



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS  
INSTITUTO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS**

**PAULO EDUARDO SILVA MALERBA**

***AS TRANSFORMAÇÕES DO SETOR FINANCEIRO NO BRASIL: OS  
TRABALHADORES E A FRAGMENTAÇÃO DA REPRESENTAÇÃO  
SINDICAL***

Este exemplar corresponde à Redação Final da Dissertação de Mestrado defendida por Paulo Eduardo Silva Malerba junto à Comissão julgadora em 23/03/2011, sendo aprovada para obtenção do título de Mestre em Ciência Política, sob orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Andréia Galvão.

**Campinas  
2011**

**FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA  
BIBLIOTECA DO IFCH - UNICAMP  
Bibliotecária: Cecília Maria Jorge Nicolau CRB nº 3387**

<b>M293t</b>	<p><b>Malerba, Paulo Eduardo Silva</b> As transformações do setor financeiro no Brasil: os trabalhadores e a fragmentação da representação sindical / Paulo Eduardo Silva Malerba. - - Campinas, SP : [s. n.], 2011.</p> <p style="text-align: center;"><b>Orientador: Andréia Galvão.</b> Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas.</p> <p style="text-align: center;"><b>1. Bancos – Brasil . 2. Trabalhadores – Brasil . 3. Terceirização. 4. Subcontratação. 5. Sindicatos – Brasil . 6. Convenção coletiva do trabalho - Brasil. I. Galvão, Andréia. II. Universidade Estadual de Campinas. Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. III. Título.</b></p>
--------------	---

**Título em inglês: The changes in the financial sector in Brazil: the workers and the fragmentation of union representation**

**Palavras chaves em inglês (keywords) :**

**Banks - Brazil  
Workers - Brazil  
Outsourcing  
Subcontracting  
Labor unions – Brazil  
Collective work agreement - Brazil**

**Área de Concentração: Trabalho, Movimentos Sociais, Cultura e Política**

**Titulação: Mestre em Ciência Política**

**Banca examinadora: Andréia Galvão, Armando Boito Junior, José Dari Krein,**

**Data da defesa: 23-03-2011**

**Programa de Pós-Graduação: Ciência Política**

**PAULO EDUARDO SILVA MALERBA**

**AS TRANSFORMAÇÕES DO SETOR FINANCEIRO NO BRASIL: OS TRABALHADORES E A  
FRAGMENTAÇÃO NA REPRESENTAÇÃO SINDICAL.**

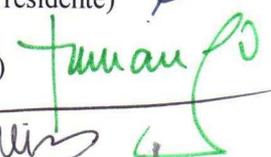
Dissertação apresentada ao Departamento de Ciência Política do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Estadual de Campinas para obtenção do grau MESTRE em Ciência Política sob orientação da Profa. Dra. ANDRÉIA GALVÃO.

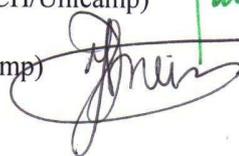
Este exemplar corresponde à redação final da Dissertação defendida e aprovada pela Comissão Julgadora em 23/03/2011.

**Comissão Julgadora:**

Titulares:

Profa. Dra. Andréia Galvão (IFCH/Unicamp) - (Presidente) 

Prof. Dr. Armando Boito Junior (IFCH/Unicamp) 

Prof. Dr. José Dari Krein (IE/Unicamp) 

Suplentes:

Profa. Dra. Liliana Rolfsen Petrilli Segnini (FE/Unicamp)

Prof. Dr. Ricardo Luiz Coltro Antunes (IFCH/Unicamp)

**Campinas  
Março de 2011**



## **Agradecimentos**

Foram diversas as colaborações que recebi para concluir esta Dissertação. Desejo neste espaço externar meu reconhecimento às pessoas e entidades que me ajudaram no processo de realização da pesquisa.

Agradeço a minha orientadora, Prof<sup>a</sup> Andréia Galvão, que sempre esteve disposta a conversar, sugerir, corrigir e propor novas idéias para esta pesquisa. Sem dúvida, é uma referência como docente e profissional em nossa área de atuação, tanto pela sua qualidade intelectual quanto pela dedicação ao trabalho acadêmico.

Quero agradecer também aos Professores José Dari Krein e Ricardo Antunes, que participaram de minha banca de qualificação e cujas sugestões e críticas foram fundamentais para os rumos da Dissertação, sendo que diversas delas foram incorporadas e discutidas no texto. Agradeço também ao Prof. Armando Boito Jr. pela participação na banca final, onde tive oportunidade de ouvir suas reflexões e avaliação qualificada sobre a pesquisa, que sempre propicia novas formas de pensar este tema.

Minha gratidão à Prof<sup>a</sup> Nádia Farage por seu importante auxílio nas questões administrativas da vida acadêmica. Trata-se de uma fantástica figura humana em nosso Instituto. Cumprimento os funcionários do IFCH, pois suas funções são vitais para que possamos produzir nossos estudos.

De forma mais ampla, agradeço a infra-estrutura e o respaldo oferecido pela Unicamp, instituição pública e mantida por toda sociedade paulista, que possibilita o desenvolvimento científico e intelectual do país.

Agradeço às entidades, trabalhadores, dirigentes sindicais e pesquisadores que foram bastante prestativos para a realização de entrevistas e fornecimento de informações e dados de suma importância para a Dissertação. Cito especialmente o Miguel Pereira, dirigente da CONTRAF-CUT, que forneceu significativos e proveitosos materiais a respeito do Ramo Financeiro. Sou grato a todos os trabalhadores que dedicaram tempo e atenção em me atender e falar sobre suas atividades. Agradeço ao Banco do Brasil na pessoa do Gerente Marco Antônio que, em conformidade com as Instruções Normativas, permitiu-me conciliar as disciplinas obrigatórias do curso de Mestrado com minha rotina de trabalho na Instituição.

Sobretudo, agradeço minha família pelo constante carinho, apoio e incentivo que sempre recebi e possibilitou-me concluir mais esta fase de estudos em minha vida. Graças aos meus pais, que sempre valorizaram a formação humana e intelectual, obtive acesso a muitas oportunidades em minha vida e pude exercer as minhas vocações. Sou grato à Maria por me acompanhar, com afeto e companheirismo, em todos os bons e difíceis momentos deste Mestrado.

## Resumo

A dissertação discute as dimensões do trabalho do setor financeiro no Brasil. A partir da reestruturação capitalista no último quarto do século XX podem-se observar profundas alterações no segmento financeiro nacional, especialmente entre meados dos anos 80 e a década de 90. A atuação de Organismos Multilaterais Internacionais e do Estado Brasileiro foi fundamental para esta nova formatação.

Novas tecnologias de informática e telecomunicações, bem como a chamada racionalização do trabalho, baseada na flexibilização da contratação e remuneração e no reposicionamento negocial dos bancos produziu profundas alterações nas relações de trabalho. A terceirização de atividades anteriormente realizadas dentro dos bancos colaborou decisivamente na redução drástica da categoria bancária.

Novas práticas de controle do trabalho, através da telemática, intensificaram o trabalho bancário. A remuneração variável vinculada ao desempenho dos funcionários e das unidades ampliou uma concepção individualista de rendimentos, que não passa totalmente pela negociação coletiva dos sindicatos. Ocorre aumento significativo de trabalhadores que prestam serviços terceirizados aos bancos e, em última instância, colaboram para o resultado das grandes Instituições Financeiras atuantes no país. Entretanto, tais trabalhadores foram divididos em diversas categorias de trabalhadores e estão excluídos das negociações coletivas realizadas pelos bancários, cujos dados indicam que são amplamente as mais vantajosas do setor.

A terceirização está presente tanto em atividades tidas como acessórias, no caso de limpeza e vigilância, quanto em atividades-fim dos bancos, isto é, a intermediação de negócios financeiros e atendimento ao consumidor bancário. Foram detectadas inúmeras experiências diferentes de remuneração e garantias ao trabalhador do setor financeiro. Este processo de fragmentação dos trabalhadores do setor em diversas empresas terceirizadas e categorias distintas, além da alta rotatividade e da falta de segurança ao emprego no país, dificultam a atuação sindical e enfraquecem os mecanismos de proteção do trabalhador.

A atuação, histórico e filiação ideológica destas entidades sindicais também são diferenciadas. No entanto, apesar de iniciativas para buscar unidade na representação destes trabalhadores, a estrutura sindical e os interesses corporativos de muitos sindicatos continuam reforçando a fragmentação sindical neste segmento. Desta forma, dificulta-se a organização mais articulada e estruturada destes trabalhadores para enfrentar as condições precarizadas de trabalho.

Palavras-chave: Bancos – Brasil; Trabalhadores – Brasil; Terceirização; Subcontratação; Sindicatos – Brasil; Convenção coletiva do trabalho - Brasil.

## Abstract

The dissertation discusses the dimensions of the work in the financial sector in Brazil. From the capitalist restructuring in the last quarter of the twentieth century can be seen profound changes in the domestic financial sector, especially among mid-80s and 90s. The involvement of international multilateral organizations and the Brazilian government was key to this new format.

New technologies of information and telecommunications, as well the called rationalization of work, based on the flexibility of hiring and the negocial reposition of banks has led to profound changes in labor relations. The outsourcing of activities previously performed within the banks contributed decisively to the drastic reduction in the banking category.

New practices of labor control, through telematics, intensified the work of banking. The variable remuneration linked to performance of employees and units increased an individualistic conception of income, which is not totally part the union's collective bargaining. Analyzing the profile of the banking category, it is observed that the increase of qualification, but does not necessarily reflect the tasks of everyday work. There is a persistence differences of gender and ethnicity, both with regard to wages and admissions in the sector. Women still earn less than men in the various hierarchical levels and are a minority in the directions of the banks. The category contains proportionately fewer blacks relative than the Economically Active Population (PEA) and they receive lower salaries than whites.

There is an increase of the workers who provide outsourcing services to banks that, ultimately, collaborate to the outcome of major financial institutions operating in the country. However, these workers were divided into different categories of employees and are excluded from collective bargaining conducted by bankings, whose data indicate they are widely the most viable negotiation.

Outsourcing is present in activities regarded as accessory, in the case of cleaning and monitoring, but is present too in the core activities of banks, ie intermediation of financial affairs and banking customer service. It were Identified many different experiences of the employee compensation and the guarantees for the worker of financial sector. This process of fragmentation of the sector workers in differents employers and categories, in addition to high turnover and lack of employment security in the country, hamper the union activity and become weak the mechanisms of protecting the worker. The atuation, historic and affiliations ideological of these entities are differents too. However, despite efforts to seek unity in the representation of these workers, the union structure and the corporate interests of many unions continue strengthening the union fragmentation in this segment. Thus, this situation difficults the articulation more structured and organized of these workers to address the precarious conditions of work.

Keywords: Banks - Brazil; Workers - Brazil; Outsourcing; Subcontracting; Labor Unions – Brazil; Collective work agreement – Brazil.

<b>SUMÁRIO</b>		<b>Pg</b>
	<b>Introdução</b>	<b>11</b>
<b>I</b>	<b>O mundo capitalista em transformação e seu impacto no setor financeiro nacional</b>	<b>19</b>
1.1	As mudanças no sistema de acumulação	19
1.2	Neoliberalismo no Brasil	28
1.3	Sistema Financeiro Nacional: Favorecimento à concentração e ao capital privado	36
1.4	Reforma trabalhista e flexibilização do trabalho no Brasil	45
<b>II</b>	<b>As condições de trabalho e os trabalhadores nos bancos atuantes no Brasil</b>	<b>59</b>
2.1	Os “ajustes” realizados pelos bancos no Brasil	59
2.2	Reestruturação nos bancos estatais	65
2.3	O novo perfil do bancário	70
2.4	Controle do Trabalho Bancário	80
<b>III</b>	<b>Os trabalhadores no setor financeiro do Brasil</b>	<b>85</b>
3.1	O setor financeiro e os conglomerados	85
3.2	Os trabalhadores da área de ‘Seguros’ Bancários	90
3.3	Trabalhadores em financeiras, promotores de vendas e correspondentes bancários	110
3.4	Trabalhadores em Call Centers	135
3.5	Trabalhadores em Cooperativas de Crédito	157
<b>IV</b>	<b>O sindicalismo no Setor Financeiro</b>	<b>169</b>
4.1	Fragmentação dos trabalhadores no setor	169
4.2	A estrutura sindical brasileira e as conseqüências para os trabalhadores do setor financeiro: alternativas e disputas	177
	Conclusão	187
	Referências Bibliográficas	193



## **Introdução**

O objetivo desta dissertação é estudar os trabalhadores no setor financeiro brasileiro, a partir da nova configuração do sistema capitalista e de seus reflexos na organização do trabalho. A reestruturação do capital bancário foi marcada por profundas inovações tecnológicas, organizacionais e introdução de práticas flexíveis de contratação e remuneração, utilizando-se amplamente da subcontratação e terceirização. Estes aspectos foram determinantes na rápida redução da categoria bancária, que impôs dificuldades e novos desafios para o sindicalismo atuante no setor, especialmente do início dos anos 90 até a atualidade.

Para se discutir o atual estágio do setor financeiro brasileiro, entendemos como necessário analisar qual é esta nova configuração do sistema capitalista com dominância financeira e de que forma ela ocorreu, tanto afetando as estruturas das finanças quanto impondo reformas que diretamente trouxeram conseqüências à estruturação das economias nacionais e ao universo do trabalho.

As mudanças no interior do modo de produção capitalista começaram a ocorrer com maior intensidade em meados dos anos 70. Há sinais de reconfiguração em seu sistema de acumulação e valorização do capital., que passa a apresentar profundas mudanças em relação ao Estado de bem-estar social do pós-guerra.

Neste contexto, a dimensão financeira da economia adquire papel hegemônico e, através de reformas e medidas de desregulamentação empreendidas pelos Estados nacionais, o setor financeiro adquire certa autonomia em relação à produção, tendo maior liberdade para circular e se reproduzir pelos mercados globais. A chamada globalização dos mercados e das economias reduziu o papel dos Estados nacionais no planejamento e intervenção econômica, ao passo que fortaleceu órgãos supranacionais e multilaterais. Estas instituições supranacionais, notadamente o FMI (Fundo Monetário Internacional) e o Banco Mundial, representantes dos interesses das grandes potências e dos conglomerados capitalistas, foram responsáveis, em boa medida, pela imposição de medidas liberalizantes aos diversos países periféricos, a exemplo do Brasil, aprofundando sua subordinação ao capitalismo internacional.

No caso brasileiro, reproduzindo características globais do novo modelo, embora com suas próprias condicionantes e especificidades, o capital financeiro

adquiriu enorme influência na economia do país. Atualmente controla grandes massas de recursos financeiros, com rentabilidade crescente e participação elevada como credores da dívida pública, o que as habilita a ter influência nas decisões estratégicas do Estado e do setor produtivo. O mercado bancário brasileiro passou por mudanças que podem ser entendidas dentro da dinâmica da acumulação capitalista global, consolidadas no país através de medidas de concepção neoliberal articuladas pelo Estado Brasileiro e práticas empresariais, fundadas em idéias como 'qualidade', eficiência e desempenho, que reorganizaram o uso do trabalho e aplicaram novas tecnologias.

O mercado bancário brasileiro encontra-se concentrado e centralizado, com menor participação de bancos estrangeiros e maior nacionalização do setor, se tomamos como referência os últimos dados consolidados, relativos ao ano de 2009 (Banco Central do Brasil). Em 2009, os grupos nacionais detinham 82,2% dos ativos do setor bancário, contra 17,8% dos estrangeiros, 64,5% do capital nacional pertencia ao setor privado, fruto do incentivo governamental às fusões, incorporações e aquisições entre bancos e a privatizações de bancos públicos, o que reduziu significativamente o papel do Estado no sistema bancário, que em 1996 representava quase 51% do setor.

A concorrência intercapitalista, oriunda da maior internacionalização e liberalização da economia do país, os pacotes econômicos dos governos e, por fim, a estabilização monetária obtida com o Plano Real, que levou ao fim os ganhos inflacionários, podem ser destacados como fatores fundamentais para a reestruturação do setor bancário brasileiro. Os bancos investiram grandes somas a fim de automatizar diversos processos, reduzir gastos com pessoal, aumentar a eficiência do sistema e inserir-se de forma competitiva dentro do mercado. Novas práticas de gestão do trabalho são introduzidas. Em linhas gerais, essas práticas objetivam a adesão e integração do trabalhador à ideologia do banco, aumentando a intensidade e o controle do trabalho, com introdução de mecanismos flexíveis para remuneração e contratos atípicos, o que gera insegurança salarial e contratual, moldando um novo perfil do trabalhador no setor.

Os bancos passam a ter atuação diversificada, com a adoção de práticas como a segmentação de clientes, teleinformática para atendimento dos correntistas e usuários, novos instrumentos financeiros e a terceirização de várias de suas atividades.

A chamada 'área negocial' relacionada à venda de 'produtos' e serviços financeiros passou a ser considerada prioridade absoluta dos bancos, em detrimento de serviços operacionais que não objetivam a geração de receitas diretamente.

O processo de terceirização no setor é acentuado e ocorre tanto em áreas como limpeza, segurança, conservação, quanto em processos intimamente ligados às atividades principais de um banco, como a intermediação financeira e a prestação de serviços diretamente ao cliente. As atividades tipicamente bancárias de retaguarda, compensação e tesouraria, consideradas 'operacionais' também vêm sofrendo terceirização. A chamada 'área negocial', onde os bancos efetuam seus negócios financeiros, funciona cada vez mais de forma terceirizada, em seus vários formatos.

Os principais bancos brasileiros buscaram como uma de suas estratégias competitivas a composição de *holdings*, que são mantidos sob o seu comando. Estes conglomerados possuem diversas empresas de natureza financeira, capazes de oferecerem variados 'produtos' e serviços financeiros aos seus clientes, tanto no espaço físico das agências bancárias quanto por meio de outras unidades de negócios físicos ou virtuais ou mesmo por correspondentes dos bancos, através de parcerias, todas sob controle dos grandes bancos.

O quadro de refluxo sindical em âmbito global encontra desafios diversificados no setor financeiro brasileiro. As redes de subcontratação criada pelos por pelos bancos, com empresas que oferecem crédito, abertura de contas, venda de 'produtos', os correspondentes bancários (lojas e agências correios onde se podem efetuar saques, pagamentos e recebimentos) levaram à fragmentação dos trabalhadores em diversas empresas e categorias profissionais, embora estejam inscritos no mesmo processo de intermediação financeira. Muitas atividades são realizadas pelos bancários dentro das agências e também por outros trabalhadores em empresas diferentes. Outras atividades, em especial de suporte que, anteriormente eram realizadas apenas por bancários tornaram-se terceirizadas em diversos bancos.

Os trabalhadores do setor financeiro possuem direitos, salários e condições de trabalho bastante diferentes, além de serem representados por vários sindicatos, o que reduz as possibilidades de uma articulação mais fortalecida e unificada destes trabalhadores, que poderia assegurar maior resistência à precarização das suas condições de trabalho. Os conglomerados financeiros, da mesma forma que as

empresas subcontratadas, empregam trabalhadores envolvidos em processos interligados de intermediação financeira, realizando atividades similares ou idênticas às dos bancários, que são detentores de melhores condições trabalhistas. Ou seja, embora produzam lucros oriundos de atividade financeira, trabalhando em última instância para o mesmo empregador, que é um banco, os trabalhadores do setor vivenciam experiências diferentes nas relações trabalhistas e na representação sindical, sendo que apenas os bancários possuem vínculo direto com a instituição bancária.

O estudo baseia-se especialmente nas atividades de comercialização de 'produtos' e serviços financeiros e nas atividades de atendimento ao público, que geram resultados diretos e indiretos aos conglomerados controlados pelos bancos, como abertura de contas, oferecimento de crédito, atendimento de serviços de cartão de crédito, venda de seguros diversos, previdência privada, capitalização e consórcios, pagamentos (saques, pagamentos de benefícios do INSS e outros sociais) e recebimentos de títulos e outras cobranças bancárias (boletos, impostos, habitacionais etc.).

Este processo, concebido pelos defensores do neoliberalismo como inevitável, mostra-se cada vez mais perverso para o trabalhador. Estudamos estas estratégias empresariais, incentivadas pelos governos alinhados a esta lógica, que aprofundaram as chamadas reformas 'para o mercado' e medidas que retiraram direitos e flexibilizaram as condições de trabalho no Brasil. Bem como avaliamos as possibilidades do movimento sindical no setor, quais seriam as maiores dificuldades para resistir e responder ao avanço do capital sobre a organização dos trabalhadores e quais tem sido as alternativas apresentadas. Discutimos a estrutura sindical brasileira como um elemento que pode dificultar o trabalho dos sindicatos no enfrentamento da fragmentação destes trabalhadores em diversas categorias.

Além de explorar a literatura sobre o tema, o trabalho se valeu das seguintes fontes: consulta aos documentos produzidos pelos sindicatos de trabalhadores, especialmente bancários; pesquisas efetuadas pelo Dieese e pela Febraban; relatórios oficiais dos bancos e do Banco Central; entrevistas com trabalhadores do setor financeiro: bancários e trabalhadores em seguradoras, financeiras, terceirizadas, correspondentes bancários (correios, lotéricas, supermercados), *call centers* que prestam serviços aos bancos e cooperativas; além de entrevista com dirigentes

sindicais bancários da cidade de São Paulo, FETEC (Federação dos Trabalhadores em Empresas de Crédito do Estado de São Paulo) e da CONTRAF (Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro), filiados à CUT, escolhidos por ter uma efetiva discussão e ações a respeito dos trabalhadores no setor financeiro e que vivenciam há mais tempo esta realidade. As entrevistas com os trabalhadores buscaram captar as atribuições dos cargos que eles ocupam, as opiniões relativas ao trabalho e sua vinculação com bancos, o caráter da relação trabalhista e da política de salários das empresas, a relação que estes trabalhadores possuem com os sindicatos de sua categoria oficial ou de outra categoria. Com relação aos dirigentes sindicais buscamos entender quais são suas visões sobre o processo em andamento nas últimas décadas, as formas de resistência adotadas, as relações entre sindicatos do setor e a perspectiva que eles possuem sobre o futuro destas categorias.

