



1150059386



FE

T/UNICAMP Se69n

MARLENE MARIA MILETTA SERVIDONI

***Nos (des)caminhos do trabalho, o conhecimento como
poder de barganha da classe trabalhadora***

***Universidade Estadual de Campinas
Faculdade de Educação
1997***

UNICAMP - FE - BIBLIOTECA

Bib. id 183502

UNIDADE	FE
TIPO DE UNIDADE	
TIPO DE UNIDADE	TI Unicamp
TIPO DE UNIDADE	Se 69n
V.	
TOMBO:	59386 ^{Ex}
	oação
	01001220814

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA
DA FACULDADE DE EDUCAÇÃO/UNICAMP

Se69n Servidoni, Marlene Maria Miletta.
Nos (des) caminhos do trabalho, o conhecimento como
poder de barganha da classe trabalhadora / Marlene Maria
Miletta Servidoni. -- Campinas, SP : [s.n.], 1997.

Orientador : Lucila Schwantes Arouca.
Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual de
Campinas, Faculdade de Educação.

1. Educação. 2. Trabalho e classes trabalhadoras. 3.
Tecnologia. 4. Qualificações profissionais. I. Arouca, Lucila
Schwantes. II. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade
de Educação. III. Título.

Marlene Maria Miletta Servidoni

*Este exemplar corresponde à redação final
da Dissertação defendida por Marlene
Maria Miletta Servidoni e aprovada pela
Comissão Julgadora.*

Data: 29/08/97

Assinatura Luíza S. Anouca

***Nos (des)caminhos do trabalho, o
conhecimento como poder de barganha da
classe trabalhadora***

***Universidade Estadual de Campinas
Faculdade de Educação
1997***

Dissertação apresentada como exigência parcial para a obtenção do Título de MESTRE em EDUCAÇÃO, NA Área de Concentração Metodologia de Ensino, à Comissão Julgadora da Universidade Estadual de Campinas, sob a orientação da Prof^a Dr^a Lucila Schwantes Arouca.

Comissão Julgadora

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Tamila Schwantes Gronow

Este trabalho eu dedico aos meus filhos Carlos, André e Mônica. São eles a razão do meu esforço. Mas dedico ainda, a quem embora ausente por vontade de Deus, deve estar neste dia, tão ou mais feliz que nós.

Agradecimentos

Este é um momento difícil. Tenho muitos a quem agradecer. Novamente meus filhos me vêm à lembrança e tenho que agradecer-lhes pela compreensão das ausências e dos momentos de carinhos que lhes foram roubados. Mas preciso agradecer também à minha mãe. Sem ela nada disso seria possível, pois ela não só embalou meus filhos pela vida, como ainda os criou melhor que aos dela. Ainda, devo muito à minha irmã, corajosa, minha incentivadora.

Aos meus amigos, então.. Marilda, Lázaro, Celinha....companheiros de jornada....Quantas dificuldades e quantos obstáculos vencemos juntos. Pela troca de idéias, pelo espírito de grupo, pela união, quanto tenho que agradecer..... À Regina, mãe da querida Helô, obrigada pela valiosa revisão.

Gostaria de agradecer aqui ainda, a todos os professores da UNICAMP pelo estímulo constante, pela ajuda e colaboração. Mas alguns deles se tornaram especiais nestes anos de convivência: a Prof^ª Dr^ª Dulce Maria Pompeu de Camargo, o Prof.Dr. José Camilo dos Santos Filho, a Prof^ª Dr^ª Marcia de Paula Leite, por fazerem da arte de ensinar um exemplo de dedicação e de brilhantismo intelectual.

Aos membros da Comissão Julgadora formada pelos Profs^ª Dr^ª Helena Lopes de Freitas, Prof.Dr.Pedro Paulo Abreu Funari e também pelo Prof.Dr.José Camilo, meus agradecimentos.

Para finalizar, à Prof^ª Lucila Schwantes Arouca, minha orientadora, pelas noites mal dormidas, pelo encanto e carisma, pela bondade, paciência e sabedoria que escoram sua experiência, meu enorme reconhecimento.

Mensagem para a prosperidade

Nosso tempo é rico em mentes inventivas, cujos inventos poderiam facilitar consideravelmente nossas vidas. Hoje cruzamos os mares usando a energia e a utilizamos também para poupar a humanidade de todo trabalho muscular extenuante. Aprendemos a voar e somos capazes de enviar mensagens e notícias sem nenhuma dificuldade para o mundo inteiro através das ondas elétricas.

No entanto, a produção e distribuição de bens está inteiramente desorganizada, de tal modo que todos têm que viver no temor de ser eliminado do ciclo econômico e, com isso, ver-se privados de tudo.

Mais ainda, pessoas que vivem em diferentes países matam umas às outras a intervalos irregulares de tempo, de tal modo que, também por esta razão, todo aquele que pensa no futuro está condenado a viver no medo e no temor.

Isso acontece porque a inteligência e o caráter das massas são incomparavelmente inferiores à inteligência e ao caráter dos poucos que produzem algo de valioso para a comunidade.

Tenho certeza de que a posteridade lerá estas afirmações com um sentimento de orgulhosa e justificada superioridade.

(Albert Einstein)

Nos (des)caminhos do Trabalho, o conhecimento como poder de barganha da classe trabalhadora

Sumário

Apresentação.....	01
Capítulo I: Os (des) caminhos do Trabalho: Considerações Teóricas.....	09
1-O Trabalho ao longo dos tempos: da fase do artesanato à sua decomposição.....	10
2-A desqualificação e a dependência do emprego no contexto sócio-econômico.....	22
Capítulo II: Descartabilidade e desqualificação frente às novas tecnologias.....	32
1-O desemprego, a ciência do adeus.....	32
2-A desqualificação dos caixas bancários.....	42
Capítulo III: A qualificação dos trabalhadores.....	54
1-A qualificação necessária.....	54
1.1. A Polivalência.....	70
1.2.A aprendizagem Experiencial.....	71
1.3. A Politecnia.....	75
Capítulo IV: Uma visão de requalificação a partir da ótica dos trabalhadores.....	81
1-A requalificação possível.....	82
2-Uma possível alternativa na requalificação de trabalhadores.....	85
Considerações Finais.....	90
Bibliografia.....	93
Anexos.....	103

Nos (des) caminhos do trabalho, o conhecimento como poder de barganha da classe trabalhadora

Apresentação

Este trabalho pretende discutir o papel estratégico que a **educação** pode ter no contexto dos novos princípios de produção, a partir da problematização dos elos que compõem a corrente de triangulação entre **educação, trabalho e tecnologia**. Dentro de uma visão mais ampla, visa situar o trabalhador frente à derrocada da economia primária e à diminuição do emprego fundamentado na economia secundária, com a chegada da terceira revolução industrial.

Algumas questões ou indagações que serão objeto desta análise, passam pela divisão social do trabalho, desde a composição até à sua decomposição e dependência do emprego pela classe trabalhadora, evidenciando o descompasso entre a produção e o emprego na indústria, como também em outros setores da economia.

Durante todo o trabalho permeará como referencial importante, mas não isolado, o papel do conhecimento como

poder de barganha da classe trabalhadora, caracterizado historicamente pela sua negação e busca constante pelos trabalhadores, na tentativa de superação de sua condição social enquanto sujeitos do processo.

As novas técnicas de produção, como têm mostrado amplamente as pesquisas, visam a crescente flexibilização da produção na utilização dos novos paradigmas industriais (pós-fordista), para atender às necessidades da acumulação capitalista. Por conseguinte, as alterações na base técnica que tornaram a produção mais integrada e flexível, aliadas às novas formas de gerenciamento apoiadas na cooperação dos trabalhadores, revelam o desconforto do capital na dependência da força do trabalho. Apercebendo-se disso, o capital procura de todas as formas desvencilhar-se, descartar-se do homem para substituí-lo pela máquina, mas acaba por tornar-se dependente do conhecimento do trabalhador, na execução das multitarefas e na diversificação das atividades necessárias à produção da mais valia.

No entanto, com a divisão do trabalho em tarefas subdivididas e repetitivas, o trabalhador perdeu a visão do processo de trabalho como um todo e não consegue mais reproduzir o produto por inteiro, tornando-se dependente do emprego. Mas, se o trabalhador é dependente do emprego, o capital também depende do conhecimento do trabalhador. É quando então, nas relações de troca, estabelece-se o poder de barganha entre quem detém o conhecimento e quem possui o capital. Contudo, esta relação evidencia também o profundo distanciamento entre os trabalhadores, dentro da própria classe, quando uma minoria encaixa-se no topo da pirâmide salarial elitizando-se e uma grande maioria fica marginalizada pela falta de escolaridade suficiente, desnudando uma estrutura social já desigual e excludente.

O acesso diferencial ao conhecimento produz múltiplos tipos de trabalhadores, que são distribuídos pelos diferentes postos da produção econômica, aprofundando as desigualdades e

hierarquizando a classe trabalhadora. Como consequência, para a grande maioria, o desemprego aparece como fantasma ameaçador e implacável no sistema macroeconômico.

O problema:

Se o capital necessita do conhecimento, em contrapartida, do trabalhador será exigida competência. Mas, como demonstrar conhecimento após longos anos de trabalho mental repetitivo e restrito a algumas tarefas? Como enfrentar um mercado tão seletivo e tão competitivo? Como adquirir conhecimento e demonstrar poder de barganha, frente à seleção fundamentada na qualificação profissional? **Então, como explica o trabalhador a sua descartabilidade e como ele reflete a sua requalificação?**

Pela descartabilidade do homem e na busca de sua substituição, alguns setores têm demonstrado ser mais vulneráveis frente à força do capital. O setor bancário é um deles. O número de demissões é cada vez maior e as manchetes dos jornais constantemente prenunciam o fim da profissão bancária e anunciam a instalação do banco virtual. O apelo do marketing bancário, que procura reunir tecnologia à rapidez de atendimento, revela um dinamismo apoiado na informática, onde o banco vai até o cliente, contrariando o que acontecia até bem pouco tempo. É a busca do banco sem agências. Com isto, somente alguns funcionários especializados permanecerão empregados. A grande maioria, especialmente os caixas bancários, desqualificada pelo trabalho repetitivo, tem no desemprego um horizonte visível. e faz da requalificação a única esperança de novo emprego .

Objetivos:

O papel estratégico da educação numa economia globalizada e competitiva, enquanto formadora de qualificação e socializadora do conhecimento, pode ser o de proporcionar à classe trabalhadora o fortalecimento nas relações de troca para com o capital. Sua análise neste trabalho, poderá ser de utilidade para avançarmos na compreensão das relações entre educação e trabalho, na percepção da classe trabalhadora, quando ela mesma tenta explicar como reflete a requalificação do trabalhador, enquanto conhecimento, para dotá-la de poder de barganha para com o capital.

Pretendemos assim, analisar a **desqualificação**, e a **qualificação**, para entendermos a **requalificação** de trabalhadores, frente aos novos parâmetros do mercado de trabalho.

Este trabalho foi estruturado em quatro Capítulos. O Capítulo I, faz uma introdução teórica sobre os caminhos e descaminhos percorridos pelo Trabalho ao longo dos tempos, desde a fase artesanal até à divisão de tarefas dentro do processo de trabalho. Em sua segunda parte, focalizamos o Trabalho parcelado como elemento **desqualificador** e gerador da dependência do emprego pela classe operária, para uma fundamentação teórica do assunto, dentro do contexto sócio-econômico.

Em um segundo momento, no Capítulo II, discutimos a descartabilidade e **desqualificação** dos

trabalhadores frente aos novos parâmetros da modernidade, comentadas em duas partes: uma sobre o desemprego e a outra, evidenciando os elementos levantados em pesquisa realizada no setor bancário, especialmente entre os caixas bancários, categoria que tem sido facilmente descartada ultimamente e que sente-se ainda desqualificada pela rotinização das tarefas exercidas..

No Capítulo III, falamos da **qualificação** necessária aos trabalhadores, enfatizando o conhecimento em seus aspectos de educação formal e não formal, como parte da competência necessária às relações de troca.

No Capítulo IV ao buscarmos entender a requalificação na ótica do trabalhador, buscamos analisar a **requalificação**, enquanto conhecimento necessário para uma base de troca justa, frente aos reflexos sociais advindos dos avanços tecnológicos gerados pela terceira revolução industrial . Ainda pretendemos sugerir o direcionamento que a escola pode oferecer à sociedade, em especial à classe trabalhadora no contexto da globalização, papel que ela só recentemente tem incorporado às suas reflexões.

Metodologia:

A metodologia utilizada terá uma abordagem qualitativa, utilizando-se de entrevistas semi-estruturadas e dados coletados, para demonstração dos resultados e reflexões decorrentes de um estudo sobre a desqualificação e requalificação na ótica dos trabalhadores.

Com a intenção de encontrarmos respostas a estas indagações, foi elaborada uma entrevista semi-estruturada dirigida a quinze bancários desempregados, especialmente caixas bancários, objetivando conhecer as categorias subjacentes entre a fundamentação teórica, prática e experimental da pesquisa.

Priorizamos às vezes alguns pontos com maior profundidade, enquanto em outras buscamos a tomada de consciência política, entendida aqui como o distanciamento para a análise crítica do quadro observado. Porém, no quadro teórico a utilização de mais de uma forma de abordagem justifica-se, ante a necessidade de deixarmos evidente o quadro concreto de um recorte feito no setor bancário mas contudo, holisticamente inserido na visão de homem e de mundo.

A escolha da pesquisa qualitativa prendeu-se ao compromisso que ela oferece para entendermos o indivíduo no contexto social, sem descartarmos os dados quantitativos, como forma de complementação. Esses dados têm sentido na globalidade da vida e os fatos do cotidiano são pinçados, não isoladamente, mas dentro de uma análise social e crítica dos problemas.

Detivemo-nos em instituições bancárias públicas (04) e privadas (05), num total de 09 e os bancários entrevistados, em número de 15, residem todos em Taquaritinga, cidade do interior paulista com economia calcada no setor

primário e com menor significado no setor terciário de comércio e prestação de serviços. O setor secundário da economia chega a ser inexpressivo.

A pesquisa deve ser entendida dentro desse contexto e para montarmos um quadro mais genérico realizamos um levantamento sobre o número de bancários desempregados nos dez últimos anos, em Taquaritinga. Segundo as próprias agências, de um total de 298 bancários existentes há 10 anos, 164 foram demitidos, o que equivale a 55% deles.

As melhores entrevistas foram anexadas para maior clareza do leitor. Os dados mencionados, em relação ao setor, foram coletados em publicações do Sindicato dos Bancários, em revistas e jornais, junto a algumas agências bancárias, para fornecermos argumentos que pudessem abalizar os resultados e que serão oportunamente citados. Vale lembrar que os resultados aqui apresentados, serão utilizados como referência para a leitura atual do setor e para melhor percepção da realidade pesquisada, não sendo nossa intenção utilizá-los como dados estatísticos em relação à categoria em geral.

Não se trata portanto, de pesquisa voltada à análise das empresas bancárias como um todo, mas, da atividade do bancário, mais especificamente do caixa bancário e dos reflexos de seu trabalho cotidiano sobre sua qualificação. Buscamos entender ainda, seus anseios de requalificação frente às ameaças constantes de desemprego e frente aos novos parâmetros de qualificação exigidos pela reestruturação produtiva.

Os quinze bancários selecionados e desempregados, exerceram a função de caixa nos últimos anos, justamente a função que dentro do banco, vem desaparecendo mais rapidamente. Para cada caixa eletrônico instalado no país, segundo o Sindicato dos Bancários no mínimo três funções do setor, foram extintas.

Na estrutura pensada para a pesquisa, o primeiro momento constituiu-se no delineamento e configuração dos pontos principais que integram a entrevista, que contém questões abertas, dada a importância da espontaneidade na ordenação do cotidiano e que se apresentavam como relevantes para a sistematização do estudo.

Em um segundo momento, partimos para a pesquisa de campo realizando entrevistas gravadas, que após foram transcritas e de onde obtivemos algumas categorias subjacentes, que pelo caráter generalizado e constante em todas as falas, apresentam-se como mais frequentes. Elas serviram para que no desenrolar do trabalho houvesse maior clareza dos fatos e das questões pretendidas. A partir daí, fizemos a correção lingüística para que a leitura ficasse mais transparente e para torná-la mais clara ao leitor.

Focalizamos os seguintes aspectos: a desqualificação do bancário, a descartabilidade, a requalificação e a escola como alternativa na requalificação de trabalhadores, em sua própria ótica.

Desta maneira, por seu caráter específico, este trabalho pretende servir como base de reflexão para estudos mais aprofundados sobre o assunto, sem almejar porém, um caráter conclusivo.

*Nos (des) caminhos do trabalho, o conhecimento como
poder de barganha da classe trabalhadora*

*Conhecimento é Poder
Knowledge is Power
(Bacon)*

Capítulo I

Os (des) caminhos do Trabalho: considerações teóricas

A associação historicamente recente entre tecnologia e ciência altera profundamente o modo de vida de sociedades e pessoas. Os impactos sociais gerados pela modernização tecnológica colocam novos problemas em termos de desenvolvimento, trabalho e qualidade de vida, bem como evidenciam que o atraso tecnológico será cada vez mais um indicador da alienação de muitos países e do predomínio de alguns outros. Neste sentido, a formação do homem enquanto senhor de sua história, consciente e produtivo, é a força condicionante e propulsora do desafio de uma nação que se pretenda moderna e competitiva.

Sabemos que os pilares da construção de uma sociedade aberta e igualitária, certamente estarão apoiados na educação, dentro do processo de globalização econômico-produtiva. Mas sabemos também que o problema não se reduz simplesmente a ela, mas que tem sim, um âmbito muito maior; que suas fronteiras, passam pelos caminhos e descaminhos percorridos pelo trabalho através dos anos e que seu entendimento é condição muito importante para analisarmos a triangulação educação-trabalho e tecnologia neste novo contexto.

1-O trabalho ao longo dos tempos: Da fase do artesanato à sua decomposição

Antigamente, na fase do artesanato, o aprendizado de um ofício era geralmente feito de pai para filho, em regime de família. Após longos anos, o aprendiz dominava a profissão, que abrangia todas as fases da elaboração do produto e tinha uma visão globalizada do ofício, um saber genérico a respeito dele. Era um profissional completo, qualificado, um mestre e conseguia uma perfeita interação entre o trabalho e o conhecimento com o qual lidava. Construía e participava do saber que ia sendo produzido e não raras vezes, tinha oportunidade de deixar a condição de empregado e com a aplicação de seu conhecimento, tornava-se empregador. No entanto, além do preparo para a profissão como forma digna de subsistência :

“...o ofício proporcionava um vínculo diário entre a ciência e o trabalho, no contato diário que o profissional era obrigado a ter no emprego do conhecimento rudimentar científico, de matemática, desenho, etc, na sua prática diária” (Braverman, 1977, p. 119)

Mas, a aprendizagem de ofícios caracterizada historicamente pela transmissão de conhecimentos através do cotidiano familiar, foi-se desestruturando com a introdução da organização do trabalho cooperativo. As primeiras oficinas eram reuniões de pequenas unidades de produção, com o trabalho sendo executado ainda de forma tradicional. Reunindo trabalhadores em torno de uma mesma atividade, sob o controle de um único capitalista e em um mesmo ambiente, este sistema acabou por introduzir grandes modificações no processo de trabalho.

Com a chegada da manufatura, baseada na máquina, a economia primária gradativamente perde importância. Rapidamente os parâmetros do trabalho são alterados e modificam seus limites. A manufatura decompõe seu produto em várias partes, subdivide o ofício e estabelece a divisão social do trabalho, separando a concepção da execução no processo de trabalho, reorganizando a produção.

A manufatura em sua essência, além de submeter e subjugar o trabalhador antes autônomo ao controle do capital, ainda hierarquiza os próprios trabalhadores, dividindo-os :

“enquanto a cooperação simples em geral não modifica o modo de trabalho do indivíduo, a manufatura revoluciona pela base e se apodera da força individual do trabalho em suas raízes. Ela aleija o trabalhador, convertendo-o numa anomalia, ao fomentar artificialmente sua habilidade no pormenor, mediante a repressão de impulsos e capacidades produtivas.” (Marx, 1985, v.1,p.283)

Com o advento da revolução industrial, a necessidade da disciplina deu às fábricas uma nova forma de

organização da produção, a serviço do controle e da hierarquia no processo de trabalho. Acentuaram-se as divisões no trabalho na adoção dos princípios do taylorismo, isto é, na melhor forma de controlar o trabalho alienado, a força de trabalho comprada e vendida, a capacidade humana de executar trabalhos, cujo maior objetivo seria baratear o trabalhador ao restringir suas qualificações, visando aumentar a produção.

A organização hierárquica do trabalho e a reunião de trabalhadores na fábrica não se deveu a nenhum avanço das técnicas de produção, maior eficácia, produtividade ou inovações tecnológicas, mas sim, para maior controle e poder do capitalista sobre o conjunto de trabalhadores que ainda detinham conhecimentos técnicos e impunham a dinâmica ao processo produtivo. Pela necessidade de acumulação, o capital apropria-se do processo de trabalho, determina suas regras, impõe seu próprio ritmo.

Um operário do setor de montagem, que repetia os mesmos gestos com intervalos de segundos, ao longo dos anos, fazia parte de uma massa de trabalhadores embrutecidos, desprovidos de qualquer acréscimo do que poderia ser adquirido na formação em serviço. Esse embrutecimento não se referia ao corpo em si, mas certamente, à limitada visão de mundo e do processo de trabalho como um todo.

Diferentemente, no artesanato, o mestre conhecia o mercado de trabalho, sabia o que era preciso produzir, procurava inovar, pesquisava os custos de seu produto e adotava novas técnicas para barateá-lo e colocá-lo em fase de venda. Acompanhava o detalhamento do produto, desde a fase inicial até a destinação final. Ele então:

“vendia um produto e não o seu trabalho; por conseguinte, controlava ao mesmo tempo o produto e o processo de trabalho” (Marglin, 1989, p.43)

Friedmann (1973) ao se referir ao patrimônio do trabalhador assalariado que é seu ofício, entende que o elemento essencial não é a perícia manual mas o que está armazenado na mente do trabalhador, o conhecimento, que o capacita a compreender e superar as dificuldades que constantemente surgem nas atividades de serviço variando de acordo com as condições em que o trabalho deve ser feito; isto distingue o conhecimento do ofício e destreza do ofício. A concentração desses conhecimentos nas mãos do empregador e depois sua distribuição apenas sob forma de instruções parceladas, deixando a cada trabalhador somente o conhecimento exigido para a execução de determinada tarefa, separa destreza e conhecimento até em sua estreita relação. O trabalhador já não é um profissional em sentido algum, mas antes uma ferramenta humana da gerência.

Convivendo com o taylorismo se seguiria o fordismo, caracterizado pela introdução da linha de montagem, pela produção em massa e pela verticalização da produção. Coriat, 1986). Trouxe também consigo o advento da correia fordista e restringiu a atividade do trabalhador a gestos e a minúsculas parcelas de conhecimento. Ao impôr a divisão social do trabalho, impôs ainda uma divisão de idéias, uma separação entre a concepção e a execução, um desperdício de cérebros na arte de fazer passar convenientemente as necessidades do capital, aos empregados. De um lado quem concebe, quem planeja, quem tem a função de pensar. De outro, quem obedece, executa, quem tem a função de agir, de cumprir, dividindo hierarquicamente os trabalhadores, como se quem usasse as mãos não tivesse o direito de pensar.

A desqualificação e divisão do trabalho foram levadas às últimas consequências por Taylor quando:

“buscando além da divisão entre execução e planejamento, propôs uma subdivisão do próprio trabalho de

execução, atingindo desta forma, mais que a divisão, o parcelamento de tarefas. (Leite, 1994b, p.62)

O trabalho mental passa a ser centrado no departamento de planejamento, mais bem remunerado, privilegiado, que vai planejar o gerenciamento da oficina e que vai ter a função de pensar a mais valia, a serviço do capital. Conseqüentemente o trabalho manual é desqualificado, legitimando as contradições sociais dentro do capitalismo.

Foi assim criado um contingente de trabalhadores simples, dentro da própria classe trabalhadora (*) característica principal das populações centrais e desta forma :

“a hierarquização da classe trabalhadora, pela hierarquização da atividade ocupacional, fundamenta a própria regulação da cidadania.”(Machado, 1989, p.9)

Na busca da acumulação do lucro e da extração da mais valia, esta forma de organização do trabalho foi a mais perversa das medidas tomadas pelo modo capitalista de produção, preocupado em como melhor controlar a força de trabalho alienado. Conflitante em suas bases, ela subdividiu a classe trabalhadora, que premiada pelas circunstâncias e rotinizada pelo parcelamento das tarefas, hierarquizou-se, fazendo nascer o conflito interno.

Na divisão do processo de trabalho, seu aspecto mais importante, segundo Silva, T.T. (1992) é aquele que separa funções de concepção e planejamento de um lado e funções de

O conceito de classe trabalhadora está sendo utilizado no sentido marxista, para definir aquela parcela da população que, por ter sido expropriada dos meios de produção, se vê na contingência de ter que trabalhar para os proprietários destes meios, em troca de um salário, para garantir a sua sobrevivência.

execução de outro, distanciando o trabalho manual do trabalho intelectual. Nesta separação, o mecanismo que ficou explícito foi a demonstração de que poucos, os conceptores, são os mais capazes enquanto muitos, os executores, nasceram para obedecer, pois necessitavam ser comandados.

O caráter fortemente autoritário do modelo taylorista e do fordista era facilmente percebido na imposição do ritmo e do tempo na execução das tarefas, denotando uma forma de organização que evidenciava a tendência de separação das mãos e dos cérebros dos trabalhadores.

Percebe-se que:

“ no taylorismo, o controle do processo de trabalho e do trabalhador se dava basicamente pela divisão do trabalho, separação entre concepção e execução, expropriação do saber operário, o que correspondia a um processo de desqualificação do trabalho.”
(Shiroma, 1993, p.4)

Lettieri (1989) , tão bem se expressa quando afirma que o capitalismo acostumou-nos a viver num sistema em que o trabalho manual e o trabalho intelectual tendem a negar-se reciprocamente e que essa negação é aliás, um aspecto típico da ideologia pequeno burguesa que tem horror do trabalho manual e sobretudo ao trabalho na fábrica. A direção passa a ser função inerente, necessária, a serviço do alcance dos objetivos do capital, na exploração possível da força do trabalho, na separação dos homens entre administradores e administrados.

