



Universidade Federal da Bahia – UFBA
Faculdade de Educação – FACED
Departamento de Educação I
Curso: Pedagogia

Lia d’Alva Pinheiro de Siqueira

**A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO BANCÁRIO COMO
ESTRATÉGIA DE ENFRENTAMENTO A AUTOMAÇÃO DO
SETOR, PÓS REFORMA DO SISTEMA FINANCEIRO
NACIONAL**

**SALVADOR-BAHIA
2008**



Universidade Federal da Bahia – UFBA
Faculdade de Educação – FACED
Departamento de Educação I
Curso: Pedagogia

Lia d’Alva Pinheiro de Siqueira

**A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO BANCÁRIO COMO
ESTRATÉGIA DE ENFRENTAMENTO A AUTOMAÇÃO DO
SETOR, PÓS REFORMA DO SISTEMA FINANCEIRO
NACIONAL**

Monografia apresentada ao Colegiado de Pedagogia da Faculdade de Educação – Universidade Federal da Bahia, como requisito para conclusão do curso de pedagogia, sob orientação da professora Dr^a Maria Regina Filgueiras Antoniazzi.

SALVADOR-BAHIA
2008

Lia d'Alva Pinheiro de Siqueira

**A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO BANCÁRIO COMO
ESTRATÉGIA DE ENFRENTAMENTO A AUTOMAÇÃO DO
SETOR, PÓS REFORMA DO SISTEMA FINANCEIRO
NACIONAL**

Monografia apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Pedagoga, Universidade Federal da Bahia pela seguinte banca examinadora:

Prof^a Maria Helena Bonilla
Doutora em Educação – Universidade Federal da Bahia

Prof^a Maria Regina Filgueiras Antoniazzi (Orientadora)
Doutora em Ciências Sociais - Universidade Federal da Bahia

Prof^a Vera Lúcia Bueno Fartes
Doutora em Educação – Universidade Federal da Bahia

*À minha filha Ana Luísa
e ao meu marido Cláudio,
razões da minha vida.*

AGRADECIMENTOS

A Deus.

À minha filha Ana Luísa, principal motivo da minha persistência em concluir o curso. Pelas vezes em que ficou sem a minha presença e atenção enquanto eu freqüentava as aulas noturnas mesmo depois de um cansativo dia de trabalho.

Ao meu marido, Cláudio, companheiro em todas as situações, pelo incentivo durante toda essa jornada.

Aos meus pais, irmãos e cunhados que acreditaram em mim desde o início.

A dona Fernanda, minha sogra, e Nilda, minha comadre, pela dedicação à minha filha, possibilitando-me, assim, maiores oportunidades para a concretização desse sonho.

A minha tia Arminda, pela colaboração, paciência e boa vontade na conclusão desse trabalho e na minha vida, sempre.

A todos os professores da faculdade, principalmente Maria Couto que torceu por mim, auxiliando-me nos últimos passos acadêmicos e Regina Antoniazzi, por me orientar na produção dessa monografia, conduzindo-me à conclusão do curso.

Agradeço a todos que passaram pela minha vida durante todo esse período em que estive na faculdade. Às colegas que me ajudaram e me incentivaram a não desistir. A todos que direta ou indiretamente colaboram para a minha formação.

*"Hoje lembro com saudade
Do dia que comecei
A contar dinheiro dos outros
Fazendo regra de três
Somando na ponta dos dedos
Sem errar nem uma vez*

*Mas as coisas foram mudando
Eu tive que estudar
Pra mexer no computador
E poder me adaptar
Ao novo sistema do banco
E garantir meu lugar*

*E não foi só isso não
Que eu tive que aprender
Pois um cliente exigente
Eu tinha que convencer
Além das cotas do banco
Que eu tinha que vender*

*Pra conseguir tudo isso
Só indo pra faculdade
Voltei a ser estudante
Pra virar doutor de verdade
E agora que terminei
Quero aumento e estabilidade."*

LACERDA, Sally. 2008

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo responder ao seguinte questionamento: "Qual foi o papel da qualificação profissional do bancário pós-automação do setor e reforma do SFN?". O seu foco foi a automação como principal motivo da necessidade da qualificação profissional do bancário, abordando as transformações sofridas pela sociedade capitalista através da globalização, da reestruturação produtiva e do neoliberalismo; a reforma do Sistema Financeiro Nacional; a implantação da automação no sistema bancário e suas conseqüências; a competitividade do sistema bancário e as vantagens e desvantagens da automação. Conclui-se que tanto a reestruturação quanto a automação bancária resultaram em uma drástica redução do emprego e numa maior exigência da qualidade da mão-de-obra, de forma que absorvesse as mudanças tecnológicas e organizacionais do trabalho, garantindo uma maior produtividade e lucratividade para os bancos.

PALAVRAS-CHAVE

Automação – Qualificação profissional – Reestruturação produtiva
Emprego/Desemprego – Sistema bancário – Produtividade

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....09

CAPÍTULO I

Sociedade capitalista: globalização, reestruturação produtiva e neoliberalismo
.....11

CAPÍTULO II

A reforma do Sistema Financeiro Nacional – SFN.....14

CAPÍTULO III

Automação *versus* emprego/desemprego *versus* condições de trabalho.....17

CAPÍTULO IV

A competitividade do sistema bancário e as vantagens e desvantagens da
automação para os bancários e usuários do sistema.....23

CAPÍTULO V

O papel da qualificação profissional do bancário para garantir o emprego ou
fugir do desemprego30

CONSIDERAÇÕES FINAIS41

REFERÊNCIAS44

O meu dia a dia no setor bancário, onde trabalho há sete anos, tem me demonstrado a grande necessidade de qualificação do profissional nessa área. Com a reforma do sistema bancário, este profissional precisa conhecer todos os produtos e serviços, dos mais comuns aos mais sofisticados, a fim de que esteja apto a oferecê-los aos clientes, de acordo com o seu perfil de consumo.

Durante esse tempo, constatei a importância da qualificação do bancário, devido não só à reforma do Sistema Financeiro Nacional (SFN), mas à grande competitividade que a sociedade capitalista contemporânea, sociedade do trabalho, enfrenta. Ora, para a manutenção de empregados qualificados, é óbvia a necessidade de treinamentos específicos, de alta qualidade, com metodologia adequada. Diante desse quadro, surgiu-me o questionamento: **Qual foi o papel da qualificação profissional do bancário pós-automatização do setor e reforma do SFN?**

Para responder a essa questão, elaboram-se os seguintes objetivos:

1. Identificar e analisar o processo da reforma do Sistema Financeiro Nacional – SFN e suas conseqüências para o setor;
2. Analisar e discutir a implantação da automatização no sistema bancário e sua relação com o emprego e as condições de trabalho dos funcionários desse setor, assim como as vantagens e desvantagens da automatização para os bancários e os usuários do sistema;
3. Analisar os principais motivos da competitividade do sistema bancário;
4. Analisar o papel da qualificação profissional do bancário para garantir o emprego ou fugir do desemprego.

O trabalho foi estruturado situando a reforma do Sistema Financeiro Nacional na sociedade capitalista, focando a automação como o principal motivo da necessidade da qualificação profissional do bancário, abordando os capítulos descritos a seguir.

No **capítulo I** são discutidas as transformações pelas quais a sociedade capitalista passou a partir dos anos 70 do século passado, e que vem persistindo no século atual, como os fenômenos da globalização, da reestruturação produtiva e do neoliberalismo.

No **capítulo II** analisa-se, de forma resumida, a reforma do Sistema Financeiro Nacional (SFN), iniciada em 1964.

