

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFIA

Elton Maki

Automação Bancária, Desenvolvimento do Capitalismo e Emprego: um panorama
histórico do contexto brasileiro (1960 - 2025)

Banking Automation, Development of Capitalism and Employment: a historical
overview of the brazilian context (1960 - 2025)

São Paulo
2025

ELTON MAKI

Trabalho de Graduação Individual (TGI)
apresentado ao Departamento de Geografia da
Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências
Humanas, da Universidade de São Paulo, como
parte dos requisitos para obtenção do título de
Bacharel em Geografia.

Área de Concentração: Geografia Humana

Prof. Dr. Carlos de Almeida Toledo

São Paulo

2025

AGRADECIMENTO

Antes de começar, gostaria de dizer, parafraseando o grande Professor José Paulo Netto, que a vida me deu muito mais do que eu merecia, tive pessoas maravilhosas em toda minha vida e gostaria de citar, em agradecimento, algumas sem as quais eu não teria chegado até aqui.

Minha mãe, Erika, meu Pai, Eduardo e meu irmão Edgar, que me deram uma base sólida e sempre me incentivaram a estudar. Minha companheira de vida, Aline, que me deu o amor da minha vida, minha filhinha Isabella, que sempre me inspira a seguir em frente.

Ao Nelto, que primeiro foi meu chefe e depois grande amigo que me apresentou a Maisa, cuja ajuda foi fundamental para conclusão deste trabalho.

Ao Professor Carlos Toledo, que me aceitou sem pestanejar no TGI apesar de estar há tanto tempo longe da USP.

E aos meus camaradas de Geografia, Benito e Felipe que toparam sem pestanejar participarem da banca.

Os meus mais sinceros agradecimentos.

RESUMO

A partir de uma reflexão teórico conceitual que se situa na crítica marxista, esse trabalho investiga os impactos sofridos no setor do trabalho bancário oriundos dos processos de automação, cada vez mais adotados pelos bancos e instituições financeiras no país e no mundo. Feita as distinções teóricas que fundamentam a pesquisa, e uma vez apresentado o panorama geral do trabalho bancário nas relações definidas, serão analisados em seguida dois períodos distintos da reestruturação bancária em virtude da adoção de processos automatizados e canais digitais. Em primeiro lugar será apresentada uma análise do período que vai de 1980 até os anos 2000, e que é frequentemente referido como sendo de grandes transformações tecnológicas e econômicas. A seguir, serão observadas as duas primeiras décadas dos anos 2000. O objetivo geral é oferecer um panorama sobre o contexto nacional do trabalho bancário, observar as relações entre automação, digitalização, criação de valor para o capital, financeirização, e traçar linhas gerais de interpretação sobre as mudanças e impactos na natureza do trabalho bancário e no perfil do trabalhador.

Palavras-Chave: automação bancária, emprego bancário, desenvolvimento capitalista, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal.

ABSTRACT

From a theoretical and conceptual reflection based on Marxist criticism, this paper investigates the impacts on employment in the banking sector resulting from automation processes increasingly adopted by banks and financial institutions in Brazil and around the world. Having made the theoretical distinctions that underpin the research, and having presented the general overview of work and employment in the banking sector in the defined relationships, two distinct periods of banking restructuring due to the adoption of automated processes and digital channels are analyzed. First, the period from 1980 to the 2000s, which is often referred to as being one of major technological and economic transformations. Next, the first two decades of the 2000s. The general objective is to provide an overview of the national context of banking work, observe the relationships between automation, digitalization, creation of value for capital, financialization, and outline general lines of interpretation regarding the changes and impacts on the nature of banking work and the profile of the worker.

Keywords: banking automation, banking employment, capitalist development, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal.

LISTA DE TABELAS E GRÁFICOS

Tabela 1 - Participação das principais ocupações nos bancos	22
Gráfico 1 – Número de postos de trabalho no setor 1990 – 2015	23
Tabela 2 – Equipamentos utilizados para acessar a Internet 2016 – 2023	24
Gráfico 2 – Transações bancárias por canal de origem (em % do total) - Brasil – 2011 a 2016	25

SUMÁRIO

1 – METAMORFOSE NO CAPITALISMO, AUTOMAÇÃO E O TRABALHO BANCÁRIO	6
2 – REESTRUTURAÇÃO BANCÁRIA, AUTOMAÇÃO – 1980/2000	14
3 – EXPANSÃO TECNOLÓGICA, GLOBALIZAÇÃO E A RECONFIGURAÇÃO DO TRABALHO BANCÁRIO NO SÉCULO XXI	22
4 – CONCLUSÃO	29
5 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30

1 – METAMORFOSE NO CAPITALISMO, AUTOMAÇÃO E O TRABALHO BANCÁRIO

Tem crescido nos últimos anos a preocupação de setores trabalhistas com relação à rápida transformação do mercado de trabalho em virtude do acelerado desenvolvimento tecnológico. Com a virada do século XXI, intensificou-se por todo o planeta o processo de globalização a partir dos avanços nas telecomunicações, na capacidade do maquinário e da inovação constante dos objetos eletrônicos disponíveis para utilização em massa, e no alcance cada vez maior da oferta da Internet sobre os territórios, acompanhado do aumento da velocidade disponível para uso. Essas mudanças vivenciadas nas últimas décadas também são reflexos do que autores indicam como uma metamorfose do capitalismo no contexto neoliberal, em que novas formas de extração de mais valia e lucro são explorados pelo mercado financeiro e pelas potências corporativas emergentes, em particular as chamadas BIG TECHs.

De acordo com o professor da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Dr. Ricardo Antunes, a “imbricação existente entre financeirização da economia, neoliberalismo exacerbado e reestruturação permanente do capital deflagrou recentemente a autodenominada indústria 4.0, concebida e conduzida pelos países capitalistas centrais com a intenção de intensificar ao limite as tecnologias digitais no ampliado mundo da produção.” (ANTUNES et al., 2019, p. 14). A indústria 4.0, também chamada de Quarta Revolução Industrial, se manifesta como essa intersecção apresentada por Ricardo Antunes a partir do atual desenvolvimento tecnológico caracterizado pelo avanço da indústria de dados, pela digitalização da vida, do lazer e do trabalho. Exemplos desse desenvolvimento são a Internet das Coisas (IoT), a Inteligência Artificial (IA) e o acúmulo massivo de dados, chamado Big Data, que aliados a avanços na área de robótica, computação e programação, permitem ao capital se tornar mais rápido e adaptável.

Ao mesmo tempo, esse contexto emergente permite novas formas de exploração do ser humano que acarretam na precarização do trabalho, das garantias e direitos trabalhistas, enquanto geram maior produtividade ao agilizar os processos nos mais diversos setores: da fabricação de itens à prestação de serviços, passando pela tomada de decisão e otimização das estruturas físicas e do capital humano. Para Antunes, a “internet das coisas”, “o uso amplificado da inteligência artificial, a automação e robotização em todos os espaços

possíveis no mundo da produção (industrial, agrícola e de serviços, com suas conhecidas interconexões) são, uma vez mais, concebidos e desenhados pelas corporações globais com o objetivo precípua de valorizar o capital.” (ANTUNES, 2019, p. 14).

Esse horizonte de mudanças profundas nas grandes estruturas sociais, como o sistema econômico e político, além daquelas ocorridas no microcosmo cotidiano das pessoas, fomenta o questionamento sobre os impactos gerados na própria constituição do trabalho, na oferta de emprego e, correlatamente, aos índices de desemprego. Uma observação importante é feita por Antunes (2019) ao apontar que os impactos dos avanços tecnológicos no *universo microcômico do trabalho* se dará pela ampliação do *maquinário técnico-informacional-digital*, chamado por ele de *trabalho morto*. Essa ampliação, prevê o autor, tem potencial para modificar profundamente o mercado de trabalho, reduzindo as possibilidades de atividades empregatícias, tornando-as supérfluas em muitos casos.