Para supervisão das atividades e controle de indisciplinas resultantes do trabalho desinteressante e cansativo, faz-se necessária a criação de uma classe de intermediários, com função de controle e supervisão do pessoal empregado na execução, nos moldes definidos pelos encarregados do planejamento. Acentuam-se a valorização do planejamento e dos princípios da organização científica do trabalho norteados por Fayol. Assim, quem planeja não executa e quem executa não

participa do planejamento, o que leva a todos, administradores e administrados a uma visão parcial do conjunto da produção e do próprio indivíduo.

A separação entre os trabalhos de execução e concepção, cada vez mais subordinaram o trabalho ao capital. As tarefas passaram a constituir-se em parcelas do trabalho, desinteressantes e desvinculadas do produto final, levando o operariado a uma rotinização massacrante. E no entanto, quanto mais dividido o trabalho, para Marx (1987), mais despótica é a autoridade exercida no processo.

A racionalidade tecnológica consegue então, realizar uma separação radical entre concepção e execução. Assim fazendo, conforme afirma Chauí, (1986) por ocasião do Seminário sobre Sociedade, Cultura e Tecnologia, promovido pela Fundação João Pinheiro, de Minas Gerais, ela provoca um processo que destituiu econômica e culturalmente o trabalhador, pois o crescimento tecnológico é obtido com a exclusão cada vez maior daquele que trabalha, do saber que vai sendo produzido. Ela separou aquele que realiza o trabalho da sua finalidade, criando a figura do dominado perfeito.

Como forma de controle na obtenção da mais valia,

*“o capital utiliza-se da pirâmide hierárquica, da delegação de poderes e de responsabilidades em cascata, com mecanismos financeiros ou repressivos para garantir a obediência”
(II Manifesto, 1970, p.176).*

Entretanto, esse modelo industrial de desenvolvimento chegou a ser preconizado como benéfico, por alguns teóricos. A exaltação da técnica na correlação entre progresso técnico e progresso social, levou alguns a considerar que a divisão de tarefas é, antes de tudo, uma forma de cooperação tecnicamente eficaz (Friedman e Naville, 1973). Mas,

nas complexas relações do trabalho, muito pouco restou de patrimônio, para quem vende a força de trabalho para sobreviver.

Nas contradições do capitalismo e na lógica da utilização da força do trabalho, a divisão entre quem paga e quem vende a força do trabalho, sugere que quem paga é o dono da força que compra e dela pode dispor, e não quem a possui.

O taylorismo e o fordismo, afirmam-se assim como modelos de desenvolvimento industrial e conseguem difundir-se por todo mundo, muito embora de forma nem sempre homogênea. Pelas vantagens que oferecem ao capital, esses modelos, que vieram da correia fordista, tiveram aceitação muito rápida, devido à grande produtividade que geraram.

No entanto, o aumento da produção ligado ao desenvolvimento do fordismo, aliados à crise econômica de 1929, resultou no excesso de produção, sem mercado consumidor. Acrescenta-se a isso a insatisfação operária pelas condições de trabalho, fomentando as discussões e críticas ao modelo taylorista e fordista e à atividade insalubre. Na França principalmente, consciente da desqualificação e das opressões sofridas pela rotinização das tarefas, o operariado se insurgiu.

Ao tentar civilizar o capitalismo, John Maynard Keynes, acreditava que as variáveis do crescimento econômico podiam ser corrigidas através de uma ação adequada e efetiva do Estado.

A regulação das relações entre o capital e a força política de trabalho através dos ajustes concorrenciais, foi criticada por Keynes que enfatizou a necessidade de uma nova forma de gestão da força de trabalho. Foi então que o Estado foi chamado a intervir, criando aparatos de segurança social para os assalariados. Para enfrentar a crise:

“Keynes propôs uma política de trabalho a ser assumida pelo Estado, através da qual ele se encarregaria da reprodução da força de trabalho” (Leite,M.P. 1994b, p.76).

O Estado planejador resultante dessa proposta, teria três objetivos fundamentais, de acordo com Coriat (1986, apud Leite,M.P.1994b): fixação de uma retaguarda jurídico-legal através de um conjunto de normas e regras como salário mínimo, jornada de trabalho; a concessão de salário indireto como pensão, auxílio doença, aposentadoria com o fim de assegurar a mão de obra barata da qual necessita a indústria; e assistência aos desempregados e acidentados, como forma de incorporação e controle das forças de trabalho, para mantê-las “em reserva” para a produção capitalista. Assim, a pressão dos operários que gerou um quadro de lutas por melhores condições de vida e trabalho, favoreceu a criação dos novos direitos trabalhistas que apesar de inseridos num regime de regulação para garantir o equilíbrio do novo modelo de desenvolvimento e para manutenção da acumulação capitalista, caracterizaram-se como conquistas da classe trabalhadora. E como consequência:

“ o sistema propiciou assim, um razoável equilíbrio econômico : através da Proteção Social, traduzida em distribuição de ganhos de produtividade, garantiu-se o aumento da renda dos assalariados.” (Leite,M.P, 1994b, p.77)

A intervenção do Estado na economia viabilizou o fordismo enquanto forma de organização de trabalho essencialmente lucrativa e necessária ao capital, modelo que garantiu mercado consumidor para o excesso de produção gerada pela “correia fordista”.

A lógica do Keynesianismo, traz embrionária a transição de um regime despótico de trabalho para um regime hegemônico, de superioridade mas onde os operários devem ser persuadidos a cooperar e sutilmente, conduzidos na maximização dos lucros.

Na tentativa de aumentar o mercado consumidor e como resultado do pacto social em resposta à crise, a classe operária é beneficiada com a elevação dos salários, com as gratificações e abonos que aumentaram seu poder de compra e a incluíram dentre os consumistas. No entanto, nem sempre o trabalhador conseguiu perceber a subjetividade e os mecanismos de condicionamento, com todas as suas conseqüências. Na essência, era muito importante para o capital, que o controle do processo de trabalho passasse para suas mãos, como forma de baratear o custo e obter a mais valia, na exploração do operariado.

A classe operária ressentiu-se, porém, quando apercebeu-se de que estava sendo limitada em seus sonhos e na busca de oportunidades, o que criou perceptível grau de inquietação nas massas trabalhadoras. Com o fortalecimento da democracia nos países mais desenvolvidos, ela entendeu que foi ficando cada vez mais incompatível o papel do cidadão na sociedade, com a vida de trabalhador fordista na linha de montagem. E foi especificamente :

“o trabalhador fordista o que mais reagiu, no final dos anos 60, ao modelo taylorista/ fordista de organização, acelerando o processo de adoção de novos modelos de organização (Coriat, 1986, p.68.)

Especialmente entre os anos de 1950 e 1960, entramos na chamada “era dourada”, período do capitalismo assim intitulado para designar uma época de rápido crescimento da produtividade:

“ elevação dos salários reais, reduzidas taxas de desemprego, ampliação do consumo de massas e criação de

abrangentes sistemas de proteção ao bem-estar dos trabalhadores e dos cidadãos. (Belluzzo, 1996, p.11)

As máquinas tornaram os produtos mais baratos aos consumidores e a classe operária conseguiu adquirir bens antes restritos aos mais afortunados. O pacto social se estendeu pelo mundo todo e o estado do bem estar social, do bem estar coletivo, surgiu da confluência de interesses entre a classe trabalhadora, o Estado e o capitalista. É a teoria da regulação da sociedade como um todo, para viabilizar a organização do trabalho dentro da lógica do convencimento dissimulado, sem perder de vista o lucro e a mais valia, como ganho parcimonioso de uma só parcela da sociedade na escala da justiça social.

Contudo, com a crise mundial de 68, que se evidenciou mediante aspectos econômicos, como a diminuição da produtividade, além de aspectos técnicos como a necessidade de maior flexibilidade por exigência do consumidor, a forma de regulação do capitalismo não consegue sobreviver e a era Keynesiana que teve influência até o início dos anos 70, começa a se desmoronar. Na contra ofensiva, o capitalismo passa então, a uma regressão das conquistas dos direitos básicos dos trabalhadores e exige a retirada do Estado na regulação da economia, favorecendo o processo de legitimação do capital. Como consequência :

“...vem a crise do Estado do Bem Estar Social como corolária da crise fiscal do Estado, do desgaste político da social-democracia, da crise da idéia de justiça e dos ideais igualitários” (Paiva, 1990, p.5).

Hoje, os benefícios sociais que se espalharam pelo Ocidente, são alvo de dúvidas e incertezas em toda parte. O Estado busca demitir-se de suas responsabilidades, transferindo-as para o setor privado, o que se diga de passagem, convém aos

dois lados. Nessa convergência de interesses e em nome da liberdade de mercado:

“advoga-se a redução do Estado através dos processos de privatização, desregulamentação, redução da carga tributária e extensão das leis de mercado mesmo para aquelas áreas que tradicionalmente eram consideradas próprias da esfera pública e da alçada do Estado como a saúde, previdência social e a educação (Saviani, 1997, p.234).

Como consequência da negação do conhecimento, a desqualificação da classe trabalhadora, pode ser citada como um dos piores efeitos sociais da mecanização e da automação fabril.

2-A desqualificação e a dependência do emprego no contexto sócio-econômico

O trabalho parcelado originou o lado sombrio que passamos a focalizar e que determinou a desqualificação dos trabalhadores e a dependência da classe operária para com o emprego.

Como vimos, destituído do saber, o trabalhador torna-se presa fácil na subsunção do trabalho ao capital, de vez que o ofício foi esfacelado e completamente esvaziado de seu conteúdo. Tornou-se facilmente descartável, substituível e ainda mais, totalmente dependente do emprego. O trabalhador não mais conseguiu reproduzir o saber de seu ofício, por não deter conhecimento suficiente para sua autonomia profissional e passou a constituir o abundante contingente de reserva que alimenta a alta rotatividade do mercado de trabalho.

O impacto das inovações sobre o processo de trabalho, a complexidade do mercado e a produção de novas tecnologias passaram a exigir diversos especialistas e ao mesmo tempo, a impedir que o operário sozinho realizasse todas as fases do ciclo de produção. Fizeram com que também perdesse a visão do todo, o domínio real de seu trabalho e a capacidade de transformá-lo de modo autônomo, acabando por torná-lo dependente.

Na conjuntura produtiva, não foi mais possível o domínio todo do processo de produção, do planejamento à execução do trabalho, dada a complexidade dos processos e a multiplicidade de atividades que são desencadeadas para se chegar ao produto final, até pela grande heterogeneidade de padrões tecnológicos coexistindo em diferentes estágios de difusão.

Para Burawoy (1990), no entanto, a dependência do trabalho aprofundou-se ainda mais pela vinculação do trabalho ao processo de produção da economia. Surgiram as resistências e cresceu a pressão do capital, na subordinação às suas vontades. Se há exploração, a forma de se obtê-la só pode ser despótica e o capital assumiu a coordenação na montagem da estrutura hierárquica e da condição em que vem se processando o trabalho humano.

Passamos a um esgotamento do modelo fordista que já não consegue dar conta das necessidades da produção e os capitalistas pressionados pela concorrência e maior integração entre os mercados, buscaram novas formas de organizar o trabalho e novas técnicas de produção, visando a adequação ao mercado consumidor.

A introdução da automação informatizada ou ainda mais, da automação flexível, tem feito surgir uma redução das necessidades de mão de obra, com economia de tempo do trabalho humano na produção, fomentando um descompasso entre o crescimento e a geração de empregos, ao contrário da sociedade industrializada que incorporou uma grande massa de trabalhadores, apesar da mecanização utilizada.

A era industrial baseou-se no trabalho em massa para a produção de bens e serviços, mas com a introdução das máquinas provocou a redução do número de trabalhadores na indústria e elas substituíram o lugar do proletariado.

No entanto, alguns países asiáticos e europeus por meio de sociedades mais organizadas, reagiram defensivamente a esta ameaça e preservaram mecanismos públicos de regulação e políticas de defesa da produção e do emprego, amenizando o custo social. Em alguns países de capitalismo organizado, como a Alemanha e o Japão, o custo social da insegurança e precarização das relações de trabalho tem sido demonstrado como nitidamente inferiores em relação aos demais. Mesmo assim, eles têm se mostrado muito mais exitosos em seus planos de crescimento, dentro da conjuntura mundial.

No Brasil, ultimamente, o impacto das transformações aceleradas em meio à globalização financeira e à desregulação econômica neoliberal (que acentua a desigualdade entre países, empresas, setores e indivíduos) ampliaram o desemprego e a precarização das condições de trabalho. Em consequência:

“sobre uma estrutura social já desigual e excludente, ampliaram-se o desemprego e a precarização das relações de trabalho (trabalho sem carteira, em tempo parcial, em tempo determinado, elevada rotatividade, etc) ” (Oliveira e Mattoso, 1996, p.23).

A microeletrônica, que se intensificou no Brasil a partir dos anos 80, possibilitou a elaboração de produtos mais diversificados, pelo uso de equipamentos mais flexíveis e versáteis, produzindo uma gama enorme de variedades a serviço do consumidor. A modernização da economia reduziu custos dos produtos, facilitando o crescente acesso de parcelas da população ao mundo do consumo, mas criou também, perceptível grau de inquietação das grandes massas populares. Numa velocidade sem precedentes a tecnologia e as inovações mudaram o cotidiano do cidadão comum.

Na sociedade capitalista, as relações sociais baseiam-se na apropriação privada dos meios de produção e de seus produtos. Podemos assim entender que o capitalismo

socializou a produção mas não a apropriação desses meios. A microeletrônica propiciou aumento de lucros e de produção, mas:

“ ao invés de beneficiar a humanidade como um todo, privilegia apenas a parcela que detém o controle sobre os meios de produção, excluindo grande parte da população e lançando na miséria um número crescente de seres humanos” (Saviani, 1997, p.234).

Com as atividades industriais repetitivas, tão importantes neste último século, agora restritas às máquinas, ao homem restarão as tarefas que exigem conhecimento, numa tentativa do capital em alimentar a dinâmica de agregar cada vez mais valor aos produtos e serviços.

O livre jogo das forças de mercado nas tendências gerais do capitalismo, tem favorecido a redução do trabalho vivo, humano e economicamente útil, tornando clara a redução do emprego. Mesmo assim, é necessário ter prudência quando se buscam as causas das falácias do emprego e há que se reconhecer e analisar os muitos fatores envolvidos, dentro de um contexto mais amplo, macroeconômico.

O avanço atual das tecnologias de comunicação e a informatização da sociedade, aliadas à reestruturação das empresas, foram muito velozes e demonstraram que os fatores negativos sobre o mercado de trabalho como a estagnação econômica, abertura comercial indiscriminada e valorização cambial, afetaram também os postos de trabalho típicos da classe média. Eles foram reduzidos em ampla escala, num processo que, implica em verdadeira crise de reprodução deste segmento social, demonstrando seu lado negativo, o desemprego. Percebe-se que

“A drástica redução de postos de trabalho típicos da classe média, bloqueia também o processo de ascensão social que

*anteriormente era viabilizado pelo crescimento econômico”
(Belluzzo, 1996, p.25).*

O trabalhador sente-se vítima do processo, mas nem sempre consegue ter consciência de que os avanços e conquistas tecnológicas, que resolveram alguns problemas da sociedade, também trouxeram consigo o aumento dos problemas sociais como as altas taxas de desemprego, a subcontratação de operários, a concentração de riquezas com aumento da miséria, o enfraquecimento dos sindicatos e comissões de empresa. (Leite e Silva, 1996).

Com isto, foram fortalecidos os mecanismos de um desenvolvimento desigual e contraditório, principalmente pela desarmonia na relação qualidade de vida e progresso social.

Mas Leite e Silva (1996) alertam também que tais consequências não passam necessariamente pelos rumos do progresso tecnológico como determinado pela tecnologia em si só, mas sim, podem mascarar o privilegiamento da razão técnica sobre a razão social no processo de construção da sociedade, concedendo à técnica um papel central na vida do homem em detrimento do social.

Enquanto no taylorismo o controle do processo de trabalho e do trabalhador se dava basicamente pela divisão do trabalho, na adoção das novas técnicas de produção, as tarefas e processos de trabalho passam a exigir do trabalhador o conhecimento, como requisito fundamental na execução de multitarefas e na diversificação das atividades de trabalho.

Para Decca (1982), dentro do confronto entre o capital e o trabalho, embora apareça como índice de aumento de produtividade e como base material da acumulação capitalista, a máquina responde também aos imperativos de disciplinar, controlar hierarquicamente o trabalhador e não permitir a ele o domínio do processo do trabalho. A tecnologia passa a ser uma

estratégia de controle social, não por si mesma, mas pelas políticas de utilização e formas de escolhas sociais.

No mundo todo, linhas de produção inteiras são operadas por robôs, fábricas são automatizadas, os controles de produção e estoque são computadorizados. Esse processo que tem em seu horizonte as linhas de maior qualidade na produção e maior produtividade, implica em maior qualificação profissional, embora de maneira desigual e provoca ao mesmo tempo, menor oferta de mão de obra.

Assim, a alteração da base técnica e organizacional das empresas, exigirá níveis de escolarização cada vez mais elevados, pela complexidade da produção, num emprego maior da inteligência. Já não basta a máquina, mas sim, como complemento a ela, um homem que saiba dela tudo extrair, ou produzir novas máquinas.

*“A tese de que o capitalismo contemporâneo (a automação e o consumo das massas etc...) exigirá a elevação da qualificação média da força de trabalho, é defendida com ardor pelos defensores do capitalismo monopolista de Estado (Stamokaptheorie) e por aqueles que vêem de forma positiva o desenvolvimento tecnológico e seus efeitos sobre o trabalho e a vida dos homens”
(Paiva, 1990, p. 7)*

A lógica do capital continua a mesma, ou seja, a extração da mais valia. Porém, o capitalismo apercebe-se agora de que só a união de idéias é que pode gerar a sua essência, o lucro em si mesmo e otimizar seus resultados. Seu controle ainda é observado, mas a forma de exploração é sutil e o trabalhador não percebe como isso se dá. Só sente o ritmo do trabalho e o despotismo da ameaça do desemprego.

As novas formas de produção inspiradas no marketing de satisfação do cliente, utilizam-se da rotatividade de tarefas e da formação de células de produção, em contraposição

às estruturas rígidas do fordismo e do taylorismo. Denota-se que o mercado pressionado pela concorrência e buscando novas formas de competição, passa a uma maior exigência e através da utilização de equipamentos menos rígidos, possibilita a flexibilização da produção para atendimento mais adequado ao cliente, como resultado do livre comércio global. A flexibilidade passa a ser aplicada a diferentes formas de ajuste do trabalho no pós-fordismo com a versatilidade da produção. O modelo padronizado do baixo custo exauriu pelo novo padrão de utilidade múltipla da máquina e versatilidade do equipamento, o que corresponde à versatilidade do trabalhador. Assim, flexibilidade supõe plurifuncionalidade (Paiva, 1993).

A globalização e a macroeconomia aliadas à competitividade agressiva em escala internacional, impõem uma diminuição de todos os custos possíveis na produção, forçando as empresas a uma modernização acelerada.

As mudanças no perfil geo-político, com vantagens competitivas baseadas na qualidade e baixo custo, hoje evidenciam tendências do capital de concentrar-se em oligopólios e das empresas associarem-se, pressionando o mercado a ultrapassar fronteiras e a acentuar as defasagens tecnológicas para com os países periféricos. Tal tendência coloca à disposição dos países centrais a mão de obra barata dos países periféricos, sem contudo diminuir as taxas de desemprego como um todo. Os empregos gerados são inacessíveis para a grande maioria da população, geralmente não escolarizada.

No realinhamento da produção, a reestruturação e articulação das empresas em torno das cadeias produtivas aliadas às novas tecnologias, forçam a uma qualificação cada vez maior dos trabalhadores encaixados no mercado de trabalho, ao mesmo tempo em que provocam a extinção de algumas ocupações. As tarefas rotinizadas passam a ser desenvolvidas totalmente pela máquina, redefinindo-se a organização ocupacional dos trabalhadores.

Expande-se a terceirização, mecanismo eficaz para flexibilizar custos reduzindo programas sociais, encargos e impostos. A grande empresa, a empresa mãe, encarrega-se de pagar ao fornecedor o número de peças, as horas efetivamente trabalhadas e a produzir apenas o núcleo de seu produto, isentando-se de problemas como defeitos nas peças, absenteísmo, greves, que passam a ser problemas dos terceirizados, fragilizando em muito as relações de trabalho. Num mercado em constante mutação, o emprego tornou-se instável.

As novas formas de gestão de trabalho, como a especialização flexível e com a produção enxuta, baseadas na integração de tarefas, no emprego de uma mão de obra estável, qualificada, com alto nível de escolarização e bem remunerada, envolvendo os trabalhadores na consecução dos objetivos empresariais, superaram a organização fordista. Mas, o relacionamento cooperativo entre as empresas, através de cadeias produtivas, originaram uma rede de subcontratações e a precarização do emprego. As cadeias produtivas incentivaram também a terceirização dos serviços, diminuindo ainda mais o número de empregos e produzindo ao final delas, condições de trabalho muito piores do que as encontradas na empresa mãe, ou seja naquela que produz a essência do produto a ser vendido. Pela grande utilização da máquina agora computadorizada, ao homem restará dentro da cadeia produtiva, apenas o que ela não faz.

Fica evidente o descompasso entre a produção e o emprego, com a projeção em ordem inversa: enquanto um aumenta, o outro diminui. As altas taxas de desemprego, acabam aparecendo e as vagas decorrentes de novas tecnologias não conseguem ser ocupadas pelos trabalhadores que ficam desempregados em decorrência de atividades em extinção, na escala ocupacional.

A tese dos prejuízos do corporativismo para desbancar a segurança no emprego com a desregulação das relações trabalhistas e de que as empresas necessitam

modernizar-se para fazer frente à competição internacional, é defendida pelos liberais conservadores, quando tentam isentar-se do custo social da diminuição do número de empregos. Este aliás, é um falso retrato, ou melhor:

“um velho truque retórico dos liberais: a responsabilidade pelas desgraças causadas pela economia de mercado é sempre das vítimas.”(Belluzzo, 1996, p. 16).

A informação é redescoberta como instrumento de persuasão e mudança de comportamento, só que agora, não mais no contexto de marketing, mas como variável explicativa da modernização e do desenvolvimento das sociedades civilizadas.

Os desempregados, fruto da modernização e das inovações tecnológicas, não conseguem ser absorvidos pelo novo mercado produtor e geram uma legião de trabalhadores subordinados às flutuações da economia. A manutenção do emprego torna-se tarefa para Sísifo e aquele que não detém capital, precisa obter poder de barganha na luta pela sobrevivência, não só pela força de seus músculos como outrora, mas sim, pelo emprego da inteligência e do saber que ele incorporou.

Na busca de novas tecnologias e para multiplicar-se, o capital utiliza-se cada vez mais da máquina e cada vez menos pretende depender do trabalhador, na tendência de descartar-se do homem e encontrar certa autonomia. Os trabalhos mais áridos, que exigem simplesmente força e destreza, precisão ou capacidade de operar em ambientes hostis, tenderão a ser feitos pela máquina não para poupar o operário, mas porque a máquina como capital imobilizado não reclama, não falta ao trabalho, não reivindica ganhos salariais, não exige encargos sociais, além de produzir mais e com maior precisão. Na incontrolável busca de produtividade com economia de trabalho, o capitalismo automatizado só permite ao homem pequenas

frações de trabalho, nos serviços pós-industriais. A par dos emaranhados econômicos, a tecnologia e a modernização reduzem as oportunidades de trabalho, em ritmo dia a dia mais acelerado. Na proporção em que a máquina substitui o homem, a quantidade de trabalho que a humanidade necessita diminui e reduz o número de empregos, que também modifica suas características.

Na tentativa do desvencilhamento do trabalho, da descartabilidade do homem, da supremacia da máquina, o que não se registra é que ela entretanto, não produz conhecimento além do que, não consome. O capital apropria-se da técnica para descartar-se do homem, mas nessa tentativa de libertação, torna-se dependente da máquina e do conhecimento enquanto capacidade de trabalho humano, para controle, operação, manutenção e desenvolvimento das novas tecnologias. Nesse processo, consegue a ambiguidade e a sutilidade da exploração, com a aparência da valorização do trabalho do humano.

É neste contexto que as relações de trabalho se dão entre quem possui capital e quem vende sua força de trabalho, entre chefias e operários e determinam as relações sociais nos mais diversos níveis.

Capítulo II

Descartabilidade e desqualificação frente às novas tecnologias

*O despreparado de hoje, será o desempregado de amanhã
(Eric Forth-Secretário do Emprego e Educação da Grã-Bretanha)*

A desqualificação no trabalho passa a ser a base da dependência do emprego. Por sua vez, a dependência do emprego faz do desemprego o drama das sociedades desenvolvidas. É nesta perspectiva que pretendemos focalizar neste Capítulo, a descartabilidade e desqualificação dos trabalhadores frente aos novos parâmetros da modernidade.

1-O desemprego, a ciência do adeus

A complexidade da área socioeconômica e tecnológica gerando desemprego em massa, produz efeitos nas relações de trabalho que implicam nas relações familiares. Pelas profundidades e conseqüências, o desemprego e a

descartabilidade de trabalhadores, têm provocado estudos de especialistas de como descartar-se do trabalhador de maneira que o desvencilhamento não provoque muitos problemas.

Nos Estados Unidos, estudiosos preparam cartilhas para que as empresas, ao despedirem seus funcionários, tenham o menor número possível de problemas com a justiça e também não provoquem muitos traumas psicológicos. É a Ciência do Adeus, assim intitulada pelos que fizeram da arte do desvencilhamento do emprego, uma forma de garantir o seu próprio trabalho.

No livro *Successful Termination*, do americano William J. Morin, lançado em 1989, o autor dá instruções passo a passo de como rescindir contratos. O livro contém listas de conferências fáceis de usar e de “como fazer” e o “que não fazer” nas demissões, orientando os passos do desvencilhamento, com menos traumas para os que saem do emprego. Evidencia ainda, que o planejamento cuidadoso também reduz a repercussão negativa, alivia a consciência da empresa e uma dispensa sem atropelos pode deixar um gosto menos amargo nos que permanecem no emprego.

Sabemos que motivados quer pela ganância, quer pelas necessidades, as empresas estão demitindo aos milhões. Entre 1979 e 1995, 43 milhões de empregos foram eliminados nos E.U.A., segundo *New York Times* e de acordo com o Departamento de Estatísticas dos E.U.A. Só a AT&T fez um corte de 40.000 empregos em janeiro de 1996. (PHAN, 1996).

Nos E.U.A. as grandes corporações enxugam seu quadro de funcionários e numa ótica de modernidade conseguem até a elevação progressiva dos valores de suas ações na Bolsa de Nova York, como prêmio aos bons resultados obtidos, como ocorreu com a General Motors Corporation. Em 15 anos, ela reduziu o número de funcionários de 500.000 para apenas 315.000 e ganhou aplausos em Wall Street, com a alta de suas ações. Wall Street tornou-se a meca do capitalismo selvagem e

reforça a distorção da economia americana, quando valoriza ações das grandes empresas que para se manterem no mercado, demitem milhares de funcionários e engordam só o salário de seus principais executivos.(Sloan, O Estado de São Paulo, 25/02/96. caderno.B11).