No **capítulo III** procurou-se discutir a implantação da automação no sistema bancário e suas conseqüências em relação ao emprego e as condições de trabalho de seus trabalhadores.

No **capítulo IV** discute-se sobre a competitividade do sistema bancário e as vantagens e desvantagens da automação para os bancários e usuários do sistema.

No **capítulo V** analisa-se o papel da qualificação profissional do bancário no sentido de garantir o emprego ou fugir do desemprego.

Além desses capítulos, constam deste trabalho as Considerações Finais e as Referências utilizadas na produção do estudo.

Sociedade capitalista: globalização, reestruturação produtiva e neoliberalismo

Nos anos de 1960, surgiram no Brasil novas necessidades e novos desafios advindos do progresso civilizatório e da diversificação de demandas provocadas pelo desenvolvimento urbano industrial.

A partir dos investimentos rodoviários, ocorreu a integração do território nacional, interligando todas as regiões do país a capital federal, tornando-se Brasília o pólo geográfico que dava sentido à interiorização.

Por outro lado, São Paulo era o pólo econômico que se organizava com a instalação de indústrias na região metropolitana, atraindo grandes levas de migrantes do interior e de outros estados. Contudo, a estrutura financeira do país, na qual predominavam os bancos comerciais de crédito em curto prazo, não estava preparada para atender às demandas de financiamento exigidas pelo setor industrial.

Além disso, os primeiros anos da década de 1960 herdaram a conta de muitos investimentos a pagar, havendo desequilíbrio na balança de pagamentos, com significativo crescimento do déficit público.

Apesar dessas dificuldades, a modernização avançava, sendo os anos de 1960, época de criar novos instrumentos, capazes de responder à nova dinâmica do Brasil.

No início dos anos 70 do século XX, após um período de mais de 25 anos de crescimento, iniciou-se uma profunda crise nas economias dos países

capitalistas centrais, que se expressou, sobretudo, na aceleração das taxas de inflação, na redução da produtividade e dos níveis de crescimento, na elevação dos déficits públicos e no aumento do desemprego. (FILGUEIRAS, 2000)

Essa crise anunciava a crise de um determinado “modo de vida”, a quebra de um pacto social, caracterizado pela busca do “pleno emprego”, por uma certa estabilidade no trabalho e por amplas garantias sociais. (FILGUEIRAS, 2000)

Em resposta a essas circunstâncias, os processos de reestruturação produtiva (iniciados nos anos de 1970) e da globalização (mais evidente a partir dos anos 1980) se constituíram numa resposta à crise do fordismo. (FILGUEIRAS, 2000)

A reestruturação produtiva refere-se às transformações estruturais no âmbito da produção e do trabalho e pode ser vista sob dois aspectos. Primeiro na reorganização e reconversão dos setores industriais, na modernização dos setores dinâmicos e no declínio dos setores tradicionais. Em segundo plano, adotando um novo paradigma tecnológico e organizacional com a introdução de novas tecnologias, como a automação informatizada e novos padrões de gestão/organização do trabalho. A reestruturação implicou na necessidade de uma força de trabalho mais qualificada, com preocupações de realizar diversos tipos de tarefas, tendo como resultado um trabalho com maior autonomia e mais qualificação. Assim, o processo de reestruturação produtiva é um elemento determinante da globalização, já que o crescimento da produtividade exige a ampliação e a articulação dos mercados. (FILGUEIRAS, 2000).

A partir da década de 90 do século XX, o País passou a viver sob o regime “neoliberal”, doutrina que atende tanto à reestruturação produtiva quanto ao processo de globalização. A principal meta desta doutrina é a estabilidade monetária, o combate às taxas inflacionárias e a livre concorrência,

cujo mercado financeiro torna-se o “todo poderoso”. Outra peculiaridade deste movimento ideológico (ANDERSON, 1995) é o caráter anticomunista.

Embora conceitualmente possamos dizer que o neoliberalismo e a globalização não são similares, ao contrário, apresentam distinções, na prática e na forma como vêm sendo conduzidos, parece-nos que ambos são apresentados como se fossem idênticos, um como consequência do outro.

O neoliberalismo, a reestruturação produtiva e a globalização, embora se constituam em fenômenos distintos, estão profundamente articulados no processo de transformações porque passou o capitalismo no final do século XX.

A Reforma do Sistema Financeiro Nacional - SFN

O desafio das reformas do Sistema Financeiro Nacional - SFN de 1964 era construir mecanismos e instituições em clima de estabilidade para a intermediação eficiente de recursos, pavimentando o caminho para a fase chamada "milagre econômico". Estas reformas foram efetuadas no governo de Castelo Branco através das leis:

1. Lei nº 4.380, de 21 de agosto de 1964, que institui a correção monetária dos contratos imobiliários de interesse social, criou o Banco Nacional Habitacional (BNH) e institucionalizou o Sistema Financeiro de Habitação;
2. Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, que foi a base de uma verdadeira reforma bancária;
3. Lei nº 4.728, de 14 de julho de 1965, que disciplinou o mercado de capitais e estabeleceu medidas para o seu desenvolvimento.

Esta reforma foi o marco para a modernidade que conduziu à agilidade e ao aperfeiçoamento das técnicas, hoje existentes, na Indústria Financeira do Brasil. (ALMEIDA, 1992). A finalidade principal da reforma financeira foi permitir a canalização da poupança para o longo prazo, criando a correção monetária e combatendo a inflação, além de levar adiante o desenvolvimento sócio-econômico do país, baseado na expansão dos mercados internos e exportador. O financiamento pretendido, nesta nova fase, seria obtido com a entrada de recursos externos, um mercado de capital eficiente, e um sistema financeiro organizado para a criação de um rico *menu* de ativos. A direção geral e a base

ideológica dessas reformas procuraram fornecer ao país um arranjo econômico institucional e legal que estimulasse o mecanismo de mercado e a livre iniciativa. O papel do governo foi o de intervir nos mercados para corrigir possíveis distorções, estimular o crescimento e reduzir a inflação para níveis mais aceitáveis.

A lei principal da reforma foi a de nº 4.595, de dezembro 1964, que reestruturou o Sistema Financeiro Nacional, definindo as características e as áreas específicas de atuação das instituições financeiras. Extinguiu a lei da Usura e criou o Banco Central do Brasil com a extinção da Superintendência da Moeda e do Crédito (SUMOC) e extinguiu, também, o seu conselho, transformando-o no Conselho Monetário Nacional. Isso trouxe como resultado uma grande concentração do setor bancário, que acarretou na transformação posterior do Banco Múltiplo, além da grande estatização do Sistema Financeiro Nacional.

Os principais resultados desta reforma foram as seguintes (ALMEIDA, 1992):

- a. Modernização do Sistema Financeiro;
- b. Melhor qualidade da poupança interna;
- c. Melhor qualidade dos serviços prestados ao usuário;
- d. Desenvolvimento da tecnologia nacional, criando empresas como Itautec, IBM etc;
- e. Internacionalização do crédito;
- f. Maior facilidade de controle através do Banco Central (BC) devido à própria concentração bancária;
- g. Concentração: a rígida política monetária e creditícia, aliada ao rigor do BC na concessão de cartas patentes para o funcionamento de novas instituições, acabou por causar a concentração bancária no país.

Com as modificações no setor bancário, a reestruturação do sistema financeiro e as fusões e aquisições ocasionaram a eliminação de vários postos de trabalho. Muitos trabalhadores foram praticamente obrigados a aderir a algum programa de demissão voluntária - PDV - das empresas (mais comumente utilizado nos bancos do setor público).

