

# Tecnologia bancária e trabalho no Brasil do século XXI

Luiza Borges Dulci<sup>1</sup>

## Resumo

A tecnologia é variável fundamental para a compreensão da história das instituições bancárias. A rotina de trabalho nos bancos foi profundamente alterada com a introdução das operações digitais. Restritas às agências e aos centros de controle nos anos 1970 e 1980, as operações online logo tornaram-se visíveis ao público, com os caixas automáticos, o home e o office banking e, hoje, com a internet e o mobile banking. Além disso, os avanços tecnológicos das duas últimas décadas, permitiram aos bancos externalizar parte de suas atividades, que passaram a ser realizadas a distância, por trabalhadores não bancários. Esta possibilidade de terceirizar as atividades e os serviços bancários permitiu aos bancos expandirem suas redes de atendimento com relativa redução dos custos com mão de obra. A associação entre tecnologia e terceirização neste início do século XXI, não levou, contudo ao aumento do desemprego no ramo financeiro. Tanto a categoria bancária cresceu em termos absolutos, quanto o contingente de trabalhadores terceirizados, o qual já ultrapassa o contingente de bancários tradicionais. Argumentamos, portanto, que o avanço da automação e das terceirizações, no contexto de crescimento e distribuição do Brasil atual, leva a reconfiguração das formas de inserção no mercado de trabalho bancário, ao invés de simplesmente provocar desemprego. Tal reconfiguração traz desafios aos trabalhadores, às suas representações sindicais e à própria teoria social.

**Palavras-chave:** Bancos; tecnologia; trabalho; mercado de trabalho.

## Abstract

Technology is a fundamental variable to the comprehension of the history of banks. The work routine at the banks has been profoundly transformed due to the introduction of the digital operations. Restricted to the agencies and controlling centers in the 1970's and 1980's, the online operations soon became visible to the public. Some examples are the ATMs, the home and office banking and, more recently, the internet and mobile banking. The technological advances of the last two decades allowed banks to externalize part of their activities, which started to be realized outside the banks, by non banking workers. The possibility to outsource activities and services also allowed the expansion of the banks' services network with the relative reduction of labour costs. The association between technology and outsourcing at the beginning of the XXI<sup>st</sup> century didn't cause, however, rise of unemployment rates at the financial setctor. The banking employees grew in number, as well as the amount of employees in the financial sector as a whole. We argue, then, that the intensification in the banking technology and outsourcing processes, seen within the context of economic growth and distribution that characterizes Brazil nowadays, produces a reconfiguration of the possibilities to enter the banking labour market., instead of simply rising the unemployment rates. That reconfigurarion imposes challenges to the workers, to the unions, as well as to the social theory itself.

**Key words:** Banks; technology; labour; labour market.

---

<sup>1</sup> Graduada em Economia (UFMG) e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Sociologia e Antropologia da UFRJ.

## **I. Introdução**

A realidade da automação nos bancos é mundial e está em constante transformação. As mudanças vem alterando a natureza das tarefas executadas; o tipo e o grau de qualificação exigidos dos trabalhadores; seu perfil social, econômico e político; as relações de poder constituídas no interior das instituições financeiras e os modos de produzir. Tais mudanças têm postos novos e diferentes desafios para cada trabalhador, para as representações sindicais e para a própria teoria social.

Em decorrência dos avanços da automação, tornou-se possível a realização de parte das atividades bancárias em espaços externos às agências e/ou às unidades administrativas dos bancos. Referimo-nos aqui à possibilidade de externalizar atividades, que caracteriza os processos de terceirização.

A terceirização é um dos fenômenos que mais transformou o ambiente bancário dos anos 1990 para cá. Inicialmente restrita às áreas de limpeza e de segurança das agências, esta modalidade de contratação abarca atualmente até mesmo as áreas comercial e de negócios dos bancos. A ampliação quali e quantitativa das atividades terceirizadas deve-se a três fatores principais. O primeiro deles é a busca pela redução de custos, especialmente após a redução dos altos lucros que marcaram o período inflacionário. Além disso, a regulação estatal atuou no sentido de estender as possibilidades de terceirização, sendo os correspondentes bancários o caso mais emblemático. Por fim, o terceiro fator, diz respeito às inovações tecnológicas, que possibilitam o distanciamento e a externalização de parte da atividade bancária.

Este artigo tem como proposta problematizar a relação entre as inovações tecnológicas e os processos de terceirização nos bancos brasileiros na primeira década e meia do século XXI. A orientação das inovações tecnológicas introduzidas nos bancos é reduzir custos, sendo o principal deles, a mão de obra. De fato, a categoria bancária reduziu pela metade desde meados dos anos 1980 aos dias de hoje, passando de um contingente de cerca de um milhão de trabalhadores em 1985 para aproximadamente 500 mil em 2011.

Contudo, na última década o conjunto dos trabalhadores bancários retomou o patamar de emprego de meados dos anos 1990. Concomitantemente ao aumento do emprego bancário e, em função dos processos de terceirização, o universo dos trabalhadores do ramo financeiro cresceu e hoje o movimento sindical estima que os terceirizados já são mais de 500 mil trabalhadores.

Este quadro exige a problematização da associação, em geral precipitada, entre investimentos em tecnologia e emprego, seja no setor bancário, seja em outros setores da economia.

As inovações tecnológicas são pensadas e implementadas no intuito de reduzir custos, em especial o custo do trabalho. Argumentamos, no entanto, que tão importante quanto evidenciar os efeitos da tecnologia sobre os níveis de emprego, é considerar o processo de reconfiguração das formas de inserção no mercado de trabalho bancário em curso hoje no Brasil.

Para levar a cabo a tarefa proposta, estruturamos o artigo em três seções, além desta Introdução. Na seção II, a seguir, analisamos as principais transformações vivenciadas pelo sistema bancário brasileiro, desde a década de 1960, com ênfase nas mudanças tecnológicas vivenciadas pelos bancos. Na terceira seção analisamos os efeitos das mudanças tecnológicas sobre o trabalho e os níveis de emprego bancário e no ramo financeiro como um todo. Em seguida, na quarta e última seção, tecemos algumas notas conclusivas.

## **II. A automação nos bancos brasileiros**

Há duas sortes de questões que devem ser consideradas quando tratamos da estruturação e da modernização do sistema bancário brasileiro a partir de meados do século XX. A primeira delas consiste na Reforma Bancária e a segunda diz respeito às tecnologias introduzidas nos bancos.

A Reforma Bancária (Lei n. 4595/1964) foi, desde fins dos anos 1940, longamente debatida no Congresso Nacional e, quando aprovada, veio a consolidar nosso sistema bancário em âmbito efetivamente nacional. Ela criou o Banco Central do Brasil e o Conselho Monetário Nacional (CMN), estabeleceu a regulamentação sobre a participação de bancos estrangeiros no país e sobre a relação dos bancos com as empresas dos demais setores da economia, dentre outras medidas (MINELLA, 1988).