No Brasil, mesmo na área rural, a mecanização agrícola desbanca o trabalhador. No corte da cana de açúcar, uma máquina faz o trabalho de 50 homens. No Estado de São Paulo estima-se que 30% da mão de obra rural já tenha sido substituída pela mecanização (dados do Sindicato dos Usineiros de Ribeirão Preto). As demissões são justificadas tanto pela viabilidade econômica quando alegam que pagam dois trabalhadores para obter o rendimento de um, como ainda ecologicamente, quando buscam a preservação do meio ambiente.

O setor bancário no ano de 1995, o setor bancário perdeu 60 mil postos de trabalho e em 1996, 70 mil, segundo o Sindicato dos Bancários de São Paulo. Em 1997, continuaram as demissões, pois só o Banespa até junho deste ano pretendia demitir, através do Plano de Demissão Voluntária, mais 5.000 empregados (Rocha Filho, 1997).

As fusões das corporações também elevam as taxas de desemprego, que já aparecem como causa da violência urbana. O medo do desemprego enfraquece a pressão por melhores salários, principalmente no setor industrial, analisam Oliveira e Mattoso. (1996). O número de trabalhadores contratados com carteira assinada diminuiu assustadoramente.

Os sacrifício das conquistas sociais não passam necessariamente pela modernidade, mas sim, pela forma de submissão à nova ordem econômica mundial e pelo descompromisso para com as igualdades sociais. As condições de trabalho e relações de emprego dos trabalhadores não evoluíram no mesmo ritmo que as inovações tecnológicas encontradas nas empresas. Temos que reconhecer porém, que mesmo a duras penas, estamos conseguindo manter as

conquistas da legislação trabalhista, dos direitos sociais em geral e da evolução do conceito de cidadania. Contudo, da mesma forma temos que reconhecer que isto não basta para assegurar uma equitativa distribuição dos frutos do trabalho (Leite, C.B, 1994).

A crescente massa de trabalhadores em desvantagem frente aos novos princípios da relação salarial, tem gerado uma extensa gama de problemas sociais em nosso país e a ausência dos mecanismos de proteção aos trabalhadores, (como sindicalismo forte), produz uma alta rotatividade do trabalho, tornando o mercado mais seletivo na absorção da mão de obra, baseado na qualificação e nas regras que afetam a troca de trabalho por salário” (Oliveira e Mattoso, 1996)

Os avanços tecnológicos dia a dia reinventam novos processos produtivos que alteram as relações de produção, ao mesmo tempo em que reorganizam a conjuntura ocupacional, destruindo e inventando novos postos de trabalho. Na descartabilidade do homem e na busca de sua substituição, alguns setores têm demonstrado ser mais vulneráveis frente à força do capital. O setor bancário é um deles. O número de demissões é cada vez maior, prenunciando o fim da profissão bancária com a instalação do banco virtual.

Quando ainda não informatizados, os bancos mantinham para a contabilidade de cada agência, grande número de funcionários com conhecimento na área contábil. Zelavam pela aparência e responsabilidade deles, dentro e fora da instituição, subvencionando a construção de clubes para elevar o status social da categoria, pois sabiam da importância de uma imagem séria e eficiente calcada em seus recursos humanos. Hoje a imagem de eficiência é passada pela informatização, pois quanto mais informatizado, mais eficiente frente à concorrência bancária.

Os resultados econômicos da empresa implicam na agilização da máquina administrativa e redução dos custos operacionais, na busca de estratégias para manutenção dos índices de alta rentabilidade. Conseqüentemente, a microeletrônica encontrou campo fértil para se desenvolver e impulsionou a substituição do bancário pela automação, como estratégia de concorrência. A integração das grandes redes de comunicação, a velocidade da informação e a centralização dos resultados para análise com fins estatísticos são fatores decisivos para alcançar aumento de produtividade.

Em pesquisa que realizamos com quinze bancários desempregados, todos residentes em Taquaritinga e que por muitos anos exerceram a função de caixas em instituições bancárias públicas e privadas, pudemos observar a sutilidade do desvencilhamento como meio de lucratividade. Entrevistamos homens (09) e mulheres (06) de um total de 164 bancários que foram demitidos nos últimos 10 anos, em Taquaritinga. (dados das próprias agências). Porém, por questões de limitação aos objetivos propostos, não nos detivemos às atividades abrangidas pela gerência ou outras da área administrativa do banco. Nossa análise focaliza-se nos caixas bancários especificamente.

Dos entrevistados, todos referem-se com saudosismo aos tempos áureos onde ser bancário era sinônimo de honestidade, seriedade, onde gozavam de status social. A angústia e a insegurança dos que permanecem no emprego, é sentida quando se apercebem cada vez mais da diminuição do número de colegas à sua volta. Todos os entrevistados (100% deles) ressentem-se da descartabilidade de que foram vítimas e de sua substituição pela informática, pois percebem que apesar do grande enxugamento de pessoal, o banco continua funcionando da mesma maneira, ou ainda, com maior eficiência.

Como disse uma das entrevistadas:

“Éramos 52 há dez anos atrás. Hoje a agência tem 12. Fico arrepiada, pois a profissão está em extinção. Acredito que seja a mesma situação em todas as agências. ”

Como por ironia, a revolução microeletrônica substituiu o operário na busca da modernidade com o aplauso do próprio trabalhador, quando ele próprio não consegue negar os benefícios concedidos à parcela da sociedade que tem acesso aos progressos do desenvolvimento tecnológico. Este fato é facilmente comprovado no dia a dia da própria classe trabalhadora, quando em uma fila de caixa de banco, o trabalhador, com tempo escasso para seus afazeres domiciliares e profissionais, admite que o caixa eletrônico facilita sua vida, mesmo percebendo que para cada caixa eletrônico ativado, no mínimo, algumas funções bancárias foram desativadas e o número de empregos diminuídos.

No declínio da profissão, os bancários são unânimes em apontar a automação como causa principal. Alguns deles assim se manifestam:

“Se a gente pensar no grande enxugamento que houve no banco e que o banco continua funcionando da mesma maneira, podemos dizer que fomos substituídos pela máquina.”

“Quando instalaram o terminal novo aqui (na agência), um outro colega disse: Aí chegou mais um caixa, mais um contratado da agência.”

“Acho que quem inventou o computador foi algum louco que não percebeu que ficaria sem emprego.”

“Antes o caixa era o cartão de visita do banco, hoje você não ouve mais isso.”

Mas a descartabilidade no setor é tendência mundial. Nos Estados Unidos, o First National Bank de Chicago

chega a cobrar uma multa de quem vai até ao banco mais do que cinco vezes. A partir daí são cobrados três dólares por visita. O banco orienta o cliente para que peça talão de cheques por telefone, transfira o saldo de uma conta corrente para outra por computador diretamente de sua residência e retire dinheiro no caixa eletrônico vinte e quatro horas.

Em tempos de inflação o sistema bancário lucrava aplicando dinheiro que o cliente deixava na conta corrente. Hoje, com a economia estabilizada tem que reduzir custos para garantir lucros. O objetivo é diminuir número de funcionários e de agências. Um cliente que vá ao caixa para depositar ou descontar cheque custa em média dois reais ao banco ao passo que a mesma transação eletrônica custa vinte centavos. Assim interessa diminuir o movimento nas agências, mesmo tendo que investir muito. Para o cliente, esta situação também é interessante: foge das filas e economiza tempo. No Brasil, 50% das operações bancárias são feitas em caixas eletrônicos. A automação esvazia agências, libera tempo dos clientes, mas tira o emprego de 120.000 bancários em cinco anos. (Menconi e Sorima, Revista Veja, agosto/96).

Pela lógica do capital, calcada na demanda - concorrência e eficiência- em leis de mercado caracterizadas pelo poder de barganha, em menores preços e melhor qualidade para desonerar o produto final, procura justificar-se toda tirania e despotismo do capital enquanto sujeito definidor das necessidades humanas, com claras evidências dos prejuízos aos setores mais fracos da sociedade.

Dentre as mulheres por nós entrevistadas, algumas foram demitidas anteriormente que os homens. Quando questionadas sobre como sentiram-se ao serem descartadas, responderam:

“Depois de 20 anos, o que vou fazer? A idade é um problema, ainda mulher? O que você vai pôr no seu currículo? Bancário? O que você sabe fazer? Eu penso muito nisso. Não me sinto preparada.”

Ao custo trabalho e conseqüentemente do emprego, têm sido atribuídos todos os transtornos e contratempos das empresas. Isto demonstra a parca visão do empresariado ao não analisar os outros elementos de significância envolvidos na competitividade e que podem ser buscados fora das empresas. Reduzir custos da produção em cima dos salários e dos benefícios sociais do operariado tem sido a única tônica defendida atualmente. Porém:

“apontar o custo do trabalho como elemento relevante em um país de salários miseráveis revela, uma vez mais, a tentativa sob falsos argumentos, de retroceder nas poucas conquistas sociais existentes no país” (Pochmann e Santos, 1996).

O que diferencia os países, neste aspecto, é o fato de a estratégia de reestruturação produtiva em alguns deles, basear-se em investimentos tecnológicos com qualidade de produtos, enquanto outros, levam em conta só os custos, permitindo que a competitividade não se faça necessariamente pela qualidade. Desta maneira, os efeitos negativos da globalização são aqui bem mais profundos, demonstrando a ausência de investimento de políticas públicas em capital humano e falta dos aparatos sociais que os países centrais desenvolveram para garantir dignidade aos excluídos e amortecer os grandes impactos. Diferentemente, a Itália, o Japão, a Suécia, mesmo resguardando suas especificidades, conseguiram se modernizar preservando as garantias sociais mais importantes.

Alguns dos entrevistados, assim se referiram quando perguntados sobre as razões que provocaram a descartabilidade de funcionários:

“É horroroso. Eles preferem aplicar o dinheiro em máquinas, porque máquina não fica doente, funcionário fica; a mulher gestante dá gasto para o banco. O funcionário fica com estresse, tira licença.”

“É como se eu fosse uma folha de papel que fosse jogada no lixo. Não me deram nem bola, eu sou um número para eles. Quando chegou no fim da tarde, depois que eu tinha trabalhado o dia inteiro morrendo de dor(de cabeça), mas sorrindo para os clientes, o chefe chamou-me e disse que não precisava mais dos meus serviços, que tinha que assinar a dispensa. É humilhante. Quando você põe a capa na máquina, eles mandam assinar a dispensa e os termos da carta, então, sem nenhum respeito.”

Seria ótimo conseguir libertar o homem dos trabalhos mais árduos e estafantes, se a par disso, fosse garantida sua sobrevivência com qualidade de vida. No entanto, a bem sucedida união da eletrônica com a informática, provoca pesadelos e no lugar de dar ao homem o sonhado aumento de tempo para o lazer, trouxe o desemprego institucional numa avassaladora atitude de interromper carreiras, destruir sonhos, espalhar a miséria.

A insegurança e incerteza da continuidade no trabalho, fazem com que, antes mesmo de serem despedidos já sintam os problemas do desemprego. Vejamos as colocações:

“O funcionário está estressado, porque há um ano atrás com essa onda de desemprego, de fecha, não fecha (referindo-se ao Banespa) desgastou-se muito...”

As demissões em massa nas grandes corporações, pressionam o trabalhador e o desestimulam a lutar por melhores salários. Tornam os assalariados mais frágeis frente à voracidade do capitalismo e inculcam a ideologia do trabalho que tem por suposto que quem trabalha bem tem sucesso social e o que

não é bem sucedido é o causador de seu próprio mal (GORZ, 1991).

A globalização trouxe consequências como a subordinação real dos países emergentes aos interesses político-econômicos dos que manejam o capital global. Assim, a reprodução do capital pretende depender cada vez menos da força do homem mas, necessita do conhecimento ao apropriar-se da técnica embutida no maquinário e ao incorporar o conhecimento para transformá-lo em lucro.

Três dos entrevistados (20%), apresentam problemas de saúde relacionados com a LER (Lesão do Esforço Repetitivo), por excesso de movimentos repetidos durante muitos anos, o que torna ainda mais sofrida a sua demissão. Este depoimento que tomamos a liberdade de reproduzir grande parte, traduz o desespero de quem por muitos anos dedicou-se à profissão e agora sente-se excluído de seu ambiente de trabalho:

“Eu reclamava muito da dor, mas nunca faltei um só dia, nunca faltei por doença apesar de sofrer de fortíssimas dores de cabeça, principalmente das quintas-feiras em diante, quando já havia trabalhado 4 dias na semana. Meus fins de semana eram na cama, tomando injeções na veia para passar a dor. Eu passava de 800 a 1.000 cheques no caixa. Virava de um lado para digitar a conta e de outro para passar o cheque na leitora, durante 15 anos. Adquiri uma lesão na coluna cervical de tanto virar a cabeça e ainda por cima, mandaram-me embora... Tive uma lesão física, mas ainda não sei até que ponto comprometi minha cabeça. Faz seis meses que estou desempregada, mas ainda à noite, quando durmo só sonho com números.”

Pelos depoimentos percebemos os sentimentos de saudosismo, de ressentimentos pela descartabilidade sofrida, sem o menor respeito à pessoa humana após anos de trabalho. Só recentemente, no Banco do Brasil têm sido apresentadas palestras de psicólogos aos funcionários, com vídeos para diminuir os impactos do Plano de Demissão Voluntária.

Mas descartados pela instituição, como se situam os caixas bancários frente aos parâmetros de qualificação exigidos pelo mercado de trabalho?

2-A desqualificação dos caixas bancários

Nesta parte do capítulo vamos analisar a função de caixa bancário e seus reflexos sobre a qualificação dos trabalhadores dos bancos, com os elementos levantados em pesquisa, para demonstração da idéia de que a atividade mental repetitiva e limitada a poucas tarefas, acabou por desqualificá-los. Detivemo-nos portanto, em um recorte da atividade bancária, sem situá-la no contexto da agência como um todo.

Sabemos que alguns segmentos de trabalhadores, apresentam maior desvantagem em relação a outros, quando, despreparados, vêem suas funções serem extintas e ocupadas por novas tecnologias. O setor bancário é um deles. O desgaste do trabalho mental rotinizado, após longos anos de trabalho, acabou por levá-los, especialmente os que executaram por anos a fio os serviços de caixa e com excessão dos poucos que desfrutam dos cargos de gerência, a perder a qualificação que antes possuíam.

A rotinização das tarefas mentais no trabalho abstrato, leva a uma forma cruel de desqualificação. Se na rotinização das tarefas manuais o indivíduo deixa de utilizar sua capacidade como um todo, no trabalho mental repetitivo e

limitado a algumas tarefas rotinizadas, o trabalhador sente sua capacidade produtiva diminuída pela dificuldade de maior flexibilidade mental, de capacidade de abstração, comunicação e capacidade crítica em relação ao processo produtivo, exigida nos novos parâmetros de qualificação, nos novos postos de trabalho. Além disso,

*“ Para alguns setores essas novas tecnologias representam também, aumento do desgaste, sobretudo mental”.
(Neves, 1992)*

Por contradição, o capital que fez da desqualificação, da negação ao conhecimento, a sua maior arma, agora passa a exigí-lo nas relações de troca, ou seja, exige qualificação. Do trabalhador será exigida capacidade, traduzida como conhecimento, capacidade de abstração e flexibilidade mental. Em suma, será exigida competência.

É quando então, que uma grande massa de trabalhadores, vê-se diante do dilema: como enfrentar um mercado de trabalho cada vez mais competitivo e exigente, se de tanto reproduzir atividades mentais rotinizadas, sente dificuldade em criar, de maior flexibilidade e de se adaptar às necessidades da modernização?

A demanda por eficiência e o acirramento competitivo no setor bancário, colocaram a imagem de modernidade centrada muito mais na máquina, na informática, do que no homem em si. Isto provocou a otimização daqueles que permanecem empregados com redução dos tempos improdutivos, como também exigiu ajustes que criaram mecanismos para implementar a descartabilidade de muitos deles.

A introdução das Centrais de Processamento de Dados nas redes bancárias com automação dos serviços de atendimento ao público, como serviço “24 horas” e caixas

automáticos, interferiram diretamente no serviço dos caixas. Até início dos anos 80, o caixa lidava com um número grande de papéis e realizava um conjunto de operações, como vender seguros, fazer aplicações, como se fosse um vendedor de produtos do banco, além de verificar saldos, efetuar lançamentos, enfim atender a diversas necessidades do cliente. Para Roque Silva (1991, p.126):

“... ele tinha o seu conteúdo enriquecido, na medida em que passava a realizar o conjunto de operações necessárias ao cliente.”

Com os terminais “on-line”, as operações passaram a ser feitas diretamente no terminal, sem necessidade de papéis na retaguarda e com os resultados sendo armazenados diretamente no computador central. Essa alteração desempregou grande número de digitadores que faziam os lançamentos das informações e também diminuiu a necessidade de pessoal de retaguarda, provocando o enxugamento do quadro de pessoal. O trabalho do caixa passou a ser intensificado, pelo contato autoritário com o terminal de vídeo que o obriga a ficar sentado a sua frente do início ao final de sua jornada diária. Como todo lançamento é feito diretamente no terminal de vídeo, todos os dados necessários ao seu trabalho aparecem no visor e o caixa passa a depender somente do terminal. Já não precisa se deslocar para buscar dados.

O ritmo do trabalho passa a exigir muito mais controle e disciplina. Cada lançamento é registrado e armazenado na central e no final do dia a máquina consegue registrar quantos lançamentos foram feitos, qual o tempo de utilização da máquina, fornecendo uma estatística precisa dos tempos mortos da atividade de cada caixa bancário (Silva, 1991). Esse resultado é lançado em um gráfico que registra o dia a dia da produção do funcionário, o que impulsiona a produtividade através da pressão das chefias.

Neste contexto, o receio das demissões e a pressão das chefias por maior índice de produtividade, associadas às pressões das filas, tornam a jornada de trabalho do caixa muito mais intensa e desgastante, privilegiando a aliança entre a redução dos tempos improdutivos e a ideologia da qualidade ou da excelência empresarial. Cada vez mais o número de autenticações é aumentado, uma vez que:

“Em 1987 o número de autenticações exigidas por caixa era 120 por dia na capital e 210 no interior.(No interior os bancos abrem das 10:00 às 16:00 e os caixas permanecem toda a jornada no guichê). Hoje, exige-se 160 e 240 respectivamente”.(Roque Silva,1991, p.128).

Mas um de nossos entrevistados, acrescenta ainda mais:

“Existe cobrança para as autenticações, pelo menos para a média de 240 para 5 horas de serviço. Aumentou muito o número de toques.Hoje você pega uma guia para digitar, tem 7 ou 8 campos, a sobrecarga nos nervos é grande.”

Dos entrevistados, todos demonstram traços das sequelas deixadas pela rotinização das tarefas bancárias. Sentem-se desqualificados,(100% deles), sem capacidade de abstração e de flexibilidade mental frente aos novos parâmetros de qualificação exigidos nos modernos postos de trabalho criados pelas tecnologias, como fica demonstrado nas falas abaixo:

“Quando a gente brincava no banco, dizia que se fosse colocado um macaco para fazer o que a gente fazia, ele faria do mesmo jeito. Bastaria um mês ou quinze dias de treinamento. Era questão de treinamento, não de aprendizado.”

Só sei contar dinheiro. nem somar e dividir não sei mais sem a máquina... preciso aprender o que esqueci.”

“Fiquei muito limitada porque parece que tenho uma parede à minha frente. O mundo passou por 15 anos e eu não vi. Só tenho na cabeça número de conta de clientes, nenhuma informação boa.”

A rotina diária do cotidiano é desgastante e não permite avanços ou estímulos para aprendizados mais ricos do que o armazenamento de números, como diz uma delas:

“Ficava noites inteiras com os olhos abertos quando tinha mudanças no sistema. Se você chegar na fila do banco, você não vai esperar o caixa consultar o catálogo de códigos para atender o seu problema. A gente tem que decorar e se adaptar às máquinas. Fiquei sem dormir de tanta informações que tinha, guardadas na cabeça. Só números e códigos.”

“Tenho que reaprender tudo, começar do zero, reaprender matemática, português. Você acha que sei escrever um trecho?”

“Tenho muitas dificuldades. Já não sei fazer contas, dependo totalmente de calculadoras. Sinto-me como um robzinho que foi descartado quando não mais servia. Usaram-me o tempo todo. Não consigo nem redigir uma carta para alguém, não tenho idéias boas, nem raciocínio rápido. Você não tem visão de outra coisa, só daquilo. Fiquei parecendo uma boba. Também pudera, você sabe o que são 20 anos num guichê, só digitando números?”

Todos os entrevistados deixam claro que quanto à aplicação dos conhecimentos adquiridos durante os anos de atividade bancária, eles só se aplicam ao próprio setor e às vezes, nem mesmo a outros bancos, pela especificidade do serviço, conforme esta resposta:

“Você dá o sangue por uma empresa e depois vê simplesmente te cortarem e acha que não vai conseguir emprego porque ficou a vida toda nisso. Como o desemprego é grande, a gente entra em pânico. Eu, principalmente, entrei em pânico. Só chorava, achava-me inútil, perdida, sem campo para trabalhar. O que se aprendeu só serve para o banco.”

“Até mais ou menos quinze anos atrás um funcionário do Banco do Brasil quando se aposentava, era chamado para trabalhar em outras empresas particulares, era requisitado. Hoje, com a desvalorização desse profissional, não. Os requisitos não

são mais os mesmos. O que se aprende no banco não serve para outras áreas, sei lá, é muito complicado.”

Embora não de maneira uniforme, alguns (20% deles) duvidam da própria capacidade de aprender, conforme citado:

“Eu acho que não aprendo mais. Só não sei se o desempregado conseguirá aprender (...) é muito difícil.”

A utilização da técnica por si só, sem uma visão do conjunto da realidade em suas dimensões no processo de trabalho, não permite a compreensão da tecnologia utilizada e nem o efetivo entendimento do mundo do trabalho. Por conseguinte, o controle deste trabalhador não se dá pela fome, mas pelos horizontes estreitos e alienados oferecidos pela lógica consumista. Sobrevivem assim, apesar de todos os recursos tecnológicos à disposição da humanidade, o sentimento da impotência e da incerteza quanto ao futuro.(Machado, 1994)

A subdivisão dos caixas em guichê para “cheque especial”, para não clientes, bem como no atendimento de empresas, consegue deixar ainda mais parcelado e monótono o trabalho de cada um e visa ainda a maior produtividade. São horas sob a pressão das filas dos clientes, que se restringem a um atendimento individual mas que não permitem diálogo com qualquer um deles. Seus olhares forçam-os à disciplina e ao controle. Percebe-se pelas respostas da maioria deles:

“Na frente fica a fila dos clientes que quer que se ande rápido, sem conversar e ainda mais o medo que a gente tem de errar e ter que pagar no final do dia.”

“Às vezes, nem olhava para o cliente, não dava tempo. O pessoal da fila reclamava quando a gente parava um minuto para conversar com a pessoa que atendia. É uma tensão violenta porque a fila é muito grande, principalmente em dias de pagamento e ninguém quer perder tempo em fila. No final da tarde já nem enxergava os números direito...Eu me sentia pressionada o tempo todo.”

“Aconteceu-me uma coisa interessante: eu estava atendendo uma senhora e tive que lhe explicar diversas vezes, porque ela não entendia. De repente saiu um senhor da fila e disse assim: acabou o assunto aí?”

“A fila única é benéfica para o cliente, mas acaba com o coração do caixa..Apesar da pressão você tem que atender bem e existe a pressão da administração. Você tem que atender bem quem está ali na sua frente, mas tem que se preocupar com quem está esperando também. São 3 preocupações constantes: com o cliente que está no caixa, com aquele que está te olhando fixamente da fila e com a cobrança da administração. É muito sofrido ser caixa.”

Com o dever de pagar, receber e proceder às autenticações, que não são mais do que dados a serem digitados, o caixa sofre também a pressão para que “venda” produtos do banco. A venda dos seguros e aplicações é cobrada pelos chefes no final do expediente. Mas a pressão das filas, desencoraja o caixa a fazer papel de vendedor. Mesmo assim, os critérios de demissão incluem relatórios que demonstram quanto cada um produziu em autenticações e em vendas. Um dos entrevistados assim se pronunciou:

“Quem interessa mais para o banco: um que não consiga vender produtos no caixa, ou aquele que consegue vender fazendo as autenticações? Isso conta para os critérios de demissão. Já cheguei a fazer muita hora extra para ensinar controle de caixa aos colegas, mesmo tendo sido avisado pelo chefe de que não receberia nada por isso”.

Fundamentalmente, as inovações da terceira revolução industrial produziram grande número de desempregados que não conseguem ser absorvidos nos novos postos de trabalho, gerados pelas novas tecnologias. O tempo de espera por recolocação é muito grande e geralmente em postos secundários da economia, com salários mais baixos, como

vendedor de doces, balconista em lojas. A grande maioria continua desempregada. No entanto todos têm no mínimo, 2º grau e eram qualificados.

O pragmatismo e rotinização das atividades, objetivando o economicismo, deixam a ergonomia em segundo plano, para buscar a produção máxima a ser vendida com tempo e energia de vida, alcançando a otimização do dispêndio energético, para a minimização dos custos de funcionamento. (Signini, 1988).

A ética da solidariedade tem sido constantemente substituída pela ética da eficiência (Belluzzo, 1996), e o individualismo e a concentração de riqueza vêm castrando os sonhos de igualdade, de cidadania e tolhendo as alternativas democráticas e coletivas. Pois,

“ Em nome da concorrência e graças ao debilitamento de formas de organizações coletivas (sindicatos, partidos, organizações comunitárias, etc), manifesta-se uma maior indiferença e crescente intolerância em relação aos excluídos que a economia continua a criar, sobretudo nas grandes cidades.” (Oliveira e Mattoso, 1996, p.32).

Os bancários entrevistados queixam-se do desconforto da profissão pela pressão das filas e expõem problemas de saúde. Alegam que ser bancário, não é profissão e que não têm qualificação para nenhuma outra profissão, porque as tarefas exercidas no banco só servem para a atividade bancária de um único banco, uma vez que cada instituição financeira tem exigências diferentes:

“Fiquei muito limitada, porque parece que tenho uma parede na minha frente. O mundo passou por quinze anos e eu não vi. Só tinha na cabeça números de contas de clientes, nenhuma informação boa. Só números e códigos. Mande-me fazer uma conta de vezes ou de dividir. Eu não sei mais, não faço”.