Em contrapartida, o que ele chama de *trabalho vivo* (i.e., o trabalho executado por indivíduos de carne e osso) possivelmente sofrerá sob um novo ciclo de destruição e reformulação, a partir não apenas da rápida escalada no uso de processos automatizados, mas também do *controle informacional-digital* decorrente, e de um aprofundamento do comando por parte do mercado financeiro. Assim, “novos robôs, dotados de maior inteligência artificial e maior digitalização do espaço produtivo, invadirão a produção *em todos os espaços possíveis*, instaurando uma *nova fase ainda mais profunda de subsunção real do trabalho ao capital*.” (ANTUNES, 2019, p. 19). Tudo isso aponta para uma relação entre as transformações tecnológicas, as possibilidades de exploração do trabalho e do tempo das pessoas, e o aumento na extração de valor e na obtenção de lucro, por um lado; e, por outro, a diminuição das ofertas de emprego, com uma precarização acentuada e uma diminuição das perspectivas e qualidade de vida dos trabalhadores:

Impossibilitado de se valorizar sem realizar alguma forma de interação entre trabalho vivo e trabalho morto, o capital procura aumentar sua produtividade do trabalho, ampliando os mecanismos de extração do mais-valor mediante a expansão do trabalho morto corporificado no maquinário tecnocientífico-informacional e também pela intensificação e diversificação do trabalho vivo, recriando novas formas de exploração e mesmo de superexploração da força de trabalho (Antunes, 2009 e 2018; Sotelo Valencia, 2012).

Essa relação entre o desenvolvimento tecnológico, o mundo do trabalho e expansão capitalista da exploração e geração de mais-valor já havia sido apontada pela obra de Karl Marx. De fato, já em Marx é possível observar o papel central do desenvolvimento tecnológico na emergência do capitalismo, partindo dos primeiros autômatos que imitavam o braço humano nas fábricas têxteis e rapidamente impulsionado pelo surgimento da máquina a vapor que possibilitaram a primeira revolução industrial.

É a partir desse contexto que o autor alemão desenvolverá suas teses sobre as condições de trabalho no sistema capitalista, sua natureza e relação com a criação de mais-valor que é identificado por ele como principal instrumento do crescimento do capital. O trabalho, em geral, surge como criador do valor de uso ao mesmo tempo em que desvaloriza o trabalhador:

O estranhamento do trabalhador em seu objeto se expressa, pelas leis nacional-econômica, em que quanto mais o trabalhador produz, menos tem para consumir; que quanto mais valores cria, mais sem valor e indigno ele se torna; quanto mais bem formado o seu produto, tanto mais deformado ele fica; quanto mais civilizado seu objeto, mais bárbaro o trabalhador; que quanto mais poderoso o trabalho, mais pobre de espírito e servo da natureza se torna o trabalhador. (Marx, 2004, p.82)

No modo de produção capitalista, o homem é explorado pela sua força de trabalho, gerando a condição de alienação do ser humano que começa pela separação entre os itens produzidos e o trabalhador que os trouxeram à existência. Mas essa separação não encerra a alienação que se impõe sobre os indivíduos trabalhadores no sistema capitalista. Para Marx, como explica Cristoph Henning, é possível distinguir pelo menos quatro formas de alienação sendo elas: na relação com o próprio produto, como já apontado; na relação com a própria atividade, cada vez mais intermediada por máquinas e processos automatizados; na relação com si mesmo e sua própria natureza, que em Marx é definida pela relação com o trabalho e a sociedade; e na relação com as outras pessoas.

Um aspecto importante da obra de Marx é a relação entre o desenvolvimento tecnológico e a desvalorização do trabalho e a desqualificação do trabalhador, como resultado direto da “radicalização da prescindibilidade do trabalho vivo imediato” (MORAES NETO, 1995). Debates de perspectiva marxiana posterior partem dessa relação para criar as categorias distintivas de *trabalho material* e *trabalho imaterial* no contexto capitalista,

especialmente para darem conta do contexto específico que surge no mundo a partir dos anos 1960 com a adoção do sistema de produção toyotista, ampliação do uso da microeletrônica e da automação. Esse advento marcaria uma transformação do padrão produtivo de uma preponderância e hegemonia do trabalho manual para uma sucessiva expansão do trabalho intelectual ou criativo, que se tornaria, então, a principal força produtiva das sociedades capitalistas contemporâneas. (AMORIM, 2014).

Posteriormente, a partir dos anos 1990, Antonio Negri, Maurizio Lazzarato e Michael Hardt, contribuíram de maneira significativa para essa discussão, num momento emblemático da financeirização da economia e expansão capitalista. Em linhas gerais, o trabalho imaterial seria caracterizado por se apresentar como produção sem substância física, cujo núcleo são a informação e o conhecimento, como por exemplo, a prestação de serviços, a administração, o controle de processos de trabalho, etc. Essas categorias e relações entre os tipos e a natureza do trabalho e o desenvolvimento tecnológico são particularmente importantes para o trabalho aqui apresentado, pois fornecem chaves importantes para compreensão do contexto específico a que se dirige, i.e., a oferta cada vez maior de produtos e serviços digitais e processos automatizados pelos bancos, e seu impacto no trabalho bancário.

De fato, encontramos em alguns dos autores mobilizados para a pesquisa a definição do trabalho bancário como trabalho imaterial. Ricardo Antunes (2019), parte da própria distinção feita por Marx entre produção material e imaterial, segundo a qual o trabalho produtivo não está restrito ao desenvolvido manualmente mas surge em qualquer contexto em que se executem funções que são parte de um conjunto de trabalho produtivo. A condição essencial para o trabalho produtivo é a geração de mais-valor, ou seja, toda atividade que contribua para a valorização do capital. Para Antunes, diante das profundas mudanças no capitalismo do século XXI que se insere numa era “digital-informacional-financeira”, os serviços possuem papel fundamental na criação de mais-valor, especialmente no contexto em que o capital busca novas formas de extração de valor.

Essas atividades, por estarem “cada vez mais integradas nas cadeias produtivas de valor, convertem-se em partícipes decisivos do processo de geração do valor do capitalismo de nosso tempo. Tanto os trabalhos materiais quanto os imateriais, estando cada vez mais inter-relacionados nas cadeias produtivas, tornam-se parte integrante e subordinada à forma-mercadoria” (ANTUNES, 2019, p. 24). Ainda, um dos principais mecanismos desse processo é a *terceirização*, pois permite flexibilizar as regras trabalhistas. Sob a nova demanda do

capital financeiro informacional, trabalhos que antes eram tidos como mais intelectualizados cujo desempenho era majoritariamente feito pela classe média se aproximam cada vez mais do que ele chama “novo proletariado dos serviços”. Para ele, “estamos presenciando uma expansão significativa dos assalariados médios, de que são exemplo os bancários, os professores, os assalariados de comércio, supermercados, fast-food, call centers, tecnologias de informação e comunicação etc., e eles vêm sofrendo um crescente processo de proletarização” (ANTUNES, 2019, p. 25).