Para consolidar-se de vez, a expansão do sistema financeiro nacional exigia ainda mecanismos de controle das operações e das rotinas bancárias, que deviam ser padronizadas em todo o país. Dessa forma, os processos administrativos passaram a ser mais centralizados, ao passo que os serviços prestados seguiam o caminho da descentralização. A homogeneização dos procedimentos contábeis, conhecida como Padronização Contábil dos Estabelecimentos Bancários (PACEB), promovida pelo Banco Central, em 1967, foi idealizada justamente para normatizar o controle e a fiscalização dos movimentos diários dos bancos. Somente a partir daí foi possível a expansão descentralizada do sistema financeiro nacional. Além disso, nos anos 1960 e 1970, o setor bancário nacional aumentou sua inserção internacional e caminhou em direção à uma maior concentração financeira, ou seja, tornou-se mais oligopolizado.

A respeito da segunda questão, a das mudanças tecnológicas, o destaque para a inovação que deu início a uma grande transformação na atividade bancária fica com os chamados Centros de Processamento de Dados (CPDs), que chegaram aos bancos na década de 1960. Os CPDs caracterizaram o início da fragmentação e da racionalização do trabalho nos bancos, na medida em que as informações passaram a ser apreendidas – colecionadas, classificadas, combinadas e tabuladas – pelas próprias máquinas.

Em meados dos anos 1970, a automação alcançou os terminais de trabalho dos caixas, e, com isso, tornou-se visível aos clientes das agências. A conexão online dos terminais aos sistemas de processamento acelerou a transmissão de dados, que tornou-se mais segura. O que diferenciou a tecnologia da década de 1970 com a da anterior foi o desenvolvimento de sistemas operacionais propriamente ditos. Antes deles, o que havia eram terminais monoprogramáveis, que realizavam somente uma tarefa por vez.

Foi também neste período que vigorou no Brasil a política de reserva de mercado na área de sistemas e processamento de dados. Tal política veio a ser impantada em 1974, após o primeiro choque do petróleo, a partir do diagnóstico de que os dispêndios em equipamentos eletrônicos pesavam demasiada e negativamente no balanço de pagamentos do país. Diante disso, o governo passou a controlar a importação de máquinas e equipamentos de menor porte, tornando imperativo o desenvolvimento nacional de tais tecnologias (FONSECA, MEIRELLES e DINIZ, 2010).

Até o início dos anos 1980 a automação bancária consistiu na difusão do sistema *online*, que interconectou as diversas agências dos bancos em tempo real. Logo mais, vieram os caixas eletrônicos de auto-atendimento e os cartões magnéticos. Surgiu ainda a possibilidade de realização de algumas operações via telefone – era o início do serviço de *call center*.

O esforço de interligar as agências e de desenvolver canais fora delas para atender os clientes pode ser sintetizado pela ideia, muito difundida na época, de que era necessário que o cliente deixasse de ser cliente de uma agência e se transformasse em cliente de um banco.

Já no final dos anos 1980 e início dos anos 1990, a automatização extrapolou os limites espaciais das agências, e as transferências eletrônicas dos dados passaram a ser feitas também de residências e escritórios (*home e office banking*). Com a introdução dos caixas automáticos e dos cartões magnéticos, os bancos passaram a compartilhar parte de suas estruturas, a exemplo do “Banco 24 horas” (FONSECA, MEIRELLES e DINIZ, 2010).

A partir dos anos 1980, portanto, as transformações tornaram-se visíveis e mesmo disponíveis aos clientes dos bancos. De lá para cá, os investimentos em inovação têm se voltado ao desenvolvimento de canais de comunicação entre o banco e seus clientes, assim como à realização

de operações financeiras fora do que se entende como o espaço bancário por excelência: as agências.

Para Segnini, o investimento em automação foi movido por três estímulos principais: i) aumento da fatia de mercado; ii) agilização do fluxo de informações para a administração; e iii) redução de custos<sup>2</sup>. Dessa forma, além de agilizar e racionalizar os processos realizados pela retaguarda dos bancos, como fizeram os CPDs, na década de 1960, a automação dos anos 1980 constituía-se como sistema de apoio à tomada de decisões, e por fim, desenvolvia-se também como instrumento de *marketing* – na medida em que as inovações disponíveis atraíam clientes e aumentavam a fatia de mercado dos bancos tecnologicamente atualizados (SEGNINI, 1998).

Os anos 1990 são identificados, dentre outros aspectos, pela difusão generalizada dos caixas automáticos, dentro e fora das agências bancárias. Nesse período, diversas inovações de *hardware*, *software* e de redes de comunicação de dados foram introduzidas nas agências e departamentos administrativos dos bancos. A partir da segunda metade da década, uma das prioridades adotadas foi a diversificação do *mix* de produtos e serviços financeiros ofertados. E em 1996 tiveram início as primeiras transações bancárias pela internet – canal que deslanchou na década seguinte.

Com efeito, a chegada da internet alterou sobremaneira as infraestruturas tecnológicas dos bancos. Não nos referimos aqui apenas à “internet tradicional, para os clientes, mas à internet como plataforma de desenvolvimento de novos negócios, que integra clientes, parceiros e fornecedores em um grande ecossistema” (FONSECA, MEIRELLES e DINIZ, 2010, p. 258). Foi esse o salto dado pela internet, no que diz respeito ao seu espaço nos bancos. “Se no final dos anos 90 ela era tratada apenas como um canal de oferta de serviços a mais, já no início dos anos 2000 as intranets dominavam as plataformas internas de comunicação” dos bancos (FONSECA, MEIRELLES e DINIZ, 2010, p. 261).

O desenvolvimento de novos canais de interação com os clientes, a ampliação do espaço de armazenamento de dados e a garantia da segurança na rede são desafios que, em grande parte, vem pautando a estratégia das instituições bancárias nas décadas de 2000 e 2010.

Do ponto de vista da organização e dos processos de trabalho, uma inovação importante do período foi a instituição dos correspondentes bancários. Estes são estabelecimentos como lotéricas, supermercados, correios e vários outros, que, conectados *online* com os bancos, prestam serviços de recebimentos de contas, saques, transferências, etc. Trata-se de um processo de externalização do

---

<sup>2</sup> Comissão especial, n.15, “Automação Bancária” (Ceab), *Relatório de Subcomissão: Aspectos sociais, econômicos e trabalhistas*, Relatório Básico, p. 62-63, *apud* Segnini, 1998, p. 84.

trabalho bancário, que passa a ser realizado em outros espaços que não a agência e por trabalhadores que não integram a categoria bancária.

Outro exemplo deste processo são as centrais de teleatendimento, os call centers dos bancos. A origem deste tipo de serviço remonta ao início da década de 1990, período do auge da inflação, época das aplicações de *overnight* “quando o cliente ligava todos os dias para saber seu saldo, para cobrir, para desaplicar, pois tinha de aproveitar a rentabilidade” (FONSECA, MEIRELLES e DINIZ, 2010, p. 192). Os bancos tiveram a ideia de disponibilizar a consulta aos dados bancários na modalidade 24x7, ou seja, 24 horas por dia, nos 7 dias da semana. O crescimento da demanda por este canal foi acompanhado pelo encarecimento deste serviço. Foi então que os bancos buscaram formas de rentabilizar o uso dos call centers, transformando-os em canal de venda de produtos. Passaram então a aplicar os princípios do *credit scoring*, calculando as probabilidades, baseadas no histórico de movimentações de conta, dos clientes tomarem empréstimos. Com as probabilidades em mãos, ofertavam os créditos aos clientes quando estes ligavam para o teleatendimento.