“Você sai do banco e o que você é? Nada. Você é bancário e não consegue aplicar os conhecimentos do banco.”

Pelo excesso de controle e pela monotonia da rotina por longos anos, perderam a capacidade de criar. Com os terminais “on-line,” o trabalho bancário passa a ser muito mais controlado e especialmente os caixas bancários, sofrem com a precisão da máquina que registra o número de autenticações e o tempo efetivo que o equipamento esteve sendo utilizado. No final do dia, as chefias têm as estatísticas que totalizam o número de clientes atendidos e o tempo dispendido por cada caixa no atendimento no balcão.

“A liderança é tratada como subversão aos valores, inclusive a nível de alguns bancos conterem cartilhas com normas e condutas escritas para o ambiente de serviço e de como devem ser com relação à vida social.”

“Se você não tiver um pouco de jogo de cintura, nem a vida você consegue enxergar direito. Até em casa comecei a ficar muito metódica, chata. Minha família reclamava.”

O controle excessivo e a disciplina social, fazem com que o indivíduo fique impedido de descontextualizar-se, passando a ter uma visão de mundo e ordenação das atividades voltadas unicamente para a instituição que se apropriou de sua individualidade e ideologicamente lhe impôs um modo de vida, como afirmam alguns deles (60%):

“O banco proporciona clube, mas você só tem contato o tempo todo com o colega do banco, que é bancário também e quando sai no final de semana, como não tem dinheiro, é obrigado a ir ao clube do banco e ter o mesmo contato com outros bancários. É um círculo fechado... A pessoa demora a se situar na vida novamente, em função dos horários a que ela estava acostumada e da mecanização do que executava, chegando ao ponto de continuar com a rotina que cumpria quando estava no banco, mesmo depois de ter saído.”

“Quando você tem uma rotina muito grande de vida acaba se acomodando mais, é derivado do padrão de vida que você tem que levar, dos controles que existem informalmente em cima da gente no

ambiente de trabalho e fora dele, já que nos momentos de lazer você é entre aspas, controlado, você vai a um clube que também é extensão do seu ambiente de trabalho.”

“Os aposentados do banco, não conseguem viver fora do ambiente bancário mesmo depois de aposentados, tamanha a limitação, a rotinização a que foram submetidos. Eles vão todos os dias ao banco, lêem as instruções, como se estivessem trabalhando, tamanha a obsessão pelo banco. Tem até uma sala para eles, em Ribeirão Preto. “

Os entrevistados percebem as sutilidades do controle, mas não além de seu restrito campo, ao tentarem visualizar a complexidade do mundo do trabalho.

Os problemas do trabalho, certamente, transcendem o âmbito de cada nação e projetam-se no emaranhado mundo das relações entre os países ou da nova ordem econômica mundial. Envolvem muito mais que maquinaria e avanços tecnológicos por si só, se observarmos que este processo faz parte de um jogo de forças que age e que sofre as pressões da própria luta.

Vivemos um paradoxo: a necessidade de se racionalizar recursos, o racionalismo da produção, mas ao mesmo tempo o incentivo ao consumo e ao desperdício na escala de uso. É a difícil tarefa do revés, na complexa lógica do capitalismo moderno, que acaba por determinar as regras que afetam as relações de troca no mercado de trabalho e enfraquecem o poder de barganha dos mais fracos em benefício de poucos, aprofundando o abismo da exclusão social. As regras definidas pela sociedade, muitas vezes impedem-nos de enxergar para além delas. Nesse caso:

“ Somos induzidos a pensar dentro de uma lógica definida, que não é ditada por leis de mercado, mas sim, regida por mecanismos sutis de controle social” (Decca , 1982, p.13).

Para viabilidade das decisões e maior disciplina, a centralização das informações apoiadas na automação, propicia à gerência uma forma de gestão que integra a modernidade do processo produtivo às necessidades de rentabilidade com qualidade, mas que deixam em desvantagem o trabalhador bancário. O aumento de produtividade é obtido muito mais pelo medo do desemprego, do que por aplicação de métodos e técnicas de gerenciamento.

Os critérios de promoção no setor bancário são citados mesclando situações de apadrinhamento e meritórios, evidenciando saudosismo pela época em que vislumbrava a possibilidade de promoção e de carreira bancária.

O enfraquecimento do sindicato pela ameaça constante de desemprego e pela perda do poder de barganha, com o não atendimento às reivindicações salariais, desestimulou a categoria, que tem hoje como maior objetivo, a manutenção do emprego. Mas, reunindo a idéia de modernidade à de eficiência, apoiada na ideologia da qualidade com menores custos, a automação bancária tende a suprimir o trabalho humano, em busca do banco virtual.

Pelas entrevistas registradas podemos deduzir que pelos diversos ângulos suscitados, as atividades dos caixas bancários que não acrescentam conhecimentos aos já incorporados pelo trabalhador e que além disso a limitação das atividades ao longo dos anos, acaba por desqualificá-los. Percebemos que a qualificação tende a exigir que haja uma sólida base de conhecimentos incorporados pelo trabalhador, mas que a tarefa desenvolvida no posto de trabalho, para que seja uma tarefa qualificante, deverá utilizar-se desses conhecimentos e acrescentar outros novos. Sem a aplicação dos conhecimentos incorporados e sem aquisição de novos outros, fatalmente o trabalhador perderá sua qualificação e conseqüentemente seu poder de barganha. A qualificação passa então pela qualificação do posto de trabalho, uma vez que se o

posto de trabalho for desqualificante o trabalhador ficará desqualificado.

Na diferenciação entre qualificação do posto de trabalho e qualificação do trabalhador, conclui-se que embora separados em função de uma análise teórica, na prática o cotidiano leva a uma simbiose entre os dois, cujo resultado pode nem sempre ser vantajoso para o trabalhador.

A desqualificação e a descartabilidade aparecem assim, como principais categorias emergentes da pesquisa.

Neste contexto, qualificação e requalificação passam a ser peças fundamentais tanto para a manutenção, quanto para o combate ao desemprego.

Capítulo III

A Qualificação de Trabalhadores

Como até agora nos referimos à desqualificação dos trabalhadores, neste capítulo falaremos da qualificação necessária a eles, enfatizando o conhecimento em seus aspectos de educação formal e não formal, como parte da competência necessária para as relações de troca.

A questão da qualificação, do conhecimento dos trabalhadores torna-se muito séria quando percebemos que ela é parte essencial da formação da competência profissional, quando ela minimiza o desemprego e quando passa a embasar a construção da cidadania do conjunto da sociedade. Senão, vejamos.

1-A qualificação necessária

Como já foi discutido, as mudanças ocorridas na base técnica e organizacional da produção nas empresas ocasionaram profundas e rápidas transformações que atingiram

todo o mundo do trabalho, especialmente aos menos instruídos. As formas de distribuição das tarefas trouxeram como consequência um conjunto de mudanças econômicas, políticas e sociais que se propalaram rapidamente pelo mundo. A complexidade da realidade, porém, leva-nos a ponderações quanto à influência também de outros processos que além da técnica, fazem-nos reconhecer que a realidade social implica em muitos outros fatores para sua construção. Pela necessidade de qualificação, não passam só os problemas de mercado de trabalho, mas uma gama de fatores que acaba por influenciar a dinâmica da sociedade como um todo.

Quanto maior a taxa de desemprego, maior o contingente de reserva, menor o poder de reivindicação, maior o tempo de procura, maior a ampliação das desigualdades sociais, da pobreza e da exclusão. Quanto maior a desqualificação, também é maior o tempo de espera por novo emprego.

Segundo Campos (1996), as exigências de escolaridade maior, tanto para os desempregados, quanto para os candidatos ao emprego, tornam mais seletiva a absorção da mão de obra. O trabalhador pouco instruído perde espaço, a colocação é cada vez mais difícil e os salários cada vez menores. Para receber um rendimento médio de R\$ 1.210,00 (já transformado em moeda atual) na Grande São Paulo, bastava a um empregado ter em 1988, o 1º grau completo. Em 1995, para obter o salário médio de R\$ 890,00 ele já precisava possuir o 2º grau completo, de acordo com os dados levantados na Grande São Paulo, em estudos feitos pelos economistas Edgard Luiz Alves e Fábio Veras, do Instituto de Pesquisas em Economia Aplicada (IPEA), órgão do Ministério do Planejamento, também citados por Campos (1996). A elevação de exigência de maior escolaridade, pode ser observada e está relacionada com os diferentes estágios do processo de reestruturação tecnológica e organizacional. A parcela de analfabetos ativos na economia declinou de 6,1% para 5% de 1988 a 1995 e observa-se forte redução na participação dos ocupados, dos trabalhadores que não concluíram as quatro primeiras séries do primeiro grau do ensino fundamental e de

maior índice do percentual de ocupados que possuem pelo menos o 2º grau completo. Vejamos a tabela adiante:

Evolução do Grau de Escolaridade dos Ocupados

(em %)

Escolaridade	Ano 1988	1990	1994	1995
Analfabeto	6,1	4,99	4,64	5,03
1º grau incompleto	18,04	17,84	15,67	15,87
1º grau completo	11,41	11,79	12,36	12,20
2º grau incompleto	5,37	6,06	6,64	6,81
2º grau completo	11,77	13,03	15,55	16,29
3º grau incompleto	3,68	3,99	4,28	4,28
3º grau completo	8,56	9,61	12,14	12,27

Fonte: SEP,SEADE/DIEESE (O Estado de São Paulo, 04/08/96,Caderno B, 4)

Percebe-se que se a classe operária é dependente do emprego, em contrapartida, as exigências de escolaridade aumentaram, o que torna ainda mais dramática esta vinculação.

Sabe-se que tecnologia é fruto da ciência aplicada, da utilização de conhecimentos científicos. Consequentemente, envolve maior escolaridade, mais educação, mais qualificação. Mas se a modernização consegue produção cada vez maior com gradual eliminação do trabalho humano, prevê-se uma sensível diminuição do número de empregos, dada até a longevidade maior do ser humano e as taxas de natalidade em crescimento. A falta de qualificação torna-se então, um sério complicador na manutenção do emprego.

Machado (1994), quando analisa o impacto da atual revolução tecnológica sobre a sociedade contemporânea em relação ao homem enquanto força produtiva, conclui que a nova tecnologia da informação muda as bases da produção social, quando incide sobre os processos de produção. Mas, que em contrapartida uma parcela de trabalhadores que tem acesso à programação necessita de maior qualificação para o trabalho, enquanto outra, restrita à preparação e vigilância de equipamentos, não conseguirá resolver plenamente o problema do trabalho repetitivo e enfadonho, como aqueles que observam alarmes, painéis, etc. Ainda, comenta que, a médio e a longo prazos, espera-se uma modificação significativa na estrutura ocupacional, uma vez que algumas funções vão se extinguir e outras, reduzir o volume de trabalhadores nelas empregados.

Os estudos e publicações mais recentes sobre a redistribuição dos trabalhadores no mercado, pelos diversos setores de atividade, demonstram que a indústria expulsou mão de obra, enquanto os setores de serviço absorveram parte do contingente que saiu das fábricas e que houve uma diminuição da participação dos operários menos instruídos nas taxas de empregados. Disto resulta o enfraquecimento de grande parcela de trabalhadores.

Sabemos também, que o impacto das novas tecnologias sobre o trabalho e a qualificação profissional, bem como suas formas de utilização, podem sofrer variações, dependendo das estratégias políticas adotadas, das formas de organização de resistência dos trabalhadores; que podem provocar impactos sociais maiores ou menores, mas diferenciados, não se restringindo à redução dos direitos e encargos trabalhistas para reduzir os custos da produção, na busca de maior competitividade em consonância com o dogmatismo neoliberal.

Mattoso (1994), acrescenta que além da instabilidade e da desordem econômica internacional, a terceira

revolução industrial tem ocasionado a fragmentação e desestruturação do trabalho, ao provocar na sociedade o aprofundamento das diferenças entre os trabalhadores, quando uma categoria, como resultado dos requisitos tecnológicos é mais escolarizada, participativa, polivalente, portanto favorecida, em contraposição à grande massa de desempregados, desqualificados da produção fordista, que não conseguem se inserir no mercado de trabalho de forma competitiva. Acrescentamos que além de não se inserir, esta parcela não consegue se manter nos postos de trabalho.

Tais condições aprofundam as diferenças dentro da própria classe trabalhadora, ao hierarquizar e dividir ainda mais os trabalhadores, produzindo um segmento com capacidade ampliada e valorizado em seu conhecimento técnico individual e o outro que marginalizado, é cada vez mais excluído econômica e socialmente.

Conseqüentemente, num mercado tão competitivo e seletivo, o trabalhador desqualificado e desempregado, sente-se impotente, descartado. Os níveis de desemprego provocados pelo novo contexto sócio-econômico, fazem com que a classe operária seja cada vez mais enfraquecida e desprotegida na luta pela valorização do trabalho frente ao capital, abafando conflitos e mantendo a hegemonia das classes sociais e uma ordem política consentida.

A Espanha registra atualmente, a maior taxa de desemprego da Europa, 22,7%, sobre a força de trabalho. Mais recentemente apresentou pequena reação positiva, mas em números absolutos o total de desempregados na Espanha chega a 3,43 milhões de pessoas. Na França, 12,7% e na Alemanha, 11,3%. Na Grã-Bretanha, a taxa de desemprego vem caindo há seis anos, fundamentada em uma política onde muitos ganham pouco, mas ficam empregados, mesmo as empresas tendo mais liberdade para admitir e demitir. Eric Forth, Secretário do Emprego e Educação da Grã-Bretanha, afirmou que os dois

ministérios se agruparam porque o despreparado de hoje, será o desempregado de amanhã (Tamer,1997).

Na sociedade pré-industrial, a força de trabalho predominante era a escrava. No Brasil, em especial, com a expulsão do homem que trabalhava no campo, a qualificação adquirida pelo conhecimento agrário, passado de pai para filho, perdeu-se com a fixação do trabalhador na periferia das grandes cidades. Sem qualificação, sem escolaridade, sua única opção é o trabalho parcelado e menos exigente da produção mecanizada. Seus descendentes, fruto do mesmo círculo vicioso, mesmo que queiram retornar ao trabalho agrário, já perderam essa tradição e o conhecimento para com a terra, só lhes restando a marginalização da sociedade industrial, vez que lhes foi negado o acesso à escola igualitária e às informações que os colocariam na disputa pelos postos de trabalho mais qualificadores.

O acesso diferencial ao conhecimento marginaliza e distribui desigualmente os trabalhadores pela produção e reserva os melhores postos de trabalho aos que mais perto do capital foram situados, na escala econômica. Ideologicamente, mantém e reforça a dominação social, moldando a força de trabalho de acordo com a reprodução das classes sociais, legitimando-a.

A grosso modo, a ausência de qualificação da classe trabalhadora, denota a falta de investimentos na educação pública e indica a falta de vontade de se exercer uma política igualitária, quando deixa de permitir a oportunidade de escolha e de acesso ao ensino público de qualidade e a outras alternativas compensatórias de sobrevivência.

A conjuntura macroeconômica e social foi alterada e a projeção de um país, que antes era medida pelas riquezas dos solos inexplorados e pelos recursos naturais, hoje é medida pelo conhecimento de seu povo. A revolução tecnológica, que teve como alicerces a microeletrônica, a microbiologia e as novas

formas de energia, utiliza-se do desenvolvimento científico e aplicação imediata da ciência, gerando novas tecnologias e subdividindo-se em novos campos, impulsionando e alterando a força produtiva gerada pelo trabalho humano e exigindo novos parâmetros, em contraposição ao fordismo que pela fragmentação das tarefas e divisão do trabalho, exigia apenas treinamento em serviço, quase só um adestramento. Baseada na produção em massa e na economia de escala, foi possível assentar-se um novo paradigma produtivo calcado no consumo sofisticado, que supõe uma sociedade de consumo de massa de grande amplitude e uma população educada (Paiva, 1993).

Na verdade, desde o clássico marco da invenção da roda, o processo de evolução não parou e na medida em que evolui e se modifica, deixa em desvantagem alguns setores ocupacionais. Sempre gerou desemprego, mas em ritmo mais lento e na medida em que desempregava, essa mão de obra era absorvida por outros setores, sem maiores desajustes, num processo normal da economia. Foi assim com a desativação das fábricas de chapéus, das telefonistas, dos alfaiates. Era um desemprego setorial, fazendo desaparecer algumas categorias ocupacionais. Hoje no entanto, com a velocidade das inovações tecnológicas, as alterações são tantas que atingem ao mesmo tempo vários setores, como o setor industrial, dos bancários, etc, tornando cada vez menos necessária a utilização de pessoal qualificado. Conseqüentemente, isso faz com que a economia não tenha tempo para recolocar todos os que desempregou e deixa grande número de desempregados ao mesmo tempo, tornando o desemprego estrutural, inerente à economia capitalista, que para se desenvolver em busca do lucro e da competitividade, utiliza-se das inovações tecnológicas como sua principal arma.”(Leite, C.B.1994).

O desemprego aberto, que inclui os que pretendem inserção como também os que não conseguem permanecer no emprego, torna-se permanente, duradouro, integrante da ordem socio-econômica, portanto, estrutural. Percebe-se assim, que os indivíduos mesmo quando qualificados, correm o risco do

desemprego por ser ele gerado pela própria estrutura do capitalismo e que mesmo se todos fossem qualificados o desemprego continuaria a existir. Mas conclui-se que sem qualificação, a exclusão será ainda maior pois o contingente de reserva e a modernização tornam o mercado cada vez mais exigente e seletivo.

A própria exigência de maior escolaridade, com conseqüente adiamento da inserção do jovem no mercado de trabalho, pode assumir características reguladoras das taxas de desemprego.

Segundo o Sistema Nacional de Emprego (SINE) em São Paulo, no ano de 1996, das 100 mil pessoas atendidas para disputar 11.194 vagas, menos de 2% (1.875 pessoas) conseguiram empregar-se. Delas, 98% foram excluídas por falta de qualificação. As exigências referem-se à reciclagem profissional, ao entendimento do trabalho em grupo e à experiência anterior, que deve ser registrada em carteira. As vagas diminuíram de 13 mil em 1995, para 11,1 mil no ano passado e a procura por vagas aumentou em 60%. A indústria quer um profissional com conhecimentos mais amplos e não aquele que detém um conhecimento muito específico. A partir de agosto, o SENAI vai adotar conteúdos para desenvolver a sociabilidade em seus currículos, informa o Diretor de Educação do SENAI-SP, Milton Gava. (Neumann, O Estado de São Paulo, 05/05/97, caderno B1).

A familiaridade com o computador poderá ser tão essencial quanto ler e escrever e a mão de obra desqualificada tenderá a ser ignorada e desprezada, ao invés de explorada. A necessidade de melhor qualificação profissional incluirá portanto, além de conhecimentos de informática, também maior capacidade de abstração, flexibilidade mental e de sociabilidade. Até as funções mais simples hoje, chegam a requerer conhecimentos de informática. Nas portarias das empresas, o controle de entrada e saída de produtos já passaram a exigir que os porteiros tenham conhecimentos básicos de informática.

A terceira era industrial, como vem sendo chamada, proporciona uma maior qualificação para uma minoria de trabalhadores, que se encontra em altos cargos na escala empresarial, mas em contraposição grande maioria sofre com a supressão de postos de trabalho e pela falta de qualificação. Assim, ela não aperfeiçoa as formas anteriores de relações sociais de produção e trabalho, mas sim, aprofunda as diferenças já existentes dentro da própria classe trabalhadora ao impor um patamar mínimo de qualificação geral.

Os distritos industriais com a forma de produção em cadeias produtivas conforme já citado, demonstram que existem dois tipos diferentes de relações entre as empresas: na empresa mãe há um requisito maior de qualificação no conjunto da mão de obra, enquanto que, no conjunto da cadeia produtiva, especialmente em seus últimos elos, ainda permanece imperando a divisão e precarização do trabalho, com diferentes níveis de qualificação. Na Suécia, por exemplo, no conjunto do setor, mesmo nas empresas do final da linha, não existe trabalho precarizado, porque as condições mínimas são mantidas para todo o conjunto.

Enquanto de um lado evidencia-se a tendência à necessidade de uma mão de obra mais qualificada e de estabilidade no emprego, com investimento do capital no trabalho humano de alguns, de um outro lado, a segmentação do mercado de trabalho aliada à desqualificação profissional por falta de igualdade de condições de acesso à excelência da escolaridade, ou mesmo por falta de oportunidade de requalificação, fará avolumar-se uma massa de trabalhadores enfraquecida diante da precarização do trabalho, às raias da exclusão social e desprovida de qualquer poder de barganha para com o capital.

Interessante registrar porém, que muitos executivos tidos como altamente qualificados, também são vítimas do

desemprego, o que pode ser atribuído aos altos salários que recebem, muitas vezes fixados por eles mesmos.E

“Cavam a sua própria sepultura, no imperativo de redução de custos imposto pela economia.”. (Leite, C.B, 1994, p.26).

Ao analisar a tese da polarização em relação à qualificação média dos trabalhadores, Paiva (1990), afirma que o capitalismo moderno necessita somente de um pequeno número de profissionais altamente qualificados, e que a grande massa de trabalhadores ver-se-á frente de um processo de desqualificação. Temos no entanto que salientar, que nem todas as formas e processos de trabalho são totalmente radicais e estanques, pois que chegam a conviver entre si até que de maneira intrínseca, estando portanto longe de uma universalidade dos processos de reestruturação produtiva.

O monopólio ou controle do conhecimento técnico e científico reforça e camufla a dominação social, já que quanto mais ciência for incorporada e quanto mais complexo for o processo de trabalho, mais ele tenderá a distanciar o trabalhador de seu entendimento e de seu conteúdo. Só aquele que detém o saber é hoje imprescindível no processo de trabalho, pois o conhecimento, ainda que armazenado pela máquina, depende do homem para ser reproduzido e ampliado, como elemento primordial dentro das estratégias do processo de extração da mais valia . Hoje, os Estados lutam por dominar a informação e não mais territórios, como antes. Com certeza, a informação é condição extremamente necessária ao desenvolvimento, ainda que não suficiente isoladamente.

O conhecimento, por isso, passa a ser a maior arma do trabalhador, quando na operação das máquinas caras do capital imobilizado, na programação dos controles e programas criados pela informática, na manutenção das redes, no gerenciamento do fluxo do capital acumulado, enfim, no uso da microeletrônica em processos produtivos e gerenciais, para que

seja mantida a própria essência do capital enquanto forma de acumulação. Para manusear uma máquina de comando numérico, o operário precisa conhecer informática, matemática e inglês, no mínimo.

É quando então, nas relações sociais de produção, estabelece-se o poder de barganha entre quem detém o capital e quem possui o conhecimento. Na verdade, estabelece-se uma via de mão dupla, embora não necessariamente equilibrada.

Essa necessidade, que é subentendida como conhecimento, capacidade de abstração, poder de criatividade, polivalência dentro da especialidade, demonstra a selvageria do capital para com quem, na venda da força de seu trabalho pela sobrevivência diária, perdeu seu maior legado: a qualificação, se assim entendida.

O processo de reestruturação exigido para atender a um mercado internacionalizado e oligopolista, pressionado pela concorrência das multinacionais, passou por uma grande diversificação dos produtos e a exigir processos de produção flexíveis que demandam conhecimentos mais amplos. A microeletrônica tem assim, possibilidade de integrar o que a divisão fordista e a base técnica eletromecânica dividiram, estando contudo muito longe de possibilitar um avanço na democratização das relações de trabalho por manter intrínseca uma polarização dos diversos segmentos de trabalhadores envolvidos.

O trabalhador que sofreu as consequências de um trabalho subdividido e rotinizado, percebe agora que para obter maior compreensão do processo de trabalho como um todo, necessita cada vez mais de conhecimento, de qualificação, ou ainda, de requalificação. Quanto maior a ausência de qualificação, maior o processo de exclusão social, maior a polarização entre as diversas classes sociais, menores as possibilidades de troca justa. Esse conhecimento é buscado na escola, que tenta encontrar sua função de produzir e socializar o

conhecimento, incorporando-o às novas tecnologias criadas. No entanto, temos que considerar que não podemos descartar a riqueza que a experiência do cotidiano traz ao indivíduo.

A ciência incorporada torna-se parte dos produtos e as bases dessa ciência, encontram-se na escola, no conhecimento abstrato, na qualificação. O conhecimento quando nas mãos da base operária poderá alterar as relações de troca, ou mesmo torná-las mais justas e assim, distribuir de forma mais digna o capital acumulado.

No entanto, o conceito de qualificação, tende a exigir algumas ponderações. O que seria qualificação ? Muito tem se discutido sobre o assunto. Para Marx (1971), qualificação é um conjunto de condições físicas e mentais que compõe a capacidade do trabalhador ou a força dispendida em atividades voltadas para a produção de valores de uso geral.”

A qualificação já foi interpretada de várias formas, segundo as necessidades da época. Assim, na época da colonização, dentre os muitos analfabetos, qualificado era quem sabia ler e escrever. Hoje esse atributo é implícito no conceito de qualificação. Durante o fordismo, por conseguir realizar o trabalho em menor tempo, o trabalhador parcial passou a ser mais interessante que o artífice que obtinha produtividade menor ao executar as diversas operações da produção. O trabalho complexo e completo passou a se constituir entrave à acumulação e foi preciso simplificá-lo, adotando-se uma nova organização de trabalho subdividida. Observe-se que esta visão proporciona aos que não tinham as habilidades de artífice, a possibilidade de ingresso na produção manufatureira, com tarefas especializadas, mesmo sem que possuíssem qualificação. Neste contexto:

“ o trabalho qualificado do artesão se desqualifica e uma nova concepção de capacidade é criada, para a qual, qualificação passa a ser sinônimo de habilidade específica, parcial e maior integração ao conjunto.”(Machado, 1989, p.20)

No processo produtivo mecanizado, os requisitos básicos para os trabalhadores eram encontrados na escola primária (Saviani, 1997). No início do processo de industrialização e da invenção do automóvel, quem sabia dirigir era qualificado. Hoje esse atributo foi socializado, muitos dirigem.

A informática dentro em pouco, poderá ser requisito mínimo de qualificação. Assim, os níveis de qualificação tendem a se elevar cada vez mais, de acordo com os avanços impulsionados pelas necessidades do capital e pelo que a sociedade nela valoriza modificando os parâmetros de qualificação do trabalhador.

A abstração cada vez maior dos processos de trabalho, faz com que a qualificação tenha em vista que a necessidade de incorporação dos conhecimentos das ciências básicas, tem que ser cada vez maior para a compreensão da tecnologia incorporada ao trabalho, uma vez que ela representa a possibilidade de agregar um valor adicional na obtenção da mais valia. Faz-se necessária então a competência, o conhecimento na capacidade técnica, para enfrentar a falta de emprego permanente.