É precisamente essa relação evidenciada pelo Prof. Ricardo Antunes que aparece no trabalho das Professoras Carmem Lígia Iochins Grisci e Vânia Gisele Bessi, sobre “Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária” de 2004, em que analisam a reformulação sofrida pelo setor bancário nacional a partir dos anos 1990. No trabalho em questão, as autoras partem de um estudo de caso sobre os processos deflagrados por uma instituição financeira centenária com presença em todo território nacional que atua nos mais diversos segmentos bancários: habitação, saneamento, empréstimos, operacionalização de programas sociais do governo federal e incentivo à poupança popular. Para elas, o período iniciado a partir da década de 1990 na empresa mostra que as mudanças passaram a ocorrer de maneira acelerada com adoção cada vez maior de tecnologias da informação e o

trabalho bancário, paradigmático em relação à reestruturação produtiva, passou a experimentar mudanças significativas, cada vez mais intensas.... Uma lógica de instabilidade e imprevisibilidade resultante das contínuas reestruturações do trabalho, aliadas às novas tecnologias, fez com que o trabalho, em especial nas instituições financeiras estatais, antes tido como trabalho para a vida toda, adquirisse um caráter de transitoriedade. (GRISCI & BESSI, 2004, p. 161)

Além dessa percepção de uma condição menos estável na carreira bancária, mesmo nos bancos estatais, para as autoras a introdução dessas tecnologias interfere no próprio modo e na natureza do trabalho desenvolvido acarretando em alterações, das quais elas destacam ao menos três possibilidades: “a automatização; o trabalho mais intelectualizado que demanda um trabalhador com capacidades e qualificações distintas das anteriormente demandadas e o aumento do desemprego.”(GRISCI & BESSI, 2004, p. 161). Em meio à privatizações e cortes, os bancos estatais passam a oferecer Programa de Apoio à Demissão Voluntária ou

Incentivada – PADV ou PADI, para corte de quadro de pessoal, o que acarretou num aumento da mão-de-obra terceirizada. Na perspectiva tomada, o trabalho bancário

assume um status diferenciado no mercado financeiro, uma vez que deixa de atuar simplesmente de maneira a operacionalizar pequenos trabalhos burocráticos, passando a uma posição de consultoria de negócios, sendo demandadas características próprias do trabalho imaterial. Neste sentido, as instituições financeiras acabam sendo o instrumento que proporciona a autonomia do capital, através do trabalho bancário, que sofre intensa reestruturação. (GRISCI & BESSI, 2004, p. 170)

Nesse contexto das constantes reestruturações, em virtude das novas demandas apresentadas, o trabalhador bancário quando não é expulso de seu posto precisa modificar seu comportamento e modo de agir, adaptando-se à velocidade dos computadores para apresentar respostas cada vez mais rápidas. A partir de dados do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2001), as autoras apontam que o “bancário tradicional” é substituído por um novo profissional: se antes o principal meio do trabalho bancário era a moeda, agora é a informação. Mas esse novo perfil profissional do bancário não é suficiente para garantia de estabilidade empregatícia, uma vez que um dos grandes resultados da constante automatização e digitalização dos serviços é o desemprego. O setor reduziu quase pela metade os postos de trabalho, apenas na década de 1990, passando de 754 mil trabalhadores em 1991 para cerca de 394.500 em 2000.

Essa redução no mercado de trabalho se associa, ainda, a outros fatores como a reestruturação das formas de gestão, a fusão de postos de trabalho e a superposição de agências. As rápidas mudanças iniciadas com a intensa automação bancária ocorrida no país a partir da década de 1980 modificaram não apenas o número de postos, o tipo de trabalho e perfil do trabalhador: elas causaram uma mudança no status da função exercida pelo bancário, que antes tinha a percepção de que seu trabalho era relevante para a sociedade como um todo. Segundo as autoras, isso se deve em boa parte ao fato de que a categoria bancária apresentava alto nível de escolaridade, um perfil que foi se modificando conforme o processo de automatização se intensificou e novas formas de gestão foram implementadas, inspiradas por modelos industriais voltados para a produtividade.

Historicamente não houveram tantas transformações no trabalho bancário até 1960, embora houvessem mudanças pautadas, sobretudo, por sua “racionalização e mecanização”.

No curso da década de 1960, em especial a partir do período militar, diversas reformas no setor estimularam a formação de um panorama diferente:

a Reforma Bancária (Lei n. 4595, de 31. 12.1964), a Reforma do Mercado de Capitais (Lei n. 4728, de 14.07.1965) e o Plano de Ação Econômica do Governo (1964/1966) criaram mecanismos legais de controle e fiscalização pelo Estado, das instituições públicas e privadas do sistema financeiro; entre outros, estabeleceram a formação de instituições financeiras especializadas na captação e aplicação de recursos a médio e longo prazo, institucionalizaram a correção monetária na remuneração de aplicações para incentivar a poupança. (GRISCI & BESSI, 2004, p. 172)

Essas reformas se originam de uma “intensificação da industrialização”, que impulsionou a demanda por crédito e exigiu do setor bancário uma maior participação no desenvolvimento nacional, gerando novas adaptações e transformando os bancos que antes atuavam de maneira mais reduzida e regionalizada. A partir desse período, cada vez mais foram absorvidos no trabalho e na oferta de serviços bancários as lógicas industriais como a “mecanização, a padronização, a normatização e a rotinização dos procedimentos”, o que exigiu dos bancários maior produtividade e possibilitou a base para um aprofundamento das mudanças tecnológicas e organizacionais.

Ademais, no mesmo período, as tecnologias microeletrônicas passaram a compor o sistema financeiro nacional, impulsionando ainda mais as transformações que começavam a ocorrer. Em 1961, o Bradesco adquiriu um IBM modelo 1401, que passou a ser utilizado a partir de fevereiro de 1963. Nesse novo horizonte de relações que permitiu uma maior concorrência entre bancos, e com a mecanização de diversas atividades, os bancos ampliam seu leque de serviço e o trabalho bancário fica cada vez mais vinculado à venda de produtos e ao atendimento ao público, transformando as agências bancárias em “postos de venda do grupo financeiro”. Assim, além das mudanças ocorridas na estrutura dos sistemas e serviços bancários, e na natureza e nos modos de trabalho bancário, houve uma mudança significativa no comportamento e nas expectativas dos cliente.

Feita as distinções teóricas que fundamentam a pesquisa, e uma vez apresentado o panorama geral do trabalho bancário nas relações definidas, serão analisados em seguida dois períodos distintos da reestruturação bancária em virtude da adoção de processos automatizados e canais digitais. Em primeiro lugar será apresentada uma análise do período

que vai de 1980 até os anos 2000, e que é frequentemente referido como sendo de grandes transformações tecnológicas e econômicas. A seguir, analisaremos as duas primeiras décadas dos anos 2000. O objetivo é manter a perspectiva apresentada neste primeiro capítulo, que procura observar as relações entre automação, digitalização, criação de valor para o capital, financeirização, e as mudanças e impactos na natureza do trabalho bancário e no perfil do trabalhador.

2 – REESTRUTURAÇÃO BANCÁRIA, AUTOMAÇÃO – 1980/2000

Entre os anos de 1986 e 2000 foram fechados aproximadamente 607.200 postos de trabalho no setor bancário. Como acenado anteriormente, as principais razões para esse rápido declínio foram as mudanças legislativas e políticas que passaram a permitir maior concorrência entre os bancos, e a reserva de mercado que forçou o desenvolvimento tecnológico nacional, a automação de diversos processos e sistemas e a terceirização. Caberia ainda acrescentar a leva de privatizações que assolou o setor bancário público, especialmente ao final da década de 1990 e início dos anos 2000, e acentuaram ainda mais os pontos já elencados.

A política de reserva de mercado passou a ser implementada em meados da década de 1970 e incidiu sobre diversos setores da economia nacional, especialmente o setor de informática e ganhando ainda mais força em 1984 com a Lei da Informática, que perdurou até 1992. O objetivo principal do governo brasileiro era atuar sobre o mercado de bens tecnológicos e fomentar o desenvolvimento da indústria de hardware e software nacional. O processo de Automação Bancária teve início nesse contexto, para responder à necessidade de inovação e dar conta da ampliação de mercado frente a concorrência, gerando incremento dos produtos e serviços oferecidos. Já a partir de 1979 os principais bancos privados nacionais investiam no desenvolvimento tecnológico a partir de diferentes estratégias: o Itaú criou a Itautec; o Bradesco adquiriu participação na SID, além de ter criado um laboratório digital próprio com profissionais oriundos de empresas como a IBM.