Automação *versus* emprego/desemprego *versus* condições de trabalho

A partir do início dos anos de 1970, o capitalismo, após um longo período de acumulação de capitais, passou a enfrentar uma fase crítica ocasionada por diversos fatores, como: a queda da taxa de lucro em virtude do aumento do preço da força de trabalho, o esgotamento do padrão de acumulação de produção, a hipertrofia da esfera financeira, a concentração de capitais, a crise fiscal e o acentuado incremento das privatizações. (ANTUNES, 1999). Essa crise acarretou a queda da lucratividade e produtividade das empresas, levando os agentes econômicos a procurarem novos meios de reestruturação da produção e do controle do trabalho.

Passou-se a observar nas empresas um processo de modernização tecnológica e organizacional nos setores mais dinâmicos das atividades econômicas, principalmente no setor financeiro e em alguns ramos da produção industrial voltada para a exportação.

O processo de reestruturação começou a evidenciar-se no final da década de 1980, quando as empresas passaram a diminuir o quadro de pessoal e reduzir os níveis hierárquicos. Em busca de maior flexibilidade e competitividade, passaram a exigir dos empregados maior responsabilidade e participação nos objetivos e métodos da empresa. O objetivo dessa flexibilização era reduzir os custos com a diminuição do quadro de pessoal e substituição do trabalho estável por formas desprotegidas socialmente, como terceirização, vínculo empregatício precário, trabalho autônomo, estágio, entre outras. (ALVES, 2005)

De acordo com o Dieese (1998), os bancos privados vêm promovendo demissões há mais tempo e os bancos públicos federais e estaduais também implementaram (ou buscam implementar) essa mesma estratégia mais recentemente. Nos bancos públicos, a adoção de Programas de Demissões Voluntárias tem ocorrido com frequência, sobretudo a partir de 1994, com as privatizações. Na prática, esses programas não legitimam o significado da palavra "voluntário" na medida em que, ao definir critérios de elegibilidade, acabam sinalizando também para os grupos de trabalhadores que formam os candidatos naturais às demissões e, desse modo, terminam por induzir o seu ingresso no programa.

O Dieese (1998) aponta diversos fatores que têm contribuído para a redução do número de trabalhadores ocupados nos bancos:

a) a automação bancária - eliminou a interferência direta do trabalhador em diversas tarefas que compõem o processo de trabalho bancário. Os investimentos dos bancos nesta área são crescentes, sugerindo aumentos nos ganhos de produtividade e competitividade;

b) as novas formas de organização do trabalho - aperfeiçoam e alteram as rotinas e o conteúdo das funções, eliminando o trabalho de controle e supervisão executados pelas chefias intermediárias, fazendo surgir grupos de trabalhadores que executam e se responsabilizam pelas novas tarefas introduzidas;

c) a terceirização - representa uma nova forma de organização dos serviços nos bancos.

As instituições transferem parte das tarefas originalmente executadas por trabalhadores internos da empresa para outras empresas. A terceirização geralmente não ocorre em funções-chave dos bancos, como gerências, caixas, tesouraria e controle de processos.

De acordo com a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN, 2001 apud ALVES, 2005), a terceirização está presente em atividades não financeiras nos

bancos, como transportes, segurança, limpeza, serviços de engenharia, manutenção de prédios e equipamentos, restaurantes, desenvolvimento de software, etc;

d) o processo de fusões e aquisições - tem provocado a redução de empregados porque, quando duas empresas unem suas estruturas, eliminam setores responsáveis por tarefas executadas em duplicidade (p. ex: contabilidade, recursos humanos, marketing, etc.). Outro fator é o fechamento de agências sobrepostas estratégica ou geograficamente. O objetivo de conseguir ganhos de escala e redução de custos é obtido pela eliminação das tarefas intermediárias e ganhos de produtividade nas demais;

e) o desrespeito à jornada de trabalho do bancário - a realização de horas-extras e o comissionamento de empregados diminuem o número efetivo de trabalhadores nos bancos.

Nesse processo, o trabalhador acabou enfrentando algumas das seguintes situações: ficou desempregado sem qualquer amparo ou recebeu seguro desemprego; foi trabalhar em outra empresa; ou ficou na mesma empresa, trabalhando em jornada reduzida ou em outra função.

A redução do emprego nos bancos está diretamente relacionada à introdução da automação bancária, uma vez que isso representou uma maneira de diminuir os custos e, ao mesmo tempo, de tornarem mais ágeis e seguras as tarefas dentro e fora dos bancos.

A automação é a entrada da máquina no processo produtivo, tendo ela como principal executora desse processo, e sua função é auxiliar o homem a fim de proporcionar maior produtividade, rapidez e eficiência na execução do desenvolvimento do trabalho.

A automação faz parte de um processo de desenvolvimento tecnológico permanente sujeito a saltos periódicos, que caracterizam as chamadas revoluções tecnológicas. A história da tecnologia mostra que seus momentos de

intensificação correspondem a períodos de crise econômica, social, política, militar etc., dentro da formação social capitalista.

A tecnologia constitui-se, não só, em um instrumento de acumulação (aumento de produtividade e da mais valia), mas por isso mesmo, ela também é uma relação social e uma relação de dominação e de poder. Ao surgir, ou se intensificar num quadro de crise, ou seja, num momento de luta de classes e da competitividade acirrada entre os capitais a nível internacional, a tecnologia é, ao mesmo tempo, por um lado, condicionada ou fruto dessas contradições sociais e, por outro, um elemento potencial de respostas a elas. Ao nível da formação social capitalista a tecnologia resolve, ameniza ou aprofunda algumas dificuldades ou contradições extremamente difíceis ou de impossível superação - a crescente divisão entre trabalho intelectual e trabalho manual, a libertação/escravização do homem no trabalho; o corte da relação homem/natureza, etc.

A automação e outras novas tecnologias representam novas potencialidades de produção e de organização social, mas constituem, antes de tudo, um elemento fundamental de aprofundamento da dominação internacional sobre os países periféricos. A base da criação, produção e uso dessas tecnologias é a internacionalização crescente do capital financeiro. O que interessa é a automação, no seu sentido restrito - um método tecnológico que tende a reduzir o atual custo da produção em termos de homens-hora por unidade de produção.

Para se instalar uma automação em qualquer setor, deve-se fazer primeiro um trabalho de reorganização, pois as rotinas de trabalho devem ser desmembradas em seus processos, para poderem ser apresentadas às máquinas. Recomenda-se um estudo minucioso, para decidir qual automação se adequa ao setor antes de empregá-la, o que é feito para garantir a eficiência, reduzindo os riscos. A automação tem como objetivo principal

aumentar a produtividade e conseqüentemente a competitividade, garantindo assim o lucro das empresas.

Karl Marx (apud BENAKOUCHE, 1985). afirmava que, na fase do sistema automático de máquinas, os "operários não seriam mais do que acessórios conscientes [...]; a atividade manifesta-se muito mais como pertencente à máquina, ficando o operário a vigiar a ação transmitida pela máquina às matérias-primas, e a protegê-la das avarias". O trabalho do operário torna-se uma "abstração", subordinado ao movimento da máquina que adquire "alma" pela incorporação da ciência. Segundo Marx, esta "não existe mais no cérebro dos trabalhadores". Há uma extração, portanto, do saber operário e com isso uma dominação crescente da máquina sobre o processo de produção.

Com o desenvolvimento da grande indústria, a criação da riqueza depende cada vez mais dos agentes mecânicos (ou eletrônicos) e estes dependem, por sua vez, do nível geral da ciência e do progresso da tecnologia, ou da aplicação dessa ciência à produção. (MARX, apud BENAKOUCHE, 1985).