Os correspondentes bancários e as centrais de teleatendimento permitem a terceirização de três atividades fundamentais exercidas pelos bancos, a saber, a intermediação financeira, o recebimento de pagamentos e a concessão de crédito. Trata-se, portanto, da terceirização de parte das áreas comercial e negocial das instituições bancárias. Cabe frisar que a externalização de parcela das atividades bancárias ocorre tão somente em função da tecnologia, da possibilidade de conexão em rede entre os bancos e os equipamentos situados nos locais dos correpondentes.

As mudanças tecnológicas aqui descritas dizem respeito aos bancos, mas têm capacidade para alterar os ritmos e a organização de toda a sociedade. Nos parece adequado, em se tratando este estudo da automação nos bancos, tecer algumas considerações a respeito do processo de desenvolvimento tecnológico de maneira geral.

Para começar, contestamos a visão da neutralidade da tecnologia, que vê as inovações como ferramentas ou instrumenos que aí estão para satisfazer as necessidades humanas. Tal visão abstrai as relações de poder do campo tecnológico e assume que meios e fins são desconectados, ou seja, não associa os interesses particulares que movem a concepção e o desenvolvimento de uma tecnologia e as possibilidades de seu uso social (FEENBERG, 2010). Enfim, desconhece ou ignora que as inovações podem influenciar ou mesmo determinar formas específicas de organização e hierarquização sociais.

Defendemos, ao contrário, que “o significado social e a racionalidade funcional são dimensões inextrincavelmente entrelaçadas da tecnologia” (FEENBERG, 2010, p. 117). Ou seja, que artefatos tecnológicos incorporam valores socialmente específicos; mais que isso, são

planejados e construídos a partir destes valores e interesses (WINNER, 1986). Uma vez que os artefatos são orientados por valores, são também fruto de escolhas intencionais, alinhadas a interesses particulares. Sendo assim, entendemos que a crença de que a necessidade técnica dita o caminho do desenvolvimento e de que a eficiência é a base da identificação deste caminho, acaba por justificar tecnicamente a ordem social estabelecida.

Estamos de acordo com Feenberg quando ele defende que a concepção de máquinas e *softwares* molda nossos estilos de vida: “padrões de desenho técnico definem partes principais do ambiente social, tais como espaços urbanos e construções, ambientes de trabalho e expectativas médicas, estilos de vida e assim por diante” (FEENBERG, 2010, p. 122).

Dizer a tecnologia molda estilos de vida não é o mesmo que dizer que todo e qualquer sistema técnico comporta os valores da eficiência e do poder e, na medida em que usamos a tecnologia, nos comprometemos com a racionalidade do controle e da maximização. Ao invés disso, Feenberg, defende que “a eficiência “molda” todas as possibilidades da tecnologia, mas não determina os valores percebidos dentro daquela moldura<sup>3</sup>” (FEENBERG, 2010, p. 49).

Sua teoria propõe, portanto, que a tecnologia seja encarada como uma moldura para diferentes estilos de vida. Optar entre os distintos estilos não é o mesmo que instrumentalizar os artefatos tecnológicos. O que está em jogo é a escolha dos valores a serem incorporados na estrutura técnica de nossas vidas. Abre-se a “possibilidade de se pensar tais escolhas e submetê-las a controles mais democráticos” (FEENBERG, 2010, p. 50). Este modo alternativo passa pela nossa capacidade de criar instituições apropriadas para exercer o controle humano da tecnologia, submetendo-a a um processo mais democrático tanto no design quanto no desenvolvimento.

Feitas essas considerações a respeito da nossa postura analítica em relação à tecnologia e ao desenvolvimento das inovações, podemos passar à análise do processo de ampliação das modalidades de terceirização nos bancos, bem como aos efeitos sobre os trabalhadores, sobre a rotina de trabalho nos bancos e sobre o mercado de trabalho bancário.

### **III. A terceirização nos bancos brasileiros**

O debate das terceirizações é cada vez mais central para o sistema financeiro, na medida em que está transformando o dia a dia de trabalho nos bancos e reconfigurando o mercado de trabalho bancário.

---

<sup>3</sup> Como o próprio autor argumenta, são gritantes as diferenças entre “armas eficientes e remédios eficientes, propaganda eficiente e educação eficiente, explicação eficiente e pesquisa eficiente” (FEENBERG, 2010, p. 49).

A questão de terceirização, da forma como ela está colocada para os bancos brasileiros na atualidade, é intimamente relacionada à automação bancária. Sem a automação, e os sistemas online, mais especificamente, as práticas de terceirização dos serviços bancários não teriam ultrapassado os serviços de segurança e limpeza que já vigoravam há cerca de duas décadas.

Sanches (2006) e Oliveira (2014) destacam que, de início – anos 1980 até meados da década de 1990 – a terceirização no sistema bancário, além da segurança e da limpeza, restringia-se às atividades de manutenção de prédios, transporte de malotes e alimentação. Até então a terceirização respeitava o princípio da especialização, e visava a repartição com outras empresas de tarefas que não pertenciam à atividade-fim dos bancos. Logo mais, já na segunda metade da década de 1990, foram terceirizados outros setores, desta vez da área administrativa, caso da retaguarda e da compensação de cheques. Por fim, mais recentemente, até mesmo a área comercial/negocial dos bancos – telefonia, recepção, teleatendimento, cobrança, análise de crédito, tecnologia da informação – está sendo terceirizada, “seja através da contratação desse tipo de mão de obra, seja por meio do repasse de serviços bancários para empresas terceiras” (OLIVEIRA, 2014, p. 129).

Seja qual for a modalidade da terceirização, fato é que estes trabalhadores, em sua grande maioria, estão submetidos a condições e regimes de trabalho inferiores àqueles encontrados nas agências e outras repartições dos bancos. Segundo o DIEESE (2011), são três os principais diferenciais negativos dos trabalhadores terceirizados: a remuneração; a jornada de trabalho; e a rotatividade no emprego.

No caso da categoria bancária, o estudo mostra que, enquanto os bancários têm jornada (oficial) de 30 horas semanais, os terceirizados têm contrato de 44 horas por semana. Seus salários representam, em média, um quarto do salário da categoria bancária – o terceirizado recebe 3,55 reais por hora trabalhada, enquanto um bancário recebe 12,44 reais pelo mesmo período de trabalho. Por fim, o tempo médio de permanência no emprego dos terceirizados é de 2,6 anos, enquanto o dos bancários é de 5,8 anos (DIEESE, 2011).

Dois argumentos levantados pelos bancários desarmam o discurso da especialização que sustentaria as práticas terceirizadoras nos bancos. O primeiro deles tem a ver com a diversificação da terceirização até mesmo para as áreas comerciais, compreendidas, segundo os bancários, como atividades-fim. O segundo argumento envolve a repartição do *know-how* do trabalho.

Conforme análise de Sanches (2006), num primeiro momento, as empresas terceirizadoras contratavam quase que exclusivamente ex-bancários, ou seja, profissionais que já detinham o conhecimento necessário para exercer a atividade bancária. Com o passar do tempo, a partir de meados dos anos 2000, a figura do ex-bancário passou a ser encarada como uma potencial ameaça



aos interesses da empresa terceirizadora, chegando ao ponto de sua contratação ser proibida. “Dentre os motivos que explicam esta conduta das terceirizadoras, encontram-se obstáculos ligados ao nível de conhecimento dos ex-bancários, quanto aos seus direitos e a representação sindical” (SANCHES, 2006, p. 77).