O trabalho se divide em quatro capítulos. No capítulo primeiro abordamos as transformações no modo de produção capitalista, bem como a adoção de políticas de caráter neoliberal no Brasil. A reforma na legislação trabalhista, com maior flexibilização das formas de contratação e remuneração, fazem parte desta realidade, especialmente na década de 1990.

No capítulo dois adentramos na discussão sobre os bancários e suas condições de trabalho a partir das transformações no contexto da reestruturação do setor bancário no país, permeada por novas tecnologias e práticas de gestão da força de trabalho. A discussão compreende tanto aspectos relativos ao perfil do trabalhador (etário, de gênero, etnia, tempo de emprego), quanto as formas de contrato e remuneração do bancário, baseadas em modelos variáveis e flexíveis.

No capítulo três analisaremos as categorias presentes no setor financeiro e que se relacionam com trabalho de conteúdo bancário, que estão sob o controle dos bancos ou que prestam serviços de comercialização e atendimento ao público para grandes conglomerados controlados pelos maiores bancos atuantes no Brasil. Através de informações obtidas nos relatórios anuais dos grandes bancos brasileiros, de informações da imprensa sindical das categorias envolvidas, da literatura sobre o tema, entre outras fontes, discute-se a relação entre as várias atividades que têm como fim intermediar recursos financeiros e prestar serviços de caráter bancário. Analisam-se as 14 (catorze) Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) das principais categorias no

Estado de São Paulo, a saber: bancários; securitários; corretores de seguros; financiários; comerciários; promotores de vendas chamados agentes autônomos do comércio; trabalhadores em lotéricas, trabalhadores dos correios e empregados em cooperativas de crédito. Além destas, analisamos a Convenção do SINECOP-RJ (Sindicato dos Empregados em Cooperativas do Estado do Rio de Janeiro) com objetivo de comparar de forma mais ampla a categoria dos trabalhadores em cooperativas de crédito.

A forte presença de correspondentes bancários no Brasil, que hoje atinge 170.557 postos (Banco Central, 2010) frente a 20.046 agências bancárias tradicionais (Febraban, 2010), envolveu categorias que aparentemente nenhuma conexão tinham com o setor bancário, como caixas de supermercado ou operadores de caixas dos correios que, na atualidade, prestam serviços bancários a correntistas e usuários dos bancos. Este mapeamento é necessário para discutir o sindicalismo e as alternativas para combater a flexibilização dos contratos de trabalho no setor.

Ainda no capítulo três apresentamos a legislação sobre correspondente bancário no país, regulamentado pelo Banco Central do Brasil, que permitiu grande abertura para a realização de operações bancárias em vários ambientes que não os próprios bancos. Isto proporcionou forte economia aos bancos, que cortaram custos em infra-estrutura de agências e contratações de funcionários e buscaram aumentar a rede de parcerias com comércios e outros locais. Os bancos estatais encamparam fortemente esta estratégia. A Caixa Econômica Federal possui correspondentes para crédito consignado, correspondente imobiliário, em uma rede de cerca de 23.000 correspondentes (Banco Central, 2010), entre eles casas lotéricas, que realizam saques, pagamento de benefícios sociais, previdenciários, depósitos, entre outros. Como aponta Gouvêa (1998) o Banco Central e o Ministério da Fazenda ocuparam o espaço deixado pela falta de regulamentação do sistema financeiro brasileiro, previsto na Constituição Federal de 1988 em seu artigo 192, emitindo diversas normas que concretamente participaram do atual formato do setor. Portanto, discute-se que pela via governamental há enormes dificuldades a serem enfrentadas, como se pode constatar ao observar o sistema financeiro criado pelos governos Sarney, Collor e FHC, principalmente os dois últimos, mas também durante o governo Lula, que através do

Banco Central permitiu grande abertura do setor, sem discutir as condições de trabalho para os envolvidos e a repercussão social de tais medidas.

No último capítulo a discussão é sobre a estrutura sindical brasileira e os desafios que ela impõe à organização dos trabalhadores do setor financeiro. É feita uma análise da estrutura corporativa dominante no Brasil e as possibilidades de transformá-la com objetivo de se ter uma representação sindical mais próxima dos locais de trabalho e mais atuante nas várias categorias compreendidas no setor financeiro. Os dados apurados junto ao CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) do Ministério do Trabalho de 2009 apontam para a existência de cerca de 616.829<sup>1</sup> trabalhadores formais no sistema financeiro bancário e não bancário. Neste cálculo não se inclui os trabalhadores em correspondentes bancários, comércios, e telesserviços. De acordo com Gonçalves, Madi e Krein (2009) estima-se que o número de empregados em atividades ocupacionais vinculadas ao setor financeiro possa atingir 1,4 milhões de pessoas, embora reconheçam que não é possível identificar com precisão se todas as atividades fazem parte do ramo financeiro, dada a complexidade do segmento, pois o trabalho de conteúdo bancário tem sido realizado em diversos locais. A fragmentação destes trabalhadores envolvidos com intermediação financeira em diversas categorias enfraquece a organização, bem como a estrutura sindical pode dificultar a reversão deste quadro. Mostra-se neste capítulo que muitos sindicatos possuem fraca participação na representação dos trabalhadores e são ausentes em muitos locais de trabalho. Isto se reflete nas garantias constituídas nas Convenções Coletivas de Trabalho e na organização de greves. Não pretendemos neste trabalho analisar todas as formas, particularidades e situações de trabalho existentes no setor financeiro brasileiro, algo complexo e que exigiria um estudo muito

---

<sup>1</sup> Sistema Bancário inclui Bancos Múltiplos com ou sem carteira comercial, Bancos Comerciais, Caixas Econômicas, Bancos de Investimento. Sistema Financeiro não bancário considera Cooperativas de Crédito, Bancos de Desenvolvimento, Agências de Fomento, Crédito Imobiliário, Sociedades de crédito, financiamento e investimento financeiras, Sociedades de crédito ao microempreendedor, Arrendamento mercantil, Sociedades de capitalização, Holdings de instituições financeiras, Fundos de investimento, Seguros de vida e não-vida, Resseguros, Previdência Complementar fechada e aberta, Planos de Saúde, Administração de bolsas e mercadorias de balcão organizados, atividades intermediárias em transações de títulos, valores mobiliários e mercadorias, atividades auxiliares dos serviços financeiros e avaliação de riscos e perdas. Todas pertencentes ao grupo K, subgrupos 64, 65 e 66 do CNAE (Cadastro Nacional de Atividade Econômica).

mais amplo. Como mencionado, a discussão acerca das diferentes condições de trabalho no setor baseou-se na análise de 14 Convenções Coletivas de Trabalho no Estado de São Paulo, onde se concentram mais fortemente as atividades do setor (Gonçalves, Madi e Krein, 2009) e em entrevistas com trabalhadores do setor.

A presença de trabalhadores sem carteira atuantes no setor financeiro é sinal latente de grave flexibilização das condições de trabalho no Brasil. Estes trabalhadores estão vinculados, em sua maioria, à comercialização de produtos de seguridade, como corretores pessoas físicas ou empresários individuais, ou como promotores de crédito, os chamados “pastinhas” que não possuem vínculo de emprego e intermedeiam o oferecimento de crédito entre bancos, financeiras, correspondentes e o cliente final, especialmente crédito consignado para aposentados, pensionistas e servidores públicos. Há ainda correspondentes bancários, que são pequenos comércios, cujos empresários não formalizam seus empregados.

Por fim discutiremos quais são os posicionamentos das entidades sindicais sobre a questão organizativa do setor financeiro e quais mudanças foram propostas. Estudaremos novas alternativas construídas nos últimos anos, como, por exemplo, a criação da CONTRAF, sucessora da antiga CNB (Confederação Nacional dos Bancários) e DNB (Departamento Nacional dos Bancários) com objetivo de representar os trabalhadores do ramo financeiro em seu conjunto. O estudo aborda se a criação desta confederação permitirá avanços para os trabalhadores, reduzindo a fragmentação e ampliando a resistência, bem como aborda os possíveis caminhos, disputas políticas e propostas para o emprego no setor financeiro brasileiro.

## **Capítulo I**

### **O mundo capitalista em transformação e seu impacto no setor financeiro nacional**

#### **1.1 - As mudanças no sistema de acumulação**

Para discutir o estágio em que se encontra o sistema financeiro no Brasil, entendemos ser necessário retomar algumas características do capitalismo nas últimas décadas do século XX e os processos de transformação na valorização do capital. Este processo precisa ser apreendido tanto em âmbito global quanto no Brasil, que se inseriu neste novo estágio, ainda que de forma subordinada e com peculiaridades em sua dinâmica político-econômica nacional.

O mundo capitalista, desde a crise do modelo do Estado de bem-estar social no início dos anos de 1970, vem passando por grandes transformações em seu processo de acumulação e reprodução do capital. “São evidentes que processos de trabalho, hábitos de consumo, configurações geográficas e geopolíticas, poderes e práticas do Estado, etc, passaram por significativas mudanças” (Harvey, 2006, p. 117).

As alterações no modo de produção capitalista foram iniciadas nos países centrais estenderam-se pelo globo, através dos organismos multilaterais como FMI e Banco Mundial, liderados pelas grandes potências ocidentais, e de governos afinados aos preceitos neoliberais que adotaram políticas macro-econômicas para “ajustes” das economias nacionais. Isto dá um novo formato ao capitalismo e tem repercussões no sistema financeiro nacional.

Esta reestruturação capitalista busca superar a crise do Estado de bem-estar social que esteve vigente desde o pós-guerra, responsável por importante expansão econômica do capitalismo. Esta crise pode ser entendida como profunda e estrutural do modo de produção. O período até a crise foi preconizado por importante intervenção do Estado como forma de regular o desenvolvimento econômico, a redistribuição de riqueza e a política social.

Ao longo desse período, o capitalismo nos países capitalistas avançados alcançou taxas fortes, mas relativamente estáveis de crescimento econômico. Os padrões de vida se elevaram, as tendências de crise foram contidas, a democracia de massa preservada e a ameaça de guerra intercapitalistas, tornada remota. O fordismo se aliou firmemente ao keynesianismo, e o capitalismo se dedicou a um surto de expansões internacionalistas de alcance mundial que atraiu para sua rede inúmeras nações descolonizadas. (Harvey, 2006, p. 125).

No período pós-guerra o importante investimento público, em especial o New Deal, foi capaz de promover a recuperação econômica na Europa e do capitalismo de maneira mais ampla. Durante este período, o capitalismo conviveu com a presença forte do Estado, negociações sindicais e fortalecimento das entidades de classe, políticas de redistribuição, controle público da saúde, educação, níveis de emprego, mantidos através da política econômica desenvolvimentista, com maior participação do Estado no planejamento:

Esse era o chamado “consenso keynesiano”, que se tornara avassalador no pós-guerra. Tudo parecia dar legitimidade a essas variadas formas de planificação, que visavam corrigir, por meio da ação política deliberada, os efeitos desastrosos das flutuações de mercado (...) Disse Skidelski, um biógrafo de Keynes, com tom desafiador: Keynes ofereceu uma chance de sobrevivência à democracia liberal – quem mais o fez? (...) Parecia disseminado e solidamente implantado um amplo acordo sobre o papel positivo do Estado: na criação de pleno emprego; na moderação de desequilíbrios sociais excessivos e politicamente perigosos; no socorro a países e áreas economicamente deprimidos; na manutenção de uma estrutura de serviços de bem-estar (Moraes, 2001, p. 30).

Desta maneira, houve importante internacionalização da produção industrial e dos serviços, diversos países foram integrados à lógica internacional de acumulação de capital, dominada pelos EUA e pelo poder do dólar, com conversão automática em ouro, nas transações internacionais. No Brasil, aumenta a presença de indústrias pesadas, em especial no governo Juscelino Kubitschek, dentro da estratégia de acumulação do período, de novos mercados de trabalho e mercados consumidores de massa e produtores de mercadorias. O caráter fordista estava presente, com grande investimento em capital fixo e ganho de produtividade oriunda da padronização dos produtos e do consumo de massa e do ganho de escala, pela linha de montagem. O fordismo transcende a esfera produtiva e tem influência na organização social, nas concepções de consumo, modernidade e eficiência. As multinacionais chegam ao país com maior vigor neste período.

A centralização do capital foi outra característica do período, “que permitiu refrear a competição intercapitalista numa economia americana todo-poderosa e fazer surgir práticas de planejamento e de preços monopolistas e oligopolistas” (Harvey, 2006, p. 129). Na realidade, a despeito do poder e da participação das corporações de trabalhadores nas discussões, havia se criado bases relativamente estáveis, tendo em vista o aparato político e social, para garantir o crescimento econômico e a apropriação de grandes lucros pelos capitalistas.

Naturalmente, não se tratava de um sistema que vigorou, mesmo em seu auge, sem problemas e exclusões de parcelas significativas da população. Harvey credita, em parte, as causas do movimento pelos direitos civis nos EUA e os movimentos feministas como respostas aos problemas gerados pela estratégia de acumulação, que excluía ou precarizava as condições de trabalho para mulheres, negros, minorias étnicas, imigrantes, etc., enquanto favorecia especialmente homens e brancos. Thébaud-Mony e Druck (2007) destacam que três segmentos ficaram fora destes avanços negociados entre patrões e trabalhadores no período: as mulheres, os jovens e os trabalhadores migrantes. Assim, estas pessoas foram mantidas como força de trabalho precarizada no fordismo e não tomaram parte das negociações. Neste contexto, as melhores negociações entre sindicatos e patrões, do ponto de vista do trabalhador, estavam circunscritas a certos países e setores, coexistindo com mercados de subempregados pelo mundo. Cabia ao Estado, nesta situação, ampliar a oferta de serviços sociais e promover a inclusão, com políticas públicas mais amplas e eficazes e, conseqüentemente, mais caras.

Foi em 1964, período em que o “consenso keynesiano” vigorava com influência em todo o centro econômico global que o Brasil adotou importante reforma no setor bancário, iniciando as mudanças no sistema financeiro nacional, que buscou incorporá-lo ao processo de internacionalização econômica. A reforma foi realizada durante a ditadura civil-militar no Brasil. Alguns pesquisadores, como Maria da Conceição Tavares chamam este período em que medidas político-econômicas foram adotadas como “modernização conservadora”. Preservava-se o poder econômico sob controle de elites nacionais e garantia, através do regime ditatorial, que as novas mudanças no padrão de acumulação do país fossem garantidas sem interferência das massas e aspirações reformistas.

Nise Jinkings (2002) analisa o conteúdo da reforma bancária brasileira, tendo como base as análises de Conceição Tavares:

O sistema financeiro nacional, considerado estratégico para o desenvolvimento econômico do país, seria objeto de reformas que resultaram em uma crescente expansão e diversificação financeira e em um agudo processo de concentração de capital no setor, com a formação de grandes grupos nacionais e estrangeiros (...) tais reformas criavam mecanismos de controle e fiscalização da moeda e do crédito na economia, estruturavam o mercado de capitais, institucionalizavam a correção monetária na remuneração de aplicações, permitiam aos agentes financeiros do país tomar empréstimo externos e repassa-los internamente, articulando o sistema financeiro nacional ao internacional. (p. 46).

Encontramos neste momento um dos primeiros passos mais incisivos que começaram a transformar o setor financeiro no Brasil e lhe dar contornos que hoje se nota, como a concentração e a centralização de capitais no setor bancário. Minella destaca o crescimento da participação dos dez maiores bancos, de 32% em 1965 para cerca de 43% em 1970, ao mesmo tempo em que diminuía rapidamente a quantidade de instituições bancárias (Minella, 1988). A título de comparação em Dezembro de 2009, os dez maiores bancos detinham 79,5% dos ativos do setor (Bacen), tornando-o extremamente concentrado. Na realidade, este processo acompanhava os preceitos monopolistas vigentes no capitalismo internacionalizado, de grandes corporações exercerem o controle de amplos setores da produção e consumo de massas.

Como resultado das reformas, o mercado de capital passa a adquirir grande importância, em detrimento do depósito a vista, dinheiro em espécie e captação dos bancos. A negociação de títulos financeiros cresce proporcionalmente no setor bancário. A organização institucional do Sistema Financeiro Nacional passava a incluir grande número de empresas financeiras especializadas em formas determinadas de captação de recursos – financeiras, bancos de investimento, companhias de seguro, sociedades de crédito imobiliário e cadernetas de poupança, instituições vinculadas à operações na bolsa de valores, etc. (Jinkings, 2002, p. 48).

O Brasil, de forma subordinada, insere-se no contexto da internacionalização do capital, dependente da lógica das grandes potências e do crédito internacional, que, em níveis cada vez maiores, ingressavam no país através das instituições bancárias. Neste período a presença de indústrias multinacionais e dos investimentos estrangeiros no país tornou-se cada vez maior, em relação à década anterior, 1950. Ainda assim, o Estado tinha um extenso papel na vida social e econômica do país, que após 1964 foi

dominado por intrincado interesse da elite econômica e militar, que acentuava a concentração da riqueza nacional e aprofundava a desigualdade social. Baltar (2003) afirma que se construiu uma indústria diversificada e integrada no Brasil, porém com problemas no setor de crédito, o que foi impeditivo para a obtenção de autonomia técnica e organizacional industrial e financeira.

Na esfera do capitalismo global, em especial nas grandes potências, a partir de 1966, começam a surgir os primeiros sinais de problemas com “os anos dourados do capitalismo”. Naquela época, já se constatava, por exemplo, a expansão da capacidade ociosa de produção da indústria e a erosão da taxa média de lucros dos conglomerados transnacionais. “A produtividade já demonstrava um decréscimo nas principais economias capitalistas”. (Alves, 1996, p. 114). Duménil e Levy (2004) pontuam: “o capitalismo atravessa, assim, crises estruturais e as supera através de transformações profundas em seu funcionamento. A origem da crise estaria na perda de dinamismo do capitalismo, que resultou em queda das taxas de lucro. “A queda da taxa de lucro acaba por desencorajar a acumulação e prejudicar o crescimento do emprego” (idem). A implosão do acordo de Bretton Woods tornou-se inevitável, à medida que se acelerava a inflação para conter o problema fiscal dos Estados Unidos, decorrente da queda de produtividade e da lucratividade proporcionados pelo modelo. Abre-se caminho para as taxas de câmbio flexíveis, o que levou, segundo Chesnais (2003), à instabilidade crônica da moeda. O dólar enfraqueceu-se neste processo e conseqüentemente os EUA tiveram redução no seu papel de regulador do sistema financeiro internacional. Desta forma, Chesnais (2003) destaca que as classes dominantes inglesas e americanas entenderam os constrangimentos da regulação do “compromisso keynesiano” como insuportáveis para a acumulação capitalista, e consideraram-se fortes o suficiente para romper com esse compromisso e iniciar transformações na estrutura de funcionamento do capitalismo, de forma a resgatar maiores taxas de valorização da riqueza.

Outras mudanças reforçam o cenário de crise do Estado de bem-estar social e da desvalorização do papel dos Estados Unidos na economia global.

A forte desaceleração do crescimento, o aumento da instabilidade macroeconômica (a sucessão de aquecimentos e recessões), o crescimento do desemprego e da inflação acumulativa não puderam ser vencidos pelas

políticas keynesianas de reativação da economia, que foram provadas ao longo das décadas anteriores” (Duménil e Levy, 2005, p. 89).

O mercado financeiro, de títulos, ações, aplicações em capital fictício expandia-se e colocava em xeque os controles estatais sobre este capital volátil e de rápida circulação pelo globo, que começava a ganhar autonomia maior em relação à economia real. Existia excesso de crédito e de fundos no mercado internacional, que impulsionavam ainda mais a inflação, haja vista não existir plantas produtivas capazes de absorver estes recursos. O mundo capitalista possuía “muita capacidade excedente, disparando antes de tudo uma crise mundial nos mercados imobiliários e severas dificuldades nas instituições financeiras” (Harvey, 2006). Os choques do petróleo ajudam a compor este quadro.

Chesnais (2003) destaca que “a gradativa reconstituição de uma massa de capitais procurando valorizar-se de forma financeira, como capital de empréstimo, só pode ser compreendida levando em conta as crescentes dificuldades de valorização do capital investido na produção [modelo fordista]” (p. 17). Este foi o cenário que começou a ruir com este modelo de acumulação. Passando pela deslegitimação do papel do Estado e de suas políticas de bem-estar e culminando com a crítica ao fordismo e a rigidez de seu sistema de funcionamento, que, segundo seus críticos, tornava a operação de planejamento das indústrias mais difícil, a alocação de recursos mais cara e complicada e não previa meios ágeis para se adaptar às alterações econômicas. Os ideais neoliberais começam a ganhar espaço e mais interlocutores nos países centrais para resolver a nova crise do capital, marcada pela queda da taxa de lucro e da produtividade. Hayek, pensador neoliberal, que escrevera “O caminho da servidão” ainda no ano de 1944, passa a ter influência e as escolas neoliberais começam a desempenhar importante papel dentro da busca de alternativas no interior da ordem capitalista.