A automação permite ao homem consagrar mais tempo à preparação do seu trabalho e tomada de decisão a seu nível, tendo como um dos seus objetivos a melhoria das condições de trabalho. Pode superar a periculosidade a que o trabalhador se expõe, colocando em seu lugar robôs e outros instrumentos mecânicos ou informáticos. Não há dúvida que a substituição do homem pela máquina em postos altamente penosos, perigosos, insalubres etc. é de extrema importância social.

Por outro lado, a automação cria postos de trabalho e empregos muito penosos nos escritórios e nas fábricas. Podemos falar da "doença da informática", como exemplo, a LER (Lesão por Esforço Repetitivo, conseqüente da automação), causada pelos problemas nervosos gerados pela concentração sobre os monitores dos computadores nos terminais dos escritórios ou no controle de máquinas, ferramentas, robôs etc.

Sendo assim, as tarefas de controle e vigilância confiadas ao homem conduzirão a uma profunda modificação de comportamento físico e psíquico do trabalhador.

Portanto, podemos concluir que a automação tem um objetivo duplo: substituir uma parte dos operários por máquinas mais complexas e mais eficazes, reduzindo a quantidade de trabalhadores para uma mesma produção; e substituir a intervenção inteligente do trabalhador por regulamentos e controles automáticos.

Em escritórios, a automação visa entregar às máquinas a execução dos trabalhos burocráticos de rotina, como: fornecimento de informações atualizadas sobre a produção, vendas, balanços, contas etc.; informações de rotina sobre estoques, de modo que seja possível obtê-las a qualquer momento e na forma necessária, e a assistência à direção na execução rápida de planos de ação. No comércio, a automação auxilia a classificação das mercadorias para vendas por atacado ou varejo e a levá-las ao destino desejado. No setor dos transportes, é feito o controle automático do tráfego, por meio de um sistema de sinais e avisos auto-regulados. Nas comunicações, as ligações telefônicas põem aparelhos em contato, sem a interferência de operadoras centrais, como se fazia antigamente. Na indústria, a adesão é total desde a recepção da matéria-prima à entrega do produto final. O processo está todo automatizado, fazendo com que a produção multiplique enquanto a mão de obra seja reduzida ao mínimo possível. Os supermercados, também, foram atingidos pela automação, pois, além dos caixas serem automatizados, seus estoques também são controlados por computador.

O sistema bancário, também, tem uma grande participação no processo da automação nacional. Os bancos disponibilizam aos seus clientes a possibilidade de movimentar suas contas através da Internet, caixas eletrônicos e centrais telefônicas. O sistema oferece facilidades e reduz custo operacional.

A competitividade do sistema bancário e as vantagens e desvantagens da automação para os bancários e usuários do sistema

Desde a reforma bancária de 1964, precisamente através da lei de nº 5.495, os bancos vêm crescendo, apostando maciçamente na automação com o objetivo de reduzir custos. Essas instituições tornaram-se mais ágeis, com maior processamento e controle das operações, expandindo-se a nível nacional e tornando-se mais competitivas com o aumento do número de clientes, do volume de depósitos etc.

Conseqüentemente, os bancos passaram a oferecer aos clientes mais conforto, comodidade, segurança e rapidez no atendimento, proporcionando a efetivação de transações através do seu próprio computador. As novidades do sistema financeiro tornaram-se disponíveis "on-line" para os clientes.

Na década de 60 do século XX, foram introduzidas as primeiras máquinas, que efetuavam lançamentos de fichas, autenticações, entre outras. Mas, a grande novidade, foi a constituição dos Centros de Processamento de Dados (CPDs), que precedeu à alta tecnologia atual dos bancos. As instituições bancárias que apresentaram maior crescimento foram as que mais investiram nessa fase inicial da automação.

Em resumo, as décadas de 60/70 do século XX foram marcadas por um lado, pelo crescimento dos bancos e diversificação dos serviços e, por outro, pela automação de boa parte da operação bancária de retaguarda, efetuada à noite através de computadores.

A fase seguinte, que também foi consequência dos anos 60 do século passado, mas que só foi concretizada a partir de 1980, foi a automação dos serviços de atendimento ao público. Muitos bancos substituíram as máquinas autenticadoras de caixa por terminais ligados a computadores, on-line, que fornecem saldos, extratos e atualizam as contas movimentadas no mesmo momento das transações. Outra inovação foi a criação dos cartões magnéticos, permitindo ao cliente sacar, consultar, depositar de qualquer lugar (dentro ou fora do país) através do sistema on-line.

O caixa que trabalha com um terminal não precisa mais conferir o saldo nas listagens emitidas pelos computadores do CPD na noite anterior: ele aparece no visor do terminal. O lançamento é efetuado no próprio terminal, que envia as informações para o sistema de computadores, atualizando as contas movimentadas no mesmo momento em que o caixa opera o terminal.

Assim, os dados que antes eram processados por um conjunto de funcionários são incorporados ao computador. As informações antes transmitidas por documentos (papéis) e manipuladas por trabalhadores passaram a ser transmitidas eletronicamente. O terminal de caixa eletrônico pôde substituir o pessoal da retaguarda que separava, ordenava, conferia documentos e introduzia os dados no computador. Tais máquinas são conhecidas por Máquina de Caixa Automático - ATM (do original Automatic Teller Machine) proporcionam aos clientes sacar dinheiro, efetuar depósitos, consultar saldos e extratos, pagar contas, ou seja, fazem parte dos serviços de uma agência normal sem funcionários.

Outro tipo de tecnologia adotada pelos bancos é o processamento eletrônico de imagens, a microfilmagem, quando em sua chegada ao país em 1991, foi considerada a maior revolução tecnológica dos últimos 20 anos, pois substitui "montanhas" de papel e economiza milhares de horas de trabalho burocrático. Os pontos principais que levaram as organizações a adotar o processamento de imagens foram: a possibilidade de introdução de novos

serviços, a maior velocidade no arquivo de informações importantes, a abertura de possibilidades para negócios e, principalmente, a redução de custos. O maior benefício na utilização desse processo é a simplificação de processos burocráticos.

Como foi visto, o avanço da automação no setor bancário é veloz e grandioso. Atualmente, encontram-se terminais eletrônicos instalados em diferentes locais de compras: supermercados, restaurantes, lojas, feiras de exposições, aeroportos, postos de gasolina. Através destes terminais, eliminam-se os depósitos em cheques e suas respectivas compensações. Dessa forma, os bancos possibilitam aos clientes acessarem suas contas de onde for mais cômodo (casa, trabalho, shopping etc.) através de computadores, fax, sistemas de telefone interligados ao banco, sem precisarem se deslocar até suas agências.

Um setor da automação que tem crescido é o de cartões, pois, além da movimentação bancária, os cartões são utilizados para compras com débito em conta, para compras pré-datadas, existindo, ainda, os cartões múltiplos com a função de débito e crédito.

Observa-se que a automação não só ocorreu nas agências, mas também nas áreas administrativas dos bancos. Com terminais acoplados a bancos de dados, ficaram acessíveis informações, tais como: volume de depósitos, número de lançamentos, quantidade de funcionários, margem de contribuição de cada agência, possibilidades de investimentos, realização de negócios que resultam numa maior agilidade nas operações e incrementos nos lucros e outros dados de interesses da empresa.

Os bancos brasileiros investiram muito no processo de automação de suas agências e administrações, estando entre os maiores consumidores de informática do mundo.

A automação continua crescendo aceleradamente no país, proporcionando aos clientes mais comodidade, rapidez nas transações financeiras e informações atualizadas que ocorrem no resto do mundo financeiro. Com as transações bancárias fora das agências, dentro de suas dependências ficam as atividades de maior sofisticação - que são as mais rentáveis e requerem atendimento personalizado.