Atualmente, o perfil de trabalhador almejado pelas terceirizadoras é principalmente o de jovens e mulheres. Estes trabalhadores não recebem orientação nas empresas que os contratam, mas nos próprios bancos, que fornecem manuais de treinamento, orientam e monitoram os trabalhadores na execução das tarefas.

O fato de que as empresas terceirizadoras não têm o trabalho de treinar seus funcionários explicita o principal interesse que move a prática da terceirização. Antes que uma repartição do trabalho, ela é uma estratégia empresarial que visa a redução dos custos, em especial do custo do trabalho. Conforme destaca Oliveira, “a terceirização no setor bancário é menos o repasse de etapas do processo de trabalho a empresas especializadas que uma estratégia empresarial de redução de custos através da intensificação do trabalho, seguindo a lógica de menos trabalhadores para mais trabalho, e aviltamento de salários” (OLIVEIRA, 2014, p. 136).

O avanço das terceirizações apresenta-se aos trabalhadores como uma ameaça constante ao emprego - em especial nos bancos privados – e contribui para o aumento das cobranças de metas de produtividade impostas pelos bancos. Em relação à cobrança das metas, a automação cumpre um papel fundamental, na medida em que permite o controle e a pré-determinação do tempo de execução das tarefas. “Ao longo da jornada de trabalho podem ser disponibilizados relatórios completos e detalhados da atividade produtiva, seja por pessoa ou por locais de trabalho incluindo aqueles em que os serviços estão terceirizados” (SANCHES, 2012, p. 16). Segundo a autora, tais relatórios são utilizados como referência tanto para premiações quanto para a exposição negativa daqueles trabalhadores que obtiveram produção inferior ao esperado.

As formas de exprimir as cobranças também se alteraram. Celulares, *e-mails* e outros canais de comunicação vem sendo utilizados com frequência e os clientes são outra fonte de cobrança cuja posição é cada vez mais destacada. Para La Garza (2011) a participação dos consumidores, usuários e detentores de direitos no processo produtivo é direta, pois o produto não se gera sem sua presença em um momento chave da produção: o consumo. Esta condição altera não apenas as relações sociais, mas principalmente as relações de poder no processo produtivo.

Conforme analisa o autor, o controle do cliente começa como pressão simbólica para a realização do trabalho no espaço e tempo esperados, assim como na qualidade por ele requerida. Entretanto, as formas de controle extrapolam a dimensão simbólica e incluem formas de regulação

formal – como normas da empresa, código do consumidor e outras leis – e informal – que apela para a ética, combinada às emoções do trabalhador, incluindo aspectos como atenção, cortesia e “bons costumes”.

Em suma, todas essas mudanças relatadas tiveram efeito sobre o cotidiano da atividade bancária, alteraram os ritmos do trabalho e as funções desempenhadas pelos trabalhadores. Porém, a associação entre tecnologia e externalização de processos de trabalho também produz efeitos sobre o mercado de trabalho do ramo financeiro.

Um dos pilares da estratégia de crescimento e dinamização da economia brasileira nos anos 2000 e 2010 foi a distribuição da renda – particularmente a renda do trabalho – que contribuiu para a redução das desigualdades sociais e regionais. Logo, os bancos perceberam o potencial político e econômico deste fenômeno de ascensão social e buscaram maneiras de trazer esta parcela da população para o sistema financeiro e fidelizá-la. O aumento do poder de compra da população aliado ao aumento da oferta de crédito promoveram o que os bancos chamam de bancarização ou inclusão financeira.

O fenômeno da ascensão social sinalizou aos bancos benefícios em portencial tanto do ponto de vista micro quanto macroeconômico. Pelo lado da microeconomia, é interessante para os bancos crescerem com seus clientes, a fim de fidelizá-los. Já pelo lado da macroeconomia, os bancos devem buscar crescer junto com o país. De fato, os bancos que souberam aproveitar o crescimento com distribuição que marcou os anos o Brasil dos anos 2000 – ofertando crédito consignado, microcrédito, conta simplificada, dentre outros produtos e serviços – ampliaram sua rede de clientes e viram suas taxas de lucro aumentarem.

A definição do conceito de bancarização empregado pela Febraban envolve dois elementos fundamentais: o acesso aos serviços financeiros e o grau de utilização destes serviços pela população. O acesso aos serviços pode ser medido pelo tamanho da rede de atendimento bancário e pela distribuição dos postos de atendimento entre as diversas regiões das cidades ou mesmo do país. Já o grau de utilização dos serviços é mensurado pelo número de contas correntes e contas poupança em atividade<sup>4</sup>, ou pelo número de cartões de crédito e débito, por exemplo.

A Tabela 1, a seguir, registra o crescimento da rede de atendimento dos bancos entre 2000 e 2013.

## **Tabela 1**

---

<sup>4</sup> As contas bancárias, sejam elas corrente ou de poupança, são consideradas inativas quando não registram movimentação no intervalo de seis meses.

<b>Rede de atendimento bancário no Brasil</b>					
	Agências	Postos tradicionais <sup>(1)</sup>	Correspondentes bancários	Postos eletrônicos	Total
2000	16.396	9.495	13.731	14.453	54.075
2001	16.841	10.241	18.653	16.748	62.483
2002	17.049	10.140	32.511	22.428	82.128
2003	16.829	10.045	36.474	24.367	87.715
2004	17.260	9.837	46.035	25.595	98.727
2005	17.515	9.527	69.546	30.112	126.700
2006	18.087	10.220	73.031	32.776	134.114
2007	18.308	10.427	95.849	34.790	159.374
2008	19.142	11.661	108.074	38.710	177.587
2009	20.046	12.131	149.507	41.472	223.156
2010	19.813	12.670	165.228	45.087	242.798
2011	21.278	12.957	160.943	47.507	242.685
2012	22.218	14.332	354.927	48.221	439.698
2013	22.918	14.385	375.315	39.879	452.497
$\Delta$ 2013/2000 (%)	39,78	51,5	2633,3	175,92	736,8
Fonte: Elaboração própria a partir dos Relatórios Anuais da Febraban (2000-2013). Nota: 1: Postos de Atendimento Bancário (PABs), de Arrecadação e Pagamentos (PAPs), Avançados de Atendimento (PAAs) e Unidades Administrativas Desmembradas (UADs).					

A rede de atendimento bancário cresceu, de 2000 a 2013, 736%, saltando de pouco mais de 54 mil para mais de 452 mil postos de atendimento aos clientes. Todos os tipos de postos ampliaram sua cobertura. Dentre eles, o correspondente bancário foi a modalidade que mais cresceu, 2633%, enquanto as agências registraram aumento de apenas 39%. No que tange ao número de contas correntes e de poupança, o crescimento também foi expressivo. As contas correntes saltaram de 44,7 milhões para 172,9 milhões entre 1998 e 2013. Já as contas poupança passaram de 39,9 milhões para 125 milhões no mesmo período (Relatórios Anuais da Febraban, 2001 a 2013). O número de cartões de crédito cresceu de 29 milhões para 203 milhões de 2000 a 2012, e o volume das transações saltou de 0,57 bilhões para 4 bilhões no período (Relatórios Anuais da Febraban, 2001 a 2013).