Esse processo de investimento massivo por parte dos bancos em tecnologia foi possível após a Reforma Bancária de 1964, que contribuiu para a acumulação de capital por parte dos bancos graças à concessão de uma série de estímulos e benefícios por parte do Banco Central. A partir da década de 1960 o BACEN inicia um investimento que busca assegurar o crescimento do setor financeiro, voltado à ampliação de sua rede física, gerando maior diversificação geográfica e maior possibilidade de uso por diversos segmentos da sociedade. Além desses fatores, o economista José Eduardo Pimentel de Godoy Júnior ressalta que a diversificação patrimonial das instituições financeiras teve um papel importante, na medida em que também contribuiu para a concentração de capital, especialmente através da obtenção de participações acionárias em setores da indústria nacional. Para ele:

Podemos listar alguns fatores que aumentaram a velocidade da introdução de inovações no campo da automação bancária. Foram eles: a política governamental de Reserva de Mercado; os recursos humanos disponíveis e habilitados para o desafio; a existência de uma boa rede de telecomunicações e serviços; a falta de resistência dos bancários para a automação, apesar de o nível de empregos no setor não ter acompanhado o seu crescimento; e as regulações que sempre incentivaram o processo. (GODOY JUNIOR, 1995, p.10)

O economista da Universidade Estadual de Campinas divide o processo de automação bancária até o ano de 1995 em três fases: 1979 a 1985; 1986 a 1988; 1989 a 1995. No primeiro período, a principal característica é o uso de “minicomputadores como controladores de terminais, onde a maior preocupação era a de utilizar a tecnologia como marketing”, a redução de custos exercia, nesse momento, um papel secundário. Ele aponta, ainda, que grande parte das receitas dos bancos vinha do “floating”¹, e que a agilidade nas operações do banco permitiam um retorno mais lucrativo. Entre os anos de 1982 e 1983 a automação bancária liderou o crescimento na indústria da informática nacional, num contexto de severa recessão econômica com índices de inflação e taxas de juros elevadas, o que possibilitou aos bancos maximizar ainda mais seus ganhos.

A segunda fase (1982-1983) foi mais centrada na redução de custos operacionais através da racionalização do funcionamento das agências. A partir do Plano Cruzado (1986) implementado pelo governo Sarney, com as medidas para conter a hiperinflação e controle da economia nacional, bancos privados como Itaú e Bradesco acentuaram o investimento na informatização como forma de garantir a racionalização das agências bancárias, e como “instrumento para diferenciação de produtos e serviços”. Já a terceira fase, iniciada em 1988, é definida por Godoy Júnior como um período de desregulamentação do sistema financeiro, que fez multiplicar o número de instituições bancárias. Na busca por ampliar e garantir uma cartela de clientes, a velocidade dos resgates e aplicações torna-se fundamental, fato que torna o processo de automação ainda mais desejado, passando a ser “o pilar das estratégias dos bancos na busca por clientes.”

O final da década de 1980 e o início dos anos 1990 trouxeram um cenário político, social e econômico muito instável para o país: transição do regime militar para o regime democrático; sucessivas tentativas de estabilização da moeda e da economia (Plano Verão de

1 Do inglês, significa flutuar. No contexto do sistema bancário, o *floating* diz respeito ao tempo de processamento de pagamentos por parte da instituição financeira.

Sarney, a introdução do Cruzado Novo, transição para o governo Collor e o posterior bloqueio dos ativos financeiros); abertura da economia e dos mercados nacionais. Para GRISCI & BESSI (2001), o processo de intensa reestruturação interna dos bancos brasileiros, iniciados na década de 1980 caracterizou-se “pela redução de custos operacionais, intensificação da automação, desenvolvimento e incentivo ao auto-atendimento, mudanças nas técnicas de gestão, redução de postos de trabalho e terceirização.” (p. 175). Esses ajustes continuam a ser implementados na década de 1990, mas com a estabilização da inflação (reduzida de 25% para 1%) os bancos perderam a facilidade de ganhos de que usufruíam até então, e o interesse nos processos de automação e terceirização passa a visar a redução de custos para maximização dos lucros:

os impactos do processo de difusão da automação bancária, que remonta à década de 60, e as citadas desregulamentações não se fizeram notar na estrutura de empregos no setor financeiro até 96, já que até essa época observava-se a expansão do número de agências e de trabalhadores... isso decorre do fato de a inflação elevada constituir-se na principal fonte de lucratividade dos bancos, até julho de 1994, quando ocorreu o Plano Real. Com a estabilização dos preços, resultante da implementação do Plano Real, que objetivava a estabilização econômica, a partir de julho de 1994, o setor bancário é profundamente afetado tanto em termos institucionais quanto em termos econômicos (GRISCI & BESSI, 2001, p.176)

Essas mudanças impulsionaram ainda mais a difusão e implantação de sistemas online, terminais de consulta aos clientes, caixas automáticos. Isso intensificou o trabalho bancário e alterou a natureza do trabalho: a automação reduziu os postos de trabalho, especialmente os de apoio e os escriturários que antes eram responsáveis pela contabilização dos movimentos diários dos bancos, trabalho que passa a ser automatizado. Também se altera o perfil do trabalhador bancário que antes era mais qualificado (contadores, por exemplo), tinha perspectivas de estabilidade e progressão de carreira, inclusive para funcionários menos qualificados, responsáveis por executar tarefas simples e repetitivas. Com isso, tornou-se uma profissão transitória, um meio para garantir renda enquanto não se termina os estudos ou se encontra empregos mais estáveis. As transições na estrutura e no trabalho bancário também se refletiram nos clientes, como aponta Godoy Júnior: se antes “as tardes de Sexta-feira eram horários dedicados à espera na fila para sacar o dinheiro necessário ao final de semana, ...

[agora] amplia-se o percentual dos usuários dos caixas automáticos que funcionam 24 horas. Não apenas para saque, mas para uma infinidade de operações bancárias.” (GODOY JUNIOR, 1995).

Como dito anteriormente, até a implementação do Plano Real em julho de 1994 os bancos investiam na automação como estratégia de marketing e de incremento dos lucros, sobretudo em função das possibilidades de ganhos pelo *floating* que geravam boa parte das receitas das instituições financeiras. Com a estabilização da economia, “a participação das instituições financeiras no PIB, que atingira a média de 13,37% no período 1992-1994, reduziu-se a 6,94% em 1995 em decorrência, em grande medida, da queda substancial das receitas inflacionárias dos bancos comerciais” (MARUCCI & MACHADO-DASILVA, 2000, p. 6). Com relação ao *floating*, os dados revelam que no primeiro semestre de 1994 ele era responsável por até 63,4% das receitas dos bancos, caindo para apenas 4,7% no mesmo período em 1995. Esse cenário forçou os bancos a reavaliarem os custos operacionais para tentar elevar o lucro, um fator que desencadeou a intensificação na informatização das operações.

Um relatório feito pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) em 2001 constatou que à época 74,7% das operações bancárias era automatizadas, diante de apenas 25,3% de transações realizadas com intervenção dos trabalhadores bancários. O relatório também já indicava um aumento no uso dos canais digitais via internet banking, mesmo antes da ampliação de alcance dos computadores residenciais e da oferta de internet de alta velocidade em larga escala. Com essas alterações, os serviços prestados se multiplicaram, e os horários de atendimento se estenderam muito além do horário comercial. Para GRISCI & BESSI (2001)

a implantação de políticas econômico-financeiras governamentais possibilitou aos bancos se reestruturarem, em termos operacionais, mantendo a capacidade de obtenção de lucros através de redução de custos operacionais com largo uso da informática, que redimensionou os modos de comunicação, inclusive com a clientela, a partir da adoção de artifícios como o home bank. Somam-se a isso, ainda por volta de 1990, duas alterações institucionais que aceleraram as mudanças nos bancos, provocando, assim, maior concorrência no mercado bancário brasileiro: a

institucionalização da figura do banco múltiplo e o fim da exigência da carta patente para se abrir uma instituição financeira. (GRISCI & BESSI, 2001, p. 176)

Esse cenário de mudanças se intensificou ao final da década de 1990 com os processos de desestatização dos bancos nacionais e a entrada de bancos estrangeiros, “como o inglês Hong Kong & Shanghai Bank, os espanhóis Santander e Bilbao Viscaya, os bancos Espírito Santo, de Portugal e Crédit Agricole”, introduzindo uma nova faceta às instituições bancárias que é a assessoria ao público em geral (clientes e não-clientes) com relação a investimentos e à aplicação de recursos. Segundo as autoras, isso teria levado a diversas consequências negativas com relação aos trabalhadores bancários, dentre elas a redução dos postos de trabalho e um maior desgaste físico e mental da força de trabalho. De acordo com Nisi Jenkins (2006), o aumento no número de suicídios entre bancários a partir de meados de 1990, especialmente entre trabalhadores estatais, revela os custos sociais do processo de reestruturação do capital.