O objetivo da agência automatizada é servir ao cliente no seu domicílio ou escritório. Para esta realidade, é preciso que os meios de comunicação - telefonia comum, celular, satélite, consoles de tv etc. - funcionem adequadamente. Para que as instituições bancárias possam oferecer bons serviços, além dos meios de comunicação em pleno funcionamento, é necessário que os sistemas de computadores ofereçam tempo de resposta adequado às necessidades dos clientes, estando disponíveis durante 24 horas do dia, 365 dias por ano. Aí estão dois dos principais diferenciais da agência automatizada: tempo de resposta adequada e boa disponibilidade dos serviços.

A rede bancária brasileira durante anos e anos não se preocupou com a sua sobrevivência no mercado financeiro, já que altos ganhos vinham da inflação acelerada que se viveu durante décadas. Contudo, na atualidade, convivendo com uma economia "estável" nunca os bancos empreenderam tantos esforços para assediar e proporcionar conforto a seus clientes.

Paralelamente ao crescimento dos bancos, há a necessidade do desenvolvimento de produtos e serviços mais sofisticados, com alto valor agregado e específico para os diferentes perfis dos clientes.

Preços e qualidade são os principais fatores de diferenciação entre os bancos. A produtividade é um dos elementos-chave para a manutenção da competitividade. Outro elemento-chave é a tecnologia, que permite a multiplicação dos produtos oferecidos aos clientes, a racionalização do processo de trabalho e a rapidez na tomada de decisões. Muitas vezes, a tecnologia é o

próprio produto que o banco vende. A concorrência entre os bancos se concentra cada vez mais em duas variáveis - informação e tecnologia -, que é a base para definir novos produtos a serem oferecidos aos clientes.

O banco não quer mais o cliente na agência. O cliente, da sua casa ou do escritório, pode realizar todos os negócios com o seu banco. A tecnologia faz isso por ele. Investimentos enormes em automação e em tecnologia de ponta são feitos com o propósito de proporcionar maior comodidade aos usuários, com habilidade e rapidez na resolução de seus negócios.

Enfim, os bancos em tempos anteriores já foram sinônimos de dinheiro. Hoje, a essência de seu negócio, e também seu campo de batalha na competição, é a tecnologia com o objetivo maior de proporcionar conforto ao cliente, seu maior bem.

Os bancos são a ponta de lança do processo de globalização do sistema financeiro, arquivando, catalogando e processando informações, de modo a identificar as possibilidades de investimento para seus clientes. Para tanto, é fundamental não só o acesso à informação, como também a capacidade de interpretá-la, visando satisfazer as necessidades dos clientes.

Atualmente, a qualidade dos serviços bancários oferecidos passa a basear-se na capacidade de pôr à disposição dos clientes um sistema on-line em tempo real plenamente integrado, interativo e descentralizado. Enquanto os bancos procuram ficar com suas agências cada vez mais independentes e orientadas para o cliente, sua posição competitiva passa a depender do oferecimento ao cliente, em casa ou em local de trabalho, de informações completas que possam capacitar à tomada de decisões nos negócios em relação ao maior número possível de produtos.

Porém, ainda hoje, na primeira década do século XXI, existem resistências em relação ao auto-atendimento bancário. Pessoas com pouca

escolaridade e os idosos têm muita dificuldade em lidar com os caixas eletrônicos. Em geral, as pessoas ainda não se sentem completamente confortáveis utilizando os caixas automáticos. Diante do desconhecido, muitos ficam receosos e desconfiados. Entretanto, o envolvimento e a participação do consumidor na utilização dos equipamentos de auto-atendimento estão reduzindo gradativamente estas resistências e bloqueios, abrindo espaço para um relacionamento cliente/banco mais amistoso a cada dia, o que deve resultar em maior efetividade do ponto de vista de satisfação das necessidades desse cliente.

A expectativa é de que a utilização do auto-atendimento bancário seja incorporada ao dia-a-dia, em razão do valor que o cliente passa a perceber neste tipo de serviço.

A partir de alguns estudos, constata-se que mesmo os clientes bastante familiarizados com a automação bancária não dispensam o auxílio humano na interface com o auto-atendimento. Para aqueles clientes com muita habilidade, o auxílio é um conforto a mais; para aqueles com pouca habilidade, o auxílio, além de um apoio psicológico, torna-se quase que obrigatório no sentido de educar esses clientes para aceitação e consumo de produtos e serviços automatizados. (PIRES & COSTA FILHO, 2001).

Pode-se concluir que, apesar do aumento do conhecimento dos clientes, pela quantidade crescente de transações e disponibilidade de máquinas de auto-atendimento em diversos pontos, é de fundamental importância a alocação de funcionários especialmente treinados para orientar e estimular o usuário neste ambiente, cuja atuação não se limita a auxiliar nas operações mais corriqueiras, como saques em dinheiro e consulta a saldos ou extratos. As transações mais complexas, como, por exemplo, depósitos em conta corrente ou em caderneta de poupança, pagamentos de contas pela captura eletrônica de código de barras, requerem, num primeiro momento, uma orientação

específica, principalmente àqueles clientes menos familiarizados com o uso da tecnologia.

A principal desvantagem da automação para os bancários é o desemprego de grandes contingentes de trabalhadores, pois o objetivo principal dos bancos é o lucro, nem que para isso tenha que demitir em massa, eliminando muitos postos de trabalho e implantando a automação (caixas eletrônicos, internet, etc.) para suprir o atendimento aos clientes. As máquinas passam a tomar o lugar dos homens.

Pelo que foi visto, observamos que as vantagens da utilização da automação apresentam maior peso nas decisões do que as desvantagens. Essa automação não é mais uma vantagem competitiva e sim uma necessidade para as empresas sobreviverem. Entramos num caminho sem volta e a tendência é um crescimento evolutivo a cada dia nos diversos setores. O que precisa ser definida é a sua melhor aplicação para que todos saiam ganhando, pois já se sabe que ela traz imensas vantagens à sociedade. A automação não deve, de forma alguma, contribuir para a elevação das taxas de desemprego, pois estaria ferindo o seu objetivo mais nobre que é ajudar o homem no processo produtivo.

O papel da qualificação profissional do bancário para garantir o emprego ou fugir do desemprego

Como explicita Antoniazzi (2005) a noção de qualificação é polissêmica, podendo ser assumida com várias acepções e tomada, para efeitos de pesquisa, sob ângulos e enfoques distintos. Para determinados autores é considerada na perspectiva da preparação para o mercado de trabalho, que envolve um processo de formação profissional adquirido por um percurso escolar e através da experiência profissional. Outros, contudo entendem a qualificação como um processo de qualificação/desqualificação, próprio da organização capitalista do trabalho. Uma terceira abordagem define a qualificação a partir da investigação de situações concretas de trabalho, chamada de qualificação real e operacional. É uma visão mais recente e se origina na sociologia do trabalho francesa.

Nos anos 1950/60, admitia-se que a introdução crescente da automação aumentaria proporcionalmente a qualificação dos trabalhadores. Nos anos 70 do século passado, as análises estavam ligadas aos efeitos da divisão social do trabalho, como por exemplo, o taylorismo/fordismo, apontando para uma desqualificação do trabalhador. Nos anos de 1980 o fenômeno da qualificação passa a ser compreendido para além dos limites do interior das empresas, dada à nova dinâmica técnico-organizacional. No âmbito desse debate surgem posições que defendem a noção de qualificação como multidimensional e constituída do social, devendo ser analisada não só como um processo de formação profissional, mas também como um fenômeno que ultrapassa o espaço fabril e que abrange as relações de força que se estabelecem entre o capital e o trabalho (ANTONIAZZI, 2005).