Sob outro ângulo, a noção de qualificação quando vista fora da perspectiva marxista, pode ser interpretada como socialmente construída, diferenciando-se a qualificação do posto de trabalho e a qualificação do trabalhador (Castro, 1993). Nesta abordagem, a qualificação, pode constituir-se em barreiras que delimitam o reconhecimento (individual e social de sujeitos) e neste sentido, fixar parâmetros para a construção de formas relevantes da identidade pessoal e grupal (Castro e Guimarães, 1991); e mais ainda, como politicamente produzida por meio de aparatos que regulam as relações sociais tecidas na produção (Burawoy, 1985, apud Castro, 1993). Esta idéia contempla estratégias relacionadas à economia e mercados, investimentos, insumos e produtos, políticas tecnológicas e sindicais que

estariam complementando as formas de exploração, num campo entendido como espaços de relações de poder (Bourdieu, 1980).

Qualificação ainda, pode ser:

“um conjunto organizado de procedimentos resultantes da aprendizagem, através do domínio teórico e prático e visa a preparação do indivíduo para o desempenho de uma ocupação qualificada. (Arouca, 1991,p.16)

Michel Freyssenet (1980), ao definir qualificação, procura precisar-lhe os diversos aspectos implícitos no conceito com seus significados e exigências. Ele supõe a qualificação real do posto de trabalho, como o conhecimento necessário à execução da tarefa, segundo as exigências do capital; a qualificação real do trabalhador, que engloba tanto a qualificação real útil no processo de valorização do capital, como outros conhecimentos não utilizados no processo de trabalho; a qualificação atribuída oficialmente aos postos de trabalho; a qualificação que se atribui oficialmente ao trabalhador, depois de receber uma formação; a qualificação exigida para ser contratado e ocupar um dado posto; a soma de qualificações reais que supõe um processo de trabalho; a qualificação atribuída pelos organismos oficiais de estatísticas tanto aos empregos como aos empregadores. Conclui então, que a noção de qualificação deve estar centrada no tempo de reflexão necessário à execução da prática, sendo este o fator que diferencia os empregos entre si.

Como definir então, os conhecimentos necessários às relações de troca ?

Atualmente, qualificação pressupõe conhecimentos de informática, capacidade de abstração e pensamento lógico, conhecimentos de língua estrangeira, experiência de vivência em outros países, domínio da música que oferece acuidade visual, auditiva e motora, aliados à flexibilidade

mental e sociabilidade, que elevaram fortemente as necessidades de qualificação média básica.

Para Paiva (1993), qualificação abrange não somente o domínio de conhecimentos e técnicas instrumentais, mas virtudes ligadas ao trabalho e disposições sociomotivacionais que facilitem a integração em equipes interdisciplinares e heterogêneas. Contudo, de acordo com a cultura de cada sociedade, outros valores ou outros aspectos podem ser incorporados ao conceito de qualificação.

Num sentido mais amplo, a qualificação pode englobar um conjunto de conhecimentos, aliado a outros aspectos ou comportamentos sociais considerados como válidos pela sociedade, embora nem sempre legítimos. Podemos citar a beleza da mulher, requisito exigido para alguns postos de trabalho; a boa aparência e a polidez de comportamentos para outros, além das virtudes ligadas ao trabalho, como obediência, disciplina e que somados aos conhecimentos, são citados constantemente como requisitos necessários para determinados empregos. São assim socialmente construídos, codificados.

No âmbito do próprio trabalho podemos encontrar conceitos que valorizam ou desvalorizam o trabalhador. Na pesquisa por nós realizada e já citada anteriormente, alguns bancários, ou seja, 20% deles, perceberam que os próprios colegas do banco não reconheciam os conhecimentos do caixa como válidos para outras tarefas, mesmo dentro do próprio banco. Praticamente a metade deles percebeu certo menosprezo entre os próprios colegas bancários. Um deles por sentir-se depreciado, assim se manifestou:

“ Eu quis ser caixa por causa da gratificação, mas percebi que entre os próprios colegas bancários existe até preconceito. É como se a gente não soubesse nada das coisas. Nem das próprias coisas do banco. ”

Os problemas sociais apresentados nas sociedades industriais, bem como a importância que elas tendem a conceber aos atributos cognitivos de pessoas e indivíduos, adquiridos na formação ou no trabalho, fica evidenciada neste relato de uma de nossas entrevistadas:

“Você não serve mais para nada e começa a perceber isso entre os próprios colegas. Na nossa agência isso era muito claro, porque o pessoal da administração e os outros funcionários parecem mais importantes para o banco do que você. Os colegas percebem isso e nessa parte dos cortes, da redução dos gastos, os caixas são os primeiros a receberem as restrições. Se tiver que cortar, vai cortar quem? Eu que só fazia isso ou o colega que sabe fazer outras coisas? Quem é mais importante para o banco?”

Desta forma, podemos entender que o conceito de qualificação envolve atributos concebidos socialmente, acrescidos de conhecimentos amplos, como ainda depende também da qualidade do trabalho exercida, se entendermos qualificação como uma relação social, que vai além da soma de conhecimentos, que é mais abrangente.

A questão da definição dos conceitos de qualificação e desqualificação é altamente problemática, mas para entendermos a qualificação, temos que também considerar essa perspectiva em três níveis: como polivalência, como aprendizagem experiencial e como politecnia.

1.1- A Polivalência

A Polivalência, baseada na educação geral fornecida pela escola, possibilita ao indivíduo um conhecimento genérico e básico, um primeiro contato com o conhecimento científico, sem contudo permitir o acesso ao conhecimento incorporado às inovações tecnológicas. Essa incorporação quando obtida, faz surgir um trabalhador com conhecimentos armazenados e com possibilidades de execução de tarefas flexíveis, resultando no trabalhador de competência. Supõe a execução de multitarefas, qualificantes pelo uso do potencial e da criatividade do trabalhador. O contato com a ciência e a execução de multitarefas, as duas, permitem um mínimo de competência, permitem a formação de um trabalhador polivalente.

Pesquisas têm revelado mudanças que se referem ao apelo à participação dos trabalhadores em aspectos relacionados à gestão da produção, à redução dos níveis hierárquicos no chão da fábrica e à busca da polivalência. Mas têm demonstrado também, que o discurso ideológico às vezes se contrasta com o cotidiano, quando empresas buscam o engajamento dos trabalhadores em gestões participativas utilizando-se de práticas de cooptação, para assegurar o envolvimento dos operários com seus objetivos, nem sempre claros.

A grande oferta de mão de obra permite que as empresas aumentem as exigências para os candidatos. Vagas que eram antes ocupadas por pessoas com primeiro grau, agora são disputadas por profissionais com mais de dez anos de escolaridade. As profissões são sucateadas rapidamente, segundo Walter Barelli, Secretário do Emprego e Relações do Trabalho do estado de São Paulo (Neumann, O Estado de São Paulo, 05/05/97, caderno B1).

As novas formas de gerenciamento, parecem apontar uma tendência à polivalência que capacita o trabalhador a operar uma quantidade maior de áreas, em vez de especializá-lo somente numa parte do processo produtivo, possibilitando a mobilidade entre as chefias e menor sujeição a tarefas indesejáveis. Assim,

“as novas habilidades não apenas podem ampliar o escopo da qualificação, como, frequentemente, respondem a interesses/necessidades, bastante diferenciados” (Castro e Guimarães, 1991, p. 59).

A polivalência necessita dos requisitos da aprendizagem prática, para colocar o trabalhador dentro dos novos parâmetros de qualificação, já que a experiência no trabalho é exigida e torna-se mesmo indispensável para a visualização do processo de trabalho.

1.2- A Aprendizagem experiencial

Uma nova visão no mundo da formação vem sendo discutida a algum tempo, como forma de refletir a articulação de diferentes abordagens formativas para o indivíduo e mesmo para a coletividade.

Falamos da aprendizagem experiencial, conceito emergente na Europa e ainda não consensual, mas que tem sido

apontado como alternativa no reconhecimento das aquisições do saber através da experiência.

A experiência educativa e a bagagem incorporada devem ser utilizadas para reconstruir a experiência, num ciclo de estruturas que se sobrepõem, fortalecendo o conhecimento e a aprendizagem experiencial. A aceitação dos conhecimentos adquiridos de maneira implícita nas tarefas de trabalho e seu reconhecimento pelos sistemas educacionais de todo o mundo, vem evoluindo como alternativa não formal e fora da educação sistemática.

A qualificação experiencial supõe conhecimentos adquiridos e consolidados ao longo dos anos em determinada função, através da experiência no cotidiano do trabalho. É um conceito mais abrangente do que a qualificação tácita. Em pesquisa realizada por Castro e Guimarães (1991), a noção de qualificação tácita ficou clara, quando determinada empresa, com o objetivo de promover uma racionalização e intensificação do trabalho, propôs o programa “Memória Viva”, cuja função era documentar o saber prático desenvolvido pelos operadores, incorporando-os às instruções dos equipamentos, de forma a permitir sua socialização no local de trabalho e para torná-lo acessível a todos os trabalhadores.

Silva e Leite (1991, p.12), também entendem que com a socialização dos conhecimentos envolvidos na qualificação tácita,

“ a empresa torna-se menos dependente do conhecimento acumulado pelos seus operadores “.

A empresa não tinha a intenção de socializar o conhecimento para melhor qualificá-los, mas sim a intenção de que em eventuais faltas ao trabalho, a tarefa diária não fosse interrompida. São as qualificações tácitas (Wood e Jones, 1984, apud Castro, 1993), apreendidas através da experiência subjetiva, que ligam-se a uma situação específica e de um

trabalhador em particular. A qualificação como definida pela empresa para determinado posto, pode não coincidir com o trabalho realmente desenvolvido nos postos de uma empresa, porque muitas vezes só o trabalhador tem o conhecimento tácito, adquirido não em cursos, mas no dia a dia, na prática do trabalho, como uma voltinha a mais na peça, necessária para que o trabalho fique perfeito. São detalhes e pequenos conhecimentos que muitas vezes nem os chefes conhecem, mas que são fundamentais para garantir a boa qualidade da produção, no cotidiano do trabalho e que não se confundem com a aprendizagem experiencial que é adquirida em situações concretas e de maior amplitude.

A formação experiencial é definida por Gaston Pineau (1989), como uma formação por contato direto porém refletida, sem mediação de professores, de programa, de livros. A problemática da aprendizagem experimental apresenta um conceito em emergência na Europa, que progride à contra luz e na contra corrente dos dispositivos institucionais de reconhecimento de equivalência. Consiste em estar em relação com a prática, em articular experiência e prática, em ligar experiência e ação. Na ação, o sujeito põe em prática e desenvolve sua faculdade de escolha e de realização, além de propiciar interação, quando o sujeito realiza o que quer, pode e sabe fazer. Por isso:

“falar de formação experiencial é sustentar que a experiência pode ser criadora do saber, sem destacar a priori seu contexto total e singular” (Courtois, 1989, p.10)

As transformações científicas e tecnológicas do mundo atual, denotam a necessidade dos sistemas educacionais absorverem o conceito de evolução não formal, processo que vem se dando lentamente, evidenciando a aceitação e reconhecimento social dos conhecimentos adquiridos fora dos padrões formais e oficiais.

A autoformação de um indivíduo adulto, corresponde segundo Pineau (1985) a uma dupla apropriação do poder de formação; é tomar em mãos este poder- tornar-se sujeito- mas também aplicá-lo a si mesmo: tornar-se objeto de formação de si mesmo.

Trata-se de não recair em modelos teóricos instituídos e de reduzir o problema a uma aplicação de saberes teóricos tradicionais em caso de experiência; trata-se ao contrário, de construir novos modelos que levam em conta segundo Edgard Morin, o incompreensível paradigma da vida ; segundo Jean-Guy Nadeau, a praxiologia e para Pierre Dominicé, a epistemologia da prática.(apud Pineau, 1989).

No Brasil, a nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei 9394/96, em seu artigo 41, prevê formas de aproveitamento da experiência profissional cotidiana, que após tempos de trabalho tenham sido incorporadas pelo indivíduo como conhecimento prático, após exames de aferição dos conhecimentos para certificação ocupacional de avaliação da competência dos trabalhadores.

O IV Simpósio Internacional do Reseau International de Formation et de Recherche in Education Permanente (RIFREP), organizado em Paris pela Associação Nacional para a Formação Profissional dos Adultos (AFPA) do Ministério do Trabalho da França e pela Universidade de Tours, em 1989, reuniu pesquisadores internacionais que visavam encontrar um novo modelo para entender a utilização da experiência na formação e para uma reflexão, não sobre os conceitos a que estamos acostumados, mas também sobre as finalidades, os valores e os pressupostos necessários para elaborar uma visão nova do mundo da formação. A desvinculação dos currículos para com a vida prática, sua inutilidade por muitas vezes sugere que:

“a cultura não depende da Escola, nem sua frequência garante o conhecimento” (Funari, 1992, p.1)

Também encontramos posições demonstrando a relativa dependência do conhecimento para com o trabalho:

“o saber tem uma autonomia relativa em relação ao processo de trabalho do qual se origina . O papel fundamental da escola de 2º grau será, então, o de recuperar essa relação entre o conhecimento e a prática do trabalho.”(Saviani, 1997, p. 39)

Em suma, a vinculação entre a teoria e a prática, chega a ser inquestionável.

1.3- A Politecnia

Para que a qualificação possa ter como alicerce a politecnia, há necessidade do domínio da técnica associada a conhecimentos científicos e às possibilidades de um trabalho flexível (Machado, 1994). A escola, então, que proporciona o acesso à ciência fica valorizada, quando permite o domínio da técnica e do saber científico incorporado às inovações. A politecnia seria por isso, uma forma de superar a polivalência aliando a ciência à técnica e formando um trabalhador com competência para agir integrando as tarefas, com sólida base em conhecimentos teóricos e práticos, capaz ainda de apreender as alterações tecnológicas e também de modificá-las. Nesta linha de pensamento, a qualificação politécnica exige uma função social da escola, porque o saber politécnico se coloca dentro da

perspectiva do desenvolvimento de todas as qualidades humanas, no processo de superação das relações sociais de alienação e exclusão.” (Machado, 1994).

A aplicação dos equipamentos de automação e o uso cada vez mais intenso da eletrônica, têm possibilitado o aperfeiçoamento dos sistemas, que se tornam cada vez mais inteligentes o que pressupõe um ensino voltado ao desenvolvimento técnico, aliado ao cotidiano social e ao desenvolvimento multilateral do indivíduo, unindo conhecimentos concretos, vivos e atualizados, com o desenvolvimento técnico-científico. Pressupõe reflexão e abstração necessárias à compreensão da tecnologia em sua dimensão cognitiva e não apenas para uso limitado às técnicas imediatistas.

Castro e Guimarães (1991), ao analisarem as formas de gestão de trabalho na indústria petroquímica brasileira, concluem que a experiência gerencial internacional e nacional, demonstram que o principal critério selecionador para operadores de processo, é uma certa formação técnico-científica, a qual tende a se fixar na formação escolar de nível médio.

Se a politecnia permite a sólida assimilação de conhecimentos básicos, com a incorporação dos conhecimentos técnicos aliados à prática, permitirá por certo, considerável grau de qualificação ao indivíduo. Também para Kuenzer,(1994), temos que levar em conta o caráter social da produção do conhecimento que ocorre no conjunto das relações sociais, produto coletivo da praxis humana de todos os homens enquanto trabalham, produzindo as condições necessárias de sua existência e transformando a natureza em sociedade, numa unidade entre teoria e prática.

Neste sentido, a nova Lei de Diretrizes e Bases talvez tenha trazido benefícios quando permite no ensino médio espaço para o desenvolvimento do ensino profissional em sistema

modular, como pretende implantar o Estado de São Paulo. Entendemos que ele é muito mais ágil para acompanhar as transformações científicas e tecnológicas do mundo atual. Em que pese não atender de todo às aspirações dos brasileiros, permite que os trabalhadores façam do ensino profissional uma ponte para alcançar melhor qualidade de vida. Uma das críticas mais comuns ao ensino profissional é a de que muitas vezes, o jovem que ingressa no ensino técnico, nem sempre permanece nele; que geralmente utiliza-se dele como ponte para o ensino superior.

Em particular, não vemos nenhuma objeção nisso. Ao contrário, ele será de grande valia se conseguir permitir o acesso a degraus mais altos do ensino. Além disso, passa a permitir que o sistema seja usado tanto para a qualificação, quanto para a requalificação de jovens e adultos trabalhadores. Sem a possibilidade de alcance ao conhecimento tanto teórico quanto prático, a redução do número de empregos estaria impedindo o acesso dos trabalhadores aos níveis mais altos do ensino e numa sociedade centrada no trabalho, os direitos de cidadania passam necessariamente pelos direitos e oportunidades de acesso a uma educação de qualidade.

O reordenamento do currículo com entradas e saídas intermediárias, a organização curricular mais flexível, a articulação entre teoria e prática, o estabelecimento de parcerias e a preocupação com a reciclagem dos trabalhadores, são caminhos de uma educação capaz de promover a cidadania. Entretanto, preocupam-nos as articulações que deverão ser resguardadas entre os diversos módulos, sem o que correremos o risco de ter uma coletânea de assuntos desprendidos como se fossem uma colcha de retalhos.

A velocidade da competição torna os conhecimentos rapidamente obsoletos e passa a exigir que sobre uma base sólida de conhecimentos, o trabalhador possa aprender a aprender constantemente, quer através da escola, quer retirando a aprendizagem do trabalho ou buscando outras formas de

adquirir sempre novos conhecimentos, como meio de manter-se permanentemente atualizado e não perder o poder de barganha para com o capital.

Na busca do emprego, o trabalhador necessita manter atualizado seu poder de troca para não sucumbir frente às investidas do capital. Por isso, a politecnia não requer simplesmente o ensino das técnicas, mas dos princípios básicos das ciências presentes em todas as técnicas, num processo dinâmico de atualização.

Para Frigotto (1989) o ensino médio funciona como um filtro que separa aqueles que vão se integrar no mercado de trabalho em posições subalternas e os que vão continuar estudando, para mais tarde exercerem posições de planejamento e mando. Desta forma, a politecnia passa a ser estratégica quando inserida no ensino médio, justamente no gargalo do sistema educacional, já que é ele quem vai definir e separar aqueles que vão ocupar as posições com maiores ou menores privilégios na escala ocupacional.

Como vimos, a articulação entre teoria e prática, numa aliança entre cultura geral e tecnológica através do contato direto com o trabalho produtivo, conduziria a uma combinação capaz de levar o trabalhador ao domínio de processos produtivos mais complexos, integrando o homem que pensa e o que faz, na associação entre humanismo e técnica, base para a formação da cidadania construída.

Se entendermos que qualificação exige atualização constante e aprendizado contínuo, a formação de um trabalhador competente depende tanto do processo de trabalho e da qualidade do trabalho exercido, quanto dos conhecimentos do trabalhador. Podemos portanto dizer, que a qualificação engloba em suas exigências, tanto os conhecimentos que o trabalhador possui incorporadas, como aquelas que o posto de trabalho desenvolve, acrescidas dos aspectos sociais. Mas, se durante anos não forem

utilizados os conhecimentos armazenados pelo trabalhador e se o posto de trabalho não contiver características qualificantes, com flexibilidade de tarefas, a desqualificação do trabalhador é inevitável, pela desatualização frente aos avanços da modernização. No caso dos caixas bancários, a desqualificação deveu-se à rotinização e parcelamento das tarefas executadas, acrescidas em alguns casos da limitação do convívio social a um restrito grupo, intra e extra instituição, na condução da vida social do funcionário, gerando por vezes sua acomodação.

Pela velocidade das inovações, a competência profissional no mundo do trabalho estará ligada à sua capacidade de atualização e de acompanhamento do sistema produtivo.

Desta maneira, a qualificação deverá abranger sólidos conhecimentos básicos que formarão o alicerce, que farão parte de uma estrutura cognitiva a ser enriquecida no cotidiano do trabalho e que através da experiência prática a cada dia acrescentarão novos tijolos, na edificação constante do edifício da vida. Conseqüentemente, a competência profissional é resultado da lapidação desta qualificação, do conhecimento mais amplo do processo produtivo, da capacidade de abstração, de criar, inovar e principalmente da capacidade de continuidade de aprendizagem, de forma permanente, na definição dos novos perfis ocupacionais.

A qualificação assim concebida, é como se fosse uma pedra bruta que sustenta a base, mas que no entanto necessita ser lapidada e constantemente polida para não perder seu brilho. Tem que ser cultivada e regada, como se fosse uma flor; tem que ser construída, aprimorada. Supõe portanto um renovar constante e intrinsecamente, um ciclo dinâmico de investimentos em si mesmo, como única maneira de adquirir competência e competitividade profissional, para manter poder de barganha nas relações de troca.

De nada resolverá para muitos, o crescimento e a expansão econômica, por si só, se os postos de trabalho criados

não forem a eles acessíveis. Necessariamente, encontrar emprego ou manter-se nele são condições que dependerão do conhecimento do trabalhador e supõe atualização, disposição para renovar-se, para aprimorar conhecimentos, enfim, uma permanente requalificação.

Mas como vê o trabalhador bancário a sua requalificação?

Capítulo IV

Uma visão de requalificação a partir da ótica dos trabalhadores

Nossa intenção neste Capítulo, é entender a requalificação possível aos olhos dos trabalhadores e a possibilidade da escola como alternativa viável.

Se as vagas ofertadas pelo mercado de trabalho, não conseguem ser ocupadas pelos trabalhadores desempregados em função das novas tecnologias, é necessário requalificar o trabalhador demitido, para que ele possa voltar a disputar as vagas que estão disponíveis frente aos novos e mais modernos investimentos. Talvez nos últimos anos, este seja o período em que mais se fala em requalificação.

Enquanto a qualificação da formação da força do trabalho tem sido atribuída ao Estado, a requalificação tem ficado por conta da empresa. No entanto, os cursos de aperfeiçoamento ministrados dentro das empresas, têm os objetivos voltados apenas para suas necessidades, sem dupla perspectiva. Não têm como meta dar formação ao trabalhador, pois são voltados essencialmente para dotá-los dos recursos necessários à consecução dos objetivos da própria empresa, sem nenhum outro caráter formador que possa favorecer o empregado. Existem até registros de cursos de requalificação ou de reciclagem, como alguns intitulam, mas que a bem da verdade, repassam apenas conteúdos restritos ao dia a dia da empresa, como ordens, distribuição de serviços ou são carregados da ideologia que permeia cada uma delas.

Ultimamente, porém, os empresários têm adotado uma nova mentalidade e passaram a investir mais em recursos humanos, preocupados com a complexidade e alto custo do maquinário que fica nas mãos do trabalhador. A desqualificação passa a ser uma desvantagem e o empresário pensa mais em requalificar seu pessoal, demonstrando que renovar não é só trocar o maquinário.

O SENAI, ao longo de muitos anos, representou o investimento da classe empresarial em qualificação e requalificação de trabalhadores. Porém, a parcela atendida por este órgão, é ainda muito pequena.

Pela primeira vez, com as altas taxas de desemprego atualmente divulgadas, alguns setores públicos passaram a demonstrar preocupação com a requalificação dos trabalhadores, sendo recente o esforço do Ministério do Trabalho na divulgação de cursos para desempregados, em convênio com algumas universidades. No Estado de São Paulo, o Programa de Qualificação e Requalificação Profissional realizado em convênio entre a Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho e o Centro Estadual de Educação Tecnológica “Paula Souza”, atendeu 23.284 trabalhadores, em 65 municípios, em 473 cursos promovidos para 1.216 turmas. Números consideráveis, mas que pouco representam diante do gigantismo do quadro.

1-A requalificação possível

Sabemos dos conceitos de qualificação e de qualificação necessários às relações de troca entre o capital e o trabalho. Porém, qual a requalificação possível aos trabalhadores?

Esta parte do capítulo procura demonstrar qual a visão de requalificação que têm os caixas bancários, entrevistados em nossa pesquisa, em seus aspectos mais práticos, de possibilidade real no seu cotidiano.

Todos concordam que a requalificação é necessária se quiserem voltar a disputar novos postos no mercado de trabalho. Dos entrevistados, 55% apontam a necessidade de cursos rápidos, pela urgência de conseguirem novo emprego, como meio de subsistência. Assim se manifestam:

“Tem que ser uma requalificação rápida, porque por um tempo ele vai depender do que arrecadar com os direitos trabalhistas para se manter e no final dessa requalificação, tem que entrar no mercado de trabalho de qualquer jeito, porque senão vai começar a ter dificuldades”.

“Estou procurando uma coisa rápida que me dê suporte para trabalhar, que me facilite o emprego em indústria, usina.”

Alguns autores porém, não entendem desta forma e expressam preocupação com os cursos rápidos e sem base sólida, manifestando-se assim:

“não representam uma qualificação dos trabalhadores no sentido de dotar-lhes de novas habilidades ou capacidades que lhes permitam novas operações, nem polivalência” (Posthuma, 1993).

Mas, diante das razões de sobrevivência, os cursos têm que ser rápidos, ou pelo menos, têm que produzir efeito rapidamente.

Sabemos que a brevidade muitas vezes impede a solidificação dos conhecimentos, mas no entanto, os prejuízos ao trabalhador não serão maiores se esses cursos forem ministrados de forma modular e suplementarmente a uma base sólida, como

se supõe, tenha o trabalhador que cursou o ensino médio. Falar em quem possui menos que isso, fica muito difícil. Acreditamos que dificilmente os menos preparados conseguirão inserção no novo mercado de trabalho.

Se tecnologia é a aplicação das ciências básicas em benefício da sociedade, na requalificação os cursos poderão ser curtos, se os conhecimentos necessários ao entendimento das tecnologias já tiverem sido assimilados pelo trabalhador durante o curso regular. Neste aspecto a visão de requalificação dos trabalhadores pode coincidir com as alternativas de modulação oferecidas pelos novos cursos técnicos.

Todos são unânimes em concordar que devem adquirir conhecimentos na área de informática e em línguas, principalmente inglês.

Entendem que a escola será o ponto de apoio, principalmente com cursos noturnos, que têm que preparar o indivíduo para a sociedade de novo, porque ali no banco, eles vivem uma vida muito separada, fechada. Reclamam então, a função socializadora da escola, no convívio entre colegas de diferentes faixas etárias. Um deles expressou desejos de receber acompanhamento psicológico, que fosse propiciado pela própria escola, dentro do currículo do curso de requalificação:

“A escola teria que ter a parte psicológica, desenvolver uma profissão em um curso de curto espaço.”