Para tanto, retomaram alguns conceitos do liberalismo econômico clássico. Como forma de dinamizar a valorização do capital, buscou-se acentuar o modelo globalizante e desregulamentado para os mercados, principalmente financeiro. Começou uma pressão dos grandes capitalistas e de governos dos países centrais do capitalismo pela desregulamentação econômica, com vistas a facilitar os fluxos de capital.

“O liberalismo clássico havia assestado suas baterias contra o Estado mercantilista e as corporações (de ofício). Os neoliberais procuraram desde logo construir um paralelo com aquela situação, para justificar seu combate e apresentá-lo como a continuação de uma respeitável campanha antiabsolutista. Segundo eles, os inimigos vestiam agora outros trajes, mas revelavam as mesmas taras e perversões. Um desses inimigos era o conjunto institucional composto pelo Estado de bem-estar social, pela planificação e pela intervenção estatal na economia, tudo isso identificado com a doutrina keynesiana. Outro inimigo era localizado nas modernas corporações – os sindicatos e centrais sindicais, que, nas democracias de massas do século XX, também foram paulatinamente integrados nesse conjunto institucional”. (Moraes, 2001, p. 28)

O peso do Estado foi tido, por esta linha de pensadores, por políticos conservadores e grandes capitalistas, como grande responsável pelas dificuldades enfrentadas pela economia global. Seu sistema de regulação impediria o livre empreendimento e o desenvolvimento das forças de mercado, cercearia a liberdade de iniciativa e dificultaria as relações econômicas entre entes privados. Articulados em órgãos multilaterais, países centrais e representantes de bancos e grandes capitalistas globais, iniciam a discussão da implantação de novos parâmetros político-econômicos em esfera global, capazes de superar o modelo baseado na intervenção estatal na vida econômica e social.

Na realidade, esta reação teórica dos novos liberais baseava-se no discurso segundo a qual o mercado é o meio eficaz e racional, de distribuir a produção, o consumo e alocar a riqueza. Embora na prática dependesse da interferência do Estado para se estabelecer e se reproduzir. Assim tal discurso propaga a concepção de quanto menor a interferência de interesses políticos sobre a ação do mercado, melhores e mais justos resultados serão possíveis. Se cada um buscar seu interesse, com liberdade, sem que ninguém possua o controle central ou promova a planificação, produzir-se-á um sistema extremamente complexo, que nenhuma mente humana será capaz de compreender ou conhecer inteiramente. Isso garantirá um funcionamento que incentive a criatividade, a inovação e o trabalho, através de “melhores recompensas” no mercado, ou seja, maiores ganhos financeiros para aqueles que melhor desempenharem suas funções.

(...) duas grandes exigências gerais e complementares (das idéias neoliberais): privatizar empresas estatais e serviços públicos, por um lado; por outro, “desregulamentar”, ou antes, criar novas regulamentações, um novo quadro legal que diminua a interferência dos poderes públicos sobre os empreendimentos privados. (Moraes, 2001, p. 35).

Ao analisar a reorganização do capitalismo, Duménil e Levy (2005) ressaltam que a finança passa a ter hegemonia e fixar as regras econômicas. Chesnais completa que este poder das finanças, num regime que o autor chama de “acumulação com dominação financeira”, ocorre através da “ditadura dos credores”, baseada num golpe dado pelo Banco Central norte-americano entre 1979 e 1980, conseqüência do aumento abrupto das taxas de juros reais sobre o bônus do Tesouro estadunidense. A reconstituição do poder dos Estados Unidos como nação hegemônica estava iniciada.

No âmbito da produção econômica, por sua vez, Harvey destaca o surgimento de novos processos e métodos da acumulação capitalista, por ele intitulado como “acumulação flexível”, que:

É marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo. Ela se apóia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. (...) surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional”. (Harvey, 2006, p. 140).

A flexibilidade passa a ser o objetivo da nova forma de acumulação. Curioso observar a valoração positiva que este termo adquire, sempre relacionado com modernidade, polivalência, capaz de cumprir as “novas exigências” dos novos tempos, baseados em ampla sofisticação tecnológica e novas técnicas de gestão do trabalho.

Enquanto nos EUA e Inglaterra esta política passa a ser praticada com intensidade nos governos Reagan e Thatcher, orientados pela ruptura do compromisso keynesiano promovido por suas elites que não mais aceitavam arcar com a queda na valorização do capital, no Brasil e na América do Sul as políticas neoliberais chegam com maior vigor a partir de 1980, com o forte endividamento das economias, e nos anos 90 com a estabilização monetária ortodoxa. Neste período, as idéias neoliberais começam a ganhar bastante espaço na mídia e nas universidades. O objetivo central é a liberalização das finanças e o fim do controle de capitais, através da desregulamentação monetária e financeira (Chesnais, 1998). A securitização, com a expansão dos mercados de bônus interligados internacionalmente se deu de forma rápida. A desintermediação, com a redução do papel dos bancos no crédito foi um sintoma claro do domínio das finanças em escalas globais. Os Estados Unidos passam

a usar dos mecanismos que sua condição única no mundo (detentor do dólar e dos maiores e mais profundos mercados financeiros, etc.) propicia para restaurar sua hegemonia impondo duras penas aos países periféricos. Juntamente com isto usa a criação de crédito e o endividamento na balança externa corrente, na condição de país preferencial para receber investimentos estrangeiros. Investimentos estes que passam a financiar o crescimento dos Estados Unidos.

A primeira grande experiência sul-americana ocorre no Chile, pelo governo Pinochet (73-90) que, assessorado por economistas de filiação neoliberal oriundos da Escola de Chicago, cujo maior expoente foi Milton Friedman, adota políticas de desregulamentação econômica e reformas “para o mercado”, como a reforma previdenciária, reduzindo o papel do Estado e ampliando a participação privada nos serviços sociais.

Em 1989, o FMI se reúne em Washington juntamente com o Banco Mundial e BID, sob influência dos EUA, para discutir os encaminhamentos de reformas e medidas necessárias para a América Latina, a fim de “sanar” os graves problemas sociais e fiscais que assolam a região. Fez-se uma avaliação das medidas já implementadas durante os anos 70 e 80 na região, em especial no Chile, onde se verificaram ser exitosas tais reformas, que deveriam ser implementadas em maior extensão e intensidade.

As conclusões e recomendações dessa reunião passaram a ser conhecidas como o Consenso de Washington. Suas propostas abrangiam dez áreas: disciplina fiscal, priorização dos gastos públicos; reforma tributária; liberalização financeira; regime cambial; liberalização comercial; investimento direto estrangeiro; privatização; desregulação e propriedade intelectual” (Teixeira, 1996, p. 224).

Duménil e Levy (2005) são incisivos ao afirmar que o neoliberalismo direciona-se para restaurar a remuneração dos credores e acionistas. As ajudas financeiras, oriundas dos órgãos multilaterais aos países latino-americanos ficaram condicionadas ao cumprimento destes “ajustes” que visavam, segundo estes órgãos, equilibrar as finanças públicas, aperfeiçoar o sistema produtivo e incluir os países com credibilidade no mercado internacional. Os fluxos de investimento financeiro só aportariam em economias estáveis, onde o retorno fosse certo. Começa a configurar-se um modelo de acumulação com forte predominância financeira. Os inimigos do

desenvolvimento, segundo esta perspectiva do capital na América Latina, são “o Estado desenvolvimentista e o nacional-populismo como forma de integração das massas operárias e populares” (Moraes, 2001). Sendo assim, no contexto da crise da dívida os países periféricos entram para esta lógica globalizada, com seus ajustes ditados pelo mercado financeiro internacional.

Interessante observar o caráter de “inevitabilidade” que a reorientação praticada pelo neoliberalismo adquire, isto é, de que não há alternativas senão as propostas por este modelo para enfrentar os problemas dos países. O Brasil passava por grave endividamento externo, oriundo especialmente da brutal elevação da taxa de juros nos Estados Unidos e da falta de liquidez internacional, tendo em vista o forte endividamento com recursos externos para financiar os projetos de desenvolvimento nacional durante os anos 70.

## **1.2 - Neoliberalismo no Brasil**

Durante os anos 80 o Brasil é submetido ao “ajuste” do FMI num contexto de grave crise da dívida que “resultou do modo como se articulou o financiamento do desenvolvimento nacional, prescindindo do crédito a longo prazo em moeda local que ficou restrito aos bancos públicos (...) recorrendo a empréstimos de bancos de países desenvolvidos que, naquele momento, estavam expandindo suas operações em nível internacional” (Baltar, 2003, p.64). Dizem Belluzzo e Almeida (2002) que o objetivo maior do FMI era impedir o colapso do sistema bancário, em especial dos Estados Unidos, que possuíam altas somas emprestadas aos países periféricos como o Brasil.

O fato é que durante os anos 80 o Brasil conviveu com o ajustamento imposto pelos órgãos multilaterais, responsável por ampliar brutalmente o endividamento interno do país, pela impossibilidade do setor público adequar as receitas fiscais e os ativos do governo aos compromissos assumidos pelo Estado, cabendo lançar mão do endividamento a curto prazo, com altas taxas de juros.

Desta forma, analisa Baltar (2003):

A especificidade brasileira, compartilhada por outros países da América Latina residiu, de um lado, no fato do endividamento ter sido em moeda internacional

e não na moeda do país e de ter havido um aumento muito grande no nível internacional das taxas de juros, provocado pela maneira como os EUA impuseram ao mundo a continuidade de sua hegemonia. De outro lado, na circunstância do Brasil não dispor de um sistema de financiamento suficientemente desenvolvido para absorver adequadamente um crescente endividamento público, sem levar o Estado à bancarrota e o país à hiperinflação”. (Baltar, 2003, p. 68).

Sendo assim, o Brasil termina a década de 80 tendo remetido ao exterior cerca de 3% de seu PIB anual para pagamento da dívida, num contexto de baixo crescimento econômico e inflação, porém manteve-se a riqueza dos mais ricos e do grande empresariado ao preço da falência das finanças estatais e da desorganização econômica. A retomada do movimento sindical e social no país impediu que as conseqüências fossem ainda mais graves para os trabalhadores e que as classes mais pobres da população brasileira tivessem maiores prejuízos e perdas salariais em virtude do ajuste. Ainda assim, a década da retomada do sindicalismo brasileiro e da vida democrática teve altos custos, apesar da proteção assegurada ao patrimônio das empresas nacionais, que permaneceram defensivamente investindo seus lucros na dívida pública do país. Pode-se entender que este processo de endividamento e ajuste no Brasil foi o início da abertura financeira.

A “mundialização financeira possui, de modo evidente, a função de garantir a apropriação, em condições tão regulares e seguras quanto possível, das rendas financeiras – juros e dividendos – numa escala mundial” (Chesnais, 2003, p. 53). Neste cenário “os bancos sofrem precisamente a concorrência dessas formas recentes de centralização e concentração de um capital que atua quase exclusivamente na esfera financeira: os fundos de pensão e sociedades de investimento coletivo (mutual funds e organismos de aplicações coletivas em valores mobiliários ou OPCVM) (...)” (Chesnais, 1998, p. 28).

Esta redefinição do papel do Estado é apontada como fundamental para a fase do capitalismo de dominância das finanças para a valorização do capital. Ao Estado e aos governos couberam papéis centrais no sentido de criar marco regulatórios e aprofundar medidas de desregulamentação financeira e monetária. “O Estado é um agente fundamental do processo de reestruturação capitalista (Galvão, 2007a) (...) [ele] modifica sua forma de intervenção, pois novas formas são criadas, sobretudo no campo financeiro – na moeda, nos juros” (Novelli, 2002 apud Galvão, 2007, p. 40). Portanto, há

de se ter a compreensão que a retirada do papel dos Estados refere-se, prioritariamente, naquilo que não interessa à acumulação capitalista – gastos sociais, políticas públicas abrangentes, regulamentações trabalhistas e salariais, etc. – mas os novos liberais buscam canalizar para o Estado as atribuições de manter o sistema funcionando, com intervenções seletivas, como pudemos notar nos recentes episódios da crise financeira internacional de 2007 a 2009, em que somas vultosas de recursos públicos foram utilizadas para dar liquidez ao mercado e impedir o efeito dominó de falências bancárias.

Deixando de lado o grau até o qual as evidentes inseguranças da acumulação flexível criam um clima conducente ao autoritarismo do tipo Thatcher-Reagan, a instabilidade financeira e os enormes problemas de endividamento interno e externo obrigaram a intervenções periódicas em mercados financeiros instáveis (...) O papel do Estado como credor ou operador de último recurso se tornou, é óbvio, muito mais crucial (Harvey, 2006, p. 159).

Como outro exemplo prático da situação, Minella (2007) enfatiza que entender as relações entre o Estado e o sistema financeiro são um grande desafio quando se busca estudar a economia contemporânea. A dívida pública assume papel fundamental nesta discussão, pois através dela o governo brasileiro destina fartos valores do orçamento da União para rentistas. As decisões do Banco Central do Brasil adquirem, assim, “importância estratégica para a manutenção da hegemonia financeira”. O autor analisa que a histórica presença de presidentes da instituição oriundos do sistema financeiro ou que depois vão trabalhar em grandes conglomerados deixa clara esta relação de interesses. Bem como a participação direta e de grande vulto de grandes conglomerados financeiros nos financiamentos de campanhas políticas em várias esferas.

Retomando a discussão sobre a implantação do neoliberalismo no Brasil, lembramos que Fernando Collor assume a presidência do Brasil em 1990 com medidas austeras e o objetivo de efetivar as práticas neoliberais no país, inserindo-o nas novas condições do mundo moderno. As primeiras medidas do governo caminham no sentido da [ampliação] da abertura econômica e da privatização (Galvão, 2007a). O governo colocou milhares de funcionários em disponibilidade, extinguiu autarquias e ministérios, começou projetos de “enxugamento” em diversas empresas estatais e cancelou benefícios e vantagens ao funcionalismo.

A defesa do livre mercado, do fim das reservas [de mercado], o ataque às estatais e aos “marajás” mostrava-se como uma ‘cruzada modernizante’, carregada de ações bombásticas. Também o confronto com o passado e o objetivo de sua destruição ficava claro nas referências às elites ‘atrasadas, incompetentes e covardes’. A consecução de objetivos pelo combate era uma constante, tanto que Luis Gonzaga Belluzzo se pronunciaria a respeito dizendo que o futuro governo se portava como ‘copista da história’ tentando “reconhecer neste Brasil os albores da Revolução Burguesa chefiada por um líder esclarecido (Rodrigues, 2004, p. 92).

Collor facilitou a abertura comercial, tanto para importação quanto exportação de produtos e mercadorias, para expor a indústria nacional à concorrência internacional e, desta forma, segundo objetivos do governo, melhorar a inovação e produção nacional, incentivadas pela concorrência e disputa no mercado globalizado. A maior liberalização financeira da economia brasileira teve impulso importante no ano de 1991 e “segundo seus defensores, cumpriria uma dupla função: captar recursos externos para retomar o crescimento econômico e aumentar as reservas internacionais” (Galvão, 2007a, p.49). Isto se deu com a redução de entraves no mercado acionário e de renda fixa para o capital estrangeiro. Estes foram os primeiros passos mais claros para a inserção do Brasil no contexto do neoliberalismo - que a esta altura era predominante em todo o mundo -, sem dúvida, de forma subordinada à lógica do capital financeiro internacional e aos interesses das grandes potências e corporações multinacionais.

Em seus trabalhos, Jinkings analisa a partir de estudos de Marcos Arruda, que o sistema financeiro brasileiro, já nos anos 80, apresentava características que o aproximava do sistema financeiro mundial, dominado pelo capital internacional transnacional. Já havia em curso um processo de maior participação dos conglomerados privados; concentração e centralização no setor bancário privado e “um movimento de transnacionalização”, que seguia três vias: “a internacionalização dos grupos financeiros estrangeiros; a internacionalização das atividades de um número crescente de grupos financeiros brasileiros, privados e oficiais; e o endividamento externo”. (Arruda, 1988). Podemos observar que estas são conseqüências da maior internacionalização e participação privada no sistema financeiro brasileiro adotado na reforma bancária de 64 e que vai se agudizar entre os anos 80 e durante os governos neoliberais no Brasil.

O governo de Itamar Franco, embora não tenha continuado algumas das ações do governo de Collor, cassado em 1992, principalmente as privatizações, persiste no caráter de continuidade, em linhas gerais, da abertura econômica. O principal ato do governo se dá em 1993 com a introdução do Plano Real, com participação do ministro da fazenda e futuro presidente da República, Fernando Henrique Cardoso (FHC). O plano de estabilização monetária, de caráter ortodoxo, se baseou na entrada de capitais estrangeiros e na abertura comercial como formas de frear a inflação bastante elevada do período. Além disso o câmbio foi valorizado, em virtude do mecanismo de âncora cambial, com a paridade R\$ 1,00 para USD 1,00.

Isto facilitou a entrada de produtos estrangeiros no país, que cumpria um dos objetivos do governo, de conter a inflação por meio da abertura comercial, mas, no entanto, representou um déficit na balança comercial (até 2001). O imenso saldo negativo nas transações correntes aumentou significativamente as necessidades de captar dinheiro no exterior para financiar as contas do governo. O país tornou-se vulnerável e dependente dos fluxos de capitais internacionais, o que levou à ampliação da taxa de juros para atrair estes investimentos e, conseqüentemente, à inserção do Brasil no caminho da especulação financeira mundial. Prates (1997), porém, argumenta que não foram os fatores internos, tal qual as medidas de estabilização de caráter neoliberal, as responsáveis pelo retorno de fluxos internacionais voluntários aos países da América Latina, dentre eles o Brasil. Este movimento relaciona-se muito mais aos fatores externos, isto é, a nova lógica do mercado financeiro mundial e o ciclo das economias dos países centrais que determinam os fluxos. Este processo foi facilitado pelas mudanças nos marcos legais dos países periféricos, conforme orientação das entidades multilaterais, sendo que tanto países estabilizados quanto não-estabilizados receberam os fluxos de capitais voluntários.

O Brasil manteve a política da âncora cambial até 1999, o que proporcionou alto impacto nas reservas do país, com um rápido crescimento da dívida interna e subida de impostos para manter as contas públicas.

O Plano Real permitiu a continuidade e a consolidação do projeto neoliberal inaugurado por Collor, assegurando a vitória – com ampla maioria de votos – de Fernando Henrique Cardoso no primeiro turno das eleições de 1994 (...) a política de estabilização monetária lastreada na sobrevalorização da moeda e na importação de produtos estrangeiros seduziu o eleitorado de classe média, atraído pela paridade cambial e pela disponibilidade de produtos importados.

Quanto à população de baixa renda, esta foi beneficiada pela maior oferta de crédito e por uma significativa melhora na distribuição de renda nos meses iniciais (...) uma vez que a inflação deixou de corroer seus ganhos mensais (Galvão, 2007a, p. 51).

Fernando Henrique, ao longo de seus dois mandatos, não conseguiu acelerar o crescimento econômico do país, melhorar efetivamente a distribuição de renda, pelo contrário, o Brasil continuou vivendo o longo ciclo de baixo desenvolvimento econômico e social, em alguns aspectos acentuados pela redução de gastos sociais com objetivo de garantir o pagamento de juros da dívida. Os gastos financeiros nos dois governos de FHC são significativos.

Em 1993, as contas do governo registravam superávit primário e operacional e a dívida líquida total e mobiliária nunca havia sido tão baixa. Nos cinco anos transcorridos desde o anúncio da primeira etapa do Real, a política econômica, primeiramente, jogou fora este trunfo e depois levou ao limite do insustentável as contas públicas (...) Não houve nenhuma preocupação em coordenar as políticas macroeconômicas de forma a proteger as finanças públicas e muito menos iniciativas sérias e sistemáticas para a reorganização das contas do governo (Belluzzo e Almeida, 2002, p. 364).

Jinkings (2002) destaca que o Plano Real acompanhado das medidas neoliberais realizadas pelo governo federal como ajuste fiscal, liberalização financeira, privatização e abertura comercial indiscriminada, levaram o país a um maior endividamento externo e à desarticulação da estrutura industrial. Isto em decorrência da inundação de produtos importados com melhor competitividade que os nacionais, levando a uma série de falências e desemprego. Alves (1996) acrescenta que diversos setores de ponta da indústria brasileira foram atingidos e, sem dúvida, além de provocar desemprego, debilitaram a mobilização sindical.

FHC levou a cabo o processo de privatizações, conforme os preceitos neoliberais, com vistas a ampliar as reservas do país e propiciar maior participação privada na economia, melhorando, segundo seus idealizadores, a qualidade dos serviços. Desta forma, em vários setores houve leilões que, embora com resistência de amplos segmentos da classe trabalhadora, não foram impedidos. Entre os principais encontram-se a privatização da telefonia, da Vale do Rio Doce, Embraer, do setor energético e de vários bancos estaduais, que primeiro foram sanados com recursos públicos para depois serem vendidos. Mesmo com privatizações desta dimensão, a

dívida pública continuou crescendo desordenadamente e o desequilíbrio fiscal permaneceu.

As reformas para o mercado constituem um aspecto central do desmantelamento do Estado enquanto agente de desenvolvimento e provedor de políticas públicas sociais. Se Collor as iniciou, buscando adotar medidas administrativas de corte de custos, FHC dedicou a estas reformas parte significativa de sua agenda política. Os principais objetivos, com apoio de amplos setores do patronato, eram a reforma da previdência social, reforma tributária, reforma trabalhista e concluir uma ampla reforma administrativa, capaz de “enxugar” o Estado, dando-lhe maior eficiência e menos custos, segundo o governo.