Nos trabalhos de GRISCI & BESSI (2001), JENKINS (2006) e de Jair Batista DA SILVA (2006), surge uma análise específica desse desenvolvimento na atuação das duas maiores instituições públicas do país, a Caixa Econômica Federal e o Banco do Brasil. Em todas as pesquisas é possível observar como a década de 1990 serviu como um catalisador da reorganização no setor bancário, tanto nas estruturas dos bancos e na oferta de serviços, como no perfil dos clientes e do trabalhador. Os autores ressaltam o papel da “racionalização” dos processos e relações, que significou um incremento no uso da tecnologia, i.e., da automação, e formas flexíveis de gestão, com adoção de práticas e procedimentos característicos de empresas privadas – como os programas de qualidade total (PQT):

Por meio da constituição de equipes de trabalhadores vinculadas aos programas de qualidade total – cuja principal incumbência seria conceber formas produtivas mais racionais -, do treinamento de trabalhadores instrutores da “qualidade” e de seus princípios, da criação de concursos e premiações de ideias e sugestões inovadoras relacionadas aos processos e relações de trabalho, as novas práticas gerenciais visam incorporar o saber prático acumulado ao cotidiano laboral, usando-o em proveito do capital. Ao mesmo tempo, objetivam eliminar resistências, buscando assegurar a obtenção da eficácia e da produtividade máximas do trabalho. (JENKINS, 2006, p. 195)

Essa nova forma de gestão modifica o tipo de trabalho, gerando competitividade entre os trabalhadores e tornando os bancários mais próximos a vendedores de produtos, conforme as funções mais mecânicas passam a ser automatizadas. A estratégia empresarial adotada pelos principais bancos força, além de desestabilização trabalhista, uma mudança de “atitudes, comportamentos e valores dos trabalhadores, no sentido da construção de uma nova cultura nos locais de trabalho”, estimulando certos aspectos como: “dedicação, esforço cooperação e identificação com valores empresariais” – um processo no qual a subjetividade do trabalhador é aos poucos eliminada, dando lugar a uma fusão com o pensamento e os objetivos da empresa na qual trabalha.

Esses programas operam como vetores de ideologia neoliberal, com relações “mistificadas pelo mercado” em que os bancários passam a se alinhar às estratégias das instituições financeiras, cuja lógica é a rentabilidade e a maximização dos lucros. O próprio trabalho por eles desenvolvidos passa a ser mensurado por essa mesma lógica, que se traduz na forma de índices de desempenho e ranqueamento de funcionários com direito à premiações e gratificações.

Os programas de qualidade foram implementados no setor bancário brasileiro a partir da introdução e aumento das operações de bancos estrangeiros, que utilizavam a mesma lógica de empresas e indústrias multinacionais para manter os padrões de atendimento e a competitividade. No início da década de 1990, a FEBRABAN apresentou um projeto para resolver o problema da lentidão da prestação de serviços, especialmente visível nas grandes filas e no número insuficiente de funcionários. Formulado por meio de sua Comissão de Organização e método, o programa de qualidade em atendimento da Federação “preconizava a divisão das agências em quatro ambientes ou plataformas: 1) plataforma de atendimento personalizado; 2) plataforma para atendimento pessoal; 3) plataforma para autoatendimento; 4) plataforma operacional” (DA SILVA, 2006, p. 210). Essa transformação proposta escondia outras necessidades, como a segmentação dos clientes e, na prática, significou desde a automação de pagamentos recorrentes à mudança na estrutura e distribuição física das agências, com aumento de direcionamento para o autoatendimento e maior acúmulo de funções por parte dos trabalhadores bancários.

Outro aspecto importante apontado nos trabalhos mencionados é o papel desempenhado pela terceirização no setor bancário no mesmo período. Com ações cada vez mais voltadas à otimização dos lucros através de um atendimento ao cliente cada vez mais

rápido, personalizado e com uma estratégia de oferta de serviços e produtos cada vez mais incisiva, os bancos passaram desligar de seu quadro de funcionários diversos trabalhadores cuja atividade divergisse dessa finalidade cada vez mais estreita. Inicialmente, foram terceirizadas atividades consideradas “de apoio” como a equipe de limpeza e segurança, alimentação (restaurantes e cafeterias), etc. Mas essa tendência evoluiu para atingir outras atividades mais características do trabalho bancário. Segundo DA SILVA (2006, p.214), a terceirização no setor bancário se apresentava de diferentes formas: “1) empresas criadas pelo próprio grupo econômico; 2) força de trabalho temporária; 3) estagiários; 4) franquias; 5) contratação de terceiros”. Essa expansão, aponta o autor, acaba por criar diversos problemas e práticas obscuras como o uso de empresas do próprio grupo criadas com objetivo de burlar direitos trabalhistas, e o comprometimento do sigilo bancário ao transferir para terceiros atividades-fim, como: “microfilmagem, compensação, atendimento ao público (trabalho de caixa” DA SILVA (2006, p.216). Por exemplo, ao ampliar o atendimento ao público através de agências lotéricas é possível desviar de custos trabalhistas implicados na carreira bancária, uma vez que os trabalhadores das lotéricas respondem a regimes de trabalho distintos.

No caso do Banco do Brasil, que adotou amplamente os PQTs como forma de aumentar a competitividade, uma prática muito utilizada é a contratação de estagiários. Após a implementação do Plano Real, o banco estatal lançou um PDV no qual mais de 13 mil bancários foram demitidos. Um estudo do DIEESE de 1998, apontou que em apenas 4 anos houve uma redução de mais de 47.000 postos de trabalho, representando 39% do quadro de pessoal. A CEF também lançou diversos estímulos à demissão voluntária.

De um modo geral, os estudos analisados sugerem uma forte relação entre a abertura de mercados, a entrada de bancos estrangeiros e a adoção de uma lógica empresarial no âmbito das instituições bancárias públicas do país. Fatores que tiveram como consequência o incremento da automação e da terceirização, que terminaram por descaracterizar o trabalho bancário, deixando-o mais precário e mais semelhante ao de um prestador de serviços ou vendedor. Ademais, as práticas causaram uma mudança no comportamento dos trabalhadores, que passaram a competir entre si pelas gratificações e para o cumprimento de metas, enquanto o trabalho terceirizado servia como mão-de-obra barata e à margem dos direitos. A nova mentalidade empresarial, adotada pelo funcionário bancário, resultou num maior individualismo, característico do neoliberalismo e, conseqüentemente, numa desmobilização das demandas e lutas coletivas, deixando os sindicatos numa situação cada vez mais precária.

Em termos de desemprego, entre os anos de 1989 e 1997, o setor financeiro perdeu quase a metade dos postos de trabalho no país, com uma redução de 802.451 para 476.144 postos de trabalho.