Tendo sido hegemônica por mais de três décadas, a concepção de qualificação restrita ao ofício/função, entra em crise com a reorganização do sistema capitalista em sistemas de produção flexíveis e da criação de novas formas de organização do trabalho.

A partir da hegemonia do capital financeiro, portanto no contexto da "acumulação flexível", ocorre também a flexibilização do trabalho e do trabalhador, sustentada pelas políticas neoliberais. Assim, é nesse contexto que ocorrem mudanças nas políticas de gestão e organização do trabalho na década de 1990, surgindo uma "nova" forma de ser e um "novo" perfil do trabalhador.

Como afirma Druck (2001, apud ANTONIAZZI, 2005), a década de 1990 primou pela epidemia da qualificação. Governo, ONG's, sindicatos, empresas estatais, Sistema "S", universidades, fundações, todos se envolveram com a qualificação do trabalhador, que passou a ser a grande mágica para a solução do desemprego e do subemprego, agora com uma nova roupagem - o desenvolvimento de competências, focada no indivíduo e não mais no posto de trabalho, que passa a substituir a noção de qualificação.

Como afirma Hirata (1998, apud ANTONIAZZI, 2005) a noção de "competência" ganhou, gradualmente, ascendência no mundo produtivo porque conta com a vantagem de ter nascido no âmbito da empresa e de estar centrada nos novos atributos pessoais e profissionais do trabalhador.

Conforme o exposto nos capítulos anteriores, como fica a nova estruturação e a qualificação da classe trabalhadora? Na verdade, o desenvolvimento tecnológico contribui para modificar a estrutura da divisão social do trabalho e, portanto, a estrutura das classes e frações de classes. As alterações são mais drásticas, principalmente no seio da classe trabalhadora, ocasionando alterações no perfil do trabalhador que passa a ser automatizado, jovem e escolarizado.

Esta transformação do perfil do trabalhador e das suas funções não significa a constituição de uma nova classe ou que esses novos trabalhadores deixarão de ser combativos. A maquinaria torna parte da população trabalhadora supérflua, descartável; impõe maior sujeição aos trabalhadores que lidam com a nova tecnologia e coloca na miséria os trabalhadores manuais que acabam sendo absorvidos como terceirizados pela expansão de atividades na indústria e no setor de serviços.

A classe trabalhadora suporta todos os transtornos temporários, mas nem por isso acaba o trabalho assalariado, ao contrário se reproduz em escala cada vez maior, só que de forma precária, através da terceirização, dos contratos temporários, part-time, em domicílio etc.

O bancário tradicional, que tinha como principal meio de trabalho a moeda, cedeu espaço a um novo profissional, que tem na informação sua principal ferramenta de trabalho.

Antigamente o elemento principal dos bancos era o “produto”. Dessa forma, os funcionários precisavam ter apenas conhecimento daquilo que vendiam e noções gerais de atendimento. Hoje, o bancário, seguindo a orientação dos banqueiros, tem como principal objetivo a satisfação do cliente.

O bancário típico dos anos 70 e 80 do século XX – na maioria caixas e escriturários – caracterizava-se por ser jovem, em geral, estudante, sem expectativas de permanecer na atividade, mantendo, portanto, altas taxas de rotatividade e desempenhando funções rotineiras, de baixa qualificação, apesar de apresentar alta escolaridade. Hoje, o bancário tem possibilidades de voltar a ser um profissional, tal como o fora até os anos 60, do século passado, mas de uma maneira diferente.

O novo profissional deverá ser especializado em vendas, necessitando de conhecimentos sobre mercado financeiro, sobre a utilização de softwares (que

permitem a utilização de recursos como simulação de negócios) de matemática financeira, além da aquisição de atitudes e comportamentos relacionados ao saber-vender. Suas funções são ampliadas, na medida em que se enfatiza a polivalência e desestimula-se a prescrição de tarefas, já que as rotinas são informatizadas.

Os bancos têm exigido do trabalhador atual um novo perfil, sobretudo com respeito ao nível de escolaridade, pois as execuções de operações nas novas tecnologias e as novas formas de organização do trabalho exigem trabalhadores mais qualificados. Esse tipo de trabalhador normalmente é recrutado diretamente no mercado de trabalho ou, ainda, através de "estímulo" à qualificação dos já ocupados nas próprias atividades dentro das unidades do próprio banco.

Além da capacidade negocial, a busca de nichos de mercado – resultado da crescente competição – demanda novos conhecimentos e novas habilidades. O perfil do novo bancário é, portanto, traçado a partir da ênfase na capacidade de lidar com tarefas não prescritas e com limites pouco definidos, contrariando a exigência anterior, quando as atividades eram claramente delimitadas pelo manual. Nesse sentido, uma mudança significativa diz respeito à eliminação ou à forte redução do trabalho burocrático. Essas mudanças na forma de prestar o serviço ao cliente demandaram, por sua vez, a reorientação das políticas e programas tradicionais de treinamento.

A mudança no perfil do bancário, no Brasil, evidencia-se, também, pela elevação do nível de escolaridade da categoria. Considerando-se o curto período de 1994–1996, observa-se uma elevação do percentual de bancários com nível superior completo e com pós-graduação (mestrado e doutorado) que passa de 28,6 % para 34,5 %. O número de bolsas de estudo concedidas pelos bancos para a realização de cursos de nível superior passou de 35% em 1995, para 61% em 1996 (FEBRABAN 1994; 1996).

Em geral, os bancos demonstram crescente preocupação em investir na área de formação em certo tipo de treinamento. Nesse esforço, há uma mobilização no desenvolvimento de competências não apenas técnicas, mas sociais e culturais, afastando-se do perfil profissional existente no passado.

Os banqueiros, assim como os empresários de outras áreas, interessam-se em manter/contratar o maior número de trabalhadores qualificados ou com escolaridade superior, porque poderão aproveitá-los em funções com baixa remuneração, uma vez que para o desempenho desses postos não há a necessidade de qualificação superior. Sendo assim, é evidenciado o processo de sofrimento e frustração do indivíduo pela não correspondência entre as suas expectativas devido a sua formação, escolaridade e conhecimento da atividade desempenhada. (ANTONIAZZI, 2005).

Nesse sentido, há uma desqualificação dos funcionários que, embora “experientes” (em geral, os funcionários mais velhos), apresentam dificuldades de ajustarem-se às mudanças do presente, tanto em nível tecnológico, quanto em termos de desempenho de funções.

No que se refere aos programas de formação e treinamento, a tendência é no sentido de: a) realização de cursos rápidos através de Internet, tanto para o desenvolvimento de aspectos comportamentais – ênfase em comunicação, liderança e tomada de decisão (espírito de equipe, dedicação, criatividade, idealismo) – quanto de aspectos técnicos dirigidos para o conhecimento da informática, para a utilização de softwares e aplicativos, tendo em vista aumentar a capacidade do funcionário de explorar as potencialidades da máquina (utilização de “programas inteligentes” e simulação de situações como plataforma de negócios, proposta de negócios); b) realização de cursos como matemática financeira, crédito e negociação, leasing, produtos e serviços bancários e c) realização de cursos externos destinados, principalmente, a grupos restritos de funcionários.

Em termos de escolaridade, o setor bancário passa a exigir terceiro grau completo e, em geral, há o incentivo para a conclusão de cursos de nível superior, muitas vezes através da concessão de bolsas de estudo. Há que se considerar que as necessidades, hoje requeridas para o desempenho da atividade bancária – capacidade de aquisição permanente de conhecimentos, de avaliação do mercado, de avaliação de riscos, de adaptação rápida as mudanças – não são usualmente encontradas em egressos do segundo grau.