Não se tratava, portanto, apenas de obter a estabilidade de preços, mediante a utilização clássica da “âncora” cambial. O objetivo parecia ser mais amplo: estávamos diante de um projeto de desenvolvimento liberal que supõe a convergência relativamente rápida das estruturas produtivas e da produtividade da economia brasileira na direção dos padrões “competitivos” e modernos” das economias avançadas (Belluzzo e Almeida, 2002, p. 373).

Para Duménil e Levy (2005) o neoliberalismo não pode ser considerado um modelo de desenvolvimento, nem no centro nem na periferia. Na visão de muitos autores, a estabilização monetária, com o controle inflacionário, permitiu a FHC um clima mais propício para avançar com o neoliberalismo no país. FHC alcançou parcialmente seus objetivos na realização de algumas reformas, em especial da previdência social, que teve novas alterações em 2003 (mas prossegue em debate dado o grau de resistência da sociedade civil organizada), na reforma administrativa e na reforma trabalhista. Devido às polêmicas e dificuldades ante a oposição social e, em alguns momentos até mesmo dentro do patronato, FHC não conseguiu implantar as reformas como inicialmente previstas, tendo que aceitar emendas e alterações em seu conteúdo inicial, por isso consideramos reformas parciais, porém com resultados sociais e econômicos relevantes. Ressaltamos o objetivo de redução dos direitos tanto dos trabalhadores, dos setores públicos e privados, quanto de aposentados e pensionistas. Com efeito, não há dúvidas dos beneficiários das reformas: as empresas do mercado, como, por exemplo, as gestoras de previdência complementar no caso da reforma previdenciária e o patronato, de forma geral, com as flexibilidades no mercado de trabalho.

Fernando Henrique Cardoso adotou uma postura de forte enfrentamento contra oposições sociais ao seu projeto de governo. Um dos pontos emblemáticos deste enfrentamento se deu por conta da greve dos petroleiros em 1995, quando o governo, através da justiça do trabalho, impôs pesadas multas ao sindicato e enviou tropas do exército para ocupar refinarias.

Os episódios em torno da greve da Petrobrás são talvez o exemplo mais marcante de como a violência continuava a ser a marca da mudança, tanto que Oliveira (1998:16) classificou as ações do governo como de exercício de uma tolerância repressiva, tomando de Marcuse essa noção. Referia-se não apenas ao episódio da greve dos petroleiros mas à própria prática política do governo, para o autor uma antipolítica, que se fazia "em detrimento das mediações sociais construídas pelos dominados (Rodrigues, 2004, p. 92).

Interessante observar alguns aspectos sobre o avanço de tais medidas no país, que em linhas gerais segue um padrão consolidado mundialmente. A que se poderia atribuir que em vinte anos o neoliberalismo avançasse de maneira tão feroz? Sem, naturalmente, descartar os massivos protestos contra diversas de suas medidas, especialmente organizados pelo movimento sindical e movimentos sociais, notadamente através do sindicalismo da CUT no caso do Brasil, observou-se uma relativa letargia e até apoio popular a muitas destas medidas, que acabaram por consolidar o capitalismo neoliberal no final do século XX. Harvey (2006) afirma que o sucesso político do neoconservadorismo não pode ser explicado pelo seu sucesso na economia global, dado "seus resultados negativos em termos de desemprego, de crescimento sofrível, de rápido deslocamento e da espiral da dívida só são compensados pelo controle da inflação" (p. 161).

Muitos pensadores admitem que este processo possa ter sido favorecido por uma mudança geral e gradativa de pensamento, comportamento e valores a partir dos anos 50 e 60. Baseados num "individualismo muito mais competitivo como valor central numa cultura empreendedimentista que penetrou em muitos aspectos da vida (...) o movimento mais flexível do capital acentua o novo, o fugidio, o efêmero, o fugaz e o contingente da vida moderna, em vez dos valores mais sólidos implantados na vigência do fordismo". (Harvey, 2006, p. 161).

Teixeira (1996) atribui o sucesso das ações neoliberais à descrença no Estado interventor, que passou por diversas crises nas décadas de 70 e 80 e não foi capaz de conter a exclusão social, mas também às campanhas da chamada "direita

populista”, que no discurso político atribui ao Estado a origem dos problemas sociais brasileiros, principalmente a inflação, a corrupção, o mau atendimento, a burocracia, etc. Baltar (2003) acredita que o desgaste causado pela degradação das finanças públicas ao longo dos anos 80, com alto custo social, propiciou o aumento da influência de setores favoráveis à desestatização e ao discurso dos organismos multilaterais.

Boito (2002) segue caminho similar, considerando que esse apoio da população, manifestado, por exemplo, nas vitórias de Collor e FHC (duas vezes), baseia-se parcialmente na propaganda da mídia e da direita, que ataca o papel do Estado. Todavia, por outro lado, argumenta que esse apoio não é apenas fruto do discurso, é decorrente de condições concretas: a má qualidade dos serviços públicos, acentuada pelas condições do mercado de trabalho brasileiro, onde o funcionalismo público era estereotipado como um setor privilegiado, quando comparado à grande parcela da sociedade brasileira em condições precárias de emprego e salário.

### **1.3 - Sistema Financeiro Nacional: Favorecimento à concentração e ao capital privado**

Segundo Gorz (2005) vivemos num contexto em que a massa de capital fictício cada vez mais fica longe da economia real, sendo que os mercados de capitais, com a expansão dos derivativos, compram e vendem dinheiro virtual centenas de vezes ao dia,

A alta da bolsa se tornou uma máquina de criar moeda: enquanto 80% dos assalariados empobreceram, um terço das economias foi pego de surpresa por uma fúria de consumo movido a crédito: a alta de seu capital-ação lhe permitia emprestar continuamente de seu banco, e transformar seu capital fictício em renda real, inteiramente desconectada de qualquer trabalho (...) não derivam de alguma criação de valor e não dependem de nenhuma substância de valor (Gorz, 2005, p. 43)

Cabe notar, conforme os trabalhos de Chesnais (2003) que ele discorda desta posição, pois não há como a propriedade criar novas riquezas de forma “totalmente desconectada”. Destaca-se que é preciso haver uma extensão, um domínio parasitário das finanças sobre a economia real. Isto é, atrás dos recursos aplicados nos mercados de capitais americanos, oriundos de todo o planeta, há algo que produz o

valor, o que para o autor é “(...) a exploração de assalariados e camponeses pobres nos países-fonte de fluxos do capital-dinheiro” (p. 67).

Torna-se importante ter em vista esta dimensão do atual processo de acumulação capitalista, baseado em processos flexíveis e na financeirização econômica, para que possamos discutir a entrada de capital estrangeiro no país. Não apenas os fluxos especulativos, como citados anteriormente, mas de grandes conglomerados financeiros internacionais que se deslocam pelo globo, com vistas a enfrentar a maior concorrência intercapitalista do novo modelo de acumulação. Este capital financeiro adquire poderes e importância como jamais foi visto anteriormente e, sem dúvidas, são fundamentais para a determinação dos movimentos do sistema.

A participação cada vez maior de grupos financeiros estrangeiros na economia brasileira foi incentivada pelas altas taxas de juros e pelas políticas de desregulamentação financeira e privatizações adotadas pelos governos, tornando o país atrativo para a valorização do capital financeiro internacional. Um dos facilitadores à entrada de recursos no país foi a retirada das diferenças entre empresas de capital nacional e estrangeiro. Jinkings, 2002, destaca que:

(...) desfrutando de ampla liberdade de acesso ao país, as instituições financeiras externas puderam escolher entre a participação no capital social de bancos privados nacionais, a aquisição do controle acionário de instituições por meio de processos de privatização ou liquidação, ou, ainda, a instalação (ou expansão) de sucursais e subsidiárias no mercado local (...) quase duplicou a quantidade de instituições financeiras controladas pelo capital externo no país (...) especialmente nos últimos anos da década de 90 (Jinkings, 2002, p. 64).

No início dos anos 2000, o Banespa, Banco do Estado de São Paulo, acabou sendo vendido para o grupo espanhol Santander, o que aumentou ainda mais a presença estrangeira no setor financeiro do país. Não há dúvidas sobre os objetivos destas privatizações dos bancos estatais, senão atender à pressão dos mercados financeiros internacionais em busca de mais espaço para valorização do capital.

**TABELA 1 - Participação das instituições do segmento bancário nos ativos deste segmento (percentual)**

**De 1993 a 1998**

<b>Instituição do segmento bancário</b>	<b>1993</b>	<b>1994</b>	<b>1995</b>	<b>1996</b>	<b>1997</b>	<b>1998<sup>2</sup></b>
<b>Bancos Públicos</b>	13,41	18,17	21,90	21,92	19,06	11,37
<b>Banco do Brasil</b>	22,93	18,28	13,91	12,52	14,42	17,44
<b>Caixa</b>	14,51	14,98	16,40	16,47	16,57	17,02
<b>Bancos Privados Nacionais</b>	40,67	41,21	39,16	39,00	36,76	35,29
<b>Bancos com controle estrangeiro</b>	8,35	7,16	8,39	9,79	12,82	18,38
<b>Cooperativas de Crédito</b>	0,13	0,20	0,24	0,30	0,37	0,50

**De 1999 a 2004**

<b>Instituição do segmento bancário</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
<b>Bancos Públicos</b>	10,2	5,6	4,3	5,9	5,8	5,5
<b>Banco do Brasil</b>	15,8	15,6	16,8	17,1	18,4	17,4
<b>Caixa</b>	17,1	15,4	11,0	11,7	13,0	11,5
<b>Bancos Privados Nacionais</b>	33,1	35,2	37,2	36,9	40,8	41,7
<b>Bancos com controle estrangeiro</b>	23,2	27,4	29,9	27,4	20,7	22,4
<b>Cooperativas de Crédito</b>	0,7	0,8	0,9	1,0	1,3	1,4

**De 2005 a 2010**

<b>Instituição do segmento bancário</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
<b>Bancos Públicos</b>	5,09	5,54	4,25	5,11	2,13	2,02
<b>Banco do Brasil</b>	15,36	17,83	13,77	14,38	17,44	16,35
<b>Caixa</b>	12,05	13,17	9,91	8,83	9,57	9,40
<b>Bancos Privados Nacionais</b>	43,12	35,51	50,33	49,11	51,61	52,70
<b>Bancos com controle estrangeiro</b>	22,89	26,04	20,24	21,24	17,80	17,92
<b>Cooperativas de Crédito</b>	1,49	1,91	1,50	1,33	1,45	1,61
<b>Total (em bilhões R\$)</b>	1.565,9	1.590,6	2.519,16	3.353,63	3.571,16	4.271,03

Fonte: Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (COSIF) - Banco Central do Brasil

Os dados em seu conjunto mostram a redução do sistema financeiro estatal em benefício do capital privado, não apenas estrangeiro, mas principalmente nacional. Houve um contínuo enfraquecimento das instituições públicas e de seu papel econômico na sociedade principalmente até 2003, ano em que se passou gradualmente a valorizar a atuação pública das instituições controladas pela União, inclusive

<sup>2</sup> Dados atualizados com base nos balanços de DEZ/98 consolidados até 14.07.99

tornando-as fundamentais para a ação anti-cíclica no ano de 2009 e na implementação de políticas sociais (Bolsa Família, Minha Casa, Minha Vida, PAC - Programa de Aceleração do Crescimento, etc.). Ainda assim, os dados do Banco Central mostram que, tanto Caixa quanto BB possuem participação percentual nos ativos do setor menores em 2009 quando comparada a 1994. Em relação a Dezembro de 2002, a Caixa está menor em termos de ativos/SFN (11,7% em 2002 e 9,40% em 2010) e o BB estável (17,1% em 2002 contra 16,35% em 2010).

Contudo, cabe ressaltar que o setor público foi e continua sendo importante no aspecto da mobilização sindical dos trabalhadores, historicamente mais organizados nas instituições estatais e capazes de impor dificuldades à projetos liberalizantes, como a privatização do Banespa em 2000. A venda de bancos estaduais no período das privatizações, alegava o governo, seria boa para o desenvolvimento dos estados, já que tais bancos eram deficitários e ineficientes, não cumprindo quaisquer funções que não pudessem ser feitas pelos bancos comerciais privados. As regras de funcionamento dos bancos estatais passam a ser as mesmas dos bancos privados, sob a lógica do “banco é banco e deve ser lucrativo”. Cabe lembrar que um primeiro passo para igualar a atuação de bancos públicos e privados já havia sido dado na década anterior, em 1986 o Banco do Brasil perdeu a conta-movimento, nome dado aos recursos que o Banco utilizava do governo federal, com objetivo de cumprir um papel de natureza social, principalmente o crédito rural e manutenção de instalações e financiamentos em regiões onde nenhuma outra instituição financeira atuava. “Atuando em conformidade com as diretrizes dos organismos financeiros internacionais, o governo perpetra uma visível redução da presença do Estado no sistema. Vinte bancos estatais foram privatizados, liquidados ou federalizados para futura privatização, desde a segunda metade dos anos 90” (Jinkings, 2002, p. 74).

As intermediações de títulos e valores mobiliários, em especial públicos, ainda constituem um meio seguro de lucratividade e retorno financeiro, permitindo a manutenção de bons lucros para os bancos, mesmo em momentos de forte recessão do setor produtivo, como nos anos 90. Galvão (2007a) havia destacado algo similar em industriais que “depois de resistir à desindustrialização (...)se acomodam à situação, vendendo suas empresas ao capital estrangeiro (e passando a viver como rentistas),

realizando fusões ou convertendo suas indústrias em importadoras e revendedoras de mercadorias” (Galvão, 2007a, p. 54 e 55).

O período posterior à implantação do Plano Real foi marcado pelo controle inflacionário, abertura comercial e elevação das taxas de juros, como já adiantado. Todas estas medidas associadas trouxeram problemas para o país ainda no primeiro mandato de FHC e, principalmente, para vários bancos, que não conseguiram se adaptar ao final do período inflacionário, onde se lucrava com o movimento do capital monetário. Além disso, a recessão econômica levou ao encolhimento do crédito e ao aumento da inadimplência. A economia brasileira era frágil aos movimentos especulativos do capital, que já haviam atingido o México e o Sudeste Asiático.

Com o medo da crise o governo aumentava a taxa de juros, para continuar com capitais aportados no país, ampliava o endividamento público e procurava acelerar a reestruturação do sistema bancário, procurando-lhe dar maior solidez e também um caráter mais concentrado e privado.

A abordagem lançada por Gouvêa (1998) é bastante esclarecedora:

Com qual cenário os bancos brasileiros acostumaram-se até o Plano Real? Numa resposta curta: uma economia relativamente fechada e com duas fontes de receitas, os ganhos com o floating e com as operações com títulos da dívida pública. Depois do Plano Real, dois destes três elementos sofrem alterações: a queda da inflação praticamente eliminou os ganhos com o floating<sup>3</sup>, e houve uma crescente exposição à competição internacional. O terceiro (títulos da dívida), parece ainda ter vida longa, dadas as dificuldades presentes para equacionar os problemas fiscal-financeiros do setor público (Gouvêa, 1998, p.3).

O controle sobre a dívida pública continua como um dos grandes aspectos da atuação destes bancos no Brasil, por constituir-se numa fonte lucrativa, baseada nas altas taxas de juros mantidas pelo governo brasileiro, parte da política monetária conservadora, tanto para atrair investimentos estrangeiros quanto para controlar a inflação.

Em seus estudos sobre os o perfil econômico e sóciopolítico dos maiores bancos, Minella debate esta questão: “Isso indica que a dívida pública está concentrada na carteira de alguns grandes bancos (estatais e privados) e se tornou uma importante

---

<sup>3</sup> Conforme explicação de Gouvêa (1998): “Recursos oriundos de depósitos à vista ou em trânsito, tributos especialmente captados a custo zero e aplicados à taxa do dia. Segundo o IBGE (1997:44), entre 1990 e 1994, respondiam em média por 35% das receitas dos bancos, ou, equivaliam a 3,7% do PIB.

fonte de lucro dessas instituições. Além disso, constitui um fator favorável aos bancos para o constrangimento das decisões estratégicas de política econômica” (Ferreira, 2005 apud Minella, 2007, p. 113).

A reestruturação do setor no país adotou duas linhas, que se complementam: a primeira delas é mercadológica, “ajustes para dentro (inovações tecnológicas e gerenciais) e para fora (oferta de produtos e serviços e relacionamento no mercado) efetuados pelas instituições” (Gouvêa, 1998), e ações institucionais, através da ação do Estado. Segundo Gouvêa, o governo “aproveitou-se” da falta de regulamentação para o sistema, conforme era previsto na Constituição Federal, artigo 192, que diz respeito ao sistema financeiro nacional. O Banco Central em conjunto com o Ministério da Fazenda ocupou o espaço destas regulamentações, “que em tese é determinado pelo processo de estabilização em curso, percebe-se desdobramentos que vão muito além das questões colocadas pelo Plano Real, expressando a defesa de um formato de sistema financeiro e disputando quotidianamente a concretização deste projeto”. (Gouvêa, 1998).

Neste sentido, alguns programas importantes foram feitos pelo governo. Em ordem cronológica, o PROER (Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Sistema Financeiro Nacional), editado através da MP 1.179/95, de Novembro de 1995, veio estimular a reorganização societária dos bancos, em outras palavras, favorecer as fusões, incorporações e aquisições de bancos menores, com mais dificuldades de sobreviver à nova realidade político-econômica do país. Os objetivos, segundo o governo, eram de dar maior solvência, liquidez e solidez ao Sistema Financeiro Nacional, que poderia ser colocado em situação de risco, e arrastar toda a economia, caso começassem a existir falências no setor que seria contaminado inteiramente. O programa previu crédito, incentivos e benefícios fiscais aos bancos compradores, inclusive a utilização de moedas podres (títulos públicos com difícil recebimento) para facilitar as fusões e aquisições no período.

O segundo programa foi o PROES (Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária), de 1996. Ele permitiu o processo da redução da participação do Estado no setor, o desmonte do sistema financeiro estatal e a utilização de recursos do governo federal para sanear os bancos estaduais e em seguida os vender para a iniciativa privada, nacional ou estrangeira.

Minella (2007) acentua que o processo de privatização do Sistema Financeiro Nacional favoreceu especialmente dois bancos brasileiros, Bradesco e Itaú, e dois bancos estrangeiros, ABN Amro e Santander. No ano de 2008, um consórcio internacional, do qual fazia parte o Banco Santander, comprou as operações mundiais do banco holandês ABN Amro, que havia comprado o Banco Real, sendo que a fatia do mercado brasileiro deste negócio internacional ficou sob controle do banco espanhol. Segue quadro com todas as privatizações realizadas no período, além de incorporações e aquisições, também considerando o setor privado.

**TABELA 2 - Fusões / Incorporações / Aquisições de 1995 a 2001**

Banco	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001
<b>Bradesco</b>			BCN		Baneb	Boavista	
<b>Itaú</b>	Banco Francês e Brasileiro (BFB)		Banerj	Bemge		Banestado	BEG - Bco. Estado de Goiás
<b>Santander</b>			Geral do Comércio			Bozano Simonsen / Meridional, Banespa	
<b>Unibanco</b>	Nacional			Dibens		Credibanco, Bandeirantes	
<b>Outros</b>	Montreal, Crefisul, Comercial de S.Paulo	Banorte, Itamarati, Schahin Cury, Fonte, Banco Grande Rio, Battistella, Econômico, BCN Barclays, Segmento, Tokyo, Continental, Martinelli, Mercantil, Antonio de Queiroz	Fenícia, SRL (associação), ABC Roma, Credireal, Noroeste, Meridional, Bamerindus, Boavista, Multiplic, Irmãos Guimarães, Liberal, Sistema, Sogeral, Ômega, Português do Atlântico, .	Bandepe, Real, Excel Econômico, Bandeirantes, Garantia, Graphus, Mappin S/A, Brascan, América do Sul	Credibanco, Icatu (associação), Primus		Paraiban, Liberal, Gallicia (50%) (parte do Gallicia)

### Fusões / Incorporações / Aquisições de 2002 a 2009

Banco	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
<b>Bradesco</b>	Banco Cidade, Finasa, Banco do Estado do Amazonas	Banco Bilbao Vizcaya, Banco Zogbi	Banco do Estado do Maranhão (BEM)		BEC, Banco American Express	Banco BMC	Pontual	
<b>Itaú</b>	Banco BBA, Banco Fiat		Banco AGF		Bank Boston			Unibanco
<b>Santander</b>							ABN Amro Real	
<b>Unibanco</b>	Investcred, Fininvest		BNL/AS					
<b>Outros</b>		Sudameris, Fleet Boston, Lloyds TSB, Rural Mais (Antigo Banco Sulamérica), Banco Pecúnia, Banco Sul América			Banco Bankpar S. A, Pactual	Banco Cacique	Banco BGN	Banco do Estado de Santa Catarina (BESC), Banco Nossa Caixa

Fonte: Bacen – Elaboração cedida por Gehm, T.C.<sup>4</sup>

O PROFIF (Programa de Fortalecimento das Instituições Financeiras Públicas Federais), de 2001, cumpriu o papel de colocar às instituições federais, em especial o Banco do Brasil e a Caixa Federal, as mesmas regras de funcionamento do setor privado. Buscou estruturar a ação destas empresas a partir da lógica mercadológica, com vistas a aumentar a rentabilidade, o retorno financeiro, em detrimento da atuação voltada para o desenvolvimento social que, conforme foi dito anteriormente, não seria papel destes bancos. A maior finalidade dos bancos federais era disputar mercado e aprimorar produtos e serviços na competição com os bancos privados, um processo que já havia se iniciado no começo dos anos 90.