Pelos resultados da pesquisa, que comprovam a desqualificação em postos de trabalho, observamos os bancários exigindo cursos rápidos de requalificação. Não fazem diferenciação entre os cursos de qualificação ou requalificação ministrados pelas empresas e os ministrados em escolas. Valorizam a escola como forma de adquirir conhecimentos, mas sem perceber que, os treinamentos nas empresas são muito limitados e constituem-se apenas em subsídios para contribuir

para a melhoria das condições de trabalho e para permitir ao trabalhador produzir com qualidade.

Os aspectos de duração do curso parecem ser preocupação da maioria dos entrevistados, que mesmo de maneira indireta demonstram muita preocupação com o futuro. A rapidez com que os cursos de requalificação devem colocar o profissional para disputar novamente as vagas criadas no mercado de trabalho, aparece como constante nas falas. Podemos concluir assim que estamos diante de mais uma das fortes categorias emergentes da pesquisa. Ainda entendemos que:

"...a educação como componente do processo de formação do trabalhador, é integrante do mecanismo de reprodução da força do trabalho." (Machado, 1989, p. 15)

2-Uma possível alternativa na requalificação de trabalhadores

Nesta parte, a escola será apresentada como solução simples e possível de requalificação aos trabalhadores.

A redefinição do papel da educação como suporte do crescimento sustentado, poderá fazer reduzir os impactos da modernização quando a escola conseguir direcionar-se para qualificar e requalificar trabalhadores capazes de engajar-se na conjunção das novas formas de automação e de produção mais

integrada e flexível. Este enfoque é recente e este papel só recentemente foi incorporado às suas reflexões.

O conhecimento como poder de barganha da classe trabalhadora e a sua incorporação como base de troca justa, são buscados na escola e ela se valoriza aos olhos do trabalhador quando ele percebe a necessidade de amparar-se frente às relações de luta e poder, que se evidenciam com maior ou menor intensidade, no jogo de forças presentes na sociedade.

Quando perguntamos qual seria a função da escola na requalificação de trabalhadores e o que esperava dela, um dos entrevistados observou:

“A escola será o ponto de apoio, como no meu caso (ele estava tentando emprego)... Ela me deu segurança para o que eu quero fazer, me qualificou profissionalmente (havia concluído graduação na área de informática) e está me proporcionando meios de subsistência. Ela é fundamental.”

“Só sei contar dinheiro. Nem somar e dividir não sei mais sem a máquina, preciso da escola para tudo, para aprender o que esqueci.”

Sem sombra de dúvidas, esta foi mais uma das questões que pela frequência e constância nas respostas, pode ser considerada como categoria emergente.

O desemprego, que foi uma das consequências da substituição do homem pela máquina pode ser fator gerador de pobreza, se a educação não contribuir com ganhos de eficiência do trabalhador, no fortalecimento da classe trabalhadora nas relações de trabalho. Este é o grande desafio proposto aos educadores que conseguem delinear com clareza os contornos da relação educação- trabalho e tecnologia, com todas as suas consequências sociais.

Outras formas alternativas de educação continuada através da educação permanente, poderão ser buscadas como apoio à educação formal e não formal, na tentativa de amparar o trabalhador frente aos impactos do trabalho. As parcerias, os convênios, as sociedades, enfim, o desenvolvimento de políticas globais de educação, apoiadas por órgãos governamentais ou não-governamentais para incentivo a qualquer dessas iniciativas, poderá fazer ampliar as oportunidades de qualificação e requalificação profissional. A parceria como sinônimo de convergência de interesses, com a escola cumprindo seu papel socializador de conhecimento e a empresa como utilizadora dos resultados, poderia beneficiar em muito os trabalhadores.

A estreita correspondência da estrutura educacional com a ocupacional, resguardando a individualidade de ambos, poderá definir melhor os objetivos da educação que não pode visar o saber “em si mesmo” sem correr o risco de enfraquecer-se por entropia. Certamente, o comprometimento do empresariado brasileiro para com a escola e especialmente no envolvimento da formação de mão de obra, demandam a criação de uma nova mentalidade na geração de parcerias que possibilitem maior aproximação com o setor produtivo. Tal envolvimento anularia a crítica que se faz à educação, de que ela não oferece respostas adequadas para o mundo do trabalho e às muitas críticas à exploração capital/trabalho.

A redução das contradições pela convergência de interesses entre a educação formal e a formação profissional, não permitirá que o modelo humanista clássico de escola ideal, superado enquanto isolado e desvinculado das transformações sociais, pague pelo exagero de submeter a escola à lógica do capital, aproximando-a demais do sistema produtivo sem guardar suas características. No entanto, é importante destacarmos que países como o Japão, a Alemanha e a Coreia, importantes na conjuntura mundial pela projeção econômica, possuem sólido sistema educacional em estreito relacionamento com o sistema produtivo.

A correlação entre quem produz ou transmite o conhecimento e o trabalho, poderá levar a uma melhoria das relações sociais e a batalha pela produtividade, poderá ter ganhos efetivos, com grandes vantagens para a sociedade como um todo.

Nesta perspectiva entendemos que a criação de associações que pudessem congregar escola, empresa e ex-alunos, poderia redundar em uma nova identidade à escola, com a aproximação dos envolvidos na problemática, de seus atores. Elas teriam a seguinte estrutura: os alunos permaneceriam ligados à instituição onde concluíram sua formação, informando os resultados alcançados no mercado de trabalho e no meio social, como destaques obtidos, posições e cargos alcançados. Isto seria substancial pois, muitas escolas têm alunos brilhantes no mercado de trabalho e nem sabem disso. Através de um Anuário Ocupacional e Profissional, anualmente atualizado, os laços de amizade entre a instituição e os colegas seriam mantidos, formando uma rede de informações à disposição de cada um de seus membros. O Anuário seria distribuído a todos os seus participantes e aqueles com maior expressão no meio profissional teriam espaço para publicar e defender seus pontos de vista, com a escola ainda colhendo os resultados de seu trabalho. A rede de informações teria um serviço de auxílio às contratações e a carteira de associado serviria com o passar dos tempos, de referência aos padrões de qualidade e atualização das informações profissionais. Os que mais se salientassem relatariam suas experiências em uma data para isso reservada, em uma troca concreta de conhecimentos práticos, numa ajuda mútua de requalificação permanente.

Uma associação assim idealizada, pode ser instrumento para contatos e referências entre as empresas, para avaliação objetiva da posição social de seus alunos com a escola funcionando como apoio durante a vida útil profissional. Seria então construído um patrimônio de relações que passaria a se constituir no capital social da instituição, de valor inestimável.

Seus indicadores mais significativos seriam a avaliação de seus alunos __seu maior legado__ e a edificação da competência, atribuindo maior legitimidade ao sistema escolar e emprestando maior contribuição aos trabalhadores. Acreditamos que esta sugestão, embora simples, possa resultar em dividendos para todos.

As mudanças que o processo econômico e o mercado de trabalho sofrerão nas próximas décadas, estarão por certo apoiadas na educação, se quisermos atingir melhoria educacional de nossa força de trabalho e promover uma melhor distribuição de renda. São elas a fonte primordial e a base material autêntica de todo e qualquer processo de desenvolvimento sócio-econômico que se pretenda duradouro, consciente e transformador, pois a relação da escola com o trabalho não é questão puramente técnica na medida em que no capitalismo a regulação da cidadania passa pela hierarquização ocupacional. (Machado, 1989).

Quando a humanidade conseguir desenvolver sua capacidade de trabalho em benefício de si mesma e da recuperação do homem integral e competente , vamos caminhar rumo a uma sociedade onde os homens não manejarão mais máquinas e ferramentas e sim, lidarão com pessoas e manejarão símbolos, numa sociedade orientada e dinamizada pelo potencial cognitivo historicamente acumulado, onde o esforço do trabalhador braçal será atenuado com o desenvolvimento da capacidade de trabalho através de um novo e intensificado treinamento cognitivo, da atenuação dos conflitos capital/trabalho na esfera da produção material e da elevação da capacidade da sociedade de atendimento das reivindicações de bem estar social. (Pinto, 1994).

Considerações Finais

Mais do que uma idéia que se queira sugerir, as transformações atuais no mundo da produção, das estruturas e das relações do trabalho exigem a descoberta de novas significações do trabalho humano e de novas alternativas para a escola dentro do processo de retomada do desenvolvimento.

A discussão apresentada neste trabalho evidenciando o papel estratégico que a educação pode ter no contexto dos novos princípios de produção, faz parte do desafio a todos nós, pelo uso da sabedoria e do conhecimento, jamais da sua negação. Os atores sociais que compõem a triangulação educação-trabalho e tecnologia, especialmente a escola, com seu papel na qualificação e requalificação de trabalhadores, para distribuição do conhecimento ao conjunto da sociedade, pode alterar as condições sociais em que a modernidade está apoiada e na barganha entre o conhecimento e o capital, os setores mais fracos da sociedade poderão ser fortalecidos. A distribuição do trabalho será compartilhada por aqueles que detiverem conhecimento e a riqueza gerada pela produtividade de alta tecnologia poderá suprir a preservação dos benefícios sociais, com portas abertas à igualdade de oportunidades.

As bases críticas da cidadania consciente, alicerçada no conhecimento técnico e científico poderão estar na escola; ela ainda será como luz a mostrar os caminhos dos atrativos da busca constante por novos conhecimentos, ensinando a aprender a aprender, para a requalificação e adequação do trabalhador ao processo de reestruturação produtiva, em curso no país. Só assim ela será transformadora.

Nesta virada de século, o trabalho do homem experimenta profundas transformações devidas quer aos avanços tecnológicos sem precedentes, quer às novas formas de relações humanas na sociedade em geral e no mundo do trabalho em particular, ampliando em muito suas incertezas. A capacidade de uma nação em sustentar-se diante do processo de modernização econômico e social na conjuntura mundial, poderá ser avaliada, dentre outros aspectos, pela existência de um sistema educacional capaz de conviver harmônicamente com o sistema produtivo, ao mesmo tempo em que pretenda o alcance pleno da cidadania pela garantia da competência numa sociedade ainda centrada no trabalho.

A focalização do homem enquanto senhor de sua história, dará ao ser humano o privilégio de antever que o aprimoramento do trabalho não deve ser o envilecimento do operário durante sua vida produtiva, sob pena da inversão da relação sujeito e objeto, no modelo de produção capitalista.

A globalização da economia mundial tem exigido um esforço conjunto dos países para o aumento da produtividade ao mesmo tempo em que tem acentuado as discrepâncias das tendências sociais, revelando posições antagônicas e mesmo extremas quanto à geração e distribuição de riquezas.

A acentuação da predominância tecnológica de uns sobre a fragilidade econômica e concorrencial de muitos, tem gerado tamanha excludência, que concluimos estarmos presenciando o ressurgir das amarras e dos grilhões de um neocolonialismo camuflado na aceitação de um papel de subordinação na nova ordem mundial. Ao mesmo tempo, a vantagem competitiva de uma nação estará na educação, no grau de qualificação e requalificação dos trabalhadores, na socialização do conhecimento, da informação, para competição em megamercados. Isto provoca a necessidade de uma reflexão e redefinição dos níveis de qualificação e requalificação profissional, além do deslocamento do homem como o eixo

central da discussão, para a utilização do trabalho em benefício da humanidade como um todo e não apenas de parte dela.

Assim, mais do que buscar respostas aos problemas que são levantados, este trabalho pretendeu contribuir para a discussão das questões apresentadas e levantar sugestões que apontam ainda mais a necessidade de continuação e de maior reflexão sobre o tema.

BIBLIOGRAFIA

- ABRAMO, Laís. O Resgate da Dignidade. São Paulo, Ciências Sociais USP, 1986. Tese de Mestrado
- ANDRÉ, Marli E.D.A. de. Texto, Contexto e Significados: algumas questões na análise de dados qualitativos. In: *Cadernos de Pesquisa*. São Paulo, nº 45, 1983.
- ANTUNES, Ricardo. *Classe Operária, Sindicatos e Partido no Brasil*. São Paulo. Cortez, 1982.
- _____ *Adeus ao Trabalho? ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo. Cortez, 1995.
- APPLE, Michael W. *Educação e Poder* Porto Alegre. Artes Médicas, 1989.
- AROUCA, Lucila S. *Entre o Ensino Técnico e a Empresa: Como se Forma um Profissional*. Campinas UNICAMP/DEME, , 1992. (mimeo)
- _____ *Ensino Técnico-Profissionalizante no Estado de São Paulo*. Campinas, 1991. (mimeo)
- _____ *Política Governamental de Formação de Recursos Humanos*. in: *Educação Extra-escolar e a Realidade Brasileira*. PUC-SP, 1983. Tese Doutorado.
- BAETHGE, Martin. *Novas Tecnologias, Perspectivas Profissionais e Auto-Compreensão Cultural: Desafios à Formação*- In: *Educação e Sociedade*. São Paulo. CEDES n.34, 1989.
- BELLUZZO, Luiz G. de M. Prefácio. In: Oliveira, Carlos E. B. de e Mattoso, Jorge E. L. *Crise e Trabalho no Brasil : modernidade ou volta ao passado?* São Paulo, Scritta, 1996.
- BOURDIEU, Pierre. Le capital social. In: *Actes de la recherche en sciences sociales*, nº 31, 1980.

- _____ & PASSERON, J. *A reprodução: elementos para uma teoria de ensino*. Rio de Janeiro. Francisco Alves, 1975.
- BRAVERMAN .- *Trabalho e Capital Monopolista-A Degradação do Trabalho no Século XX*- Rio de Janeiro. Ed.Zahar, 1977.
- BURAWOY, Michael. A transformação dos regimes fabris no capitalismo avançado. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. n.13, ano 5, 1990.
- CHAUÍ, M. *Conformismo e Resistência*. São Paulo. Editora Brasiliense, 1986.
- CAMPOS, J. R. Trabalhador pouco instruído perde espaço. *O Estado de São Paulo*. São Paulo, 04 /08/ 96. c.B4.
- CARUSO, L.A.C. Políticas de Formação profissional: elementos para uma discussão. *Revista Educação e Trabalho*. Papyrus, 1994.
- CASTRO, Nadya A. Qualificação, qualidades e classificações. *Revista Educação e Sociedade*, nº 45, CEDES, 1993.
- CASTRO, N.A. e GUIMARÃES, A.S. Depois de Burawoy: sobre a construção de modelos na análise do trabalho industrial. In: *Modelos de organização industrial, política industrial e Trabalho*. Anais, São Paulo, ABET, 1991 pp 104-124.
- CORIAT, B. Automação programável, novas formas e conceitos da produção. In: SCHMITZ, H. E CARVALHO, R.Q. (orgs). *Automação, competitividade e Trabalho: a experiência internacional*. São Paulo, Hucitec, 1988.
- _____ *El taller y el cronómetro: ensayo sobre el taylorismo fordismo y la producción en masa*. Siglo XXI, México, 1986.
- COURTOIS, Bernadette. *L'apprentissage expérientiel: une notion et des pratiques à defricher*. In; *Education Permanente*, nº 100/101. Paris, Décembre, 1989.
- DECCA, Edgard Salvadori de. *O nascimento das fábricas*. São Paulo. Brasiliense, 1982.
- ENGUITA, Mariano F.- *Tecnologia e Sociedade: A Ideologia da Racionalidade Técnica, a Organização do Trabalho e a*

- Educação- in SILVA, T.T. *Educação e Prática Social*, Porto Alegre. Artes Médicas,, 1991.
- _____ -As Relações Sociais da Educação; A Domesticação do Trabalho- In: *A Face Oculta da Escola*. Porto Alegre. Artes Médicas, 1989.
- ESTERCI, Neide. *Escravos da desigualdade: estudo sobre o uso repressivo da força do trabalho hoje*. Rio de Janeiro. CEDI, 1994.
- FAISAN, Miguel. *O sistema de formação A.F.P.A.: estágios de sua evolução atual*. Ministério do Trabalho, do Emprego e da Formação Profissional. Associação Nacional para a Formação de Adultos:AFPA.França, 1991.
- FAORO, Raymundo. *Os Donos do Poder* .Porto Alegre.Globo, 1975.
- FLEURY Maria T.L. e FISHER Rosa M- *Processo e Relações do Trabalho no Brasil*. São Paulo. Atlas., 1987.
- FREIRE, Paulo. *The Politics of Education: Culture, Power and Liberation*. South Hadley, Massachusetts, 1985.
- FRIGOTTO, Gaudêncio- Trabalho- Educação e Tecnologia: Treinamento Polivalente ou Formação Politécnica?- in *Educação e Realidade*, vol.14, 1989.
- _____ Fazendo pelas mãos a cabeça do trabalhador: o trabalho como elemento pedagógico na formação profissional. *Cadernos de Pesquisa*. São Paulo. novembro, 1993.
- FRIEDMANN, G. e NAVILLE, P. *Tratado de Sociologia do Trabalho*. São Paulo. Ed. Cultrix, 1973.
- FUNARI, Pedro P.A. A escola e o sentido das Escolas Técnicas. Encarte CEETEPS/UNESP, 1992.
- _____ . *Divisão do Trabalho e Modo de Produção Capitalista* . Porto. Publicações Escorpção, 1976.
- GARCIA, W. e CUNHA, C.(coord). *Politecnicia no Ensino Médio*. São Paulo, Cortez, 1991.

- GELPI, Ettore. Semme political comments on experiential learning. In: *Education Permanente*, nº 100/101. Paris. Decembre, 1989.
- GORZ, André. *Crítica da Divisão do Trabalho*. São Paulo. Martins Fontes Editora, 1989.
- _____. *Adeus ao Proletariado*. Rio de Janeiro. Forense Universitária, 1991.
- _____. *Divisão do Trabalho e Modo de Produção Capitalista*. Porto. Publicações Escorpião, 1976.
- GOUVEIA, Aparecida J. Orientações Teórico- Metodológicas da Sociologia da Educação no Brasil. In: *Cadernos de Pesquisa*. São Paulo, nº 55, 1985.
- GRAMSCI, Antonio. *Os Intelectuais e a Organização da Cultura*. Rio de Janeiro Ed. Civilização Brasileira., 1968.
- HABERMAS, Jurgen. Ciência e Técnica enquanto Ideologia- in J. Habermas et alii- Coleção *Os Pensadores*, São Paulo. Abril Cultural.
- HIRATA, H. FERREIRA et alii. Alternativas Sueca, Italiana e Japonesa ao paradigma fordista: elementos para uma discussão sobre o caso brasileiro. *Cadernos Codeplan*, nº1, 1992.
- HUMPHREY, JOHN. *Fazendo o Milagre: Controle Capitalista e Luta Operária na Indústria Automobilística Brasileira*. Petrópolis, Vozes, CEBRAP, 1982.
- IL MANIFESTO. (s a) . *Revista Temps Modernes*. abril 1970.
- KAWAMURA, Lili, e NORONHA, O.M.. Qualificação do Trabalho Face às Novas Tecnologias: Parâmetros Culturais. *Cadernos TTEduc*, Unicamp, 1993.
- KUENZER, A.Z. A questão do ensino médio no Brasil: a difícil superação da dualidade estrutural. In: *Revista Educação e Trabalho*. Papyrus, 1994.
- LE VEM M., NEVES M.A., HORTA C.R.. Processo de Trabalho e classe trabalhadora: Questões Preliminares de Metodologia e teoria sobre processo de Trabalho e Classe Trabalhadora (1983) Trabalho apresentado no VII Encontro Anual da ANPOCS, Águas de São Pedro

- LEITE, Marcia de P. Reestruturação Produtiva, Novas Tecnologias e Novas Formas de Gestão de Mão de Obra. In Oliveira et.al(orgs). *O Mundo do Trabalho*. São Paulo.Scritta, 1994a.
- _____. *O futuro do Trabalho- Novas tecnologias e Subjetividade operária*.São Paulo, Editora Página Aberta, 1994b.
- _____. O Modelo Sueco de Organização do Trabalho.In: Leite e Silva(org).*Modernização Tecnológica,Relações de Trabalho e Práticas de Resistência*.São Paulo, Iglú/Ildes/Labor, 1991.
- LEITE,M.de P. e Posthuma A.C. *Reestruturação Produtiva e Qualificação: Reflexões Sobre a Experiência Brasileira*.São Paulo,CEDES, 1996.
- LEITE, Marcia de P. e SILVA, Roque A. *A sociologia do trabalho frente à reestruturação produtiva: uma discussão teórica*. São Paulo, 1996.
- LEITE,M.P. e SILVA,R.A.*Modernização Tecnológica,Relações de Trabalho e Práticas de Resistência*. São Paulo, Iglú, 1991.
- LEITE, Celso Barroso. *O século do desemprego*. São Paulo, LTR, 1994.
- LETTIERI, Antonio. A fábrica e a escola. In: GORZ, André. *Crítica da Divisão do Trabalho*.. São Paulo. Martins Fontes, 1989.
- LIPIETZ,Alain. *Miragens e Milagres: Problemas da Industrialização no Terceiro Mundo*.São Paulo, Nobel, 1988.
- LUKACS, George. *As bases ontológicas do pensamento e da atividade do homem. Temas de ciências humanas*. São Paulo, 1978. n.4. p.1-18.
- MACHADO, L.R.S, *Mudanças Tecnológicas e a Educação da Classe Trabalhadora*, in *Revista Educação e Trabalho*. , Papirus, 1994.
- _____. *Politecnia, Escola Unitária e Trabalho*. São Paulo, Cortez:Autores Associados, 1989.
- MANACORDA, M.A.*História da Educação:da antiguidade aos nossos dias*. São Paulo, Cortez, 1995

- _____. Humanismo de Marx e Industrialismo de Gramsci. In: SILVA, T.T. *Trabalho, Educação e Prática Social*. Porto Alegre, Artes Médicas, 1991.
- MARGLIN, Stephen A. Origem e Funções do Parcelamento das tarefas; Para que servem os padrões?. In: GORZ, André. *Crítica da Divisão do Trabalho*. São Paulo. Martins Fontes. 1989.
- MARKERT, Werner- Novas Formas de Trabalho e de Cooperação na Empresa: Possibilidades de Formação do Indivíduo e Desenvolvimento de Competência de Formação do Ambiente- in *Educação e Sociedade*. n.36, Papirus, 1990.
- _____. Revendo o Trabalho como princípio educativo à luz da experiência alemã. In: MACHADO et alii. *Trabalho e Educação*. São Paulo. Papirus, 1994.
- MARONI, Amnérís. *A estratégia da Recusa*. São Paulo, Brasiliense, 1982.
- MARQUES, Rosa M. Os Trabalhadores e as Novas tecnologias. In BRUNO L. e SACCARDO C. *Organização, Trabalho e Tecnologia*. Atlas S.A, São Paulo, 1986.
- MARX, K. *O Capital*. São Paulo Nova Cultural, v.1, 1985.
- _____. *O Capital. A Crítica da Economia Política*. Ed. Civilização Brasileira e Cultural, Livro I, cap.I e II, 1987.
- _____. *Grundrisse Elementos fundamentais para la crítica de la economía política- 1857-1858*. México, Siglo Veintiuno Editores, 1971. (2 vol)
- MATTOSO, Jorge.E.L. *A Desordem do Trabalho*. cap.III, São Paulo. Scritta, 1995.
- _____. O novo e inseguro mundo do trabalho nos países avançados. In: Oliveira et alii. *O mundo do trabalho*. São Paulo, Scritta, 1994.
- _____. Emprego e Concorrência Desregulada: incertezas e desafios. In: OLIVEIRA E MATTOSO. *Crise e Trabalho no Brasil-Modernidade ou volta ao passado?* São Paulo, Scritta, 1996.
- MENCONI e outros. Banco Virtual. Revista Veja. 09/08/95.

- MORIN, Edgar. *Ciência com consciência*. Publicações Europa-América-Portugal, 1994.
- NEUMANN, Denise. Desqualificação exclui 98% dos trabalhadores. *O Estado de São Paulo*, 05/05/97, c.B1.
- NEVES, Magda de. As Mudanças tecnológicas: Impactos sobre Trabalho e Qualificação profissional. In: *Cadernos de Pesquisa* n.81, Fundação Carlos Chagas, 1992.
- NOVAK, JOSEPH D. *A Theory of Education*, USA, Cornell University, 1977.
- OFFE, Claus. Sistema Educacional, Sistema Ocupacional e Política . In: *Educação e Sociedade*, CEDES-Ed.Vértice, 1990.
- OLIVEIRA, C. E.B. e MATTOSO, J.E. *Crise do Trabalho no Brasil : modernidade ou volta ao passado?* São Paulo. Scritta, 1996.
- PAIVA, Vanilda. Produção, Qualificação e Currículos- in *Educação e Sociedade*. , Papirus: CEDES n.37, ,1990.
- _____ O novo paradigma de desenvolvimento: Educação, Cidadania e Trabalho. *Revista Educação e Sociedade*, nº 45, ano 1993.
- PEREIRA, D.C. E CRIVELLARI, H.M.T. A concepção fabril numa empresa bancária. In: LEITE, M.P. e SILVA, R.A. (org) *Modernização Tecnológica, Relações de Trabalho e Práticas de Resistência*. São Paulo, Iglú, 1991.
- PETEROSI, Helena G. *Formação do Professor para o Ensino Técnico* . São Paulo .Edições Loyola, São Paulo, 1994.
- PHAN, Alex. Demissão em massa cria “ciência do adeus”. *Jornal O Estado de São Paulo*. São Paulo, 12/05/96, c.B16.
- PINEAU, Gaston. La formation Expérientielle en Auto-Éco e Co-Formation. In: *Education Permanente*, nº 100/101. Paris, Decémbre 1989.
- _____ A auto formação no decurso da vida: entre a Hetero e a Ecoformação. In: NÓVOA, A. E FINGER, M. (orgs). O método (auto) biográfico e a formação. *Cadernos de Formação*, I. CFAP, 1985.