De qualquer forma, a exigência de maior escolaridade e o maior investimento em treinamento refletem-se na maior estabilidade da força de trabalho: em 1996, quase 50% dos bancários, no Brasil (contra 35%, em 1993), possuíam mais de dez anos de casa, enquanto apenas 25,4% possuíam até cinco anos contra 39%, em 1993 (FEBRABAN, 1996).

No que se refere à gestão dos recursos humanos, observa-se crescente conscientização, por parte das gerências, da necessidade de elevar a qualificação dos funcionários, como forma de enfrentar mudanças freqüentes geradas tanto por fatores externos (como, por exemplo, crescimento significativo da competição, incluindo a temida concorrência estrangeira), quanto por fatores internos (como, por exemplo, novos mercados e/ou produtos). Entretanto, a consciência da necessidade de elevar a qualificação dos funcionários nem sempre é, efetivamente, concretizada. (LARANGEIRAS, 1997).

A pressão da competitividade levou a empresa/gerência, muitas vezes, a atribuir maior ênfase ao emprego de tecnologia, do que à elevação da qualificação dos funcionários.

Deve-se considerar, no entanto, que a discussão sobre a questão da organização do trabalho não pode ser apreendida de forma unilateral, no sentido de que a gerência detém o monopólio da decisão. As experiências internacionais mostram que as características da força de trabalho condicionam

a ação dos gerentes (LARANJEIRA, 1997). Nessa perspectiva, a natureza dos sistemas educacionais regulares e de formação profissional constitui-se em fator fundamental para condicionar as estratégias de organização do trabalho. Dessa forma, estratégias que envolvam a ampliação de tarefas, o trabalho em equipe, o incentivo à solução de problemas não-previstos e ao treinamento e à formação tendem a ampliar o grau de autonomia dos funcionários.

O processo de reestruturação produtiva terá maiores chances de ser revertido em favor dos trabalhadores, se houver estratégias apropriadas para constituir uma força de trabalho profissionalmente qualificada e motivada a assumir responsabilidades, para que seja compensado, possivelmente, por uma melhor remuneração salarial.

O funcionário tem que ser polivalente. No caso dos bancos, a chamada polivalência estaria associada tanto à necessidade de atender ao crescimento da produtividade, isto é, à necessidade de deslocamento de funcionários para atender às demandas de serviços em momentos de picos de atendimento, quanto à nova concepção em termos de organização do trabalho, na perspectiva de que o cliente deverá ser atendido em todas as suas demandas por um único funcionário, sem precisar dirigir-se a diferentes setores.

Supõe, certamente, maior responsabilidade e demanda de envolvimento, mas não, necessariamente, maior participação nos diferentes níveis de decisão. Nesse aspecto, é relevante considerar que à remuneração mais elevada corresponde maior pressão por produtividade, bem como jornadas de trabalho mais extensas, contrariando, assim, as tendências atuais das reivindicações de trabalhadores por redução da jornada de trabalho.

Apesar da ausência de critérios consensuais e das distorções ocorridas no desenvolvimento do processo, é possível apontar indicadores de elevação da qualificação. Isso se justificaria tendo em vista a tendência à redução do trabalho burocrático e sua substituição pela função de vendas, com amplo

suporte da informática, bem como à exigência de conhecimentos relativos ao mercado e contabilidade financeiros. Contribui, também, para a elevação da qualificação a chamada polivalência e o trabalho em equipe – uma tendência em termos de organização do trabalho (embora ainda não consolidada no âmbito do trabalho bancário).

A elevação da escolaridade e o crescimento dos gastos com treinamento e formação constituem-se em indicadores dessa realidade. Embora não se deva ignorar que a elevação da escolarização funcione, também, como forma de seleção, não há como negar que as mudanças no trabalho bancário – com ênfase na área negocial – bem como as pressões geradas pela crescente competição exigem um profissional com mais conhecimento, com mais iniciativa em termos de desempenho, o que se traduz em maior qualificação. Nesse aspecto, observa-se a necessidade de formação superior específica para o trabalhador bancário, como ocorre em outros países.

Até o momento, o crescimento com gastos em treinamento e formação nem sempre se traduziu em fator efetivo de elevação da qualificação. Alguns gastos apenas sustentam, em grande parte, cursos de caráter comportamental e atitudinal, de curta duração, ministrados através da Internet.

O que talvez seja importante destacar é que a qualificação, há décadas discutida, – uma das questões centrais do mundo do trabalho nesse século – parece tornar-se menos relevante diante da emergência de novos problemas, como a crescente intensificação do ritmo de trabalho e a extensão da sua jornada; a ausência de separação entre tempo de trabalho e de não trabalho; a pressão em termos de treinabilidade, no sentido de que o funcionário torne-se responsável por sua empregabilidade (o treinamento e a formação como armas contra a demissão).

A empregabilidade é entendida como a capacidade dos trabalhadores de manterem-se atualizados para garantir seu emprego ou terem condições de

conseguir um novo trabalho, quando demitidos, ou seja, responsabilizá-los pela sua inserção e/ou permanência no emprego. Com isso, o trabalhador acaba acreditando na sua incompetência, quando na verdade é a política econômica que não gera crescimento e, portanto, não cria novos postos de trabalho. A qualificação não garante emprego, e sim a política econômica voltada para o desenvolvimento do país.

Diante desse quadro, talvez se devesse relativizar os aspectos positivos anteriormente apontados, tais como: mais alto índice de remuneração, maior estabilidade no emprego, formas mais cooperativas de organização do trabalho, já que a esses supostos ganhos corresponderia maior desgaste físico e mental dos que permanecem no emprego. Seria, talvez, apropriado falar em elevação da qualificação no trabalho e degradação da qualidade de vida.

Junto a esses problemas não há como ignorar o drama do desemprego. Nessa perspectiva, as estratégias de formação e treinamento – embora relevantes para a qualificação da força de trabalho, especialmente no Brasil – por si sós não seriam capazes de solucionar os problemas do desemprego. (LARANJEIRA, 1997).

Diante do exposto, depreende-se que o papel da qualificação profissional do bancário, atualmente, requer a utilização de métodos pedagógicos aliados a recursos adequados, responsáveis pelo desenvolvimento de competências e habilidades necessárias ao pleno desempenho das suas atividades: autonomia, responsabilidade, capacidade de saber resolver problemas e imprevistos, capacidade de cooperação e envolvimento, saber usar o conhecimento, adaptação a mudanças, saber correr riscos, enfim, ser flexível, adaptando-se às exigências da empresa. Dessa forma, configura-se a qualificação como uma estratégia pedagógica de controle da força de trabalho. (ALVES, 2005)

O processo de reestruturação bancária resultou numa nova configuração da qualificação dos trabalhadores, estabelecendo uma relação pedagógica

fundamentada em estratégias de persuasão e imposição de atitudes. Vejamos a seguir como se constituem.

O caráter estratégico do treinamento objetiva garantir a sua integração e adaptação ao modelo de gestão adotado pela instituição. A prática da avaliação individual de desempenho é constituída por critérios que orientam ou determinam a sua permanência no emprego ou na obtenção de promoções. Nesses dois aspectos o indivíduo é avaliado pela capacidade de adaptação ao perfil esperado e às novas condições de trabalho.

É privilegiada a contratação de pessoas mais jovens em substituição de trabalhadores estáveis com maior experiência e salários mais elevados.