3 - EXPANSÃO TECNOLÓGICA, GLOBALIZAÇÃO E A RECONFIGURAÇÃO DO TRABALHO BANCÁRIO NO SÉCULO XXI

Na seção anterior analisamos a relação entre automação e reestruturação bancária entre os anos de 1980 aos anos 2000, procurando compreender os impactos sobre a classe trabalhadora. Foi possível constatar que até o início dos anos 1990 o setor bancário se beneficiava amplamente da instabilidade econômica do país, fato que se refletia nas altas taxas de juros e recordes inflacionários, e que tornava a própria atividade dos bancos (processamento de pagamentos, transações, etc.) muito lucrativa.

Com a abertura dos mercados e a estabilização da moeda, sobretudo a partir da implementação do Plano Real, as instituições bancárias se reorganizaram para otimizar os lucros diante do novo contexto. Adotando uma ideologia neoliberal e uma postura empresarial que se materializou com a implementação de programas de qualidade total, os bancos passaram a investir na otimização da prestação de atendimento ao cliente, e na diversificação e estratificação da clientela.

Isso significou, na prática, a ampliação dos canais de atendimento, a reorganização das agências físicas, a terceirização de setores de apoio e estratégicos, e resultou na descaracterização do trabalho bancário, gerou instabilidade, deteriorou a saúde mental dos trabalhadores, e aumentou os índices de desemprego e suicídio. As atividades tipicamente desenvolvidas pelos trabalhadores bancários, como caixa, escriturário, chefia, aos poucos foram substituídas ou reformuladas para responder às novas demandas. Enquanto a função de escriturário passou a ser exercida por estagiários, o cargo de chefia foi absorvido pelo de gerência, como é possível observar nos dados do DIEESE na tabela a seguir (Vivian Machado RODRIGUES, 2017).

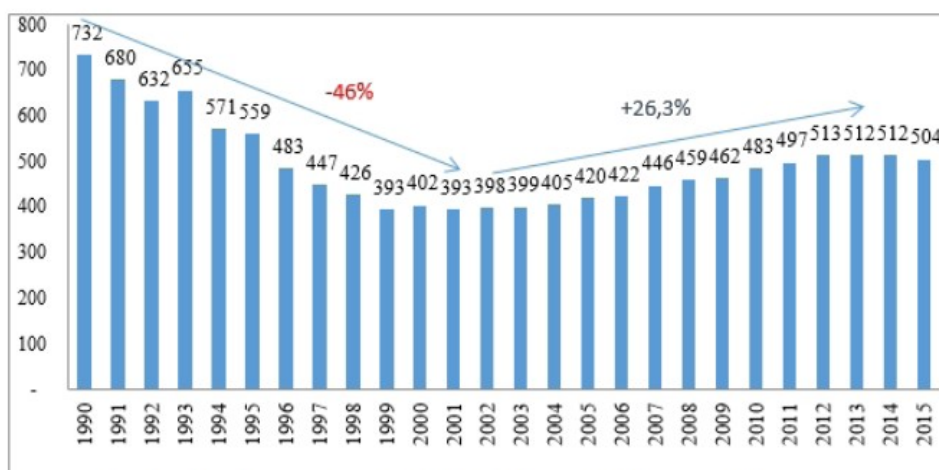
Tabela 1 – Participação das principais ocupações nos bancos:

Ocupações	1979	1988	1993
Escriturários	58%	34%	27%
Gerências	7%	7%	17%
Caixas	12%	12%	15%
Chefias Intermediárias	19%	10%	6%

Fonte: DIEESE (1997).

Na virada do século, durante o governo Fernando Henrique Cardoso, se acentuou a abertura de mercados e o desenvolvimento de políticas neoliberais. Tal fato se refletiu no setor bancário com a privatização de diversos bancos estatais como, por exemplo, a venda do Banespa para o espanhol Santander. Esse fato por si só acelerou os aspectos observados anteriormente, especialmente a internacionalização do perfil dos bancos públicos, com adesão cada vez maior a estratégias semelhantes às das instituições privadas. Os impactos do rápido desenvolvimento tecnológico e da automação bancária impactaram o mercado de trabalho no setor, tanto pela diminuição de postos, quanto por um aprofundamento da descaracterização do serviço bancário e mudança radical no perfil de contratados, segundo RODRIGUES (2017).

Gráfico 1 – Número de postos de trabalho no setor 1990 - 2015



Fonte: Relação Anual de Informações Sociais (RAIS – MTE – Vários anos). Elaboração: DIEESE

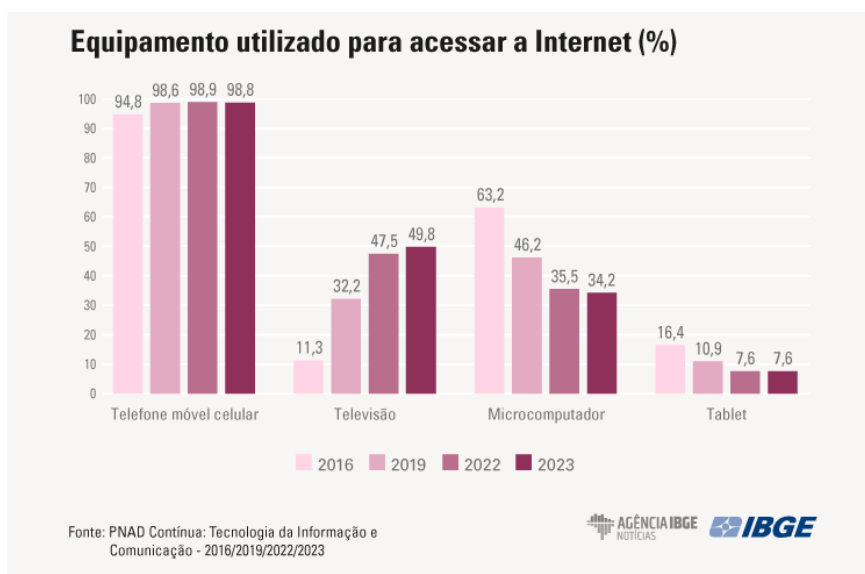
Para além do contexto específico do setor bancário nacional e das políticas econômicas, a globalização se intensificava a partir de revoluções no campo das comunicações e da tecnologia, especialmente caracterizada pela expansão no uso da internet e dos computadores pessoais. No início dos anos 2000 o número de internautas no país era de aproximadamente 5 milhões, passando a mais de 30 milhões em 2006, chegando a 92,8% dos lares em 2023. Ao longo desses anos, a própria internet passou por grandes transformações tanto em sua estrutura (satélites, cabos, velocidades e tecnologias), quanto na forma como influencia e afeta a vida das pessoas. Também o perfil de usuário se modificou com a

massificação do uso, que passou a atingir números cada vez maiores da população em geral, especialmente a partir de meados da década de 2010 com a expansão do uso do smartphone. Isso permitiu um rápido desenvolvimento de algoritmos financeiros e de inteligência artificial, a partir da coleta massiva de dados gerados pelos usuários com o aumento exponencial de utilização.

De acordo com um recente estudo divulgado pela FGV sobre o mercado brasileiro de TI, o Brasil tem 464 milhões de dispositivos digitais (computador, notebook, tablet e smartphone) em uso, tanto no âmbito residencial quanto empresarial e corporativo, totalizando uma média de mais de 2 dispositivos por habitantes. Desses dispositivos, cerca de 249 milhões são smartphones, ou 1,2 aparelhos por habitante, tornando o país um dos mercados com maior penetração desses apetrechos. Já no caso dos computadores, a pesquisa indica que o Brasil possui 215 milhões (desktop, notebook e tablet) em uso, atingindo um computador por habitante (100% per capita).

Esse aumento significativo e expansão do uso da internet por quase a totalidade os brasileiros modificou drasticamente o comportamento e os modos de ser, tanto no que se refere aos valores, quanto à forma de pensar, de viver e trabalhar. Surge uma nova forma de capitalismo, baseado em transações financeiras ultrarrápidas, na coleta de dados e vigilância constantes, num funcionamento planetário 24 horas por dia, 7 dias na semana. Os dados divulgados pela agência de notícias do IBGE mostram o perfil de usuários de internet.

