, trabalhadores e ação sindical

O objetivo deste artigo é apreender as dimensões das reestruturações produtivas ocorridas nos bancos e a partir desta contextualização conduzir a análise sobre os processos de racionalização do trabalho tendo como foco as inovações tecnológicas implementadas nos últimos anos no setor. Estas inovações, compreendidas de modo mais abrangente, referem-se as TI-Tecnologias da Informação (*hardware* e *software*), as telecomunicações e também incluem, dentro de uma visão mais alargada neste escopo, os processos de terceirização, sendo que estes podem ser reconhecidos como técnicas de gestão da força de trabalho com vistas a ampliar a produtividade na dinâmica econômica fortemente ancorada nas empresas-rede. Pretende-se ainda abordar sobre quais têm sido as respostas sindicais expressadas nas mais diversas formas: campanhas, pautas de reivindicação, negociações coletivas e formas de resistência.

Palavras-Chave: inovações tecnológicas, racionalização do trabalho, trabalho bancário, ação sindical, formas de resistência.

Introdução

As transformações ocorridas no sistema financeiro brasileiro, e em especial aquelas relacionadas às inovações tecnológicas, levaram os sindicatos de trabalhadores a rearticular aspectos da sua ação sindical, construir novos canais de comunicação e participação, quando paralelamente se observaram mudanças relacionadas às novas formas de dividir o trabalho e implementar novos e mais refinados controles sobre o trabalho no interior das corporações bancárias.

As inovações tecnológicas interferiram no potencial de organização e mobilização dos trabalhadores organizados através de sindicatos. As operações bancárias passaram cada vez mais ao longo dos anos 90 e anos 2000 a prescindir da intermediação humana direta para sua efetivação. Os dispositivos tecnológicos foram eficientes no sentido de conferir rapidez, multi espacialidade e facilidades para a realização de diversos serviços que os bancos disponibilizam aos clientes.

A terceirização vista aqui como uma técnica de gestão da força de trabalho (LEITE, 1994) possibilitou que um conjunto de etapas do trabalho bancário fosse repassado para outras empresas realizarem. Instrumental, nesse sentido, se tornaram os processos de terceirização, pois na medida em que se instalavam pulverizaram a representação sindical. Os trabalhadores terceirizados, mesmo que estivessem trabalhando ao lado dos bancários, não tinham o mesmo estatuto social. Essa situação por consequência levou a relativa desordem do ponto de vista do reconhecimento político dos representantes sindicais bancários.

A cena grevista e as demais mobilizações de caráter sindical encontraram novas dificuldades vinculadas a pulverização sindical e às distâncias que separavam os segmentos de trabalhadores, o que inclui também aquelas de aspecto geográfico, considerando que a maior parte das etapas de trabalho terceirizadas, por razões jurídicas, passou a ser realizada fora do ambiente bancário.

Assim, pretende-se sistematizar e analisar este conjunto de transformações vivenciadas pelos trabalhadores no setor bancário¹ observando as relações entre trabalho,

¹ A categoria profissional bancária é composta por trabalhadoras e trabalhadores. São 530 mil pessoas e desse total registra-se a participação de aproximadamente 50% para cada sexo.

trabalhadores e inovações tecnológicas a partir dos resultados de um *survey* e através da participação da autora em outra pesquisa de caráter mais amplo desenvolvida desde o ano de 2010 e ainda em curso, coordenada pelo professor Iram Jácome Rodrigues na linha “Transformações do trabalho e ação sindical no setor financeiro”.

Nesse sentido buscar-se-á responder: Quais têm sido as respostas sindicais, suas estratégias de luta e formas de resistência diante deste cenário? Como estas questões são tratadas no processo de negociação coletiva dos bancários? Quais foram as consequências para os trabalhadores vividas dentro e fora do ambiente de trabalho? Qual o futuro do sindicalismo bancário em meio a emergência do chamado “banco do futuro”?

A composição das reestruturações produtivas no setor bancário

O setor bancário vem passando por diversas reestruturações produtivas, portanto não poderíamos falar em apenas uma reestruturação produtiva, cabendo aqui a noção de ação contínua do capital financeiro em sua busca incessante por maior produtividade e menores custos operacionais com vistas a atingir margens elevadas de rentabilidade e lucratividade.

A peculiaridade das últimas décadas caracterizada pela dominância do capital financeiro em detrimento do capital produtivo traz consigo a agilidade dos novos tempos marcados pela lógica de curto prazo, volatilidade de capitais e necessidade de remunerar a figura cada vez presente, difusa e invisível: o acionista (CHESNAIS, 1998; GRÜN, 2005). Assim, as grandes corporações justificam suas decisões administrativas, com sentido de alterar as dinâmicas produtivas e acelerar ao máximo a implementação de formas que levem a diminuição dos custos fixos.