Tendo em vista esta expansão do sistema bancário brasileiro neste início do século XXI, era de se esperar também aumento do emprego bancário. De fato, entre 2000 e 2011 o contingente de bancários passou de 402.425 trabalhadores para 508.000, registrando crescimento de mais de 25%. Contudo, em relação ao início da década anterior, o contingente de bancários registrou perda de 224.217 postos de trabalho.

**Tabela 2**

<b>Relação entre o emprego e os investimentos em tecnologia no setor bancário nacional (1990-2010)</b>			
Ano	Número de bancários	Variação em relação ao ano anterior	Investimento em tecnologia (R\$ bilhões)
1990	732.217	-	-
1991	679.931	-7,41	-
1992	632.392	-6,99	-
1993	655.211	3,36	-
1994	571.252	-12,81	-
1995	558.692	-2,2	2,3*
1996	483.165	-13,52	2,1*
1997	446.830	-7,52	1,8*
1998	426.442	-4,56	2,1*
1999	392.869	-7,87	2,5
2000	402.425	2,43	2,9
2001	393.140	-2,31	3,1
2002	398.183	1,26	3,5
2003	399.183	0,27	4,2
2004	405.073	1,48	4,2
2005	420.036	3,69	4,6
2006	422.219	0,52	5,3
2007	445.828	5,59	11,7**
2008	459.494	3,07	12,6**
2009	462.164	0,58	14,8**
2010	483.097	4,53	17,0**
2011	508.000	5,15	18,4**
2012	-	-	20,1**
2013	-	-	20,6**
Fonte: Elaboração própria a partir de Sanches (2012); Steffanello (*) (2010); e Febraban (**) (2012).			

Nos anos 1990, a categoria diminuiu em termos absolutos em função de diversos fatores, dentre eles o baixo crescimento da economia; a extinção de bancos, privados e, principalmente, públicos; e a introdução de tecnologias. Este último fator atuou em duas frentes, propiciou a diversificação dos processos de terceirização, assim como contribuiu para a extinção direta de postos de trabalho, particularmente na área de retaguarda<sup>5</sup> dos bancos, como é o caso da compensação bancária.

<sup>5</sup> A retaguarda é o espaço detrás do balcão e equivale aos setores de atividades como compensação de cheques, liquidação, contabilização e registro das operações financeiras.

Na década seguinte, o país reverteu a tendência de baixo crescimento econômico e reduziu as taxas de desemprego. Tal reversão foi sentida pela categoria bancária, que recuperou parcela dos empregos perdidos, revigorou seus espaços de luta, retomou a realização de greves e ampliou sua pauta de reivindicações. O patamar de emprego de 2011, contudo, corresponde à retomada do patamar de 1995/1996, justamente o período que seguiu ao controle da inflação e aos ganhos da ciranda financeira, e que levou os bancos a intensificarem a racionalização da produção e a redução de custos.

De lá para cá, apesar dos crescentes investimentos em tecnologia, o emprego bancário cresceu, acumulando saldo de 25% na primeira década do século XXI. Contudo, a categoria bancária não foi a única dentre o ramo financeiro que aumentou. De acordo com estimativas do movimento sindical, há hoje no Brasil cerca de 500 mil a 600 mil trabalhadores terceirizados no ramo financeiro (OLIVEIRA, 2014). Há cerca de uma década este número era bem menor. De acordo com os relatórios anuais da Febraban de 2004 e 2005, havia, neste anos, cerca de 86 mil e 146 mil trabalhadores terceirizados no setor bancário, respectivamente (FEBRABAN, 2004; 2005).

Diante deste quadro, consideramos que, enquanto os dados dos anos 1990 podem sugerir, numa análise precipitada, que emprego e inovações tecnológicas seguem caminhos necessariamente opostos, os dados da década seguinte desmontam, em parte, esse argumento. Efeitos de outras variáveis como o aumento da inclusão e da rede bancária, a melhora dos indicadores macroeconômicos e de mercado de trabalho e o aumento das regulações nos setores financeiro e trabalhista foram decisivos para a recuperação dos patamares de emprego de meados dos anos 1990, paralelamente aos crescentes investimentos em tecnologia.

Com isto queremos dizer que não há como analisar a relação emprego e tecnologia a partir de uma perspectiva *ceteris paribus*, uma vez que diversas outras variáveis atuam no sentido de reforçar ou atenuar o impacto da automação sobre os níveis de emprego.

Além disso, há que se levar em conta a expansão do ramo financeiro como um todo e não apenas a do setor bancário. Concomitantemente ao crescimento do emprego nos bancos, foram criados centenas de milhares de empregos fora dos espaços tradicionalmente identificados como bancários, sobretudo nos correspondentes bancários e nas centrais de teleatendimento. De fato, se somarmos o contingente de bancários ao contingente de terceirizados, reconstituíamos o patamar de emprego do período que precedeu a intensificação da racionalização de processos. Porém, as condições de trabalho são distintas. Chamamos a atenção, portanto, para a diversificação das formas de inserção no mercado de trabalho bancário decorrente dos processos de terceirização, que é, por sua vez, decorrente do avanço da automação bancária.

Sobre esse último aspecto, os depoimentos de um dirigente e do presidente da Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro – Central Única dos Trabalhadores (Contraf-CUT) dão clareza ao processo de reconfiguração do mercado de trabalho bancário em curso hoje no Brasil.

Elimina posto de trabalho? Obviamente elimina, processos de trabalho. Mas, a tecnologia tá intimamente ligada à reformulação do setor com a terceirização, né? Atividades que a tecnologia permite levar pra fora, é feita fora, não mais *in locu*, né? Então esse é um outro grande impacto da tecnologia, das tecnologias. Que não passa mais por dentro do banco, o banco tá em todos os lugares, até mesmo no seu celular. Você mesmo é o banco (Dirigente da Contraf-CUT)<sup>6</sup>.

Em entrevista concedida a Oliveira (2014), o Presidente da entidade argumenta no mesmo sentido.

E é verdade, em parte, que a automação tirou emprego dos bancários. Porque a terceirização, hoje, com esse debate que a gente faz do ramo na CONTRAF, da confederação do ramo, a estimativa do DIEESE é que você tem, hoje, mais de um milhão de trabalhadores dentro do ramo. Então, a automação cortou alguns empregos e criou tantos outros. Então, ela criou um mundo de terceirizados dentro do setor financeiro que não tem a nossa representação. Então, [...] a automação trouxe a terceirização para dentro da categoria bancária, porque se você tem um milhão de trabalhadores e nós temos 500 mil bancários, você tem, no mínimo, outros 500 mil trabalhadores que estão dentro do nosso setor e que são terceirizados, que fazem parte desse monte de *holdings* que as empresas têm no abastecimento de caixa eletrônico, de software, de transporte de valores, de recepção de documentos, de digitação desses documentos. (...) Então, eu acho que a automação mudou, eu não diria que a representação sindical, você tem hoje o mesmo número de trabalhadores, só que uma parte sem representação e outra com representação de bancários (Presidente da CONTRAF-CUT) (OLIVEIRA, 2014, pp. 103-104).