Destaque-se que houve, em certa medida, uma mudança política na orientação destes bancos a partir do governo Lula, em especial em seu segundo

<sup>4</sup> Tabela ainda não publicada em trabalhos da autora.

mandato, iniciado em 2007. Cobrou-se do Banco do Brasil e da Caixa Federal uma atuação voltada a combater o impacto da crise econômica internacional sobre a oferta de crédito. Assim, em conjunto com o BNDES, os bancos públicos federais tiveram grande importância no desenlace da crise no país, no primeiro semestre de 2009. Conforme Prates (2010) a Caixa atuou especialmente no crédito em condições mais favoráveis voltados à área habitacional, com recursos direcionados pelo programa Minha Casa Minha Vida, bem como em recursos não-direcionados, linhas de capital de giro, aquisição de carteiras de crédito, linhas para construção. O Banco do Brasil, que teve seu presidente demitido a fim de se fazer valer a política de governo, criou novas linhas de crédito para micro e pequenas empresas e reduziu o custo de suas operações, como forma de pressionar os bancos privados a baixar os juros. O BNDES da mesma forma liberou mais recursos, com prazos e condições mais vantajosas, financiando principalmente o setor industrial e de infra-estrutura. O resultado foi um crescimento importante destas instituições no mercado de crédito. Prates (2010) aponta que somente o BNDES representou 30% do crescimento de crédito no último trimestre de 2009 e os bancos públicos juntos foram responsáveis por 68% do incremento no período. Do outro lado, os bancos privados, receosos com o impacto da crise no país, reduziram seus empréstimos e elevaram as taxas de juros, perdendo espaço no mercado bancário. O uso dos bancos públicos para a política de governo mostrou-se eficaz no enfrentamento à crise e na reativação do crédito no Brasil.

Gouvêa (1998) ao concluir sua análise sobre os objetivos do governo brasileiro no período FHC destaca que o desenho desejado era de “um setor com o segmento privado nacional mais forte (daí o PROER), menos público (daí o PROES e a privatização do Meridional), e mais internacionalizado (daí a Exposição de motivos nº 311<sup>5</sup> e a utilização do artigo 58 [possivelmente houve equívoco do autor que pretendia citar o artigo 52<sup>6</sup>] das Disposições Transitórias da Constituição Federal)”.

---

<sup>5</sup> O Ministério da Fazenda propõe ao presidente da República a defesa da participação ou aumento da participação do capital estrangeiro nas instituições financeiras brasileiras, valendo-se da ADCT 52 da Constituição Federal de 1988, reconhecendo a importância destes recursos para o sistema financeiro nacional.

<sup>6</sup> Art. 52. Até que sejam fixadas as condições do art. 192, são vedados: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 40, de 2003) I - a instalação, no País, de novas agências de instituições financeiras domiciliadas no exterior; II - o aumento do percentual de participação, no capital de instituições financeiras com sede no País, de pessoas físicas ou jurídicas residentes ou domiciliadas no exterior. Parágrafo único. A vedação a que se refere este artigo não se aplica às autorizações resultantes de acordos internacionais, de reciprocidade, ou de interesse do Governo brasileiro.

Com vistas a permitir a manutenção dos ganhos econômicos dos bancos, após o período dos ganhos com a inflação, o governo faz novas concessões, como a liberação para cobrança de prestação de serviços, que permitem os ganhos com tarifas e taxas pelos bancos. Isto só voltou a ser regulado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) em 2008, para reduzir o excesso produzido pelas cobranças. Segundo levantamento do Dieese (2006a) a receita proveniente de prestação de serviços (tarifas bancárias) conseguia pagar 26% das despesas com pessoal no ano de 1994. Em 2005, os bancos conseguiam pagar toda a despesa com pessoal e ainda sobravam 13,9%. O montante arrecadado com as cobranças de prestação de serviços subiu 582% no período, enquanto as despesas com pessoal apenas 56,5%, enquanto a inflação acumulada medida pelo ICV do Dieese foi de 168,9%.

A flexibilização do horário e a possibilidade de implantar os Postos de Atendimento Avançados são tidas como outras facilidades proporcionadas pelo governo, para reduzir custos e permitir ganhos econômicos para os bancos. A grande parcela do lucro dos bancos continua proveniente de empréstimos e intermediação financeira, no entanto, é possível observar as estratégias adotadas pelas instituições com vistas a manter a alta lucratividade, o que veremos a seguir.

#### **1.4 - Reforma trabalhista e flexibilização do trabalho no Brasil**

No contexto das políticas neoliberais implementadas no Brasil ao longo dos anos 90, medidas para desregulamentar o mercado de trabalho passaram a fazer parte das agendas dos governos. As chamadas reformas para o mercado eram colocadas como imposição dos organismos multilaterais e das entidades patronais, que pressionaram o país para políticas de cunho liberalizante, como a desregulamentação do comércio e a privatização de empresas, com o suposto objetivo de reduzir o tamanho e o papel do Estado na economia e na sociedade.

Políticas voltadas à redução e eliminação de direitos sociais e trabalhistas eram tidas como formas de solucionar os problemas de desenvolvimento e desemprego do país. Pochmann (2008) destaca que a falta de crescimento econômico, aliada à adoção do receituário neoliberal, conduziu o país à pior crise do emprego em sua

história entre o final dos anos 90 e início dos anos 2000. Diz o autor: “Nem a transição do trabalho escravo para o assalariamento, ao final do século XIX, nem a depressão econômica de 1929, nem mesmo as graves recessões nas atividades produtivas nos períodos de 1981-83 e 1990-92 foram capazes de proporcionar tão expressiva quantidade de desempregados (...)” (p.60).

O modelo neoliberal introduzido no Brasil a partir de Collor busca inserir o país no contexto da economia global internacionalizada e financeirizada, que resulta numa inserção subordinada aos interesses do grande capital internacional, representado pelos grandes conglomerados produtivos e financeiros e pelo interesse das grandes potências. As medidas de abertura econômica, reestruturação produtiva e desmonte do Estado, culminam com a desindustrialização do país e a redução da capacidade de investimento do Estado.

Dedecca (2003) aponta o início deste processo também com as eleições de 1989, o que legitima uma vertente política baseada em duas diretrizes: flexibilidade e focalização. Cita como exemplos, a flexibilidade “das condições institucionais reguladoras da atividade econômica”, “[ao] reivindicar a flexibilização da regulamentação e proteção do mercado e das relações de trabalho” e “[permitir] a construção de ações focalizadas que privilegiasse os mais desprotegidos econômica e socialmente”, em direção oposta ao caráter universalizante da Constituição Federal de 1988. Isto é, ao invés da lei universal, medidas focalizadas, que limitassem o alcance da atuação do Estado.

Sobre o caráter e o escopo das medidas, conclui:

ela [a política adotada] apontava em direção a um processo de transformação econômica acelerado com impactos fortes sobre a questão social e com uma intensa integração com o considerado mundo globalizado, processo visto como fundamental e inevitável para a superação das condições de desigualdade presentes na sociedade brasileira, após um longo período de crescimento econômico e uma década de crise. A proposta prometia a desobstrução dos entraves ao desenvolvimento interno e o fim do isolamento externo (p. 73).

Neste sentido, Galvão (2007a) expressa a pressão pela flexibilização no mercado de trabalho: “a redução dos custos do trabalho é apresentada como uma exigência lógica e natural do processo de ‘globalização’” (p.77), é algo coerente com o padrão de acumulação. As regras do mercado de trabalho formal foram consideradas excessivamente protecionistas, algo que dificultava e encarecia em demasia o processo

de novas contratações. Isto é, o governo, em especial FHC que aprofunda as políticas neoliberais, e amplos setores patronais, identificaram o problema do desemprego do Brasil e das dificuldades competitivas das empresas brasileiras como oriundos da proteção assegurada ao trabalhador formal. A autora cita a discussão efetuada no âmbito da Fiesp que trata do tema:

“A regulamentação do mercado de trabalho brasileiro por meio de uma política salarial, de encargos sociais e da legislação trabalhista é considerada demasiadamente rígida e excessiva, possuindo ‘impactos extremamente negativos sobre a disposição de empregar’ e dificultando, portanto, ‘a expansão do mercado formal de trabalho’” (p.57). Este processo de regulação, inclusive, era, segundo a visão da Fiesp, responsável pela existência da informalidade e de trabalhadores totalmente desprotegidos. Ou seja, enquanto alguns se beneficiavam do ‘excesso’ de garantias da lei, empurravam outros para informalidade, já que o custo para se manter o trabalhador protegido empregado impedia a contratação de mais pessoas com um mínimo de garantias.

Thébaud-Mony e Druck (2007) caracterizam a flexibilização a partir de noções como insegurança, imprevisibilidade, adaptabilidade e riscos. Um processo condicionado por fatores macroeconômicos e sociais oriundo de uma nova fase de mundialização do sistema capitalista, de hegemonia da esfera financeira, “cuja fluidez e volatilidade típicas dos mercados financeiros contaminam não só a economia, mas a sociedade em seu conjunto, e, desta forma, generaliza a flexibilização para todos os espaços, especialmente no campo do trabalho” (p.29).

Krein (2003) apresenta que o processo de flexibilização do trabalho foi desenvolvido através de medidas pontuais, porém devidamente articuladas e com objetivo claro de alterar as relações de trabalho no país, tornando-as mais favoráveis aos interesses dos empregadores e fragilizando a segurança do trabalhador. O autor destaca que os quatro âmbitos de normatização do trabalho no país foram cenários deste processo, ou seja: alterações na legislação; nas sentenças normativas; nas negociações coletivas; e através do poder das empresas em estabelecer unilateralmente as relações de trabalho. Quanto ao último destes, o poder das empresas, Krein ressalta que o poder discricionário das empresas foi ampliado, considerando o quadro de desemprego maciço e a introdução da reestruturação

produtiva, o que enfraqueceu a atuação sindical e as condições de se opor a estas mudanças. Interessante a citação que o autor faz de Forrester (1996), onde diz que “o conceito de flexibilidade, que poderia soar como algo agradável, na verdade, para os trabalhadores, torna-se qualquer coisa feroz, inflexível, sinônimo de livre demissão”.

Cabe aqui destacar a diferença apresentada por Galvão (2007) entre os termos desregulamentação e flexibilização, ambos utilizados largamente no meio sindical e trabalhista.

(...) desregulamentação, palavra imprecisa, pois não necessariamente significa a supressão de regulamentos e leis, podendo, ao contrário, traduzir-se em novas leis que visam reconhecer juridicamente diferentes tipos de contrato e permitir a derrogação dos dispositivos anteriormente definidos, consagrando a perda de direitos; flexibilização, neologismo cuja função ideológica é clara: fazer com que os trabalhadores aceitem a redução de direitos, uma vez que não há restrições que impeçam os direitos inscritos na lei de serem ampliados via negociação coletiva.

A flexibilização pode ocorrer de diferentes formas: pelo puro e simples descumprimento da lei por parte do empregador (...) pelo intermédio da lei (mediante a criação de contratos atípicos, cujo efeito é a ampliação da precarização do mercado de trabalho) ou, ainda, pela via da negociação coletiva (...) (Galvão, 2007b, p. 209).

Aqui utilizaremos o termo flexibilização por compreender que ele melhor se insere na discussão da reforma trabalhista no Brasil. Krein (2003) caracteriza de forma bastante elucidativa e pertinente os vários processos de flexibilização pelos quais passou a contratação, remuneração e as formas e usos da força de trabalho, Flexibilidade numérica, argumenta, é o aumento das facilidades para as empresas contratarem e demitirem pessoas, conforme seus ciclos produtivos e necessidades. Quando o trabalhador encontra-se empregado, isto pode ocorrer pela terceirização ou subcontratação, ou quando se trata de empregado novo, através de contratos temporários, parciais, o chamado auto-emprego, consultoria, em domicílio, contrato por prazo determinado, suspensão do contrato por até cinco meses, cooperativas, trabalho-estágio, etc. O objetivo destas modalidades precárias de utilização do trabalho é a redução de custos, imperativo da acumulação flexível. A adoção da flexibilidade funcional, por meio de maleabilidade de horários, como a jornada anualizada, por exemplo, ajustando a carga horária de trabalho com a demanda da empresa; flexibilização dos salários, com a adoção de rendimentos variáveis, que bonificam a

produtividade e intensificam o ritmo do trabalho, como veremos no capítulo sobre a remuneração variável dos bancários.

O mercado brasileiro de trabalho já marcado, em grande medida, por liberdade na contratação e demissão (Dedecca, 1997) torna-se mais flexibilizado em benefício do capital. Souto Maior (2004) reforça esta visão: “A facilidade jurídica conferida aos empregadores para dispensarem seus empregados provoca uma grande rotatividade de mão-de-obra, que tanto impulsiona o desemprego quanto favorece a insegurança nas relações trabalhistas, e, ainda, fragiliza a situação do trabalhador, provocando a precarização das condições de trabalho”.

Thébaud-Mony e Druck (2007) e Krein (2003), além de outros autores, elencam quais foram as principais alterações na legislação brasileira que tiveram como objetivo flexibilizar as condições de trabalho. As principais delas ocorreram especialmente nos anos de 1990 “(...) nessa década, que os governos que se sucederam, apoiados pelos grandes empresários, se empenharam para anular as conquistas incorporadas pela constituição” (p. 40)

As principais medidas foram: o novo Contrato de Trabalho por tempo determinado feito através da lei 9.601 de 1998. Esta modalidade de contratação temporária, com prazo definido, diminuía as contribuições sociais do empregador e dispensava o aviso prévio, barateando os custos de contratação e demissão. Através da mesma lei foi criado o “banco de horas” que na prática permite a anualização da jornada de trabalho, ou seja, adaptando o horário de trabalho às demandas do ciclo produtivo da empresa, permitindo, sem custos adicionais, que o trabalhador fique mais tempo trabalhando em determinado período de maior necessidade da empresa, enquanto em outros, quando a necessidade do empregador for menor, ele pode gozar de folgas, “utilizar seu banco de horas acumuladas”. Também em 1998, é criado o trabalho em tempo parcial que reduz a jornada de trabalho para até 25 horas semanais e também os salários e direitos trabalhistas, além da eliminação da participação do sindicato na negociação. A suspensão do contrato de trabalho pelo prazo de dois a cinco meses foi outra medida, que visava reduzir os custos da empresa em períodos de crises, mantendo o trabalhador afastado, recebendo uma bolsa paga pelos recursos do FAT e vinculado a um processo de qualificação profissional. Ao final deste prazo ele

pode retornar ao trabalho ou ser demitido, tendo o direito às verbas trabalhistas e à multa no valor correspondente a um salário.

O governo FHC denunciou a Convenção 158 da OIT, em 1996, mecanismo pelo qual se inibe a demissão imotivada. Tal inibição se dá pelo direito de defesa, intervenção de autoridades locais e busca de reversão de demissões quando não se tratar de “justa causa”. O empregador precisa dar motivos para a demissão, o que retira-lhe o poder discricionário de realizá-la a qualquer tempo e sem causa consistente. Uma das alegações do governo FHC para esta denúncia, segundo Krein (2003), era de que a norma não se adaptava ao contexto e às novas exigências da economia globalizada.

A lei 8.949/1994 possibilitou que trabalhadores organizados em cooperativas prestassem serviços para empresas sem estabelecer quaisquer vínculos empregatícios e, conseqüentemente, sem estabelecer direitos trabalhistas. Em 1996, e posteriormente em instruções normativas de 1997 e 2004, o trabalho temporário foi generalizado, sendo permitido inclusive para a atividade-fim da empresa contratante, bem como seu prazo foi ampliado de três para até seis meses (Thébaud-Mony e Druck, 2007). No período também se permitiu a ampliação do uso do estágio, inclusive desvinculando-o da formação acadêmica ou profissionalizante do estudante (em 1999). Foi permitida a intermediação da mão-de-obra aprendiz em 2000.

Na realidade, tais medidas, como o contrato por tempo determinado, o trabalho em tempo parcial e a suspensão do contrato de trabalho, não obtiveram resultados supostamente pretendidos com sua adoção: reduzir o desemprego. “O fundamental é evidenciar que essas novas formas de contratação não tiveram os resultados esperados no mercado de trabalho, pois o desemprego, a informalidade, o trabalho sem registro crescem em detrimento do trabalho formal com todos os direitos assegurados” (Krein, 2003, p.289). Entre as várias razões para explicar este ‘fracasso’, Pochmann (2008) argumenta que o sistema capitalista precisa de crescimento econômico para a geração de empregos, ou “o enfrentamento das causas do desemprego estrutural do país”. Isto significa dizer que as medidas implementadas não surtiram efeito tanto pelo quadro de baixo crescimento quanto pelo aprofundamento das políticas neoliberais, que reduziram políticas públicas para inclusão social e o investimento. Ainda mais porque “a empresa só contrata se tiver demanda por força de

trabalha e não quando há rebaixamento (da oferta) do valor da força de trabalho” (Krein, 2003).

A colocação de Krein é precisa e descarta o argumento de que não se tinha dimensão dos impactos das medidas flexibilizantes no mercado de trabalho antes de introduzi-las. O processo que facilitou, ainda mais, a contratação, a demissão, que adotou o banco de horas e a suspensão do contrato, entre outras medidas, tinha endereço: dinamizar a valorização do capital, em detrimento dos trabalhadores.

Segundo Krein (2003), a “flexibilização da alocação do trabalho também vem ocorrendo pela terceirização e pelo trabalho autônomo para a empresa (...) [com] eliminação de obrigações relativas aos direitos trabalhistas da empresa contratante do serviço ao repassar a responsabilidade (...) Os resultados são salários e condições de trabalho inferiores” (p.290). Ou, conforme Thébaud-Mony e Druck (2007): “Por isso considera-se a terceirização como a principal forma ou dimensão da flexibilização do trabalho, pois ela viabiliza um grau de liberdade do capital para gerir e dominar a força de trabalho quase sem limites (...)” (p.28)

A terceirização busca a redução de custos, a flexibilidade organizacional e a “partilha dos riscos do negócio com outro agente econômico, como estratégia no enfrentamento de um cenário em que prevalece um capitalismo financeirizado e em que as empresas estão expostas a uma maior concorrência devido à desregulamentação” (Krein, 2003). Como veremos ao longo deste trabalho, a terceirização nos bancos ocorre de várias formas, tanto dentro dos ambientes das agências bancárias, sendo que estes trabalhadores ficam vinculados mais diretamente à hierarquia do banco, caracterizando-se como interposição de mão-de-obra, quanto às subcontratações para prestação de serviços aos bancos em ambiente externo. Nestes casos, os trabalhadores atuam nos espaços das terceirizadas, sem contato com a estrutura funcional do banco, mas sob as ordens impostas por estas Instituições Financeiras mediante contratos assinados para terceirização de determinados serviços, como microfilmagem, retaguarda, compensação, atendimento a clientes em correspondentes bancários, entre outros. Como os termos destes contratos firmados entre as Instituições Financeiras e as empresas terceiras prevêm frequentemente remuneração de acordo com a produtividade, a intensidade do trabalho nas terceirizadas costuma ser bastante elevado, num processo que reduz significativamente os custos dos bancos. Isto amplia

a precarização do trabalho, sendo que os empregados ficam subdivididos em diversas categorias, sem respaldo em sindicatos mais atuantes e em acordos coletivos mais benéficos. Esta fragmentação, aliada a alta rotatividade das empresas terceirizadas promove um enfraquecimento e traz falta de perspectiva para a resistência do trabalhador.

Carelli (2007) credita à terceirização “(...) a maior fonte dos problemas para o direito do trabalho, que ainda não se encontra devidamente preparado instrumentalmente para responder aos desafios que o fenômeno acarreta (...) a legislação brasileira não acompanhou os movimentos da reestruturação produtiva” (p.59). A literatura destaca que este movimento da terceirização se dá em várias formas, muitas inspiradas no toyotismo, tanto em contratos formais quanto em práticas informais, ou seja, dos que não possuem relação formalizada de assalariamento e garantias legais.

Há muitas formas de terceirização ilegal, onde não há sequer o vínculo formal de emprego entre o trabalhador e a empresa. Nestas situações busca-se disfarçar a relação trabalhista com subterfúgios. São os casos de trabalhadores autônomos, trabalhadores em domicílio, que são remunerados por produção, empresas individuais, estagiários que na prática são usados para trabalhar, especialmente em bancos públicos, as ONGs e as cooperativas de trabalhadores<sup>7</sup>, estas últimas protegidas por legislação. Na prática os trabalhadores prestam serviços de forma subordinada à hierarquia, à organização, aos horários e ordens da empresa contratante. Na realidade, mascara-se uma relação de empregador-empregado, buscando atribuir-lhe o caráter de “contrato comercial” entre iguais, desresponsabilizando a empresa de recolher e pagar os direitos trabalhistas e encargos sociais destes trabalhadores.