Os pilares estruturantes destas transformações se fundamentam nas fusões, aquisições e privatizações; nas inovações tecnológicas e nas mudanças vinculadas a organização do trabalho (ACCORSI, 1990; SEGNINI, 1999; JINKINGS, 2002). Buscar-se-á neste texto fazer nossa reflexão usando como eixo condutor as inovações tecnológicas implementadas pelo setor relacionando sua relação estreita com as alterações no ambiente de trabalho, no próprio conteúdo do trabalho e consequentemente suas influências sobre a organização e formas de mobilização sindical.

As inovações tecnológicas, os trabalhadores e a ação sindical

Com os novos paradigmas tecnológicos é possível fazer computadores mais rápidos para gerar informações e realizar cálculos, operados por microprocessadores mais rápidos, telecomunicações mais velozes para mandar informações para áreas remotas. As tecnologias da informação e telecomunicações encontram maneiras de comprimir a quantidade de tempo necessária. O setor bancário dentro desta lógica conseguiu implementar o sistema de acesso 24 horas por 7 dias da semana, como ocorre com os caixas eletrônicos e em operações via Internet (ANUÁRIO, 2009).

Utilizando os recursos das tecnologias da informação uma série de indicadores podem ser monitorados com mais facilidade, possibilitando a elevação da produtividade através do controle rigoroso de processos de trabalho que pareciam intangíveis em outros momentos da história do trabalho bancário.

A área de TI atua em sinergia com todas as outras áreas de um banco e tem sido por meio dela que a morfologia do trabalho tem sido redesenhada². Maçada e Becker (2001) ressaltam a importância dos impactos da TI sobre as variáveis estratégicas organizacionais, os autores ressaltam que os executivos dos bancos têm focado seu uso para transformar e substituir atividades internas.

Os processos de informatização têm promovido concomitantemente dentro do organismo dos bancos: maior racionalização das etapas de trabalho a partir do refinamento do gerenciamento dos processos produtivos; maior sincronismo dentro da cadeia produtiva da empresa-rede e facilidades de integração e conexão na relação banco-cliente.

A conexão entre agências, unidades administrativas e empresas terceirizadas viabilizadas pelas tecnologias geraram melhores condições para a implementação de práticas de terceirização no setor bancário, pois, mesmo tendo trabalhadores à distância, as tarefas podem ser controladas pelos gestores dos bancos *on line* ou *real time*, graças à interligação entre os sistemas de informação das empresas terceirizadas e o banco (CPM BRAXES, 2011).

² No período anterior à década de 1990 nos bancos a principal área responsável pelo rearranjo dos processos internos de trabalho era chamada de Organização e Métodos.

O trabalho realizado pelos trabalhadores bancários está totalmente vinculado ao trabalho realizado pelos terceirizados, apesar de cindidos por uma divisão política, jurídica, social e espacial podemos inferir que os terceirizados se constituírem como parte do “trabalhador coletivo” no sentido marxiano do termo (MARX, 1985). Esta condição aponta para o fato de que seus esforços serão decisivos para na ponta ser auferido o lucro final das corporações bancárias, as tomadoras do serviço terceirizado, mas estes trabalhadores serão por sua condição mais explorados recriando neste setor formas anteriores nas relações de trabalho, onde cabiam jornadas extenuantes, baixíssimos salários e direitos escassos.

As inovações tecnológicas têm levado a um maior controle sobre o tempo do trabalho bancário conforme pôde ser apreendido nas respostas de 85% dos participantes do *survey* “Tecnologia e terceirização no setor bancário”³.

Nos resultados do *survey* sobre aspectos relativos ao ritmo de trabalho 78% afirmaram que a aplicação de sistemas informatizados levaram a sua intensificação, sendo realizadas mais e novas etapas de trabalho em menos tempo. O levantamento de opinião buscou apreender ainda elementos que pudessem qualificar e mensurar a elevação do ritmo de trabalho, nesse sentido foi questionado se o trabalho havia ficado mais rápido em função das novas tecnologias e se o trabalhador sentia dores no corpo por ficar muito tempo sentado exposto ao uso do teclado e a tela do computador, sob estas questões as respostas atingiram 63% e 83% respectivamente.

A produtividade individual quando apurada serve de referência tanto para premiações, cito como exemplo os pagamentos relativos à remuneração variável, quanto para expor o trabalhador menos produtivo à demissão.