- PINTO, Ana M.R. Pessoas inteligentes trabalhando com máquinas ou máquinas inteligentes substituindo o trabalho humano? In: MACHADO, L.R de S. et alii. *Educação e Trabalho*. Papirus, 1994.
- POCHMANN, Marcio e SANTOS, Anselmo Luis. O custo do trabalho e a competitividade internacional. In: Oliveira, C.A.B e Mattoso, J.E.L. *Crise e Trabalho no Brasil: modernidade ou volta ao passado?* São Paulo, Scritta, 1996.
- POSTHUMA, Anne. Reestruturação e qualificação numa empresa de auto-peças: Um passo aquém das intenções declaradas. *Revista Educação e Sociedade*, nº 45, 1993.
- QUADROS R.C e SCHIMITZ H.- *O Fordismo no Brasil- Novos Estudos* CEBRAP, n.27, 1990.
- QUADROS, Waldir J. A reestruturação das empresas e o emprego da classe média. Appud Oliveira, Carlos E.B. e Mattoso, Jorge E.L. *Crise e Trabalho no Brasil: modernidade ou volta ao passado?*. São Paulo, Scritta, 1996.
- ROCHA FILHO, M.F.da. Banespa espera 5 mil demissões voluntárias. *Jornal O Estado de São Paulo*, 08/03/97, B6.
- RODRIGUES, Leôncio M. *Sindicalismo e Sociedade*. São Paulo. Difel, 1968.
- SALERNO, Mário. Produção Integrada e Flexível e Processo Operatório. Notas sobre sindicatos e a formação profissional. IN: Kuenzer, A.Z. *Educação e Trabalho*. . Papirus, 1994.
- SANTANA, J.Carlos. Corporações trocam homem pela máquina. *Jornal O Estado de São Paulo*. São Paulo, 17/03/96, c.B15.
- _____. Desemprego sacrifica o sonho americano. *Jornal O Estado de São Paulo*. São Paulo, 17/03/96, c.B14.
- SANTOS, F, J. C. dos; e GAMBOA, S. S.. *Pesquisa Educacional: Quantidade-Qualidade*, São Paulo. Cortez Editora. 1995.
- SAVIANI, Dermeval. *A nova lei da educação: trajetória, limites e perspectivas*. CampinasSP. Autores Associados, 1997.

- SCHAFF, Adam. *A Sociedade Informática*. São Paulo. Ed.Unesp- Brasiliense, 1990.
- SEGNINI, Liliana. *A liturgia do poder-Trabalho e disciplina*. Editora PUC SP, 1988.
- SILVA, Tomaz T.(org.) *Trabalho, Educação e Prática Social*. Porto Alegre. Artes Médicas, 1991a.
- _____ *O que produz e o que reproduz em educação: ensaios de sociologia da educação*. Porto Alegre, Artes Médicas, 1992.
- _____ *Sociologia da Educação e Pedagogia Crítica em Tempos Pós-Modernos*. In: *Teoria Educacional Crítica em tempos Pós-Modernos*. Porto Alegre, Artes Médicas, 1993b.
- SILVA, Roque A. Computadores, digitação e caixas: a automação bancária em questão. In: LEITE, M. P. e SILVA, R. A. (org) *Modernização Tecnológica, Relações de Trabalho e Práticas de Resistência*. São Paulo, Iglú, 1991.(b)
- SHIROMA, Eneida O. *Mudança tecnológica, Qualificação e Políticas de gestão: A educação da Força de Trabalho no Modelo Japonês*. Campinas : UNICAMP, 1993. Tese de doutorado em Educação.
- SLOAN, Allan. Wall St. vira meca do capitalismo selvagem. *Jornal O Estado de São Paulo*. São Paulo, 25/02/96, c.B11.
- TAMER, Alberto. Pobre Renault. *Jornal O Estado de São Paulo*, 09/03/97, B12.
- TAUILLE, J.R Aspectos Sociais da Automação no Brasil. In: L e SACCARDO C. *Organização, Trabalho e Tecnologia*. São Paulo. Atlas S.A, 1986.
- VARGAS, Nilton. *Gênese e Difusão do Taylorismo no Brasil*- ANPOCS, *Ciências Sociais Hoje*, 1995.
- VENDRAMETO, Oduvaldo. *Bases de Conhecimento para a Automação da Manufatura*. São Paulo.USP, 1994 . Tese Doutorado.
- VIANNA, Luiz W.. *Liberalismo e Sindicato no Brasil*. Rio de Janeiro. Paz e Terra . 1978.

- WATANABE, Kazuo- Recursos Humanos e Tecnologia Rumo ao Século XXI. São Paulo.USP,, 1989. Tese de Doutorado.
- WILLIS, Paul. *Aprendendo a ser Trabalhador: Escola, Resistência e Reprodução Social.* Porto Alegre.- Artes Médicas, 1991.

Entrevista n.01

1- Qual seu grau de instrução?

Sou contador e fiz computação.

2- Qual sua atividade anterior e atual?

Atualmente, pleiteio ser professor, mas lecionei 2 meses e fui despedido. Fui 15 anos bancário no Banco do Brasil, mas fui incluído no programa de dispensa voluntária. Cursei uma graduação juntamente com os últimos anos de banco, quando fui desligado há uns meses.

3 -Banco público ou particular?

Banco público.

4-Qual sua atividade no banco?

Atendimento ao público como caixa, confecção de papéis de serviços bancários.

5-Quanto tempo foi caixa bancário?

Praticamente durante todo tempo em que fiquei no banco.

6- Como era sua tarefa como caixa?

Praticamente o que qualquer caixa faz, que é pagar e receber. Quando a gente brincava, dizia que se colocasse um macaco para fazer o que a gente fazia, ele faria do mesmo jeito. Bastaria um mês ou 15 dias de treinamento. Era questão de treinamento, não de aprendizado. Não é a mesma coisa que trabalhar em um escritório de contabilidade, ou coisa assim. Bancário não é profissão. Só digitava cheques, fazia depósitos, tudo em um terminal, do começo até o final do dia. Não é a mesma coisa que trabalhar em um escritório de contabilidade e você aplicar fora o que aprendeu ali.. Como vendedor, você adquire técnicas de vendas, que vai usar em outro lugar. Daí existe até um acordo formal entre os bancos de não admitir funcionários administrativos de outros bancos. A não ser na gerência dos bancos.

7- Como você se sente profissionalmente?

Imagine-se no meu lugar. Procuo emprego e não consigo, nem para sobreviver dignamente com minha família. Fui despedido de novo porque não consegui lecionar bem, isto é, os alunos não aprenderam. Acho que não consegui passar o que sei. Também, meu curso é muito fraco. Não tinha tempo para estudar. Estou me sentindo muito mal profissionalmente. Como bancário não aprendi nada que me fosse útil hoje e na computação só tenho o título.

8-Por que o senhor acha que foi substituído?

Se a gente pensar no grande enxugamento que houve no banco e que o banco continua funcionando da mesma maneira, posso dizer que fui substituído pela máquina. As tarefas que realizei no banco só serviam para aquele ambiente, não serviam para mais nada. Eu não consegui aplicar mais nada fora dali. Nem informação.

9-E isso de ser descartado, como é encarado pela pessoa?

No primeiro momento é uma frustração muito grande e ela nem se percebe por um tempo do que está acontecendo com ela e a pessoa demora para se situar na vida novamente, em função de horários que ela tinha e da mecanização do que estava executando, chegando a ponto de continuar com a rotina que cumpria quando estava no banco, mesmo depois de ter saído.

10-Explique como entende a sua requalificação.

Não sei. Não me sinto qualificado nem profissionalmente, nem psicologicamente.

Como não existe exigência de formação específica para entrar no banco, nos bancos particulares você entra por indicação, com qualquer tipo de formação, aliás eles dão preferência para quem não tem nenhum tipo de formação. E aí, como não acrescenta nada, quando sai, ou é mandado embora, fica sem opção profissional. A não ser as pessoas que tomaram o cuidado de se preparar enquanto estavam no banco. Com um curso superior, um curso técnico ou coisa assim. E quem não percebe, fica na pior, a gente sabe que bancário não é profissão.

A requalificação deve ser primeiro psicológica, deve ser feito um acompanhamento com a pessoa, para que ela se situe dentro do mercado de trabalho, pois ela fica tolhida com relação a negociação, a parte de experiência de vida, porque ela vai viver dentro de um padrão, esse padrão com normas de conduta escritas, e ela vai balizar a vida por aquilo. E aqui fora a situação é diferente. Você tem que negociar, tem que lutar por aquilo que quer e no banco se você lutar, você é tolhido se você tiver uma idéia

nova, ela pode ser aproveitada pelo seu chefe para melhorar o cargo dele ou por um outro colega. O treinamento psicológico é necessário em virtude do desemprego ou em decorrência das atividades rotineiras. A nível não só com relação ao desemprego ocasional, mas com relação ao desemprego pela aposentadoria. O pessoal aposentado do BB, em Ribeirão Preto, tem uma sala onde vão todos os dias lá, para ler as instruções do banco.

Eles não conseguem viver fora do ambiente bancário, tamanha a limitação, a rotinização a que foram submetidos. Ele vai todo dia no banco, lê as instruções, como se estivesse trabalhando, tamanha a obsessão que fica pelo banco.

Primeiro ele deve passar pelo acompanhamento psicológico, de preferência enquanto está trabalhando e de comum acordo com o banco, mas tem que ser uma requalificação rápida, porque por um tempo ele vai depender do que ele arrecadou com os direitos trabalhistas para se manter e no final dessa requalificação, tem que entrar no mercado de trabalho de qualquer jeito, porque senão ele vai começar a ter dificuldades.

11-E como você vê a função da escola na requalificação de trabalhadores?

A escola será o ponto de apoio, como no meu caso. Ela me deu segurança para o que eu quero fazer, me qualificou profissionalmente e está me proporcionando meios de subsistência. Ela é fundamental, já que quando ele está trabalhando ele não tem condições de trabalhar em outro lugar. Teria que fazer essa requalificação à noite, em horário diferente do trabalho dele, mas isso tem que ser trabalhado muito bem com o banco, porque a iniciativa de estudar, pelo menos na minha época, eram tolhidas frontalmente, em relação aos problemas de horário de saída. Mesmo você cumprindo horário, eles exigem que você fique um pouquinho a mais e esse pouquinho pode significar a diferença entre você chegar atrasado na aula, se estudasse em outra cidade, perderia o ônibus. Então essa requalificação tem que envolver o problema psicológico, tem que ser de curta duração, tem que preparar o indivíduo para a sociedade de novo, porque ali no banco ele vive uma vida separada, muito fechada. É bom ter tocado neste assunto, porque o banco proporciona clubes e você tem contato o tempo todo com o colega do banco, que é bancário também e quando sai no final de semana, como não tem dinheiro, é obrigado a ir para o clube do banco, e ter o mesmo contato com outros bancários. É um círculo fechado. Então, a requalificação deve envolver a parte psicológica, ser de curta duração e a parte profissional teria que ser muito bem cuidada para que ele adquira uma profissão, tem que ser profissão, porque o que se aprende no banco, você só vai usar ali, no serviço bancário, mas normalmente você fica traumatizado, tipo uma neurose

de guerra quando você sai do banco, tamanha a rotina diária. Ela seria o ponto de apoio, para integrar de novo esse indivíduo na sociedade, até pela socialização com os colegas. Teria que ter a parte psicológica, desenvolver uma profissão e ser em curto espaço.

Não longa, porque não daria tempo para o indivíduo se adaptar. Teria que ser um curso específico. Não sei se seria muito que quando o bancário fosse ser desligado do banco, que pelo menos uns 6 meses antes, que ele pagasse um salário a ele para proporcionar esse tipo de acompanhamento a ele. Seria cruel, mas viável. Com relação a formação profissional ainda, ao interesse que você tem em melhorar o status, de desenvolvimento intelectual melhor, no banco isso é tratado como estímulo a liderança e a liderança no mundo bancário é totalmente tolhida, pois implica em fazer mudanças e essas mudanças elas tem que partir somente da administração do banco. Funcionário executor não pode propor mudanças no que ele faz, a criatividade não existe para a execução.

O bancário perdeu toda a iniciativa profissional, a iniciativa de vida, ele perdeu naquele ambiente de trabalho o status também em função dele ter saído do ambiente e em função do salário que é pago. Então perdeu a criatividade, status, perdeu a situação econômica, emprego e a qualificação. Essa parte de liderança, a liderança ali dentro é tratada como subversão aos valores, inclusive a nível de alguns bancos conterem cartilhas com normas e condutas escritas para o ambiente de serviço e de como devem se com relação à vida social. É um tempo perdido o serviço bancário. Ele não adquire experiência nenhuma ali dentro que ele possa usar fora do ambiente de trabalho .

12-E a pessoa quando sai de um ambiente deste, tem disposição para aprender coisas novas?

Eu acho que ela é obrigada a aprender. Se obriga a aprender por necessidade, com certeza tem sim. Inclusive as pessoas que trabalham e estão no ambiente, elas acham que estão muito velhas para aprender, deixam do jeito que está e acabam aceitando as imposições do banco por causa do estado de acomodação em que elas se encontram para não perder o emprego. Será que essa acomodação, não é em decorrência da própria rotina? Quando você tem uma rotina muito grande de vida, acaba se acomodando mais, é derivado disso também, do padrão de vida que você tem que levar, dos controles que existem informalmente em cima da gente no ambiente de trabalho e fora dele, já que no momento de lazer você é entre aspas, controlado, você vai a um clube que também é uma extensão do seu ambiente de trabalho.

Entrevista n.º 2

1- Qual seu grau de instrução?

Tenho segundo grau e depois fiz geografia.

2- Qual sua atividade anterior e atual?

Tentei ser professora, mas acabei sendo bancária. Agora estou desempregada.

3- Banco público ou particular?

Banco público.

4- Qual sua atividade no banco?

Trabalhei 22 anos no Banespa com atendimento ao público, caixa, sempre as mesmas coisas, abertura de conta corrente, mas é uma rotina, aprendi a digitar, só. Cansa, você não muda, é aquilo lá. Você faz conferência de papéis. Fiquei aí 22 anos só naquela rotina. Depois disso, fiquei perdida quando saí de lá. É como estou me sentindo agora. Estou procurando outro campo, mas daqui para frente é só computação. Preciso reciclar-me. O bancário logo vai acabar. O Banespa vai mandar mais funcionários embora. Vai ser tudo informatizado. Então você não precisa conferir papéis, não tem mais malote. O serviço de bancário não se aplica a outro serviço, é específico de bancário e quando você sai é a maior dificuldade para arrumar outro emprego, alguma coisa que consiga aplicar o que aprendeu no banco. Você sabe, se você trabalhar em um escritório você conhece guias de IPVA, imposto, licenciamento de carros, ou em uma indústria você aprende contabilidade. No banco não.

5- Quanto tempo foi caixa?

Quase 22 anos.

6- Como era sua tarefa como caixa?

Era assim: eu chegava de manhã, ligava meu terminal à central, contava o caixa para troco na gaveta, conferia relatório para fazer a digitação do que

tinha que ser compensado. Depois, nem isso mais era necessário porque a compensação passou a ser feita em Araraquara e Ribeirão Preto. Era atendimento ao balcão para depósitos e pagamentos.

7- Como você se sente profissionalmente?

Tenho vergonha de dizer, mas é um horror. Já tentei pensei em arrumar emprego, mas não sei onde. Sei datilografia, mas de computador não, a não ser ligar e desligar. Fiquei muito desatualizada.

8- Porquê você foi substituída ou descartada?

Porque não precisam mais de quem confira nada, de quem mande o malote, etc.

9- Ser descartado como é encarado pela pessoa?

É horroroso. Eles preferem aplicar o dinheiro em máquinas, porque máquina não fica doente, funcionário fica, a mulher gestante, em licença gestante, dá gasto para o banco. O funcionário fica com stress, tira licença. A máquina é muito difícil pifar, trabalha melhor. O funcionário está estressado, porque há um ano atrás com essa onda de desemprego, de fecha, não fecha, desgastou-se muito e o funcionário está trabalhando porque não tem outro serviço, porque se tivesse melhor, já teria saído.

10- Explique como entende a sua requalificação.

A requalificação é necessária porque são poucos os que tem cursos. extra. Mesmo aquele que tem uma graduação, não exerceu essa profissão. Então não sabe mais nada. Já esqueceu. Não tem experiência do diploma que tem vai precisar estudar, fazer cursos, porque o banco não dá cursos. Quem não tiver outro curso superior, está perdidinho. Se tiver só colegial, que serviço ele vai arrumar? Tenho dó de quem sair daqui para frente. Ele não tem muito tempo, porque uma graduação de 4 anos, no meu ponto de vista não dá, eu quero fazer computação. Estou procurando uma coisa rápida, que me dê suporte para trabalhar, que me facilite um emprego em indústria, usina. Os bancários que tem só colegial não vejo futuro para eles. Os bancários se acomodaram. Acho que foi até pela rotina. É massacrante e agora vão saindo mal porque não tem dinheiro para aplicar e não acham emprego. Na época da inflação você não via tanto desemprego.

11-Como você vê a função da escola na requalificação de trabalhadores?

O governo está criando toda esta confusão. A indústria está mandando embora. Só sei contar dinheiro. Nem somar e dividir não sei mais sem a máquina. preciso da escola para tudo, para aprender o que esqueci.

12- Você tem disposição para aprender?

Eu não. Não tenho mais cabeça. Não sei como vou fazer se não tenho disposição para trabalhar. Na minha cabeça só tem confusão. Fiz matrícula na Fatec, mas não sei se vou aguentar cursar. Estou pensando em desistir. Não consigo mais estudar, principalmente à noite.

Entrevista n.º 03

1- Qual seu grau de instrução?

Tenho segundo grau e fiz contabilidade.

2- Qual sua atividade anterior e atual?

Trabalhava em um escritório e depois fiquei 15 anos no Banco Itaú. Atualmente estou desempregada.

3-Banco público ou particular?

Particular.

4- Qual sua atividade no banco?

Quase sempre como caixa.

Como caixa, durante 15 anos, fazia depósitos, saldos.

5-Quanto tempo você foi caixa?

Por 15 anos.

6-Como era sua tarefa como caixa?

Como caixa, durante 15 anos, fazia depósitos, saldos. Passava o cheque na leitora e digitava a conta, lia o código de barra. Com 44 anos que completei agora, ainda por cima adquiri o LER (Lesão do Esforço Repetitivo), acho que também pela tensão do serviço. Atrás do balcão fica o chefe, que quando o banco se fecha e os clientes saem, critica e acaba com a gente. Na frente, fica a fila dos clientes, que quer que se ande rápido, sem conversar e ainda mais, o medo que a gente tem de errar e ter que pagar na final do dia.

7- Como você se sente profissionalmente?

Sem condições de conseguir emprego.

8- Porque você foi substituída ou descartada?

Acho que por causa da LER. Eu reclamava muito da dor. Mas nunca faltei um só dia, nunca faltei por doença apesar de sofrer de fortíssimas dores de cabeça, principalmente de 5ª feira em diante, quando já havia trabalhado 4 dias na semana. Meus fins de semanas eram na cama, tomando injeção na veia, para passar a dor. Eu passava por dia de 800 a 1.000 cheques no caixa. Virava de um lado para digitar a conta e de outro para passar o cheque na leitora, durante 15 anos. Adquiri uma lesão na coluna cervical de tanto virar a cabeça e ainda por cima me mandaram embora, por isso entrei com uma ação na justiça, mas não foi julgada ainda.

Tive uma lesão física mas não sei até que ponto comprometi minha cabeça. À noite quando durmo, só sonho com números. Se fecho os olhos só vejo números, porque eu sabia decor todas as contas dos clientes. Já me sinto derrotada com 44 anos. Em 15 anos não fiz curso nenhum e estou totalmente desinformada, não tenho qualificação profissional. Não sei nada, perdi até o prazo do seguro desemprego.

9-E isso de ser descartado, como é encarado pela pessoa?

Um chefe de família acho que não tem subsistência nenhuma quando acontece isso. Vai tentar a vida profissional não sei de que forma. A informática enxugou tudo. É como se eu fosse uma folha de papel que fosse jogada no lixo. Não me deram nem bola, eu sou só um número para eles. Quando chegou no fim da tarde, depois que eu tinha trabalhado o dia inteiro morrendo de dor, mas sorrindo para os clientes, o chefe chamou-me e disse-me que não precisa mais dos meus serviços, que tinha que assinar a dispensa. Quando não tem mais cliente na frente, eles falam tudo. É

humilhante, ameaçam. Quando você põe a capa na máquina, eles mandam assinar a dispensa e os termos da carta, então, sem nenhum respeito.

10-Explique como entende a sua requalificação.

Não sei. Ainda não tomei nenhuma direção. Fiquei boba. Vou tentar um curso de informática, mas não tenho perspectiva nenhuma, não sei como seria esse curso. Profissionalizar é muito difícil e eu não tenho qualificação nenhuma, nem campo para trabalho. Talvez um curso rápido de 3 meses, básico. Faculdade não, não tenho pique. Fiquei muito limitada porque parece que tenho uma parede à minha frente. O mundo passou por 15 anos e eu não vi. Só tenho na cabeça número de conta de clientes, nenhuma informação boa. Parece que estou num túnel com um fundo branco. Acho que a requalificação tem que ser em cima de uma qualificação anterior. Como requalificar quem perdeu a qualificação? Não sei da dó porque o bancário não sabe nada.

11-Como você vê a função da escola na requalificação dos trabalhadores?

Só não sei se o desempregado conseguirá aprender. Eu acho que eu não aprendo mais. Ficava noites inteiras com os olhos abertos quando tinha mudanças no sistema. Se você chegar na fila do banco, você não vai esperar o caixa consultar o catálogo de códigos para atender o seu problema. A gente tinha que decorar e para adaptar-se ao que as máquinas queriam, fiquei muito sem dormir de tanta informação que tinha guardada na cabeça. Só números e códigos. Sempre fui excelente funcionária e foi isto que ganhei.

12-Você já disse que não tem condições para aprender. Você acha que os outros também não tem condições de aprender coisas novas?

É muito difícil. Eu virei um não sei o que. Tenho que estudar e aprender a fazer conta. Acho que os outros também. Mande-me fazer uma conta de vezes ou de dividir. Eu não sei mais, eu não faço, porque eu ia fazer conta, pensar, se o meu sistema dava tudo pronto? Tenho que reaprender tudo. Tenho que começar do zero, reaprender matemática, português. Você acha que eu sei escrever um trecho? É a mesma coisa que pegar o bancário e levar para o Alcatraz. é muito grave.

Entrevista nº 07

1- Qual o seu grau de instrução?

Fiz o normal, tenho o segundo grau completo, mas quando eu entrei no banco eles foram taxativos: ou eu parava de estudar ou não podia me empregar no banco. Naquela época, não tinha horário especial para estudantes. Como eu precisava do emprego, tive que optar pelo serviço. Hoje não, hoje é mais liberal.

2- Qual sua atividade anterior e atual?

Fui bancária. Hoje estou trabalhando como balconista.

3- Banco público ou particular?

Particular.

4- Qual sua atividade no banco?

Caixa, por muitos anos.

5- Então, quanto tempo você foi caixa?

Praticamente, durante os 20 anos.

6- Como era sua tarefa como caixa bancário?

Bem, atendia à fila do público que procura os caixas, digitava os dados dos lançamentos, guardava os cheques, contava o dinheiro. Sempre a mesma coisa. Era muito serviço. Às vezes, nem olhava para o cliente. Não dava tempo. O pessoal da fila reclamava quando a gente parava um minuto para conversar com a pessoa que atendia. É uma tensão violenta, porque a fila é muito grande, principalmente em dias de pagamento e ninguém quer perder tempo em fila. Todos os dias era assim. No final da tarde já nem enxergava os números direito. Tinha muitas dores nas costas de tanto me virar de um lado para o outro, sempre fazendo o mesmo movimento e decorando os números das contas dos clientes. Eu me sentia pressionada o tempo todo. É

uma rotina. Talão de cheque, duplicata, você só sabe fazer aquilo, não tem muita opção para conseguir emprego. Chegava a discutir com o cliente por qualquer coisa, de tão estressada. De segunda-feira então, era muito cansativo, a pressão é muito grande. Querem matar a gente, quando a gente pára um minuto para conversar com o colega ao lado.

7-E como você se sente profissionalmente?

Um lixo. Tenho muitas dificuldades. Já não sei mais fazer contas, dependo totalmente de calculadoras. Me sinto como um robzinho que foi descartado quando não mais servia. Me usaram o tempo todo. Não consigo nem redigir uma carta para alguém, não tenho idéias boas, nem raciocínio rápido. Você não tem visão de outra coisa, só continua naquilo. Fiquei parecendo uma boba. Também, pudera, você sabe o que são 20 anos atrás de um guichê, só digitando números? Esqueci tudo que sabia. Se você não tiver um pouco de jogo de cintura, nem a vida você consegue enxergar direito. Até em casa, comecei a ficar muito metódica, chata. Minha família reclamava. E sabe o que eu ganhei? Quando chegou no final de uma tarde, depois de um dia de trabalho, quando eu fui fechar o malote, o gerente disse assim: não feche não, porque tem correspondência tua para ser colocada. Você está dispensada porque está sobrando funcionário, tenho que mandar embora os funcionários mais velhos, que custam mais caro. Assim, no final do dia, cartão vermelho. Para conter despesas, redução de custos.

8-Por que você acha que foi substituído?

Porque colocaram computadores para reduzir os custos.

9-E isso de ser descartado, como é encarado pela pessoa?

Foi uma barra. Você dá o sangue por uma empresa e depois você vê eles simplesmente te cortarem e você acha que não vai conseguir emprego, porque ficou uma vida toda nisso. Como o desemprego é grande, a gente entra em pânico. Eu principalmente, entrei em pânico. Só chorava, me achava inútil, perdida. Não tem campo para trabalhar. O que se aprendeu, só serve para lá, para o banco.

10-Explique como entende sua requalificação.

Bem, hoje tudo é informática. Hoje tem que fazer informática, porque todo emprego que fui procurar me perguntaram se sabia informática, se tinha curso superior, na escola.

11-Como vê a função da escola na requalificação de trabalhadores?

A escola é tudo. Gostaria de aprender mais para superar isso. Tenho força de vontade, a gente não pode desanimar.

12- Você tem disposição para aprender?

Tenho.Gosto de estudar, mas não estudo porque não dá mais.Estou cansada quando chego em casa.

Entrevista n° 08

1-Qual o seu grau de instrução?

Fiz matemática e era visitadora sanitária, até o dia em que passei no concurso do Banco do Brasil.

2-Qual sua atividade anterior e atual?

Trabalhei no Banco do Brasil por muitos anos e agora estou procurando alguma coisa para fazer. Você não sabe de nada?

3-No Banco do Brasil?

Sim.

5-Quanto tempo foi caixa?

Sim.

4-Qual era sua atividade no banco?

Atendia público, assessorava no fechamento das contas, atendia dúvidas ao telefone, e principalmente fui caixa.

5-Quanto tempo foi caixa?

Durante 07 anos, mas nunca deixei de ser caixa, porque em dias de pico ajudava no caixa mesmo sem comissionamento.

6-Como era sua tarefa como caixa bancário?