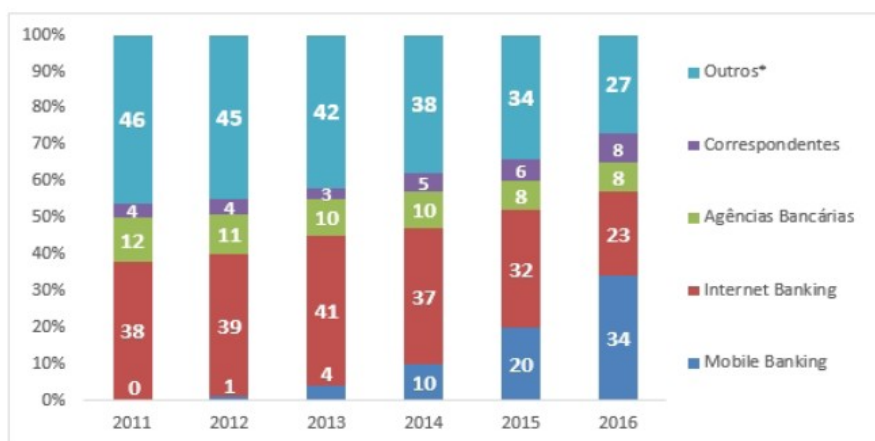
Tabela 2 – Equipamentos utilizados para acessar a Internet 2016 - 2023:



Ademais, o estudo da Fundação Getúlio Vargas apontou que o investimento em TI por parte das empresas médias e grandes passou de cerca de 2% em 1993 para 9,4% do faturamento líquido em 2023, com expectativa de aumento exponencial. A análise foi feita levando em consideração os investimentos feitos por bancos, hospitais privados e agronegócio e constatou-se que os gastos com TI por parte dos bancos dobraram, com uma estimativa de crescimento que chegue a R\$56 bilhões em 2026. As transações realizadas pelo internet banking chegaram a até 90%, sendo a grande maioria feita por smartphone.

Essa tendência já havia sido verificada no estudo publicado por RODRIGUES (2017), que observou que as transações bancárias via celular não representavam nem 1% do total das operações em 2011, chegando a 34% já no ano de 2016. Naquele ano, os canais virtuais já atendiam cerca de 57% das demandas do atendimento ao cliente, superando caixas automáticos, máquinas de cartões e correspondentes bancários. Segundo a técnica do DIEESE, a velocidade na adoção desses canais superou as estimativas dos bancos e, em termos de valores, constatou-se um crescimento de 138% entre 2014 e 2015 – de R\$ 4,7 para R\$11,2 bilhões; e de 96% entre 2015 e 2016, chegando a 21,9 bilhões. No mesmo período, as transações realizadas em agências caiu de 12% para 8%, fato que, para RODRIGUES (2017), simboliza o crescente desinteresse da população e torna ainda mais preocupante e instável a vida do trabalhador bancário. Como demonstrado pela autora no gráfico a seguir:

Gráfico 2 - Transações bancárias por canal de origem (em % do total) - Brasil – 2011 a 2016



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária (2015). Elaboração: DIEESE – Rede Bancários. * ATM's, POS e Contact Center

Ainda que o crescimento no uso de canais de atendimentos digitais já viesse superando as expectativas dos próprios bancos, o fato dessa modalidade ter atingido a marca de 90% das transações em 2023 certamente está relacionado ao período de pandemia global da Covid-19, que entre os anos de 2020 e 2022 forçou milhões de pessoas a utilizarem tecnologias de comunicação para realizarem as tarefas e transações mais cotidianas. Segundo reportagem da Agência Brasil² a partir de um relatório divulgado pela FEBRABAN em 2021, no ano de 2020 as transações realizadas por smartphone chegaram a 51%, e somadas às realizadas via internet banking superavam os 67%. Esses números revelaram um aumento de 90% com relação ao ano anterior, impulsionado pelo isolamento da quarentena, o pagamento do auxílio emergencial e a criação do pix. O período também se refletiu no fechamento de agências, com mais de 2.400 fechadas apenas em 2021 no país.

No caso específico do PIX, a reportagem revelou que o sistema de pagamento instantâneo que passou a vigorar em novembro de 2020 “ampliou significativamente a sua participação na composição de transações bancárias, ganhando espaço sobre pagamentos via transferências tradicionais (DOC/TED)”. Com poucos meses de seu lançamento, as transações via pix explodiram e foram de 59,2 milhões em novembro de 2020 para 338,2 milhões em março de 2021, representando um crescimento de 471%.

Se o período da pandemia representou um salto em tecnologias e uma aceleração da adoção do smartphone para realização das mais variadas tarefas, atendendo às mais diferentes necessidades dos cidadãos, também contribuiu para a materialização da chamada Indústria 4.0 e da Internet das Coisas (IoT). A chamada Indústria 4.0, ou quarta revolução industrial, é um termo “criado na Alemanha, em 2011, ... e se refere a um projeto que envolveu governo, universidades e empresas com o objetivo de modernizar a indústria local e aumentar a sua competitividade frente aos mercados asiáticos” (RODRIGUES, 2017, pag. 68).

Muito rapidamente, esse termo foi adotado para se referir à revolução iminente causada pelo avanço das técnicas informacionais na gestão de informação e na performance das mais diversas atividades, via Inteligência Artificial, robotização, machine learning e outras inovações trazidas pela indústria dos dados, BIG DATA, e a sofisticação dos equipamentos técnicos disponíveis:

2 <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2021-06/pandemia-mudou-relacao-dos-brasileiros-com-tecnologias-bancarias#:~:text=Deste%20total%2C%2070%20milh%C3%B5es%20foram,escolha%20%C3%A9%20sempre%20do%20cliente%E2%80%9D>.

Unidades distantes trocam informações de forma instantânea e sistemas interconectados com sensores inteligentes (controlados remotamente) podem configurar uma máquina e, até ajustar processos de produção, sem interferência humana, tomando por base dados coletados e analisados em tempo real e por meio de algoritmos complexos. Trata-se de uma produção controlada por computadores, totalmente automatizada e interconectada, com crescente propagação das novas tecnologias, também, no setor de serviços, especialmente com robôs. (RODRIGUES, 2017, pag. 68)

A quarta revolução industrial se baseia na “automatização extrema dos negócios, governo e vida privada” e na “extrema conectividade, que aniquila a distância e o tempo como obstáculos”. As conclusões são de um relatório feito pelo banco suíço UBS e divulgado no Fórum Econômico Mundial de Davos, em 2016 (RODRIGUES, 2017) e indicam que por trás dessas mudanças estaria o grande avanço computacional, o acúmulo de informações e novas estratégias de inovação oriundas desses desenvolvimentos. Os novos instrumentos dessa revolução são:

as tecnologias financeiras em plataformas digitais e cadeia de blocos (Blockchain e o Bitcoin - a moeda virtual); Inteligência Artificial; Robótica; Cibernética; veículos autônomos; a Internet das Coisas (IoT), que conecta todo e qualquer dispositivo do dia-a-dia das pessoas à internet, que podem ser controlados à distância; o BIG DATA e Analytics, que é a capacidade de processamento de grandes volumes de dados em tempo real, identificando falhas no processo, otimizando os serviços e a utilização dos recursos de produção; a computação em nuvem, ou seja, um banco de dados possível de ser acessado em qualquer lugar do mundo, por qualquer dispositivo conectado à internet; a manufatura aditiva (impressão 3D) que molda produtos com a adição de matéria-prima, sem a necessidade de moldes físicos; e a manufatura híbrida, que mescla manufatura aditiva e usinagem numa mesma máquina. (RODRIGUES, 2017, pag. 68)

No que se refere ao mercado de trabalho e perfil dos profissionais, são diversos os autores a apontarem para um *uberização*, com precarização acentuada dos trabalhos, flexibilização das leis trabalhistas e aumento do número de postos instáveis e contratação via pessoa jurídica. Isso se deu em parte à revolução tecnológica e, também, sobre a expansão de uma ideologia neoliberal que força os sujeitos e indivíduos a se tornarem empreendedores de si mesmo. Os reflexos no setor bancário podem ser observados na relação entre contratados e

demitidos, tomando como base o intervalo entre os anos 2013 e 2017 verifica-se um crescente fechamento de postos de trabalho: em 2013 foram 4.329 postos a menos; em 2014 foram 5.004; em 2015, impulsionados pelos planos de aposentadoria incentivada da Caixa Econômica Federal e o Banco do Brasil, o número de postos fechados chegou a 9.886; novamente, em 2016, o BB teve grande representatividade nos mais de 20.000 postos fechados por ocasião de um novo programa de reestruturação, que apenas no mês de dezembro encerrou mais de 9.000 vagas; finalmente, entre janeiro e abril de 2017 mais de 8.000 postos tinham sido fechados, sendo mais de 51% deles em virtude de um novo programa de demissões voluntárias lançado pela CEF (RODRIGUES, 2017).