As oscilações no estoque de empregos devem ser analisadas dentro do contexto dos diversos planos de ajustes econômicos pelos quais o país passou e pelo próprio desempenho capitalista no Brasil que foi marcado por baixas taxas de crescimento do PIB- Produto Interno Bruto (DIEESE, 2007). Também devem ser interpretadas levando em consideração a introdução de novas tecnologias poupadoras de força de trabalho e

³ Levantamento de opinião através de questionário de múltipla escolha elaborado pela autora a um grupo de 120 militantes bancários de bancos públicos e privados em evento promovido pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo, no município de Boracéia-São Sebastião, em novembro de 2010. O questionário contém 7 questões para identificar o perfil dos respondentes e 21 sobre aspectos relacionados a tecnologia, processo de trabalho e terceirização.

ainda relacionadas aos processos de terceirização que aconteceram no setor bancário (SANCHES,2009; ANUÁRIO,2009).

As perspectivas com relação ao que se define usualmente como “banco do futuro” (FEBRABAN, 2012) coloca em xeque o futuro da própria categoria profissional, bem como nos leva perguntar sobre o futuro do sindicalismo bancário.

As estratégias do setor financeiro apontam para bancos que terão cada vez menos pontos de atendimento presencial. Os dispositivos tecnológicos conduzem a cada vez mais a popularização do auto-serviço no setor financeiro. Os equipamentos que redimensionam a atividade bancária, como por exemplo, os aparelhos celulares tipo *smartphones* têm valor agregado quando aliados ao uso de *softwares* “intuitivos” que estão presentes tanto no ambiente de trabalho como na interação da instituição com o cliente (FEBRABAN, 2012). A figura humana, o trabalhador bancário, terá sua presença direcionada para atender apenas aquilo que as tecnologias da informação e as telecomunicações não puderem viabilizar para os clientes.

Vivemos em uma época de constantes inovações tecnológicas que geram alterações nas funções desempenhadas pelos trabalhadores e, portanto, levam também a mudança de perfil destes trabalhadores na composição da categoria profissional. Alguns cargos perdem espaço enquanto outros ampliam sua participação dentro dos bancos. As alterações no processo produtivo e na composição da base sindical interferem no processo de organização sindical dos trabalhadores vinculados ao setor bancário.

De acordo com Castells (2002), a flexibilidade dos processos produtivos e do mercado de trabalho induzida pela empresa em rede, facilitada pelo uso das ferramentas disponibilizadas pelas novas tecnologias da informação, afetam profundamente as relações sociais de produção herdadas do industrialismo, por ter introduzido um “novo modo de trabalho” e um “novo tipo de trabalhador”.

A facilidade de conexão têm borrado cada vez mais os limites da vida privada e do trabalho. Os sindicatos dos trabalhadores, por sua vez, buscam formas de responder à inexorabilidade das facilidades tecnológicas relacionadas às mudanças no ambiente de trabalho reelaborando suas ações, pautas de reivindicações e formas de resistência, sabendo que, diante da nova configuração do processo de trabalho cada vez mais

informatizado e terceirizado, até mesmo as greves têm seu poder e influência redimensionadas.

Referências Bibliográficas

ACCORSI, A. *Automação: bancos e bancários*. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Administração de Empresas da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1990.

ANUÁRIO Brasileiro de *Meios Eletrônicos de Pagamento 2009*. São Paulo: ELAP, 2009.

CHESNAIS, F. *A mundialização financeira: Gênese Custos e Riscos*. São Paulo: Xamã, 1998.

CPM BRAXIS. *Serviços de BPO para Crédito Imobiliário*, maio de 2011. Disponível em http://www.cpmbraxis.com/bpo/bpo_cpmbraxis.html.

DIEESE. Fusões no setor bancário, emprego e concorrência. *Nota Técnica Nº55*, Nov. 2007.

GRÜN, R. Convergência das elites e inovações financeiras: a governança corporativa no Brasil. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, vol.20, nº 58, junho, pp. 68-91, 2005.

JINKINGS, N. *Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”: os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro*. Campinas: Editora Unicamp/Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2002.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. Rio de Janeiro: Editora Paz e Terra, 2002.

FEBRABAN. *Revista CIAB Febraban*, maio, 2012.

LEITE, M. P. *O futuro do trabalho: novas tecnológicas e subjetividade operária*. São Paulo. Fapesp/Página Aberta, 1994.

MAÇADA, A.C.G.; BECKER, J.L. “O impacto da tecnologia de informação na estratégia dos bancos”. *RAE – Revista de Administração de Empresas/FGV-EAESP*. Out./Dez. São Paulo, v.41. n.4: 87-97. 2001.

MARX, K. *O Capital* .Livro I. São Paulo: Nova Cultural, 1985.

SANCHES, A.T. Terceirização no sistema financeiro. In DAU, D.M.; RODRIGUES, I.J. e CONCEIÇÃO, J.J. (orgs) *Terceirização no Brasil: do discurso da inovação à precarização do trabalho*. São Paulo, CUT/Annablume, 2009.

SEGNINI, L. Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. *Educação e Sociedade*, v.20, nº 67, p.183-209, Ago.1999.