Neste quadro de crescimento e diversificação da terceirização em velhas e novas modalidades, considera-se que o uso de cooperativas é a forma mais perversa, pois precariza legalmente o trabalho, já que é coberta por legislação específica, e alimenta a ilusão de trabalhadores que acreditam ser a cooperativa uma experiência de autogestão, de trabalho solidário e uma alternativa ao desemprego” (Thébaud-Mony e Druck, 2007, p.48)

“O exemplo das cooperativas talvez seja ainda mais eloqüente, uma vez que, em sua origem, elas nasceram como instrumentos de luta operária contra o

---

<sup>7</sup> Para maiores detalhes ver o estudo de Jacob Carlos Lima, “O trabalho em cooperativas: dilemas e perspectivas”.

desemprego e o despotismo do trabalho. Hoje, contrariamente, os capitais vêm criando falsas cooperativas, como forma de precarizar ainda mais os direitos do trabalho. As 'cooperativas' patronais têm, então, sentido contrário ao projeto original das cooperativas de trabalhadores, uma vez que elas são verdadeiros empreendimentos para destruir direitos (...) (Antunes, 2006, p.17)

A redução na atuação destas cooperativas, de caráter ilegal, ocorre com a maior fiscalização do Ministério Público do Trabalho e da Justiça do Trabalho a partir de 2002 (Krein, 2003). Todavia, as cooperativas seguem existindo e constituem uma prática precária e preocupante.

Outra modalidade de precarização e fraude na utilização do trabalho ocorre com empresas individuais, promovidas sob a forma de incentivo ao empreendedorismo, que desobrigam o empregador de contribuir com os direitos de seu empregado. Este, da mesma forma que os falsos cooperados, está sob as ordens, horários e a hierarquia colocados pela empresa. Desta forma, a empresa obriga o funcionário a mudar sua personalidade jurídica, ao abrir uma empresa individual, assinar um contrato comercial de prestação de serviços e a recolher os impostos e encargos como pessoa jurídica. Segundo dados levantados por Krein (2003) junto a RAIS, o número de empresas sem empregados cresceu 40% desde 1995 até 2007, ou seja, 4,1 milhões de Pessoas Jurídicas nesta situação. Este quadro é bastante freqüente em níveis qualificados de profissionais, especialmente na área de informática e tecnologia da informação, jornalismo, entre outras. A relação de emprego se disfarça por um acordo empresarial. Esta forma de dissimular a existência de vínculo de emprego tornou-se legal sob o governo Lula mediante a lei 10.748/2005, que “permite a contratação de prestadores de serviços na condição de empresas constituídas por uma única pessoa” (Galvão, 2007b, p.171). Portanto há um incentivo para esta prática devido aos benefícios que oferece ao empregador: “Se a demissão de empregados e sua substituição por pessoa jurídica já era observada quando essa prática estava sujeita à fiscalização, agora pode se tornar uma tendência crescente” (idem).

As CCPs (Comissões de Conciliação Prévia) foram outro instrumento criado com vistas a reduzir direitos ou pelo menos abrir oportunidade para restringir a quitação de débitos integrais por parte do empregador. Haja vista a necessidade de se discutir numa esfera privada, dentro da empresa ou sindicato, e buscar solucionar os conflitos relativos à pendências trabalhistas (horas extras, desvio de função, etc.) antes de buscar os direitos na Justiça do Trabalho. Contando com a fragilidade financeira do

trabalhador e/ou com a morosidade da justiça, torna-se uma situação propícia para as empresas negociarem acordos rebaixados com os funcionários que, por não quererem esperar a decisão na justiça, ou pela necessidade dos recursos financeiros, aceitam propostas com quitação parcial ou total dos direitos em haver, sendo que esta quitação impede o acionamento judicial posterior. Atualmente, os principais bancos atuantes no Brasil contam com acordo para implantação da CCP / CCV (Comissão de Conciliação Voluntária), que precisam ser renovados periodicamente e passam pela aprovação da categoria por meio dos sindicatos. Este instrumento tem se tornado popular entre os trabalhadores bancários, que o consideram como possibilidade de receber valores de maneira rápida sem ter que entrar na Justiça do Trabalho. A preocupação de muitos bancários também reside na possibilidade de outro banco não contratar caso descubra que o funcionário move ação trabalhista contra o antigo empregador, especialmente quando o reclamado é uma Instituição Financeira. As comissões têm caráter de adesão voluntária pelo trabalhador, podendo este recorrer à justiça mesmo que não passe pela tentativa de conciliação.

O setor público foi atingido seriamente pelas experiências de flexibilização do trabalho, em especial através da terceirização. Num momento em que a redução do Estado foi encarada como fato inexorável para o Brasil adaptar-se ao novo contexto da economia globalizada, o governo fez a opção de cortar gastos de investimento público e custeio, portanto reduzir a realização de concursos para suprir vagas eventualmente surgidas. Além disto, trabalhou em diversas frentes para suprimir a estabilidade no serviço público e nas empresas estatais e de economia mista, como o caso do Banco do Brasil. Uma série de medidas do governo, como a denúncia da convenção OIT 158, ratificada meses antes, as políticas de privatização, os ajustes fiscais e a determinação de limites com gastos de pessoal, além da regulamentação de demissão no setor público quando há excesso de servidores, mostram o caminho que o governo tomou, para reduzir algumas funções do Estado. Por outro lado, o governo incentivou a contratação de terceirizados para realizar trabalhos onde havia falta de funcionários, ou seja, não realizava concurso e preenchia as vagas com terceirizados que realizavam não apenas atividades acessórias ou em área-meio, mas sim substituíam os servidores efetivos.

A Caixa Econômica Federal assinou Termo de Ajuste de Conduta com o Ministério Público do Trabalho para extinguir a prática da terceirização em seus quadros. Em Dezembro de 2004 a instituição possuía 24.180 terceirizados em suas dependências realizando atividades-fim, que foram objeto do acordo. Havia neste período 59.927 bancários concursados (eram cerca de 55 mil em Dezembro de 2002) e 9.766 estagiários<sup>8</sup>. O prazo para eliminação destes postos foi estabelecido até Junho de 2009. No final de 2009 a empresa possuía 81.300 trabalhadores concursados, aumento de 35,6% e não informava em seu relatório a presença de trabalhadores terceirizados realizando atividade-fim<sup>9</sup>. Nota-se a retomada nas contratações através de concurso público na instituição. Foram mais de 26 mil contratações entre Dezembro de 2002 e Dezembro de 2009. Em 2004, os concursados eram 61,8% do total de trabalhadores, em 2009 passaram a 82,7%. Porém, o número de estagiários, somado aos menores aprendizes, subiu para 17.000.

O Banco do Brasil informa possuir 10 mil estagiários (em 09/2010). O problema dos estagiários nos bancos públicos é o recorrente em outras instituições do Estado. O uso destes trabalhadores continua, em grande medida, sendo na atividade-fim dos bancos, isto é, atendendo clientes, orientando-os nos caixas eletrônicos e em algumas atividades para suprir a falta do número necessário de funcionários. Estas atividades pouco ou nada colaboram para agregar na formação curricular dos estudantes, que seria o objetivo do programa de estágio.

Carelli (2007) faz um resgate das legislações que permitiram o início das terceirizações, embora revele que o aparato legal para o tema ainda é muito tímido e que a justiça mais age 'apagando focos de incêndio' e sendo reparadora dos danos causados, do que tendo uma postura inibidora das práticas ilegais. A primeira legislação a respeito do tema foi o decreto-lei nº. 200/67, referindo-se especificamente à administração pública e suas contratações. O objetivo geral era entregar para empresa

---

<sup>8</sup> Relatório anual da Caixa Econômica Federal, 2004.

<sup>9</sup> Considera-se atividade-fim a chamada atividade principal da empresa, ou seja, sua razão de ser, aquilo que produz o seu resultado econômico. No caso de um banco pode-se entender que a intermediação financeira e a prestação de serviços bancários ao consumidor final é a atividade-fim. Uma empresa que produz pneus terá como sua atividade-fim as ações vinculadas à produção dos pneus. Atividade-meio são atividades que não estão vinculadas diretamente ao objetivo final da empresa, seriam atividades acessórias, complementares ou periféricas. Por exemplo, no caso de um banco, o serviço de limpeza, de restaurante, vigilância, é tido como atividade-meio, pois embora seja importante para o bom funcionamento da Instituição não se relaciona diretamente aos seus objetivos principais - a negociação com valores financeiros. Assim como na indústria de pneus, a portaria, limpeza, entre outras, não estão vinculadas à produção do pneu de forma direta, ainda que sejam fundamentais para o bom andamento da empresa.

privada especializada atividades antes realizadas no serviço público, permitindo, segundo o decreto, impedir o crescimento demasiado da máquina pública. Desta forma, o poder público seria responsável pelo planejamento, coordenação, supervisão e controle, podendo deixar de forma autônoma a realização de alguns serviços aos terceiros.

Posteriormente, a lei nº. 6019/74 regulou o trabalho temporário na economia, para suprir demandas sazonais do ciclo produtivo e de serviços. Neste caso a própria empresa contrata o funcionário, pagando-lhe os mesmos salários que os demais funcionários, e estando este sob as ordens e hierarquia do contratante. O período máximo era de três meses, sendo posteriormente ampliado para seis meses, bem como a partir de 1996 permitiu-se a atuação do trabalhador temporário na atividade-fim da empresa. Segundo Carelli, tal lei, copiada do modelo europeu é descabida para o nosso país, tendo em vista o contexto de estabilidade no emprego que existia na Europa devido à existência de normas contra a demissão imotivada, algo que já havia sido abolido no Brasil em 1966, com a criação do FGTS, ou seja, já havia grande facilidade para contratação e demissão do trabalhador no país, sendo esta outra forma de flexibilização.

Por fim, outros aparatos legais criados relacionados com a terceirização foram as leis 8.987/95 e 9.472/97, ambas no contexto das privatizações do governo FHC, que tinham como objetivo, segundo Carelli, ‘facilitar’ a privatização das empresas públicas. Nelas previa-se a possibilidade das “concessionárias contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço concedido, bem como a implementação de projetos associados” (p.62). Foi então, segundo o autor, que as empresas privatizadas passaram à compreensão de que qualquer atividade sua poderia ser entregue e executada por terceirização ou fornecimento de mão-de-obra, iniciando diversas demandas judiciais. A lei 200/67 foi regulamentada pelo decreto nº. 2.271/97 “para tentar impedir a má utilização do instituto para desvirtuar a regra constitucional do concurso público (...) expôs a proibição de que conste nos instrumentos contratuais a caracterização exclusiva do objeto do contrato como fornecimento de mão-de-obra, bem como a vedação de subordinação dos trabalhadores terceirizados para com a administração pública” (idem). A súmula nº. 331 do TST tornou-se a referência para julgar casos de terceirização, onde destaca a

ilegalidade da contratação de trabalhadores por empresa interposta, que caso ocorra gera vínculo diretamente com o contratante, exceto a administração pública. Os casos de serviços de vigilância, conservação e limpeza, e serviços especializados relacionados à atividade-meio também não geram vínculo, desde que mantida a impessoalidade e a ausência de subordinação direta. Caso a empresa terceirizada não cumpra o pagamento de dívidas trabalhistas, a empresa que terceirizou os serviços deve arcar subsidiariamente com eles.

Pois bem. O arcabouço descrito acima não impede os diversos casos de terceirização de atividade-fim, ou seja, subcontratações de pequenas e médias empresas e, alguns casos, até multinacionais para realizarem atividades que são o núcleo e o objetivo dos negócios da empresa que as terceirizam e cujo objetivo é a redução de custos, flexibilidade e para atender a “urgência produtiva”. (Thébaud-Mony e Druck, 2007).

Pochmann (2006) revela o avanço da chamada terceirização formal, que cresceu, de 1995 a 2005, quatro vezes mais que o crescimento da ocupação total, atingindo 33,8% dos empregos gerados no período. A remuneração dos trabalhadores terceirizados corresponde a quase 67% do valor do não-terceirizado, sendo mais grave o caso das mulheres terceirizadas, com salários quase 40% menores. Thébaud-Mony e Druck (2007) concluem: “(...) a [atual] terceirização/subcontratação é um fenômeno mundial que se generalizou para todas as atividades e tipos de trabalho na indústria, no comércio, nos serviços, no setor público e privado (...) inspiradas no ‘modelo japonês’ (toyotismo) e implementadas no bojo da reestruturação produtiva como resposta à crise do fordismo (...)” (p.27 e 28).

Este processo também ocorre no setor financeiro, como veremos no próximo capítulo. Da mesma forma que nos outros segmentos, cria dificuldades à ação sindical, devido à fragmentação, à instabilidade, rotatividade, entre outras características do trabalho precarizado. Várias características destas formas de prestação de serviços aos bancos estarão nas análises dos próximos tópicos, inclusive verificando as Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) e as condições dos trabalhadores envolvidos nestes processos.



## Capítulo II

### **As condições de trabalho e os trabalhadores nos bancos atuantes no Brasil**

#### **2.1 – Os ‘ajustes’ realizados pelos bancos no Brasil**

Os ajustes efetuados pelos bancos, os quais podemos classificar como reestruturação dos bancos, fazem parte do mesmo movimento realizado pelo capitalismo em amplos setores. “(...) mais amplo e complexo do que ocorre no âmbito dos espaços produtivos; trata-se de um processo de intensificação da internacionalização do capital, acompanhado pela expansão do ideário neoliberal” (Segnini, 1999, p. 184). Podemos destacar duas etapas mais claras na reestruturação dos bancos no país, bem como dois sentidos, complementares, deste processo.

A primeira etapa mais claramente identificada ocorre com o aumento da concorrência no setor, especialmente pela presença de grupos estrangeiros. No final dos anos de 1970 e durante a década de 80, a adoção de tecnologias nos ambientes bancários se faz mais presente. O segundo e mais significativo momento ocorre com a implantação do Plano Real. A estabilização monetária, com o fim do processo inflacionário, retira uma das principais fontes de lucratividade dos bancos. O sistema bancário do país passou por intenso processo de integração internacional, com acirramento da concorrência entre os grandes conglomerados que dominam os ativos do setor, bem como as operações de crédito e títulos da dívida.

Os dois sentidos complementares são os ajustes realizados internamente, “marcados especialmente pela introdução de inovações tecnológicas e gerenciais, além de uma redução significativa no número de empregados” (Gouvêa, 1998) e os ajustes externos, na atuação no mercado, pela oferta de produtos e serviços e no contato com o cliente. “Acabou acontecendo de forma menos sistemática que o ocorrido no interior das empresas, pois, o retorno da inflação, após breves períodos [como no plano Cruzado] (...) recolocava os ganhos inflacionários na condição de principal receita dos

bancos, ocultando os desequilíbrios patrimoniais e financeiros, e homogeneizando, de certa maneira, o portfólio de produtos e serviços oferecidos” (Gouvêa, 1998).

A adoção de novas formas de gerenciar o trabalho, com investimentos em automação bancária com o objetivo de reduzir custos, aumenta significativamente. Por outro lado, o emprego no setor começa a ter rápida diminuição. No relacionamento com o mercado, adotam-se novos e mais sofisticados instrumentos financeiros para o atendimento do cliente, além de práticas como a segmentação do atendimento por perfil de renda.

Jinkings destaca estudo da Febraban que mostra o caminho, aparentemente inevitável, pelos quais os bancos teriam que passar para continuar na competição capitalista.

(...) o estudo indicava as seguintes ações estratégicas: reengenharia de processos, com redução da força de trabalho; seletividade na prestação de serviços ao setor público; orientação dos usuários dos serviços para o auto-atendimento e 'atendimento alternativo'; reciclagem de recursos humanos e redução da rotatividade; revisão do layout das agências (2002, p. 80).

A modernização de equipamentos de informática e processadores de informações eletrônicas reduziu a quantidade de papéis e documentos que exigiam maior número de funcionários para organizar e processar. Procedimentos que necessitavam de grande quantidade de pessoas passaram a ser realizados por uma quantidade bem reduzida de empregados.

Este movimento pode ser claramente verificado quando constatamos o número de empregados nos bancos diretamente. Em levantamento realizado pelo Dieese (publicado em CONTRAF, 2010), através do relatório RAIS (Relação Anual de Informações Sociais) do Ministério do Trabalho e Emprego, verificamos que havia, no ano de 1989, 863.499 bancários, cinco anos depois este número foi reduzido para 571.252, em 1994, e, chega-se ao ano de 2001 com 393.140 bancários. Ou seja, em pouco mais de dez anos o número de bancários havia se reduzido em 55%. Em 2009 o emprego bancário<sup>10</sup> atingiu 462.164 (CAGED) num processo, ainda que pequeno, de recuperação iniciado desde 2002, através da expansão de agências bancárias em virtude da bancarização de novos segmentos sociais. Deste universo,

---

<sup>10</sup> Inclui Bancos Múltiplos com ou sem carteira comercial, bancos comerciais, caixas econômicas e bancos de investimento.

aproximadamente 200 mil estão em bancos públicos, principalmente Banco do Brasil (cerca de 104 mil funcionários, incluídos os oriundos do Banco do Estado de Santa Catarina – BESC e os do Banco Nossa Caixa – BNC) e outros 82 mil na Caixa Econômica Federal, com dados de 2009.

Segundo Jinkings (2002), a demissão destes bancários nos anos 90 atingiu de forma diferente a categoria, sendo que os principais prejudicados foram aqueles que exerciam funções consideradas menos qualificadas, que foram primeiramente substituídas pelos equipamentos e novas tecnologias. Do ponto de vista geográfico, tal movimento também não foi homogêneo, concentrando mais empregos na região Sudeste, região com maior atividade econômica e maior circulação de bens e capital. Segundo a autora, mais de 60% dos bancários brasileiros trabalhavam nesta região no ano 2000. Em 2010 este padrão permanece em torno do mesmo índice.

Com relação à rotatividade dentro do segmento bancário, este fenômeno ocorre notadamente no setor privado. Em dois estudos do Dieese (2009 e 2010a) baseados no Caged sobre o emprego bancário, observa-se que, os bancos desligaram 30.034 bancários e admitiram 29.413 no ano de 2009. Deste universo, 55,89% foram dispensados sem justa causa e 35,65% pediram demissão. Em 2010 até o terceiro trimestre pode-se observar uma alteração com 43.719 contratações contra 26.652 demissões, sendo 49,61% a pedido do bancário e 45,14% demissões sem justa causa. Na pesquisa ao longo do ano de 2010, os pedidos de demissão ultrapassaram as demissões por iniciativa dos bancos no setor. O saldo de empregos gerados em 2010 foi de 17.067 postos de trabalho. A rotatividade no segmento bancário permanece em aproximadamente 7% ao ano, projetando-se entre 30.000 e 35.000 desligamentos em 2010. O índice é bastante inferior aos 36% da economia brasileira de forma geral (Caged, 2010) mostrando que o setor tem adquirido certa estabilidade nos últimos anos.

Para a CONTRAF, esta rotatividade de empregados representa uma das estratégias dos bancos para controle dos custos. Segundo os dados destas pesquisas, a renda média daqueles que foram demitidos em 2009 era de R\$ 3.509,59, enquanto em 2010 era de R\$ 3.498,38 ao passo que os admitidos receberam, na média, R\$ 2.099,83 em 2009 e R\$ 2.159,15 em 2010. A diferença salarial foi de 40,17% e 38,28% entre demitidos e admitidos, respectivamente nestes anos, e pode indicar economia na folha de pagamento através deste movimento. Isto pode ocorrer mesmo com a

ocupação das vagas mais bem remuneradas abertas pelas demissões, tendo em vista não existir Planos de Cargos bem estruturados nos bancos privados, podendo ocorrer contratações com remunerações diferenciadas entre funcionários para algumas funções, especialmente gerenciamento de carteiras de clientes.

Segnini (1998) destaca o conjunto de medidas que intensificaram a redução dos custos e nortearam a reestruturação do sistema bancário brasileiro, dentro do contexto de maior internacionalização da economia, com o setor mais concentrado, centralizado e privado. A primeira medida colocada pela autora diz respeito ao uso intensivo das tecnologias da informação. A automação decorrente destas inovações permitiu mais segurança nas operações, aumentou a capacidade de processamento de dados e sistematização das informações, transformando a transmissão dos dados bancários cada vez mais velozes, tornando-as instantâneas. Isto possibilitou o atendimento de clientes e usuários fora das agências bancárias, por telefone, internet, fax e, mais recentemente, celulares.

A segunda medida refere-se à terceirização dos trabalhos realizados pelos bancos "(...) de um volume crescente de trabalhos considerados 'não-bancários' como transporte, segurança, limpeza, engenharia e manutenção de prédios e equipamentos, restaurante, desenvolvimento de softwares. Posteriormente, serviços bancários também passaram a ser terceirizados como análise de crédito, compensação de cheques e as centrais de atendimento" (Segnini, 1999, p. 188).

Por fim, intensificam formas de gestão com objetivo de reduzir postos de trabalhos, com a fusão de funções, redução de hierarquias como Programas de Reengenharia, Programas de Qualidade e outras modalidades de gerenciamento que buscam mascarar o controle sobre o trabalho. O plano de metas nas instituições busca aprofundar a intensificação do trabalho mediante controle diário da "produção", e os bancos planejam, acompanham e cobram por resultados diários.

O objetivo primeiro dos bancos foi e continua sendo o aumento da produtividade, maximizar ganhos com custos reduzidos. Sob esta orientação guiam-se políticas de ajustes internos e terceirização de operações. "As agências bancárias diminuem em porte (...) tendendo a se transformar em pequenas lojas informatizadas de produtos e serviços financeiros" (Jinkings, 2002, p. 82). Os resultados dos bancos passaram a contar com aumento substancial da produtividade.

Pesquisa do Dieese de 1997 dava conta destes objetivos em relação à gestão da força de trabalho:

As mudanças na gestão de produtos e serviços, aliadas ao uso intensivo da informática, provocaram alterações no trabalho bancário, assim como na sua forma de administração. A eliminação da duplicação de tarefas, a simplificação de procedimentos internos e a reorganização funcional, privilegiando a flexibilização - de jornada, remuneração e função, com ampliação das tarefas executadas pelos bancários -, são alguns dos processos em andamento.