Na visão de Oliveira (2014), as terceirizações compõem uma política empresarial que vislumbra a possibilidade de desvio ou de contorno da organização sindical bancária, uma vez que a substituição de bancários por terceirizados reduz os espaços de contestação trabalhista e amplia as possibilidades de extração da mais valia. Entretanto, o autor, sugere que “o que ocorre, portanto, é menos a redução de mão de obra ocasionada pela intensificação do uso de novas tecnologias que uma política empresarial de expansão da terceirização dos serviços bancários, viabilizada pelo avanço tecnológico” (OLIVEIRA, 2014, p. 104).

---

<sup>6</sup> Entrevista realizada em 08 de dezembro de 2014, em São Paulo.

Estamos de acordo com a análise de que as terceirizações são uma opção política clara de redução de custos e de enfraquecimento da organização dos trabalhadores. Ou seja, o trabalho terceirizado não deveria por princípio ser identificado às características de má remuneração, jornada mais extensa e maior rotatividade – conforme demonstrado pelo estudo do Dieese (2011). Em tese, os postos de trabalho remotos poderiam ser ocupados por trabalhadores regidos pelos mesmos contratos dos bancários das agências. Se isto não ocorre, é devido a opções políticas e socioeconômicas dos bancos. Estes podem argumentar – e, de fato, argumentam – que não há viabilidade econômica na expansão da rede bancária sem esta segmentação do mercado de trabalho bancário.

Entretanto, discordamos da Oliveira quando ele afirma que “resta evidente que a terceirização é a grande responsável pela diminuição da categoria bancária, não as novas tecnologias, que são nada além de ferramentas utilizadas na implantação e expansão do trabalho bancário reestruturado” (OLIVEIRA, 2014, p. 132).

Tomando por base as análises de Winner (1986) e Feenberg (2010) e as considerações do início do texto, discordamos desta afirmação. A contratação via terceirização é, de fato, um grande problema, especialmente quando não está submetida a formas de fiscalização e controle. Mas as tecnologias não devem ser vistas como “nada além de ferramentas utilizadas na implantação e expansão do trabalho bancário reestruturado”. Elas são concebidas e desenvolvidas com o propósito de possibilitar este tipo de trabalho externo e de atender ao interesse de redução do custo da mão de obra por parte dos bancos.

O dirigente da Contraf-CUT expressa de forma clara o interesse prioritário das tecnologias:

Mas o lado mais dramático, eu acho que é o que tá se tornando dramático, a palavra é essa, dramática pra categoria, é que essa a tecnologia vem sendo pensada nessa, a filosofia é essa: reduzir custo, eliminar processo, processo de trabalho, eliminar pessoas, aí eles chamam de otimizar, racionalizar. Tudo quanto é software que é pensado é pra eliminar o trabalho humano de fato. Não é pra comodidade do cliente, não é, muito pelo contrário, que se fosse pra comodidade, a gente tá falando de uns 30 anos de investimento em tecnologia e automação, não tinha fila em banco. (...) Então a tecnologia não foi pensada, e, eu acho que esse é o grande prejuízo pra sociedade, que não participou desse debate, não foi chamada a participar desse debate, independente dos aspectos de desemprego, também pra sociedade repercute de maneira negativa é quem se apropria dessa tecnologia, de toda essa ferramenta que tá sendo pensada. É em prol da sociedade? É super bacana, eu acho, hoje uma operação que você aperta um botão que antes eu levava um dia inteiro pra fazer, isso é bacana. Mas quem tá se apropriando do ganho disso? É só pra gerar dividendo pro acionista que colocou dinheiro nesse banco? Porque do ponto de vista da relação da sociedade ou gerou desemprego, ou gera desemprego ou o próprio cidadão tá lá na fila em pé porque só tem um caixa (Dirigente da Contraf-CUT).

O posicionamento da entidade não tem resquícios de ludismo ou de resistência ao processo de desenvolvimento tecnológico. A preocupação dos bancários nos parece mais estrutural e ressalta a necessidade de repensarmos o propósito que orienta o desenvolvimento das inovações, sendo esta uma tarefa de toda a sociedade. No trecho seguinte, o dirigente da Contraf-CUT exemplifica esta preocupação mais geral:

Por exemplo, se me perguntarem, você é contra ou favor do processo de automação do corte da cana. Vou falar sou completamente favorável porque aquele trabalho é penoso, muito penoso, arriscado, mata as pessoas mais cedo ou mais tarde pela queima, foligem, ou pelos acidentes com facão, cobra. Quer que acabe? Eu quero que acabe, mas o que que faz com aquelas pessoas? Adianta só mecanizar hoje e falar você agora vá procurar outra coisa pra fazer? Não, se tem um processo desse, vamos chamar os agricultores e vamos falar qual é o projeto alternativo. Outra cultura? Treinamento e qualificação pra fazer outra atividade porque são lavradores? Querem deixar de ser lavradores? O país pode abrir mão dessa fatia, dessa parcela dos trabalhadores que trabalha na lavoura? Tem que ter um projeto e não tem projeto. Eu acho que esse debate sem dúvida, de tecnologia, de tecnologia bancária é que tipo de sociedade a gente quer pro futuro, que tipo de trabalho vamos ter no futuro, entendeu? Dá pra negociar muita coisa, trabalho penoso, trabalho insalubre, que bom que tem outros processos mais modernos que consegue com robô, com automação, com automatização possa substituir. Mas o que vai ser feito das pessoas? Essas pessoas... e pra sociedade, elas vão ser improdutivas? Nós as tornaremos improdutivas? Porque a tecnologia veio e é inevitável. (...) depende muito da sociedade, a sociedade tem que ser chamada pra falar sobre isso e não vem. Não tem fórum pra isso, não existe um espaço pra isso (Dirigente da Contraf-CUT).

A criação da Contraf-CUT, em 2006, foi uma forma de dar resposta à essa movimentação dos bancos. A entidade nasceu para ser um espaço que congrega interesses dos diversos grupos de trabalhadores que compõem o ramo financeiro. Os sindicatos permanecem representando as categorias profissionais, mas a Confederação busca congrega os interesses e as demandas das diversas categorias do ramo. Trata-se de tentativa de reorganizar os polos de disputa do capital e do trabalho, tendo em vista a diversificação de funções e de categorias de trabalho em questão.

A evidência da pauta das terceirizações para os trabalhadores do ramo financeiro decorre não apenas do aumento das atividades terceirizadas e das más condições de trabalho às quais estão submetidos estes trabalhadores, mas também em função da tramitação do Projeto de Lei n. 4330 no Congresso Nacional. Tal projeto autoriza a terceirização das atividades-fim e é encarado como uma grande ameaça à categoria bancária. A atualidade da pauta na própria sociedade – vide a eminência de aprovação deste PL – exige dos bancários alerta máximo a respeito do tema.



A terceirização, na verdade, se você pensar bem, a Contraf ela tá olho na terceirização, tá muito preocupada com a terceirização, mas é que na verdade, é um momento ímpar para o próprio país. Porque a terceirização cresceu no Brasil da década de 90 pra cá, ela vem só crescendo, em todas as categoria profissionais e há um projeto de lei que toda hora se reapresenta (...) É o projeto de terceirização que é do Sandro Mabel, que é o projeto mais emblemático que tem, existem vários projetos de terceirização tá, mas o mais emblemático, o que mais caminhou, o que é mais popular, o que tem mais fôlego entre os empresários é esse projeto, o 4330. Então, todo mundo tá muito mais mobilizado nesse período, por isso que a terceirização emerge mais, porque a terceirização de fato ela tem uma chance muito grande de se tornar lei e de se tornar algo que é de fato geral e irrestrito (Dirigente do Sindicato dos Bancários de São Paulo)<sup>7</sup>.