Após a pandemia fica fácil observar como as previsões para o uso cada vez mais acentuado de tecnologias da informação no atendimento bancário se concretizaram. Apenas no período em que vigorou a emergência sanitária global da Covid-19 os bancos do país fecharam 2.189 agências e 15,4 mil postos de trabalho, ao mesmo tempo em que obtiveram lucros recordes. De acordo com pesquisa do DIEESE, segundo o sindicato dos bancários de Santos e Região, os cinco maiores bancos do país (Itaú, Bradesco, Santander, Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil somavam 389.179 trabalhadores em 2021, contra 404.585 em 2010. Além do fechamento de postos, os modos de trabalho bancário passaram a ser muito diferentes, com muitos trabalhadores exercendo teletrabalho para atendimento exclusivo a clientes de perfil mais valorado, enquanto *callcenters* terceirizados cumprem orientações gerais aos clientes que cada vez mais são estimulado a utilizarem os canais de autoatendimento para resolverem quaisquer demandas, e, em muitos casos, sendo auxiliados por *chatbots* sem que sequer seja necessária qualquer mediação humana entre o cliente e a instituição bancária. A maior parte das vagas anunciadas e das contratações feitas pelos bancos confirma essa tendência a processos cada vez mais automatizados, com grande incidência de vagas no setor de TI e desenvolvimento de tecnologias e redes.

4 – CONCLUSÃO

Essa pesquisa surgiu da curiosidade em compreender as mudanças no trabalho bancário que têm acontecido de maneira cada vez mais célere. À primeira vista, dada a complexidade da sociedade contemporânea, parecia difícil distinguir os elementos que influenciam e forçam tamanhas transformações. Nesse sentido, a revisão teórica e conceitual crítica proporcionou chaves de leitura da realidade importantes, ao passo que o levantamento dos acontecimentos históricos revelaram um certo movimento contínuo de mudanças, que acompanha o desenvolvimento capitalista. Por fim, o recorte geográfico permitiu um melhor conhecimento do contexto nacional, em especial em termos de legislações, reformas e políticas governamentais, que contribuíram para as alterações observadas.

O trabalho realizado não tinha como propósito esgotar as possíveis leituras e análise de dados sobre as razões das modificações, mas meramente oferecer um panorama geral que é bastante inicial. São diversos os pontos levantados que merecem aprofundamento, mas é possível todavia observar em todos os autores e relatórios mobilizados essa ligação entre o desenvolvimento capitalista e a financeirização da economia, com o desenvolvimento tecnológico e os impactos para o trabalho no setor.

A partir do século XXI, os desdobramentos no campo da tecnologia da informação e da comunicação trouxeram uma aceleração às mudanças sociais e no próprio funcionamento do sistema capitalista, possibilitando uma velocidade na realização de transações e lucros exorbitantes. Ao mesmo tempo, quanto mais se alargam os domínios dessas tecnologias, maiores os impactos sobre o emprego bancário em termos de redução de postos, extinção de cargos, instabilidade, precarização e declínio da saúde mental. Com previsões feitas pelo Fundo Monetário Internacional de que a Inteligência Artificial deve afetar 40% dos empregos em todo mundo, e considerando a rápida adaptação e desenvolvimento tecnológico do setor bancário, com mudanças significativas na financeirização e adoção de moedas digitais emitidas pelos Bancos Centrais dos países do mundo, nos perguntamos como será o trabalho bancário no futuro – se é que ele ainda existirá.

5 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANTUNES, R. (Org). *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006, 528p. Coleção Mundo do Trabalho.
- _____. *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil IV: trabalho digital, autogestão e expropriação da vida*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2019.
- ALLEN, Matthew. Davos discute futuro da indústria 4.0. Artigo publicado em 20/01/2016. Disponível em: <http://www.bellottiferramentas.com.br/conteudo/davos-discute-futuro-da-industria40.htm>.
- CORRÊA, G. C. P. Tecnologia, Automação e Desemprego no setor Bancário Brasileiro (1986 – 2000). In: *Revista Organização Sistêmica*, vol.2 n.1, jul - dez 2012
- DA SILVA, J. B. A Face privada de um Banco Público: os experimentos flexíveis no Banco do Brasil. In: ANTUNES, R. (Org). *Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006.
- DIEESE. A situação do trabalho no Brasil. Produzido pelo DIEESE – São Paulo: 2001.
- _____. Conjuntura, resultados, remuneração e empregos: subsídios para discussão na 3ª Conferência Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro. Elaborado pelo DIEESE – Linha Bancários. São Paulo: DIEESE, 2001a.
- DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. A inovação tecnológica recente no setor Financeiro e os impactos nos trabalhadores. Nota técnica nº _____. São Paulo: 2017.
- DULVI, L. B. Trabalho e Tecnologia Bancária: dinâmicas e contradições do Brasil do século XXI. In: *Século XXI, Revista de Ciências Sociais*, v.8, no 2, p.716-746, jul./dez. 2018.
- GRISCI, C. L. I. & BESSI, V. G. Modos de Trabalhar e de ser na reestruturação bancária. In: *Revista Sociologias*, Porto Alegre, ano 6, nº 12, jul/dez 2004, p. 160-200.
- DE GODOY. J. E. P. *O processo de automação bancária no Brasil e estudos de caso dos Bancos Bradesco e Itaú*. TCC, Campinas: Unicamp, 1995.
- HENNING, C. Alienação no Trabalho. In: *Revista Perspectivas*, São Paulo, v. 49, p. 37-57, jan./jun. 2017.
- BIDI. *Indústria 4.0: novos desafios para as empresas brasileiras*. In: Boletim de Inteligência, 12ª Edição. FAI – Centro de Ensino Superior em Gestão, Tecnologia e Educação. Setembro, 2016.

- JINKINGS, N. *O mister de fazer dinheiro: automação e subjetividade no trabalho bancário*. São Paulo: Boitempo, 1996.
- LAZZARATO, M. & NEGRI, A. *Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.
- MACHADO, A.; AMORIM, M. Transformações nas relações de trabalho nos bancos: uma trajetória de precarização (1980-2010). Maringá: Acta Scientiarum. Human and Social Sciences. Vol. 34, nº. 2, pp. 179-191, Jul-Dez, 2012.
- MARUCCI, J. C. & MACHADO-DA-SILVA, C. L. Contexto ambiental e esquemas interpretativos: análise do posicionamento estratégico de bancos comerciais. In: ENANPAD, XXIV, 2000, Florianópolis. Anais.
- MARX, K. *Manuscritos Econômico-filosófico*. São Paulo: Boitempo, 2004.
- MORAES NETO, B. R. Automação e Trabalho: Marx igual a Adam Smith. Estudos Econômicos, v.25, n.1, 1995 e republicado como capítulo III do livro: Século XX e trabalho industrial: taylorismo/fordismo, ohnoísmo e automação em debate (MORAES NETO, 2003).