No processo de trabalho, a qualificação dos bancários é construída para integrá-los ao contexto de reestruturação do capital. As estratégias pedagógicas implementadas no dia a dia do trabalho buscam a adesão dos funcionários ao projeto de ajustes. O "envolvimento manipulatório" dá vida a um discurso homogêneo dentro das empresas para a formação de um novo profissional orientado pela valorização de competências voltadas para a sua adaptação à nova realidade. (ALVES, 2005)

Por fim, conclui-se que o papel da qualificação profissional no processo de automação bancária após a reforma do SFN teve as seguintes características:

- maior exigência de conhecimentos, conteúdos com o surgimento de novas profissões e de um novo trabalhador;
- o novo trabalhador tem um maior controle sobre seu processo de trabalho, sendo motivado pela autonomia e possibilidade de utilizar o seu capital intelectual;
- exigência de algumas competências, tais como: iniciativa, criatividade, capacidade de adaptação, flexibilidade, capacidade de solucionar problemas e lidar com o inesperado, entre outras;

- e a qualificação como solução para o desemprego. A responsabilidade em obter emprego ou se manter nele - a empregabilidade - passa a ser do trabalhador.

O processo de reestruturação produtiva nos bancos, no Brasil, em andamento há cerca de duas décadas, acha-se em pleno desenvolvimento. A ausência de consolidação do referido processo exige extremo cuidado no que se refere a conclusões emitidas sobre ele. Nesse sentido, as afirmações aqui apresentadas não devem ser entendidas como conclusões, mas como observações ainda provisórias, sujeitas a alterações em face das constantes mudanças no setor. Tal provisoriedade pode ser mais bem compreendida, considerando-se o contexto econômico brasileiro em termos mais amplos e seus possíveis reflexos para o setor. Vejamos: em dezembro de 1996, havia 234 bancos em funcionamento no Brasil; estudos recentes mostram que a economia brasileira em seu atual estágio não comportaria mais do que 150 bancos. Este dado conduz à conclusão de que deverá haver encolhimento do setor, com conseqüências ainda mais dramáticas para o emprego nesse setor.

Entretanto, considerando-se que o percentual de população adulta no Brasil, vinculada ao sistema bancário, é extremamente reduzido (não atinge 30%, comparado com cerca de 90%, nos Estados Unidos) e que poderia, em razão de mudanças econômico-sociais, crescer significativamente, as conclusões acima indicadas poderiam ser invalidadas. Outro fator que poderá alterar as tendências hoje observadas é à entrada de bancos estrangeiros, com diferentes experiências no que concerne ao processo de reestruturação. Os grandes bancos estrangeiros, que começam a ingressar no mercado brasileiro, são altamente competitivos e obrigarão as instituições brasileiras a atingirem índices mais elevados de eficiência, com conseqüências significativas para a organização e gestão do trabalho.

Outras situações como as fusões de empresas, que vêm ocorrendo com freqüência, interferem na definição do processo. A queda de lucratividade fez

com que os princípios avançados de gestão, inicialmente propostos, tenham sido, de certa forma, relaxados. A exigência de reverter os prejuízos submeteu os princípios de qualidade e de qualificação aos princípios da rentabilidade.

Retomando o problema explicitado na Introdução desta monografia: **Qual foi o papel da qualificação profissional do bancário pós-automação do setor e reforma do SFN?**, pode-se concluir, apesar das limitações, dada a complexidade do tema e da dinâmica do setor bancário, indicando algumas tendências observadas:

- a. A reestruturação não se deu somente no âmbito das macro estratégias (fusões, aquisições e abertura/fechamento de agências), mas, também, nas formas de organização do trabalho, alterando-as, viabilizando a terceirização de tarefas não ligadas à 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.
- b. A utilização intensiva de recursos tecnológicos nas instituições financeiras originou-se de avanços tecnológicos em outros setores (como, por ex., nas indústrias), das estratégias de competição no mercado e da busca pelo lucro.
- c. A automação está atingindo os seus propósitos, ou seja: 1) facilita a execução das tarefas diárias e proporciona aos clientes uma maior comodidade, segurança e agilidade; 2) estimula a competição com as instituições financeiras nacionais e internacionais; 3) proporciona altos ganhos de produtividade no trabalho com alto grau de segurança e redução de custos.
- d. As tecnologias da informação e processamento de dados evoluíram rapidamente no decorrer dos anos até chegarem às transações on-line em tempo real, os terminais multiuso (saques, depósitos, transferências, aplicações, etc.) e outros serviços, como o office banking e internet banking. 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; ao contrário, prejudicou os bancários com a onda de desemprego. 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. Atingiu também a classe trabalhadora desse setor, tanto na questão do emprego quanto na exigência de maior qualificação.

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 às novas formas de organização do trabalho e suas relações de produtividade.

Como se viu, é indiscutível a importância do papel da qualificação profissional no processo de automação bancária após a reforma do SFN, pois sem o desenvolvimento das habilidades e competências requeridas pelas empresas, o crescimento e a permanência do bancário no emprego estariam muito mais vulneráveis.

ALVES, Ana Elizabeth Santos. *Qualificação e Trabalho Bancário no Contexto da Reestruturação Produtiva*. Vitória da Conquista: Edições UESB, 2005. 302p.

ANDERSON, Perry. "Balanço do Neoliberalismo". In: SADER, Emir & GENTILI, Pablo (orgs.). *Pós-neoliberalismo: as políticas sociais e o Estado democrático*. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 1995. pp. 9-23.

ANTONIAZZI, Maria Regina Filgueiras. *O Plano de Qualificação Profissional do Trabalhador – PLANFOR/Ba – política pública de emprego?* Tese (doutorado) - Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Salvador, 2005.

ANTUNES, Ricardo. A nova Morfologia do Trabalho e o Desenho Multifacetado das Ações Coletivas. In: *O Caracol e sua Concha: ensaios sobre a Nova Morfologia do Trabalho*. São Paulo: Boitempo. 2005. 136p.

_____. *Os Sentidos do Trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo. 1999. 258p.

BENAKOUCHE, Rabah. *A informática e o Brasil*. Rio de Janeiro: Ed. Vozes. 1985. 192 p.

DINIZ, Eduardo H. *Cinco Décadas de Automação*. In: Revista GV Executivo, volume 3, Edição Especial 50 anos FGV-EAESP. São Paulo. ago/out. 2004. pp. 55-60.

FILGUEIRAS, Luiz Antônio Mattos. *História do Plano Real: fundamentos, Impactos e Contradições*. São Paulo: Editora Boitempo. 2000. 231p.

LARANJEIRA, Sônia M. G. Reestruturação Produtiva no Setor Bancário: A Realidade dos anos 90. In: *Educação & Sociedade*, ano XVIII, nº 61, dezembro/97. pp.110-138. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v18n61/4701.pdf> Acesso em: 10 mai. 2008.

PIRES, Péricles José; COSTA FILHO, Bento Alves. Rev. FAE. Volume 4. Curitiba: jan./abr. 2001. pp. 65-67. Disponível em: http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v4_n1/o_atendimento_humano_como.pdf Acesso em: 24 mai. 2008.

RICCA, José Luiz; MACHADO, Davi. Automação, Desemprego e Novas Formas de Trabalho. In: BOOG, Gustavo e Magdalena (coord.). *Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências*. Volume 1. São Paulo: Editora Gente. 2002. pp. 109-126.

www.bancariosbahia.org.br

http://www.abphe.org.br/congresso1999/Textos/CARL_4C.pdf

<http://br.geocities.com/vinicrashbr/historia/brasil/industrializacaobrasileira.htm>

http://www.upf.br/cepeac/download/rev_n15_2000_art4.pdf Acessado em 24/05/2008

<http://www.febraban.org.br/arquivo/servicos/biblioteca/ShowBib.asp?codassunto=48&mesano=#> acessado em 24/05/2008

http://www.upf.br/cepeac/download/rev_n15_2000_art4.pdf