A tática de resistência dos trabalhadores envolve esforços de construção de uma frente contra a terceirização, para a qual tem-se buscado arregimentar apoio de outras categorias no ramo financeiro, assim como dos mais diversos setores da sociedade. Com relação aos trabalhadores do ramo financeiro, o Presidente da Contraf-CUT, em entrevista concedida a Oliveira (2014), destaca que

Nós temos dentro da categoria bancária uma relação muito boa com a CNTV, que é a Confederação Nacional dos Trabalhadores Vigilantes, filiados à CUT, e com a CONTRACS, que é a Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio [e Serviços], também filiados à CUT. E a CONTRACS, inclusive, dentro dessa questão dos comerciários, eles trabalham também com os companheiros da limpeza e nós, por exemplo, fizemos esse debate, pautas em conjunto. [...] Então, nós já estamos na nossa quarta ou quinta edição no jornal conjunto dos trabalhadores que estão dentro da agência bancária. Nós fazemos alguns encontros regulares e, agora, a CUT está com uma experiência muito boa que é a agenda do macro setor. Então, agora nós temos o macro setor dos serviços, onde tem bancários, vigilantes, comerciários, tem o pessoal de logística, de transporte onde a gente vai começar a discutir pauta conjunta, por exemplo, com o governo federal. [...] Então, tem tanto essa pauta em relação à sociedade, para a sociedade se apropriar um pouco desse debate, mas como tem esse debate corporativo, de você discutir, talvez, um piso mínimo dentro de uma agência bancária para todos os trabalhadores: vigilantes, bancários, pessoas da limpeza. Então, como a gente enfrenta a terceirização? Primeiro fazendo essa unidade dos próprios trabalhadores no ambiente de trabalho. Onde não tem a representação sindical, a gente tentar representar e onde tem, a gente ter uma unidade com esses sindicatos. (Presidente da CONTRAF-CUT) (OLIVEIRA, 2014, p. 224).

Dentre os atores sociais parceiros estão a Associação Nacional dos Procurados do Trabalho (ANPT) e a Associação Nacional dos Magistrados da Justiça do Trabalho (ANAMATRA).

---

<sup>7</sup> Entrevista realizada em 09 de dezembro de 2014, em São Paulo.

A gente tem na terceirização um processo bastante exitoso, que não é a Contraf apenas, mas aí é a CUT, são as centrais sindicais. A gente hoje pra enfrentar a regulamentação da terceirização o PL 4330 (...) a gente criou um fórum de combate, fórum em defesa dos trabalhadores ameaçados pela terceirização. Nesse fórum a gente tem a ANPT, que é a associação dos procuradores, a ANAMATRA, que é a associação dos juízes, todo mundo que quis vir, a academia, Unicamp, todo mundo, o Cesit Unicamp e UNB, todo mundo que quis participar tá dentro desse fórum. Quer dizer, ele tem uma amplitude, uma representação social que é pra lá de classe. É um espectro social muito mais amplo dada a repercussão da terceirização. Caso venha a ser regulamentada. Vai ser a tragédia das tragédias, a pá de cal na organização dos trabalhadores no Brasil. Não vai sobrar pedra sobre pedra (Dirigente da Contraf-CUT).

As táticas dos trabalhadores frente à estratégia de terceirização dos bancos tem surtido resultado parcial. Por um lado, as terceirizações continuam avançando, mesmo a despeito das contestações judiciais apresentadas pelos sindicatos e pela Contraf-CUT. Por outro, a frente contra a terceirização parece ter conseguido, por ora, retirar o PL 4330 da pauta do Congresso Nacional. Contudo, a retirada de pauta não deve ser entendida como uma vitória definitiva, uma vez que os interesses por sua aprovação continuam vivos e empenhados em recolocar o projeto em discussão.

O debate a respeito da tecnologia e de seus efeitos sobre o trabalho não é propriamente disseminado entre a representação sindical dos trabalhadores das instituições financeiras. Há um grupo de trabalhadores, a maioria deles pertencentes à Contraf-CUT e ao Sindicato dos Bancários de São Paulo, que estuda com mais afinco e problematiza o tema de forma mais aprofundada, conforme evidenciam os trechos dos depoimentos.

Porém, a análise das pautas de reivindicação e de documentos produzidos pela categoria, indica que a preocupação com a tecnologia se dá muito mais por via dos efeitos que ela provoca no dia a dia de trabalho dos bancários. A atenção da grande maioria dos sindicalistas e do conjunto dos bancários das agências e demais unidades bancárias volta-se para esta faceta mais próxima e evidente da automação bancária. A terceirização aqui analisada é um dos exemplos. Mas somam-se a ela as preocupações com o emprego, a saúde e a cobrança de metas, esta última muito associada à ocorrência de assédio moral nos bancos.

#### **IV. Considerações Finais**

A automação bancária é um aspecto chave para a compreensão da história das instituições bancárias. O desenvolvimento das inovações, que dão agilidade e garantem a segurança das operações bancárias, influencia diretamente a estratégia dos bancos. No entanto, a elaboração estratégica também

deve levar em conta aspectos conjunturais da economia e da política nacionais. Vimos a importância dos bancos alinharem suas metas de crescimento ao contexto econômico do país, a fim de combinarem interesses micro e macroeconômicos. Sob a ótica micro, os bancos precisam impulsionar o crescimento de seus clientes e crescerem com estes – como num processo simbiótico; sob a ótica macro, precisam alinhar-se à política de desenvolvimento nacional e apostar no crescimento do país, dos setores industriais e do conjunto da população.

Os investimentos em automação bancária, voltados para os ganhos de produtividade, tem como um de seus focos principais a redução do custo de mão de obra, relativamente alto em se tratando do setor de serviços. Para tanto, os bancos buscam desenvolver tecnologias que substituam a atividade humana no processo de produção ou que permitam baratear os dispêndios com o fator trabalho. A externalização de tarefas bancárias é a forma mais comuns empregada pelos bancos para reduzir tais custos e as formas de terceirização tem sido cada vez mais presentes nas instituições financeiras, seja numericamente, qualitativamente.

A relação das terceirização com a automação bancária, como vimos, é direta. Nos anos 1990 as áreas terceirizadas restringiam-se à limpeza e à segurança das agências. Contudo, atualmente, os bancos terceirizam até mesmo suas áreas de vendas, de concessão de crédito e de financiamento. Os correspondentes bancários e as centrais de teleatendimento, por exemplo, existem tão somente em função da tecnologia, que permite que os sistemas dos bancos sejam operados a distância.

Ao longo do texto buscamos analisar, sobretudo, o efeito da automação bancária sobre o emprego. Como vimos, essa análise não pode ser *ceteris paribus*, uma vez que outras variáveis precisam ser consideradas. O baixo crescimento econômico, o aumento das taxas de informalidade e de desemprego que macaram o Brasil dos anos 1990, também caracterizado pela concentração bancária e pela redução dos bancos públicos são variáveis que ajudam a explicar o desemprego na categoria bancária em particular. Somam-se a elas os investimentos em automação que seguiram o período pós-inflacionário.