Como caixa recebia cheques, depósitos, impostos, pagamento de salários. A rigor, voce conta dinheiro, recebe e paga. Fiz isso durante 7 anos, até que foram cortadas 4 mulheres e a justificativa do gerente era que tinha que cortar comissionados e que os homens eram chefes de família, então começaria pelas mulheres. Foram cortadas 4 mulheres., mas mesmo assim, não deixei nunca de trabalhar no caixa, porque em dias de pico continuei a ajudar os caixas, mesmo sem comissionamento .Trabalhei durante 17 anos e quando optei pelo Banco do Brasil, pensava em uma aposentadoria melhor, financiamento de casa, vantagens da carreira, foi uma opção voltada para a segurança, deixei de lecionar para trabalhar no banco. Foi ótimo até na década de 80. Até 82, nem existia correção monetária e com o Governo do Sarney e a inflação absurda, o bancos tiveram que se reestruturar e principalmente o Banco do Brasil, porque o Governo tirou o caixa 2 que eles falam, o dinheiro que o Banco do Brasil usava do Banco Central sem pagar nada e esse dinheiro foi tirado do Banco do Brasil, que precisou buscar recursos em outras áreas, porque o Banco do Brasil não tinha poupança.. Isso teve repercussão principalmente para os funcionários que começaram a perder as vantagens conquistadas e a propalada segurança.

7- Como você se sente profissionalmente?

Se o potencial fosse usado as pessoas teriam como se desenvolver profissionalmente, o banco tem a parte de departamento pessoal e voce pode aprender mais coisas ou ficar como os caixas . Quem faz só atendimento também onde não vai aprender nada a não ser se comunicar, conversar. Já o caixa nem isso faz, porque não dá tempo.O pessoal da fila reclama e o Banco há mais de 10 anos não investe em cursos para os funcionários. Só se voce estudar sozinho.Aí como fui cortada do caixa, e ainda teve corte de funcionários, tive que escolher outras cidades, fui para Araraquara e fiquei um ano e meio e ainda voltou conversa de cortar mais funcionários e veio o programa de demissão voluntária.

Profissionalmente, sinto que não estou preparada para o mercado de trabalho, apesar de ser formada em matemática, não posso voltar de um dia para o outro porque há muito tempo não leciono, não me lembro mais de nada. Acho que nem consigo mais aulas porque é difícil ser classificado. Mas posso me esforçar e conseguir voltar a lecionar, só que esse não é o

caso da maioria. Funcionário de nível superior é a minoria. Aqui voce pode contar quem é de nível superior São só 4. Mais ninguém dentre os 40 funcionários. Essa dificuldade é muito grave porque já não tem emprego pra quem tem qualificação, imagine para quem não está preparado. Nós sabemos quantos professores ficaram sem aula aqui com a reforma da Secretaria da Educação. Na minha área sei que não tenho condições de conseguir aula e no nível bancário muito menos, não existe vaga para bancários e ainda ninguém contrata funcionários com mais de 30 anos, numa rede bancária particular, principalmente mulher. Homem ainda pode ser.

8- Por que foi substituída?

Não tive muita opção, pois estava fora de casa, viajando, gastando muito. Aderi ao plano de demissão voluntária. Tive que aderir, é uma forma inteligente que eles usam para forçar demissões. Foram cortados 6 funcionários da agencia. O banco ofereceu curso de profissionalização na área de seguros ou mesmo para abrir empresa própria, mas só em cidades grandes. Não sei se deu resultados, não sei se deu certo e se eu quisesse duvido que alguém viesse aqui para me dar curso. Sai do banco com algum dinheiro, mas é muito pouco, é que completei 25 anos de serviço na previdência e me aposentei pela previdência e peguei um dinheirinho do PDVBB, mas é prejuizo certamente. Não tive muita escolha, precisava desse dinheiro naquela hora.

9-E isso de ser descartado como é encarado pela pessoa?

Infelizmente, a última coisa que eles pensam é como você está se sentindo, porque a intenção maior é fazer o banco dar lucro. Como os funcionários não podem ser mandados embora, forçam para que a gente peça a demissão voluntária, mas no fundo é a mesma coisa, estamos sendo despedidos.

10-Explique como entende a sua requalificação.

A área que está crescendo , informática, eu não tenho chance de conseguir emprego. Pretendo fazer direito para trabalhar em profissões liberais que não tem nada a ver com a área em que trabalhei. Quero fazer direito porque a área bancária não passa nada. Quero fazer uma nova graduação. Sei que nem todo desempregado pode fazer isso. Mas eu calculei isso friamente. Um curso para melhorar. Não é o caso de um chefe de família que pode abrir negócio no comércio se tiver dinheiro para isso, mas comercio também está muito difícil. A saída é estudar.

11-Como vê a função da escola na requalificação de trabalhadores?

Curso dentro da firma é remoto. A grande maioria vai ficar á margem se não tiver um negócio particular. Emprego nem pensar. Não encontra. As pessoas que perceberam que não tinham chance já se voltaram para o comércio. Um curso profissionalizante, talvez. Tenho 46 anos perdi o emprego e se tivesse que sobreviver disso, estaria passando fome. Minha experiência bancária não posso levar para outra área, a não ser o meu equilíbrio., meu conhecimento bancário não. Até uns 15 anos atrás um funcionário do Banco do Brasil quando se aposentava era chamado para trabalhar em outras empresas particulares, eram requisitados. Hoje com a desvalorização desse profissional não. Os requisitos não são mais os mesmos. Querem línguas, informática. O que se aprende no Banco não serve para outras áreas, sei lá, é muito complicado.

12- Você tem disposição para aprender?

Acho que sim. Vou tentar.

Entrevista nº 10

1- Qual o seu grau de instrução?

3º grau. Fiz matemática.

2- Qual sua atividade anterior e atual?

Bancária, só.

3- Banco público ou particular?

Público.

4- Qual sua atividade no banco?

No começo atendia os clientes no balcão. Trabalhava na parte interna. Dentro da própria agência, você prestava concursos internos. Logicamente, alguns tinham padrinhos. Mas hoje nem isto existe mais, pois acabou a carreira. Há mais de 10 anos, não se fala em promoção. Chegou um ponto, que como o caixa era a primeira função comissionada, depois você passava por outras funções. Só que isso foi há muito tempo. A carreira acabou, só tem cortes. Eramos em 08 caixas. Hoje a agência só tem 03 eventuais. Tinha tesoureiro, chefes de serviço, chefes de cadastro, sub gerente. Todas essas funções desapareceram. Existem só 3 comissionados.

Era escolhido para ser caixa, o melhor., você era o melhor e era escolhido para ser caixa. Alguns não aceitavam, talvez visualizando que morreriam ali.

5- Quanto tempo foi caixa?

12 anos.

6- Qual era sua tarefa como caixa?

A partir daí você não aprende mais nada, você não tem tempo de ler uma instrução, de mexer com um computador, como os outros colegas que ficam na retaguarda. Você está lá, a tua função é aquela, você tem que estar voltada para o cliente. Todas as horas do dia. É aí que vem a rotina. Sem conversar, porque a fila é grande. Aconteceu-me até uma coisa interessante: eu estava atendendo uma senhora e tive que explicar diversas vezes, porque ela não entendia. De repente saiu um senhor da fila e disse assim: acabou o assunto aí? Eu não sabia o que fazer e disse a ele que me desse licença porque a mulher estava sendo atendida e que era a vez dela. É absurdo. Essa pressão existe e até dentro do próprio trabalho você passa a ser marginalizado. Você não serve para mais nada e você começa a perceber entre os próprios colegas. Na nossa agência isso era muito claro, porque o pessoal da administração, e os outros funcionários parecem mais importantes para o banco do que você. Os colegas percebem isso e nessa parte dos cortes, da redução de gastos, os caixas são os primeiros a receberem as restrições. Se tiver que cortar vai cortar quem? Eu que só faço isso ou o colega que sabe fazer outras coisas? Quem é mais interessante para o banco? Só que você só ficou assim porque o seu trabalho é só isso. Eu não posso falar que não quero, porque no caixa você tem um adicional. Às vezes você vai conversar com o colega do lado para perguntar alguma coisa e já percebe na fila todos observando. É cruel. Você fica durante todo o dia sob a mira das pessoas que estão na fila, te observando. Você só pode dar atenção para o cliente. Quando ficava sozinha no caixa, aí percebia que eles se voltavam contra a administração e falavam, puxa, coitada. Mas se ele perceber que você não está trabalhando...

Especificamente como caixa era só pagar e receber. Contar dinheiro dos outros. Qualquer falha, você é cobrada. Eu terminava o dia toda dolorida, por causa da tensão. Ainda bem que não tenho LER, mas eu sei que tem caixas que trabalham com tipóias para auxiliar a suportar a dor. A dor aparece no fim do dia, é triste, Marlene.

7- Como você se sente profissionalmente?

Terrível. Eu estou tentando estudar de novo por isso. Não me sinto preparada para enfrentar o mercado. Você sai do banco e o que você é? Nada. Você é

bancária e não consegue aplicar os conhecimentos do banco. Só se for no comércio, porque as pessoas te conhecem. Depois de 20 anos, o que vou fazer? A idade é um problema, ainda mulher? O que você vai por no seu currículo? Bancário? O que você sabe fazer? Eu penso demais nisso. Não me sinto preparada. Só se aplicar o dinheiro para fazer alguma coisa por conta.. Mas acostumei a ter emprego, sempre. Então penso num emprego público, pois me acostumei e sinto falta de segurança, de estabilidade. Penso no salário.

8- Por que você acha que foi substituída?

Lógicamente fui tida como funcionária muito cara, pois o computador custa muito mais barato.

9-E isso de ser descartado como é encarado pela pessoa?

Tenho 41 anos, sendo 20 como bancária. Você entra numa instituição achando que é para sempre. Fiz concurso, me dediquei à carreira e mesmo lá dentro acabei desempenhando uma função sem valor, sem estatus, caixa, meu Deus, não tem valor. Quando instalaram o terminal novo aqui, um outro colega disse : Ai, chegou mais um caixa, mais um contratado da agência. Só que tem uma coisa: aqui o pessoal da roça, humilde que vai receber o salário, nem meia dúzia consegue lidar com a máquina para receber. Aposentado que vai lá receber não consegue. Precisa de você ,pelo menos por uns tempos.Minha tarefa está em extinção. Éramos em 52 há 10 anos atrás. Hoje a agência tem 12. Fico até arrepiada, pois a profissão está em extinção. Acredito que seja a mesma situação em todas as agências. O Banespa também está assim.

10- Explique como entende a sua requalificação.

Sei que preciso estudar inglês, informática, preciso aprender, pois só fiquei durante 20 anos com o cliente e aquela maquininha na minha frente. Quero prestar concursos para um cargo público. Quero fazer direito. Antes o caixa era cartão de visita do banco, hoje você não ouve mais isso.

11-Como vê a função da escola na requalificação de trabalhadores?

Creio que todos vão precisar estudar, a escola vai ajudar muito, principalmente se conseguir passar conhecimentos atualizados. Só assim se consegue emprego.

12-Você tem disposição para aprender?

Ainda bem que sim.

Entrevista nº 11

1- Qual o seu grau de instrução?

Sou contador, fiz contabilidade.

2- Qual sua atividade anterior e atual?

Bancário, mas agora não tenho outra atividade.

3- Era banco público ou particular?

Banco público, o Banespa.

4- Qual sua atividade no banco?

A tarefa do bancário, quando o banco não estava sob intervenção, a tarefa era mais ágil, não havia o Plano Real e o próprio trabalho do bancário girava mais. Com a intervenção, foi exigido da própria diretoria e dos funcionários, uma marcação mais rígida, mais austeridade, então hoje não se tem perspectiva nenhuma de melhora. Se trabalha sob pressão: ou o banco consegue lucros com a captação de recursos, seguros, ou quem sofre são os funcionários.

5- Quanto tempo você foi caixa bancário?

Mais ou menos uns 14 anos.

6- Como era sua tarefa como caixa bancário?

A tarefa do bancário, é simples quando você é exclusivamente caixa. Você paga e recebe e desde que você siga todas as instruções; tem que ter muita atenção, em resumo, paga e recebe e os recebimentos merecem mais atenção. Se recolher indevidamente, pode perder dinheiro, ter que por do bolso ou correr atrás da pessoa que fez o pagamento. As guias de impostos são as mais perigosas. No final do dia estava sempre estressado. Com dor no corpo, por causa da fila também. A fila única é até benéfica para o cliente, mas o tamanho dela acaba com o coração do caixa.. Apesar da pressão você tem que atender bem e existe a pressão da administração. Você tem que atender bem aquele que está ali na sua frente, mas tem que se preocupar com aquele que está esperando também. São 3 preocupações constantes: com o cliente que está no caixa, com aquele que está esperando te olhando fixamente, e com a cobrança da administração. Fora a preocupação de poder no final do dia arcar com algum prejuízo. A fila exige uma atenção muito

grande, principalmente quando está na fila um cliente que é especial, não assim homem ou mulher, mas especial porque é especial para o banco, tem aplicações.

É muito sofrido ser caixa. A rotina me deixou muito bitolado, quadrado, sem jogo de cintura. Só contar dinheiro e apertar as teclas da maquininha do caixa, por 14 anos, fizeram de mim um quadradão. Não sei nada do que um bom profissional tem que saber.

7-Como você se sente profissionalmente?

No meu caso, sorte que sempre fui muito espontâneo, coversava, mas existem caixas que ficam o tempo todo concentrados só no caixa. Quem não sai do caixa o expediente todo fica ainda pior. Quando éramos em 10, até dava uma saidinha. Mas quem fica só no caixa, como hoje que são só em 2, está perdido. Vejo um ou outro nos mais de 25 que já saíram, que conseguiram fazer alguma coisa boa depois. Tem um que vende jóias e se saiu muito bem, mas são raros. A gente tem que baixar o nível. Uma que não sabe nada, outra que não se tem emprego. Quando há 10 anos atrás o Banespa tinha 51 funcionários, o Bradesco tinha 72. Hoje para você ter uma idéia, apesar das aposentadorias sem reposição de funcionários, O Bradesco está com 18 e o Banespa com 22. Os bancos privados mandaram mais embora que os Bancos públicos. O Bamerindus tem 06 funcionários, o Itaú 06 funcionários, O Mercantil do Brasil, 06 funcionários. Então, os bancos que tem funcionários hoje são poucos: o Banespa tem 22, O Banco do Brasil com 11, e a Nossa Caixa e a Federal que são bancos públicos, que ainda mantém certo número de funcionários Os particulares mandaram embora muito mais funcionários. Os públicos mesmo com os planos de demissão voluntária, ainda têm mais funcionários.

8- Por que você acha que foi substituído?

fa tempo que percebemos que o bancário está sendo menosprezado como classe. Quando se tinha perspectivas, porque hoje nem concurso não tem mais, quando tinha concurso a perspectiva de ter carreira era grande e se fazia concursos internos e era bastante gratificante. Hoje está difícil para se trabalhar até como escriturário, imagine se for com cargo. Tinha concurso interno e tinha padrinhos, mas no interior predominavam os concursos internos. A gente entrava por concurso, alguns entravam por concurso mas apadrinhados. Depende muito também da administração, das amizades. Hoje nem concurso, nem cargo, nem emprego. Só informática e ainda fazendo

muito bem o serviço. Acho que quem inventou o computador foi algum louco que não percebeu que ficaria sem emprego.

9- E como é isso de ser descartado?

É o fim de todos, pois em todas as profissões já não se tem emprego. Fico imaginando como vai ser o banco daqui a dez anos. Só o gerente e os computadores, na maior frieza, porque vai estar tudo vazio.

10- Explique como entende a sua requalificação.

Bem, a palavra é bonita, mas a situação está feia. Para começar está difícil de se arrumar emprego. Depois, dentro dos meus limites, nem serviço braçal conseguiria fazer, só se for venda de produtos ou de corretagem, pois não sei nada de moderno, só conversar. Preciso aprender informática, pois no ano 2.000 já não vai haver mais funcionários nos bancos, já estará tudo informatizado. O Bradesco e o Itaú que são os mais avançados já estão perto disso, tenho que ter nível superior de estudos, que é fundamental.

11- Como você vê a função da escola na requalificação de trabalhadores?

A escola, eu não sei mais se conseguiria estudar, porque já fiquei tão bitolado porque ali, quem não se aperfeiçoou, só vai aprender a falar um pouquinho, mais nada. Então fica difícil a escola te ajudar. Alguns funcionários procuraram se atualizar. Então a escola contribuiu, mas para mim, isso não vai ajudar, não tenho pretensão de estudar. Vou viver com o que tenho, mas se tivesse que trabalhar teria que fazer um serviço braçal.

12-Então, você tem disposição para aprender?

Não.

Entrevista nº 13

1-Qual seu grau de instrução?

Superior. Administração de empresas.

2-Qual sua atividade anterior e atual?

Bancário. Hoje, faço vendas de doces no atacado.

3-Banco particular ou público?

Público.

4- Como sua atividade no banco?

Foi mudando um pouco. Trabalhei pouco em outras funções. Fiquei mesmo no guichê.

Mais ou menos 25 anos. Quando tinha mais funcionários 52, há 10 anos era mais fácil. Hoje existem só 22. O banco já está sentindo falta de bons profissionais, principalmente de frente. Bons profissionais são os funcionários de captação, que consegue recursos e que aplica bem, consegue bons clientes, que dá garantia de retorno. O pessoal de retaguarda, que carrega o piano, são os mais dispensados, apesar de que o Banespa só força ao PDV. Não demite de verdade. Hoje, os que estão ou são dispensados delicadamente através dos PDVs ou se aposentam na marra. Promoção não vejo há muitos anos.

5- Quanto tempo foi caixa?

22 anos mais ou menos.

6- Como era sua tarefa como caixa bancário?

A função da retaguarda diminuiu pois o Núcleo de digitação sumiu, porque a digitação dos lançamentos de depósitos são no vídeo e o restante vai para a retaguarda. O lançamento do cliente fica no vídeo e o restante vai para a retaguarda porque o Banespa está atrasado. Outros bancos já fazem tudo pela máquina. A mão de obra diminuiu muito. Antigamente era mais fácil. Sua função era de atendimento ao cliente. Tinha mais tempo. Essa preocupação com a informática acabou conosco. Vender o produto só atrapalha. Não ajuda em nada. O caixa não tem tempo para conversar para vender. Somos cobrados por isso, mas não temos como fazer. E a fila? Existe cobrança para as autenticações, pelo menos para a média de 240 para 5 horas de serviço. Aumentou muito mais os toques. Hoje você pega uma guia para digitar tem 7 ou 8 campos, a sobrecarga nos nervos é grande. Não pode perder tempo porque a fila começa a reclamar. Diminuiu muito o número de funcionários. O banco não mede produtividade pelo número de autenticações no caixa, mas também você é obrigado a vender também seguros, apólices, além da parte mecânica das autenticações. Você aprendeu esse mecanismo, dificilmente dá problema, só se não tiver atenção. Exige muita atenção. Dá diferença em dia de pouco movimento, porque você relaxa. Sinto muito mais a

pressão da fila.Tenho LER nos 2 braços, pois no fundo sou um digitador. LER vem do exercício dos toques repetidos, muito tempo.

7-Como você se sente profissionalmente?

Sou privilegiado porque fui em Ribeirão aprender fazer a implantação do serviço de caixa. Conseguiria fazer isso em outra agência. Mas, quem vai admitir pessoa com 46 anos, de caixa, se estão desaparecendo os serviços bancários? Não tem mais emprego no banco.

Frente ao mercado de trabalho, acho que consigo trabalhar num banco.Mas em que banco?Não sei responder.Não vou conseguir outro emprego em informática,conheço pouco.Em banco minha chance é pequena. Não sei o que fazer

8-Por que você acha que foi substituído?

Trabalhar com pessoas é difícil, mas com máquinas é mais fácil, pois só quebram de vez em quando. A gente não, vive falhando.

9-E isso de ser descartado como é encarado?

Não sei, na minha cabeça é muito complicado. Como faço se emprego não existe?Só se for de caixa de supermercado.Difícilmente vou arrumar emprego do mesmo nível.tenho que saber informática e nunca pensei em mais nada.Acostumado ao salário e á segurança nunca pensei fazer outra coisa.Acho que os caixas estão perdidos,totalmente.Uns montam loja, vendem roupa.Mas depois de tantos anos me sinto bitolado.

10-Explique como entende sua requalificação.

.Não sei.Precisaria aprender informática, mas na área de banco.Não sei fazer outra coisa.Só se for na área de vendas.Na visão do banco oderno,não sei,penso muito,mas não sei.Só se for autônomo,mas no que? Fiquei muito tempo numa área só.Só no caixa, quer dizer que não sei fazer mais nada.Teria que ser mais polivalente.Tá difícil.Minha qualificação é para banco.Tenho medo de montar um negócio e não me dar bem.Emprego,quem vai querer um bancário? Só se for pela honestidade,confiabilidade por mexer com dinheiro.Ele carrega status de seriedade, isso sim.A conduta tem que ser impecável quanto ao sigilo, quanto à vida particular, principalmente quanto a dinheiro.

11-Como você vê a função da escola na requalificação de trabalhadores?

A escola pode contribuir para melhorar a vida do bancário, sei lá. Até a gerência dos bancos está sendo terceirizada. O futuro é diminuir cada vez mais. A tendência do Brasil é essa.

Não sei, só se fosse forçado voltaria para a escola. Faria engenharia. teria que trabalhar. Veja bem, eu com 46 anos, com vícios de empresa, não sei se tenho oportunidade. Acho que teria que ser um curso rápido de informática, pelo menos para não ficar defasado. Para fazer o trivial no computador. Preferiria uma graduação, mas como tenho que trabalhar, tenho que fazer reciclagem. Não o que é do banco, que só serve para o banco. Mesmo a rotatividade no banco não é bem vinda para o bancário. Ninguém quer fazer outro serviço e hoje qualquer garoto faz serviço de caixa. Nem cálculo faço. A máquina faz. Tem que atender rápido o cliente e vender. Na média hoje se faz muito mais do que 240 autenticações. Quando o banco pensa na rotação de serviços a gente sabe que é para que a máquina não pare quando você faltar. Já cheguei a sair às 3 da manhã do banco, sem hora extra, pois o chefe já havia me avisado que não teria hora extra para fazer aquele serviço de orientação dos caixas.

12- Você tem disposição para aprender?

Acho que sim, mas não garanto.

Entrevista nº 14

1- Qual seu grau de instrução?

Sou contador, fiz contabilidade. Depois iniciei um curso de administração, mas não acabei. Foi quando entrei no banco e o horário de saída não me permitia estudar à noite. Cada dia saía em um horário.

2- Qual sua atividade anterior e atual?

Fui bancário, mas vou montar uma quitanda.

3- Era banco público ou particular?

Banco particular. No Banco Bradesco.

4- Qual sua atividade no banco?

Entre como contínuo, para serviços gerais, mas depois passei a escriturário. Há muitos anos, para entrar a gente era escolhido de acordo com

a indicação de algum correntista forte do banco. Para promoção dependia de dedicação no serviço, que quer dizer, quem mais trabalhava e menos reclamava. Quem ficava além do horário, mesmo sem horas extras, sempre ao lado dos chefes, tinha promoções mais rápidas. Os outros eram mais lentos. Hoje nem assim. Ninguém consegue promoção porque não existem cargos para promoção. Só se você for muito bem conceituado com o banco e conseguir um cargo de gerência.

5- Quanto tempo foi caixa?

Praticamente durante uns quinze anos.

No começo, quando entrei para escriturário, passei pelo atendimento aos clientes especiais, atendimento ao público. Aí apareceu a oportunidade de ir para o caixa, que tinha uma pequena gratificação. Não tive dúvidas, mas hoje me arrependo. Acho que se tivesse ficado em outro setor, talvez tivesse conseguido aparecer mais para a administração e tivesse conseguido alguma gerência. No caixa, ninguém te percebe. O serviço hoje é todo informatizado. A função é só para ficar na frente de um terminal, passar o cartão quando a conta ou a retirada for com o cartão, ou então fazer o depósito com cheque ou dinheiro, ligado a uma central. Qualquer criança faz isso. O pior é que em nenhum outro lugar você faz esse tipo de operação.

7- Como era sua tarefa no caixa bancário?

Como estava explicando-lhe, é um serviço muito monótono. Sempre a mesma coisa. Mudam as pessoas que aparecem no balcão, mas não muda o serviço. Também não adianta serem as pessoas diferentes. Não dá para conversar. Ficava sabendo o nome pelo cartão ou pelo depósito preenchido, mas como digitava números, conhecia a todos pelos números das contas. Sabia todas. Até hoje, depois de 8 meses que saí do banco, ainda sei todas as contas dos correntistas de cor. Quando chegava no final do dia, minha cabeça parecia um bumbo. Sabe o que é passar mais de mil cheques em um dia, digitando número da conta, valor do dinheiro, código para retirada ou depósito e finalizando a operação? Pior que não dá nem para pensar em outra coisa, pois o dia todo você tem que estar atento. Já estava acostumado, mas no começo sofria muito em pensar que no final do dia o caixa podia não bater. Já pensou colocar dinheiro do bolso?

8- Por que você acha que foi substituído?

Tenho dor no coração para falar, porque minha vida foi dedicada ao banco. Foi de lá que sustentei todos os meus filhos e tive uma vida que apesar de muito sofrida, não deu para passar fome. Mas chegou a hora da velhice e eu já não tenho muito interesse para eles. Foi desde quando começaram a usar o

computador que o serviço de caixa ficou horroroso. Não dava mais para ficar o dia todo só olhando para o terminal e para a fila que entra e sai, mas que só quer que a gente seja rápido. É muito desgastante, pois quando chegava em casa até minha mulher sabia que por umas duas horas não queria saber nem de conversa. É um estresse violento.

9- E isso de ser descartado, como é encarado pela pessoa?

Bem, eu quero reagir. Não posso deixar de lembrar que tenho meus filhos para sustentar, por isso vou montar uma quitanda e quero esquecer o banco. Aliás muita gente tem que esquecer porque banco não dá mais emprego para ninguém. Os únicos que ainda admitem bancários, querem para a área da administração e gerência, não para caixas. Em São Paulo tem banco admitindo gerentes mas com Pós-Graduação em Administração, para a área de câmbios. Os caixas vão desaparecer.

10- Explique como entende a sua requalificação.

Se fosse trabalhar em algum lugar, teria que estudar muito. Emprego hoje é difícil até para quem está começando, imagine então para quem está velho. Não estou tão velho assim, mas sinto-me incapaz de recomeçar em outro emprego. Vou montar uma quitanda, pois não exige muito investimento e deve dar para sobreviver.

11- Como você vê a escola na requalificação de trabalhadores?

Se eu fosse mais novo, até pensaria em estudar, mas não dá. Minha cabeça já não aguenta muita coisa, nem barulho para você ter uma idéia. Sou muito neurótico, sistemático. Acostumei-me a tudo do mesmo jeito e não gosto de mudar nada. Minha mulher diz que é por causa do banco, porque vivi muitos anos sempre da mesma forma e sem mudar nem mesmo a rua por onde passava para ir trabalhar. Agora quero esquecer, nem lá na frente quero passar.

12- Então você tem disposição para aprender?

Não, não quero mais saber.