O uso crescente da informática permitiu um controle mais objetivo da mão-de-obra, eliminando chefias intermediárias (...) e liberando a gerência da função de administrar a rotina. Às novas formas de controle do trabalho, mais objetivas (por exemplo, o número de autenticações realizadas por dia), se somou uma política de recursos humanos mais agressiva, que busca motivar o trabalhador para o objetivo da empresa, seja através de incentivo financeiro ou pela transferência a ele da gerência da rotina do seu dia-a-dia, agregando função e status ao posto de trabalho. Entre as estratégias mais utilizadas destaca-se a introdução de grupos (times) de trabalho, que possibilita um maior controle individual (e coletivo) do funcionário (Dieese, 1997).

Segundo relatório “O Setor bancário em números” publicado pela Febraban (Federação Brasileira de Bancos) em 2010, as agências bancárias aumentaram entre 2000 e 2009 de 16.396 para 20.046, aumento de 22,26%. Notadamente o aumento se deu em postos eletrônicos, que saltaram de 14.453 para 41.472, alta de 186,94%. O emprego bancário teve incremento de 14,02%.

O número de contas correntes, em 2002, que era de 63,7 milhões foi aumentado para 133,6 milhões, incremento de 109,73%. Isto significa dizer que, se para cada funcionário em 2000 havia 158,29 correntistas, em 2009 esta proporção aumentou para 291,14. As transações em internet banking mostram o avanço da automação ainda mais brutal. Em 2000 foram 729 milhões oriundas da internet, já em 2009 aumentaram para 9,33 bilhões, ou seja, 1.175%. No auto-atendimento, isto é, caixas eletrônicos, o aumento foi de 117,09%, ultrapassando 15,8 bilhões de transações no ano.

**TABELA 3 – Transações Bancárias por canal de origem (em milhões)**

Anos 2000	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09
<b>Automáticas de origem externa<sup>11</sup></b>	557	653	599	610	667	1412	1479	1748	1824	2217
<b>Automáticas de origem interna<sup>12</sup></b>	3585	3805	3893	6758	7514	8639	7516	7961	8296	8496

11 Refere-se a débitos automáticos, crédito de salários, proventos de aposentadoria, DOC's, TED's, cobranças, etc.

12 Refere-se a tarifas, taxas, IOF, CPMF, etc.

<b>Auto-atendimento</b>	6616	7766	6.094	7585	9891	10790	11901	13735	14363	15811
<b>Internet Banking</b>	729	1484	2109	2631	3906	5849	6163	6937	7933	9338
<b>POS - Pontos de Venda no Comércio</b>	314	380	549	581	1002	1117	1492	1700	1670	2038
<b>Transações nos caixas de agências</b>	4027	5188	4463	4451	3609	3719	3799	4281	4360	4357
<b>Cheques compensados</b>	2638	2600	2397	2246	2107	1940	1709	1533	1396	1235
<b>Call Center</b>	1294	1568	1513	1315	1151	1362	1194	1319	1275	1292
<b>Correspondentes bancários</b>				125	187	296	1429	1845	2307	2772
<b>Total</b>	19759	23444	21617	26302	30034	35124	36682	41059	43425	47555

Fonte: Febraban – O Setor bancário em números, 2010.

Silva (2006) analisa o objetivo destes programas de qualidade no atendimento, que cada vez mais incentivam o uso de meios ‘alternativos’, como caixas-eletrônicos, correspondente bancários em lotéricas, mercados, etc., para atender o cliente, supostamente pela sua eficiência e comodidade. Segundo o autor:

O objetivo do programa é expulsar os não-clientes das agências e deslocar o pequeno cliente para o auto-atendimento, além de reduzir o número de vezes em que ele vai à agência, emite cheques, isto é, diminuir a quantidade e a frequência em que são ‘acionados’ diretamente os trabalhadores das agências. Portanto, o projeto tem um caráter marcadamente elitista, na medida em que visa a segmentar a clientela para dar um atendimento de melhor qualidade aos clientes preferenciais, aqueles de maior renda, expresso por meio da divisão espacial entre os clientes considerados especiais e os outros clientes do banco (Silva, 2006, p. 211 e 212).

O auto-atendimento já representa, hoje, o meio pelo qual é feita a maior parte das transações bancárias, mais de 33%, seguida pelo internet banking, que representa 19%. O atendimento nos guichês de caixa reduziu de aproximadamente 20% para 9% do total das transações entre 2000 e 2009. Os correspondentes bancários, isto é, comércios, lotéricas, supermercados, entre outros, que prestam serviços aos bancos e que não existiam em 2000 já respondem por 5,8% das transações financeiras, com cerca de 2,77 bilhões de transações efetivadas. O Brasil possui 173.439 ATM (caixas eletrônicos).

Interessante observar, no mesmo relatório da Febraban, que as instituições bancárias investiram e tiveram despesas correntes, juntas, de R\$ 19,4 bilhões em tecnologia da informação em 2009. Isto mostra que o processo de investimento em

automação e novos mecanismos tecnológicos representam grandes somas para os bancos e que o caminho de investimento na reestruturação produtiva continua ocorrendo, transformando a relação, não apenas de funcionários com os bancos, mas dos clientes com as instituições. O Brasil apresenta hoje um dos mais modernos sistemas de informação bancária do mundo, senão o mais moderno, capaz de oferecer uma gama bastante ampla de serviços que podem ser realizados remotamente e com segurança pelos clientes.

## **2.2 - Reestruturação nos bancos estatais**

Os bancos privados iniciaram antes as transformações em suas atividades, com vista a adequar-se às novas exigências de acumulação de capital do sistema financeiro internacionalizado. No entanto, foi em meados da década de 1990 que os bancos controlados pelo Estado intensificaram a adoção de práticas de gerenciamento e atuação orientadas para e pelo mercado. Caso exemplar foi o Banco do Brasil, que implementou no ano de 1995 um amplo PDV (Programa de Desligamento Voluntário) que culminou com a saída de 13.500<sup>13</sup> funcionários de seu quadro de pessoal.

A opção pelo enxugamento do setor financeiro estatal e a racionalização dos processos de trabalho nestes bancos, a partir da utilização da automação em larga escala e novas técnicas de gerenciamento e o reposicionamento de suas atividades e atuação, com fechamento de agências deficitárias, vai ao encontro dos objetivos do governo federal de alinhamento ao neoliberalismo. Desta forma, garante-se menor participação do Estado em certas atividades, permitindo um sistema financeiro cada vez mais privado e inserido na financeirização da economia mundial. Jinkings (2006) ressalta o enxugamento da participação segmento estatal nos ativos do setor financeiro nacional de 50,05% em 1997 para 34,65 em 2002 e atualmente (em 2010) para 27,77%.

O Banco do Brasil foi objeto de vários estudos acerca das rápidas e traumáticas transformações impostas pela União. Por se tratar do maior banco estatal

---

<sup>13</sup> Segundo destaca Rodrigues (2004) o Banco contava com 107.000 funcionários, sendo que 55.000 foram considerados elegíveis, ou seja, preenchiam os pré-requisitos do programa e estavam aptos a aderir. O resultado foi considerado exitoso pela empresa, já que 80% do objetivo de desligamentos foi atingido – 13.500 de 16.500, que era a meta inicial.

do país, com forte inserção social e uma marca consolidada, tornou-se uma referência emblemática para analisar a questão. Rodrigues (2004) fez uma longa e detalhada pesquisa sobre os ajustes na instituição, principalmente derivadas do PDV. Segundo a autora o banco transformou-se em uma metáfora da própria situação do país, onde a suposta modernidade imposta através de reformas bruscas orientadas pelo e para o mercado seriam necessárias para adequar o Brasil aos novos preceitos mundiais de desenvolvimento econômico.

A idéia de mudança presente em todo esse conjunto de medidas, das quais o PDV era um ponto central, é, portanto, uma idéia de mudança voltada à modernização da empresa e coerente com parte dos pressupostos que conformaram ao longo do tempo a própria idéia de modernidade, principalmente quanto à ênfase na ruptura com o passado (...) Essas noções que perpassavam todo o projeto do PDV refletiam (...) a lógica que norteava o modelo político/econômico/social adotado para o país. Mudanças, reformas, rupturas, modernização eram as palavras de ordem que, bastante difundidas no período do governo Collor, voltavam a dominar naquele momento todo aparato governamental. As mudanças implementadas pelo Banco do Brasil mostravam uma perfeita sincronia com as idéias que norteavam as ações do governo, sobretudo aquelas presentes nas propostas de Reforma da Administração e do Estado: fim da estabilidade, qualificação profissional, ênfase na administração moderna com gerenciamento por resultado (p. 69).

Durante estas mudanças consolidou-se um clima de trabalho tenso, com incertezas em relação à carreira e ao futuro dos trabalhadores. A nova orientação no Banco do Brasil era voltada fundamentalmente para o lucro, com uma ação de mercado competitiva, com vistas a disputar espaço com os grandes conglomerados privados. Silva (2006) ressalta que “externamente, a meta era diluir de modo crescente a imagem de banco social, atuando como uma instituição comercial” (p. 222).

O governo e a direção do Banco do Brasil enfatizavam que estas mudanças, por mais doloridas que fosse, eram necessárias para a própria sobrevivência da empresa, num novo cenário mundial de competição, cuja eficiência é fundamental. Seus objetivos gerais eram, além de novos paradigmas mercantis para a estrutura, gestão e estratégias; a venda de imóveis, recuperação de ativos, redução do número de agências e regularização da situação junto ao Tesouro Nacional (Rodrigues, 2004).

O Banco do Brasil em meados dos anos 90 encontrava-se numa situação de defasagem tecnológica com relação aos seus pares privados, bem como a estrutura organizacional ainda não estava dentro dos novos parâmetros da moderna administração, da gestão pelo resultado. Na realidade, o Banco mantinha agências

deficitárias em diversas regiões e cidades do país que não tinham acesso ao sistema bancário. Um dado importante foi o que ocorreu em 1986 e ajuda a montar o cenário da atuação da empresa: a perda da conta movimento. Através deste instrumento o BB poderia obter diretamente recursos do Tesouro Nacional para financiar suas atividades sociais, especialmente o crédito agrícola. Esta mudança abrupta reorienta a instituição quanto à disputa de recursos no mercado. Desta maneira, a instituição passa a buscar no mercado recursos para financiar suas atividades, como captação de poupanças, investimentos financeiros, entre outros, voltados a consolidar um banco auto-sustentável, cada vez mais articulado ao mercado.

O contexto dos ajustes nos bancos públicos, em especial a partir de 1995, com a chegada ao poder de FHC, foi assim descrito por Lea Rodrigues (2004):

(...) desde a sua posse, seis meses antes, as reformas estavam na ordem do dia. No Congresso já constavam da pauta de discussões as propostas de Reforma Tributária, Previdenciária e da Administração Pública. Naquele final de Junho [de 1995] a Reforma da Administração Pública ocupava vasto espaço no noticiário (...) e a discussão em torno da estabilidade do funcionalismo público aparecia como central naquele momento (p.32).

O discurso oficial, bem como no governo Collor, buscava atribuir aos funcionários públicos ou de empresas públicas e de economia mista, a responsabilidade por diversos problemas do país. O setor público e o próprio Banco do Brasil seriam uma máquina pesada, insustentável, ineficaz, cujos trabalhadores tinham privilégios incompatíveis com a realidade do Brasil e que, portanto, precisaria de um 'choque de gestão' tanto para modernizar-se quanto para modificar sua cultura interna.

Esta pretensa mudança na cultura, nos valores e na relação do banco com seus funcionários foi parte das medidas de ajuste e do próprio PDV, que, demitindo, 13.500 funcionários, permitia o início das alterações. Além de se eliminar diretamente estes postos de trabalho, conseguia-se deixar uma mensagem bastante clara e que, constantemente, foi repetida pela empresa para a sociedade: o fim de qualquer critério da manutenção do emprego pela estabilidade. "(...) a mensagem do Conselho Diretor [sobre o PDV] iniciava com a frase "O Banco está mudando" e enfatizava que a estabilidade até então vigente não poderia mais ser sustentada (...) o banco definia o perfil do funcionário desejado. Só que para adequar-se a esse perfil considerava necessário que as pessoas mudassem o seu comportamento (...) O perfil do

trabalhador desejado pela empresa era o do empreendedor” (Rodrigues, 2004, p. 35, 67 e 80).

As mudanças praticadas pelo governo, segundo seus interlocutores - presidente da república, ministros de Estado e presidente do BB - eram inevitáveis, tal qual o caráter de inexorabilidade do discurso dos defensores das medidas neoliberais, isto é, somente elas poderiam salvar o Banco do Brasil e suas contribuições ao país, não havendo alternativa. Apenas a inserção competitiva do Banco do Brasil no mercado, disputando negócios e espaço com os concorrentes permitiriam que ele tivesse condições de se manter como uma instituição financeira, pelo menos nos moldes desejados pelo governo - que desse lucro e resultados. Aqueles que se posicionavam contrários às medidas adotadas por aquele governo, logo eram classificados como contrários à modernidade e aos interesses do país.

A postura do Banco do Brasil foi de ruptura, de enfrentamento a diversos setores sociais, tanto de entidades sindicais bancárias quanto de prefeitos das cidades atingidas pelo fechamento de agências do BB, passando por parlamentares do congresso, que, mesmo durante o recesso parlamentar de Julho de 1995, tentaram mediar um processo de negociação onde as transformações ocorressem de forma mais gradual e negociada. A intransigência do BB seguiu o exemplo do governo FHC que, em vários momentos, fez duros enfrentamentos e ataques aos movimentos organizados da sociedade, o que lhe permitiu concluir os ajustes (Rodrigues, 2004)

O PDV foi sintomático em relação aos conflitos ocorridos nos ambientes de trabalho. Ainda hoje é possível dentro das agências do Banco do Brasil colher relatos dos dramas pessoais e coletivos que se seguiram a estas medidas, pois o DV foi “(...) marcado por denúncias quanto ao seu caráter discriminatório, pressão sobre os funcionários, irregularidades na condução do processo (...) ameaças de demissões compulsórias e ausência de diálogo ou negociação” (Rodrigues, 2004, p. 20). A autora ainda faz outro questionamento pertinente: “se os funcionários em todo o país, como constavam das denúncias dos sindicatos e das informações veiculadas nos boletins Garef [representante dos funcionários junto à direção do banco], vinham cumprindo extensas jornadas de trabalho e o acúmulo de serviços era uma constante, como poderiam existir excessos [de funcionários]? (p. 35). O trabalho de Silva (2006) destaca um aspecto importante do PDV: “Esses planos são uma forma de ‘inverter’ ou transferir”

a responsabilidade de enxugamento do quadro da empresa para os próprios trabalhadores (...) o 'autodemitir-se' passa a ser uma prática de gestão participativa dos empregados, transformando sua demissão, a perda do emprego, na 'sua' colaboração para manter a instituição rentável e competitiva" (p. 236)

Conjuntamente às medidas do PDV, foram anunciadas outras, como o corte de cargos comissionados de cerca de 30% nas dependências, a redução de quadros e fechamento de diversos centros de processamento de dados. "As denúncias voltaram a ocupar maior espaço na imprensa sindical: sobre os suicídios, o endividamento e as denúncias efetuadas por gerentes, caixas e escriturários de todo o Brasil a respeito das pressões que vinham sofrendo" (Rodrigues, 2004, p. 60).

Como saldo, segundo dados da autora, o Banco do Brasil terminou o ano de 1997 com 76.400 funcionários ante quase 120.000 no início do governo FHC, ou seja, a redução do quadro de funcionários eliminou da empresa 42.980 pessoas em apenas três anos. Sua forma de inserir-se no mercado transformou-o em um banco comercial, cujo lucro passou ter caráter de prioridade, assim como no setor privado. Reduzindo seu aspecto de banco social, de agente de política econômica do país, e perdendo funções nas finanças públicas. A fim de controlar os gastos com pessoal, ressalta-se que entre 1996 e 2002, os funcionários do BB tiveram reajuste salarial de 8,7% no total, contra uma inflação 51,54% medida pelo INPC/IBGE, o que representou perda significativa no poder de compra, praticamente igualando o salário com os demais bancos privados.

Desde 2003 o quadro funcional do Banco do Brasil avançou para 104 mil, se desconsiderar as incorporações, são cerca de oito mil novos funcionários até dezembro de 2009. Ressalta-se o compromisso do Banco do Brasil, no aditivo da CCT de 2009/2010, de contratar mais dez mil trabalhadores para os anos de 2010 e 2011. Ainda assim, houve sete mil aposentadorias incentivadas no ano de 2007, através do chamado PAA (Plano de Aposentadoria Antecipada), dentro de um projeto de afastar os funcionários mais antigos, com remunerações maiores e com bagagem histórico-cultural dentro do BB muito mais ampla, e contratar novos funcionários concursados.

No Banco do Estado de São Paulo, o Banespa, que passou por processo de 'ajustes' para ser privatizado, as medidas de reestruturação, como assinala Jinkings (2002) "resultaram em profunda mudança nas condições de trabalho e emprego no

banco, tendo sido eliminados cerca de 41% do seu quadro funcional entre 1990 e 1997. No mesmo período, aproximadamente 40 de suas agências foram fechadas”.

### 2.3 - O novo perfil do bancário

A categoria bancária apresenta diferenças salariais e nas oportunidades de ascensão profissional para mulheres e negros. A Febraban, com apoio de órgãos governamentais, como IBGE, IPEA e dos sindicatos filiados à CONTRAF/CUT (Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro), realizou em 2008 uma pesquisa chamada Mapa da Diversidade<sup>14</sup>, com objetivo de identificar melhor o perfil da categoria, em termos de idade, etnia, gênero, pessoas com deficiência e diversos outros aspectos. A intenção divulgada da pesquisa é a "Valorização da Diversidade" com melhoria destes itens na categoria. A pesquisa constatou o cenário já destacado por sindicatos e por pesquisadores do trabalho. A CONTRAF/CUT não teve acesso aos dados brutos do levantamento, razão pela qual cogita envidar esforços jurídicos para poder consulta-los.

**TABELA 4 – Gênero e Etnia no setor bancário**

<b>Gênero</b>	
Masculino	51,06%
Feminino	48,4%

<b>Etnia</b>	
Branco	77,4%
Negro	19,0%
Amarelo	03,3%

Fonte: Mapa da Diversidade, Febraban, 2008.

A pesquisa mostra a predominância de brancos na categoria, enquanto homens e mulheres estão em números próximos. Destaca-se que as mulheres negras são apenas 8% da categoria bancária, enquanto representam 18% da PEA (População Economicamente Ativa). Os homens negros são 11% da categoria e 17% da PEA.

<sup>14</sup> Pesquisa realizada entre os dias 09/04 e 06/06/2008 respondida pela internet, na página <https://www.febraban-diversidade.org.br/mapadiversidade/> recebeu a participação de 204.133 bancários. Foi incentivada por grande parte do movimento sindical bancário do Brasil. Embora não seja científica, proporciona um bom retrato do setor.

Homens e mulheres brancos estão em maior número no setor bancário proporcionalmente do que na PEA, enquanto as brancas são 41% da categoria, representam 32% da PEA, mesmos números dos homens brancos. A População Economicamente Ativa no Brasil possui 35,7% de negros. Nos bancos públicos 20,5% são negros e nos privados 18,2%. A pesquisa busca destacar que de todos os negros trabalhando no setor 66,5% tem até 3 anos de atividade, o que mostra um processo recente de maior inclusão.

A pesquisa da Diversidade aponta que as mulheres recebem, nos bancos, 78,6% do salário dos homens. No sul do país, a diferença aumenta com as mulheres recebendo 72,6%. Nos cargos de gerência, apenas 33,4% são ocupados por mulheres, que recebem, em média, R\$ 5.338,00 por mês, contra R\$ 7.022,00 dos homens. As mulheres estão presentes em 53,3% dos cargos mais baixos e, nas direções e superintendências, 81% são homens.

**TABELA 5 – Rendimento por gênero e etnia**

<b>Rendimento por hora</b>	
<b>Mulheres</b>	<b>R\$ 13,62</b>
<b>Homens</b>	<b>R\$ 17,52</b>
<b>Rendimento médio</b>	
<b>Negros</b>	<b>R\$ 2.870,00</b>
<b>Branco</b>	<b>R\$ 3.411,00</b>

Fonte: Mapa da Diversidade, Febraban, 2008.

As direções dos bancos são majoritariamente brancas e masculinas. Apenas 4,8% dos negros estão presentes nestas instâncias. No total, os negros recebem 84,1% do salário dos brancos. Uma pesquisa posterior, do Dieese em 2010a, apurou as diferenças salariais entre homens e mulheres, quando admitidos e demitidos pelos bancos, com base em dados do ano anterior. Entre os admitidos, do total de 29.413, eram homens 15.322, com rendimento médio de R\$ 2.460,54. As mulheres, 14.091 do total, ingressaram na carreira com salário médio de 1.707,60. Entre os 30.034 demitidos, 16.054 eram homens, com rendimento mensal médio de R\$ 4.126,77, enquanto as 13.980 mulheres desligadas tinham salários médios de 2.800,86.