Nos anos 2000, o cenário macroeconômico alterou-se. As taxas de informalidade e de desemprego caíram, e numerosas parcelas da população foram incluídas no sistema financeiro. Diante disso, os bancos ampliaram sua rede de atendimento bancário, sobretudo na modalidade dos correspondentes, e o emprego da categoria bancária voltou a crescer. Isto paralelamente ao aumento dos investimentos em automação e à chegada do internet e do mobile banking.

Este quadro impõe a necessidade de problematização da relação entre tecnologia e emprego nos bancos. O papel das terceirizações deve ser analisado com atenção, na medida em que reconfigurou as formas de inserção no mercado de trabalho bancário. Enquanto a categoria bancária tem hoje cerca de 500 mil trabalhadores, estima-se que o contingente de terceirizados esteja entre 500 e 600 mil. O

emprego no ramo financeiro cresceu, portanto, muito mais que o emprego bancário propriamente dito. E isso ocorreu a partir da diversificação das formas de contratação, de remuneração e de condições de trabalho e trouxe grandes desafios aos trabalhadores e suas representações sindicais em todo o ramo financeiro.

Para evitar o que o dirigente da Contraf-CUT chamou de a “tragédia das tragédias”, de “pá de cal na organização dos trabalhadores”, é preciso que os trabalhadores aproveitem o próximo período para aprofundar a discussão a respeito das terceirizações, não apenas no setor financeiro, mas nos demais setores produtivos. É preciso disseminar o debate entre as categorias profissionais, entre as representações sindicais e a base, além de trazer outros grupos sociais; enfim, fomentar o debate público a respeito do tema.

Nesse sentido, seria produtivo, dos pontos de vista analítico e prático, iniciar um debate franco e responsável na sociedade, com a contribuição da academia, a respeito das motivações e dos efeitos da tecnologia, não apenas no que diz respeito ao trabalho, mas nos demais âmbitos da vida social. Enfim, retomando as proposições de Feenberg (2010), argumentamos em favor da reflexão sobre os valores incorporados na estrutura técnica de nossas vidas e da necessidade de submetê-los a controles mais democráticos.

Os desdobramentos da associação tecnologia e trabalho no setor bancário e para além dele trazem desafios à academia, que precisa repensar suas categorias de análise e atualizar suas teorias. Isso precisa ocorrer nos campos do trabalho e da tecnologia de maneira autônoma, mas também, como buscamos mostrar no artigo, nos espaços de entrelaçamento dos dois os campos.

## Referências Bibliográficas

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos e CUT – Central Única dos Trabalhadores. *Terceirização e desenvolvimento: uma conta que não fecha*. São Paulo, 2011. Acesso em 20 de fevereiro de 2015. [http://www.sinttel.org.br/downloads/dossie\\_terceirizacao\\_cut.pdf](http://www.sinttel.org.br/downloads/dossie_terceirizacao_cut.pdf)

FEBRABAN. *Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária*, 2012. <http://www.febraban.org.br/7Rof7SWg6qmyvwJcFwF7I0aSDf9jyV/sitefebraban/PesquisaFebrabanTecBanc%E1ria2012.pdf>. Acesso em 23 de março de 2014.

FEBRABAN, Relatórios Anuais da Febraban (2001-2013). [http://www.febraban.org.br/Febraban.asp?id\\_pagina=90](http://www.febraban.org.br/Febraban.asp?id_pagina=90). Acesso em 10 de outubro de 2014.

FEENBERG, Andrew. O que é a filosofia da tecnologia? In: NEDER, Ricardo (Org.). Andrew Feenberg: racionalização democrática, poder e tecnologia. Brasília: Observatório do Movimento

pela Tecnologia Social na América Latina/Centro de Desenvolvimento Sustentável - CDS. Ciclo de Conferências Andrew Feenberg. \_ série Cadernos PRIMEIRA VERSÃO: CCTS - *Construção Crítica da Tecnologia & Sustentabilidade*. Vol. 1. Número 3. 2010. <https://www.sfu.ca/~andrewf/coletanea.pdf>. Acesso em 20 de abril de 2014.

\_\_\_\_\_. Racionalização subversiva: Tecnologia, poder e democracia. ? In: NEDER, Ricardo (Org.). Andrew Feenberg: racionalização democrática, poder e tecnologia. Brasília: Observatório do Movimento pela Tecnologia Social na América Latina/Centro de Desenvolvimento Sustentável - CDS. Ciclo de Conferências Andrew Feenberg. \_ série Cadernos PRIMEIRA VERSÃO: CCTS - *Construção Crítica da Tecnologia & Sustentabilidade*. Vol. 1. Número 3. 2010. <https://www.sfu.ca/~andrewf/coletanea.pdf>. Acesso em 20 de abril de 2014.

FONSECA Carlos Eduardo Corrêa da; MEIRELLES, Fernando de Souza; e DINIZ, Eduardo. *Tecnologia bancária no Brasil: Uma história de conquistas, uma visão de futuro*. São Paulo: FGV, 2010.

LA GARZA, Enrique. *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*. Cidade do México: Plaza e Valdés, 2011.

MINELLA, Ary. *Banqueiros – Organização e poder político no Brasil*. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo/ANPOCS, 1988.

OLIVEIRA, Ricardo Gonçalves de. *Terceirização e ação sindical no trabalho bancário: dilemas entre o discurso e a prática* (Doutorado em Sociologia e Antropologia) – Instituto de Filosofia e Ciências Sociais, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

SANCHES, Ana Tércia. *Dimensões da difusão tecnológica no setor bancário e a nova divisão do trabalho*. 2012 Disponível no portal do Centro de Pesquisas 28 de Agosto. Acesso em 31 de março de 2014. <http://28deagosto.webnode.com/artigos/>.

\_\_\_\_\_. *Terceirização e terceirizados no setor bancário: relações de emprego, condições de trabalho e ação sindical*. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Programa de Estudos Pós Graduated em Ciências Sociais, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006. Acesso em 15 de janeiro de 2015. [http://www.sapientia.pucsp.br/tde\\_arquivos/3/TDE-2007-05-17T12:03:53Z-3171/Publico/Ana%20Tercia%20Sanches.pdf](http://www.sapientia.pucsp.br/tde_arquivos/3/TDE-2007-05-17T12:03:53Z-3171/Publico/Ana%20Tercia%20Sanches.pdf)

SEGNINI, Liliana. *Mulheres no trabalho bancário*. São Paulo: Edusp, 1998.

STEFFANELLO, Marinês. *Análise longitudinal do impacto dos investimentos de tecnologia da informação na eficiência bancária à luz da metodologia DEA*. (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010. Acesso em 10 de março de 2015. <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/27370/000764627.pdf?sequence=1>

WINNER, Langdon. Do artifacts have politics? In: WINNER, Langdon. *The whale and the reactor – a search for limits in an age of high technology*. Chicago: The University of Chicago Press, pp. 19-39. 1986 <http://www.necso.ufrj.br/Trads/Artefatos%20tem%20Politica.htm>. Acesso em 22 de abril de 2014.