Segnini já havia destacado a questão de gênero em diversos de seus estudos sobre o setor bancário. A maioria dos cargos básicos historicamente foi ocupado por mulheres, como, por exemplo, Escriturário e caixa de banco,

provavelmente devido a sua entrada posterior no mercado de trabalho e à abertura de concursos públicos em que mulheres poderiam trabalhar em bancos estatais apenas no final dos anos 1960. Desta forma, como estes cargos básicos sempre foram passíveis de grande normatização, as mulheres foram as maiores atingidas pela reestruturação dos bancos, que eliminou 55% dos postos bancários em pouco mais de dez anos. Do final dos anos 1990 até os dias atuais há uma recuperação da força de trabalho feminina. A autora faz interessante relato sobre o caráter sexista de relações de trabalho dentro das instituições bancárias pesquisadas, em especial nos serviços de atendimento ao público.

As mulheres, conforme registrado aqui, são mais escolarizadas que os homens [os trabalhos da autora mostram no universo bancário, as mulheres são maioria entre aqueles que possuem maior escolaridade], mas ocupam cargos hierarquicamente inferiores. No entanto, mesmo nos cargos mais elevados – gerente pessoa física – as competências e os atributos femininos são descritos sobretudo com base na construção de estereótipos que marcam a desigual divisão sexual do trabalho: ‘as mulheres tem mais paciência e jeitinho para cuidar de muitas contas de pequeno valor do que os homens’; ‘se dedicam mais’, ‘são mais atenciosas (1999, p. 193).

Segundo a autora, há diversos outros destes mecanismos interiorizados pelas instituições que discriminam as mulheres nos ambientes laborais dos bancos, reproduzindo práticas que estabelecem uma relação de exploração e intenso trabalho, ainda maior que os homens<sup>15</sup>, permitindo que a mulher fique excluída da maior parte dos cargos estratégicos das empresas.

De acordo com a pesquisa da Febraban, a maior parte da categoria concentra-se na faixa etária entre 25 e 44 anos, faixa que representa 65,5% do total. Os jovens, com menos de 25 anos de idade são minoria com 13,6% à frente apenas da faixa acima dos 55 anos, que representa 1,3%. Trata-se, desta forma, de uma categoria mais madura em termos de idade.

**TABELA 6 – Percentual por idade dos empregados no setor bancários**

Idade	
25 anos ou menos	13,6%
25 a 34 anos	34,8%

<sup>15</sup> Em seu trabalho “Mulheres no trabalho bancário: difusão tecnológica e relações de gênero”, Segnini aprofunda este debate, mostrando como práticas sociais culturalmente estabelecidas, de caráter sexista, ainda expõem a mulher a maior vulnerabilidade no trabalho, neste caso bancário.

35 a 44 anos	30,7%
45 a 54 anos	19,6%
55 anos ou mais	1,3%

Fonte: Mapa da Diversidade, Febraban, 2008.

Com relação à escolaridade observam-se os seguintes dados constantes da tabela.

**TABELA 7 – Escolaridade da categoria bancária total e por gênero**

**Escolaridade**

	Fundamental e Médio	Superior incompleto	Superior completo	Pós-graduação	MBA	Outros títulos
Total	7,2%	25,1%	43,1%	15,3%	8,1%	1,2%

**Escolaridade por gênero**

	Fundamental	Médio	Superior completo	Pós-graduação	MBA	Outros títulos
Mulheres	29,7%	42,6%	49,6%	50,8%	40,7%	38,4%
Homens	70,3%	57,4%	50,4%	49,2%	59,3%	61,6%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Escolaridade por etnia**

	Fundamental e Médio	Superior Incompleto	Superior Completo	Pós-Graduação	MBA	Outros Títulos	Total
Negros	9,7%	31,4%	38,1%	13,5%	6,3%	1,0%	100%
Branco	6,7%	23,9%	44,1%	15,6%	8,5%	1,2%	100%

Fonte: Mapa da Diversidade, Febraban, 2008.

Quando se observa a escolaridade de brancos e negros no setor, bem como de mulheres e homens, nota-se que não há diferenças que justifiquem distinções salariais, sendo que 51,6% dos negros possuem cursos de graduação ou pós-graduação concluídos, contra 59,7% dos brancos. Os negros são maioria entre os que possuem superior incompleto (possivelmente em andamento) 31,4%. Mulheres e homens são praticamente iguais entre aqueles que possuem ensino superior completo e pós-graduação. Algo que torna mais evidente as diferenças de gênero. As mais prejudicadas, sob esta análise, são as mulheres negras.

Como já dito, os postos mais altos da carreira permanecem sendo predominantemente ocupados por pessoas brancas. A interpretação da

CONTRAF/CUT, depreendida de um material da entidade<sup>16</sup>, é de que este problema da menor presença de negros no setor ocorre em virtude da falta de mecanismos democráticos na contratação, “pois o acesso às vagas nos bancos privados se dá basicamente por indicação de amigos e parentes ou por funcionário do banco” (CONTRAF, 2010, p.13), ou seja, interioriza as diferenças sociais nos bancos. De fato, tal tese pode ser reforçada ao se observar que dos contratados pelos bancos privados, sem exigência de concurso público, 74,7% souberam das vagas através de amigos, parentes e/ou funcionário do banco, que no geral são brancos.

**TABELA 8 – Tempo de permanência na categoria**

<b>Tempo de Banco</b>	
Até 1 ano	9,1%
De 1 a 2 anos	9,4%
De 2 a 3	8,6%
De 3 a 4 anos	5,2%
De 4 a 5 anos	4,0%
De 5 a 10 anos	18,6%
De 10 a 15 anos	5,4%
De 15 a 20 anos	16,6%
De 20 a 25 anos	12,6%
De 25 a 30 anos	7,9%
Mais de 30 anos	2,5%

Fonte: Mapa da Diversidade, Febraban, 2008.

Neste aspecto do perfil dos bancários, é possível notar a prevalência de trabalhadores com mais de cinco anos de atividade, que representam 63,6% do setor. Entre estes, 70% tem mais de dez anos de atividade na categoria, representando 45% do total. Este dado, aliado à rotatividade na categoria situada em torno de 7% ao ano, permite dizer que há uma tendência à estabilidade dos bancários. Esta observação já havia sido feita por Araújo, Cartoni e Justo (2001) ao analisar os trabalhadores bancários da região de Campinas, ou seja, trabalhadores mais escolarizados, mais velhos e estáveis. A tendência indica a concentração maior de trabalhadores na faixa entre 05 e 20 anos, já que, por outro lado, as demissões estudadas na Pesquisa do

<sup>16</sup> Campanha Nacional dos Bancários 2010 – Subsídios para discussões nas conferências Regionais.

Emprego Bancário realizada pelo Dieese (2009 e 2010a) atingem principalmente os trabalhadores com mais tempo de vínculo e maiores salários.

### *Características de remuneração dos bancários*

O perfil da remuneração dos bancários veio se alterando ao longo das últimas décadas. De remuneração fixa direta, para uma cada vez mais indireta e variável, o que reduz direitos trabalhistas, pois sobre este tipo de remuneração não incidem INSS, FGTS, etc. Aqui faremos uma discussão sobre os atuais moldes da remuneração do bancário. No próximo tópico, debateremos as mudanças do trabalho no contexto da acumulação flexível e da ascensão do neoliberalismo no Brasil, com adoção de mecanismos de redução de direitos na própria legislação, alvo constante de ataques e reformas.

Este processo ocorrido nos bancos situa-se nos marcos do novo modelo de acumulação, com redução de gastos com pessoal fixo e ampliação da bonificação e pagamento de salários conforme o rendimento, apurado por meio de metas pessoais e coletivas. As empresas transferem parte de seus riscos de negócio para o trabalhador, que se vê na situação de “pagar o próprio salário”, através da venda de produtos e serviços bancários que lhe garantam remuneração.

O estudo do Dieese (publicado em CONTRAF, 2010) sobre a última Convenção Coletiva de Trabalho dos Bancários, de 2009, mostra que um trabalhador com salário próximo ao piso possui a seguinte remuneração, em média: 58,5% de remuneração direta fixa (1.074,76), 34,1% de remuneração fixa indireta e 7,4% de remuneração variável. Esta soma é cerca de R\$ 1.837,00. Esta última rubrica, remuneração variável, avança enormemente na relação salarial conforme a ascensão na carreira dentro do banco. Cargos de mais alta hierarquia possuem maior dependência das vantagens variáveis de seu cargo.

Para o estudo, levaram-se em conta os seguintes conceitos que definem cada item da remuneração: 1- Remuneração Fixa direta: Aquela recebida regularmente pelo trabalhador, independente de qualquer gasto específico, desempenho do trabalhador ou da empresa. Sobre estes ganhos incidem as contribuições sociais. 2 – Remuneração fixa indireta: relacionada a um gasto específico, como alimentação e

transporte, por exemplo. Na categoria bancária são: cesta alimentação, vale refeição, vale transporte, auxílio creche, auxílio educação, entre outros. 3 – Remuneração Variável: vinculada ao desempenho coletivo da empresa e/ou individual do trabalhador. Pode ou não ser paga, conforme acordos coletivos e/ou regras internas das empresa, depende do atingimento de metas e objetivos econômicos da empresa. Considera-se a PLR (Participação sobre Lucros e Resultados), comissões de vendas, abonos, entre outras formas de premiação, como remuneração variável. Esta remuneração variável é isenta de encargos sociais e impostos para os bancos, isto significa que trata-se de uma remuneração mais barata para os bancos efetuarem. Por sua vez, os trabalhadores ao receberem PLR não possuem recolhimentos sociais, tais valores não se incorporam e não terão reflexos em suas aposentadorias. No entanto, em tempos de economia estabilizada como atualmente, há uma grande expectativa para os bancários receberem a participação nos resultados, especialmente considerando o aumento contínuo da lucratividade dos bancos que amplia estes valores. Um Escriturário do Banco do Brasil, por exemplo, pode chegar a receber 4 salários em PLR por ano.

Conforme Jinkings (2002) constata, o sistema de remuneração variável, além de ganhar espaço na remuneração dos bancários, estimula a competição e a intensidade do trabalho. Citando Coriat (1994), conclui que “a prática de concessão de bônus e gratificações relacionadas à produtividade, implica uma forte individualização da remuneração, promovendo diferenças salariais numa mesma empresa, assim como entre trabalhadores (...)” (Jinkings, 2002, p. 157). A remuneração variável possui um “enorme potencial maximizador da exploração do trabalho” (Jinkings, 2002), isto promove uma maior intensificação do trabalho, para que possa ser atingidas metas e cotas cada vez mais elevadas, ou, na linguagem empresarial, “desafiadoras”. Como estes rendimentos variáveis não são incorporáveis ao salário básico do trabalhador, estas premiações significam a redução salarial e, por conseqüência, dos direitos salariais.

Por outro lado, as empresas economizam custos com pessoal, em virtude da redução do pagamento de salários fixos e encargos, tornando a parte principal da remuneração do trabalhador variável, isto é, baseada em comissões sobre a venda de produtos e serviços do banco e participação nos lucros e resultados (PLR). Isto representa uma alteração no perfil dos bancários, transformando-os em “vendedores”.

Este é o perfil almejado pelas instituições em seus recrutamentos e seleções, pessoas cada vez mais voltadas à venda. Esta lógica acirra a tensão e competitividade entre colegas de trabalho, o crescimento e a pressão pelo cumprimento de metas impostas pelas direções e os afastamentos médicos de trabalhadores, vitimados pela ansiedade e adoecimento. “Para a grande maioria da força de trabalho, o programa resulta em jornadas laborais marcadas pela ansiedade e tensão (...) com repercussões importantes nas condições de saúde.” (Jinkings, 2002, p.163 e 166). Este caráter do programa de premiação por vendas e remuneração proporcional ao rendimento tem desdobramento inclusive na mobilização sindical, que pressupõe articulação coletiva de interesses e de ação.

Outro aspecto de desigualdade gerada por esta modalidade de remuneração atinge, em especial, a PLR ou programas próprios de remuneração variável. Isto porque a distribuição dos lucros leva em conta além das metas cumpridas, os cargos exercidos e o desempenho da unidade onde o trabalhador está empregado. Estes desempenhos, além das metas, tem sido avaliados pela chamada “Gestão por competência” que, em última instância, é um mecanismo que afere a adesão do trabalhador aos requisitos exigidos pelo banco, no que se refere à produtividade, conhecimento técnico e conceitual e relacionamento interpessoal, tanto internamente quanto com o público externo.

A PLR é uma política implantada em 1994, através da MP nº. 1.029, posteriormente regulamentada pela lei nº 10.011/2000. Parte de um propósito maior de flexibilizar direitos trabalhistas e a remuneração, pois foi elaborada no contexto da desindexação salarial com a MP 1.053/1995, com objetivo “de controle de salários tanto no âmbito do Judiciário como no das negociações diretas entre as entidades de trabalhadores e empregadores, além do fim da política salarial, que implicou o fim dos reajustes a partir de uma ação reguladora do Estado” (Krein, 2003, p.297). Portanto, vincular a remuneração do trabalhador às variações da lucratividade, com redução do custo fixo do salário, foi algo que beneficiou os bancos.

Os cargos mais altos na hierarquia recebem não apenas em termos absolutos, mas proporcionalmente, valores muito maiores que os cargos de ingresso ou básicos. Jinkings (2002) pontua esta situação: “No conjunto do setor bancário, os programas de “remuneração variável” atingem de modo diferenciado os trabalhadores,

favorecendo muitas vezes um segmento restrito de executivos cujas funções são estratégicas para a lucratividade dos bancos” (p. 166).

Tal tema foi o centro da audiência pública nº 35 do Banco Central do Brasil (BC), que trata da remuneração dos altos executivos e administradores de bancos, onde a diferença é muito maior. Este debate acabou inserindo-se no Brasil depois de ser constatado que, durante a crise financeira de 2008, nos EUA, muitos bancos que receberam ajudas do governo federal americano mantinham pagamentos elevados de bônus para seus diretores. O sindicato dos bancários de São Paulo, Osasco e Região, enviou o seguinte documento para intervir no debate da audiência:

“Um ambiente de trabalho que pretende ser baseado na cooperação entre as partes para obter melhores resultados deve prever também um critério adequado com relação aos montantes individuais de remuneração, sendo praticada uma distância máxima entre o maior e o menor salário da empresa tendo em vista que o limite da remuneração no ano pode interferir na preferência pelo risco exposta anteriormente”.

Estas constatações sobre diferenças no pagamento de remuneração variável, que são maiores para níveis hierárquicos superiores também foi debatida pelo Dieese (2006b) que além desta constatação faz inferências sobre o modo de se distanciar os rendimentos através da “criação de um valor de referência – associado a grade (posição que um determinado cargo ocupa dentro da empresa e criação de multiplicadores específicos para cargos ou áreas)” (p. 11)

O estudo usa como exemplo o caso do banco ABN Real, atualmente encampado pelo espanhol Santander. Dentro do mesmo resultado e no mesmo local de trabalho, enquanto alguns trabalhadores são remunerados com no mínimo um e no máximo dois salários, outros, como o gerente geral recebem um índice que varia de 1,7 e 2,7 salários. Nesta pesquisa do Dieese não se discute o caso dos executivos, mas as denúncias efetuadas pelas entidades de trabalhadores acusam as diretorias de bancos de receberem somas milionárias, em detrimento dos trabalhadores em níveis básicos:

Em 2008, no auge da crise, o Bradesco pagou R\$ 250 milhões de premiação e honorários aos membros do conselho de administração e da diretoria executiva. Também no ano passado, apenas 24 chefões do Itaú Unibanco (14 conselheiros administrativos e dez diretores executivos) receberam R\$ 272 milhões entre salários e bônus, sendo que cada um deles recebeu remuneração mensal média de R\$ 715 mil mais premiação anual de R\$ 1,8 milhão na média”.

E o Santander Brasil aprovou, na assembléia de acionistas realizada no dia 30 de abril deste ano, a remuneração de R\$ 223 milhões para os seus 26 diretores-executivos em 2009, o que perfaz uma média R\$ 8,6 milhões durante o ano. Além disso, cada superintendente do banco espanhol embolsou até R\$ 1,4 milhão no primeiro semestre (Matéria da CONTRAF/CUT,site, 23/09/2009).

A PLR possui implicações negativas para a atividade sindical, pois ela não passa totalmente pela negociação coletiva. Em primeiro lugar os bancos podem formular programas próprios sobre a regra acordada na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) da categoria (descontando os valores pagos através deste programa interno do total da PLR), em segundo lugar porque tal remuneração depende do desempenho do trabalhador e sua equipe, estimulando a idéia de que para se obter os resultados financeiros depende-se mais da própria competência e capacidade individual do que de uma ação coletiva do sindicato. A PLR amplia a percepção individualista da remuneração, de que o indivíduo deve “pagar o seu salário” ao vender os produtos e atingir as metas estabelecidas pelo banco, recebendo quando tem êxito uma bonificação para isto. Quanto mais alto na escala hierárquica, maior será esta bonificação, portanto o objetivo deixa de ser organizar atividades coletivas em prol de uma causa geral e passa a ser a disputa pela promoção e maiores remunerações de acordo com os resultados alcançados. A PLR tem um caráter imediatista, são valores compatíveis com a multiplicação de alguns salários mensais, enquanto os índices de reajuste salarial da categoria tem ficado entre 5% e 10%, num contexto de estabilização monetária, que mesmo representando aumento real, não traz grandes impactos imediatos para o trabalhador. Desta forma, os sindicatos tem sido cada vez mais pressionados pelos bancários a negociar a PLR, que se tornou um dos principais pontos na pauta de negociações. Se interessa aos trabalhadores, também interessa aos bancos, já que esta é uma remuneração mais barata, sem encargos sociais e impostos, sem incorporação e sem reflexos futuros.

Outro aspecto a ser considerado neste novo perfil do bancário, refere-se ao fato de que nos últimos anos cresceu o número de cargos comissionados, aqueles que são considerados pelos bancos como postos de confiança. Além da jornada da grande parte dos comissionados ser de oito horas, ao invés das seis horas diárias, conforme previsto na CLT, o grau de comprometimento e dependência com a instituição também aumenta. Isto ocorre porque a nomeação nestes cargos é de livre opção do

administrador do banco e os trabalhadores nestas funções não possuem qualquer garantia. Esta possibilidade de retirada do cargo comissionado ou retrocesso na carreira, a qualquer tempo, torna-se um mecanismo de pressão sobre os funcionários, em especial nos bancos federais, onde o processo de demissão é mais difícil. Já nos bancos privados, a demissão, quando do não cumprimento das metas impostas pelos bancos ou por decisão gerencial, é algo comum. Este quadro é agravado pelo piso salarial de ingresso baixo, que torna o 'comissionamento', em curto espaço de tempo, a única forma de ter acesso a uma remuneração maior e coloca os funcionários em situação de vulnerabilidade no seu cargo.

Na maior parte dos bancos, como Itaú, Santander, Caixa Econômica, HSBC, nestes cargos há o pagamento de comissões sobre a venda de produtos. Mas há também grande número de cargos comissionados, como no Banco do Brasil e Bradesco, que não possuem comissões sobre a venda de produtos. Ainda assim, os que trabalham em cargos de comissão, em especial os assistentes de gerente e gerentes médios, efetuam uma carga horária de oito horas. Este processo dos chamados 'comissionamentos' é fruto de polêmicas, ensejando ações dos sindicatos de trabalhadores junto aos bancos. A nomenclatura de "gerente" ou outro cargo comissionado retira o respaldo legal conferido pelo artigo 224 da CLT, que assegura jornada de trabalho de seis horas diárias aos bancários, exceto para aqueles mencionados no § 2º: "As disposições deste artigo não se aplicam aos que exercem funções de direção, gerência, fiscalização, chefia e equivalentes, ou que desempenhem outros cargos de confiança, desde que o valor da gratificação não seja inferior a 1/3 (um terço) do salário do cargo efetivo". A alegação dos sindicatos, amplamente divulgada na imprensa sindical, é que os bancos fraudam a legislação, colocando funcionários trabalhando oito horas diárias, em cargos ditos de confiança, mas que na realidade não detêm poder de decisão e responsabilidade ou mesmo de chefia compatíveis com as exigências legais. Trata-se apenas de uma estratégia para aumentar a carga horária, reduzir o número de funcionários e economizar nas contratações, conforme os ditames do novo modelo de acumulação, com redução de custos.

## **2.4 - Controle do trabalho bancário**

Outro aspecto que tem chamado a atenção de estudiosos das relações de trabalho no setor financeiro, bem como de sindicalistas, são as formas de controle do trabalho, que foram ao longo do tempo se transferindo da autoridade pessoal, da hierarquia, para as chamadas 'exigências do mercado'. Isto não significa que não haja mais controles instituídos pela hierarquia como forma de obter maiores resultados dos trabalhadores, através de: pressão dos gerentes; parametrização do desempenho por planilhas eletrônicas; sistemas eletrônicos que acompanham o cumprimento dos 'orçamentos' de vendas por agências e produção nos departamentos; e o sempre presente medo de demissão nos bancos privados ou perda do cargo comissionado, em especial no Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal.

Na atualidade do trabalho bancário, no entanto, outras formas de controle vêm assumindo importância. Jinkings (2001) destaca que os bancos procuram obter a adesão absoluta do trabalhador às estratégias empresariais. A autora cita o trabalho de Aubert e Gaulejac (1991): "É a mobilização total do indivíduo que se deseja obter; não somente sua energia física e afetiva, mas também sua energia psíquica que se procura captar" (p.139) e recorre a Tragtenberg (1989) para desmistificar as técnicas de administração, baseadas no conceito de "humanização da empresa": "Na empresa capitalista, administração ainda é sinônimo de 'capital' personificado (...) Empresa não é só o local físico (...) é também o cenário da inculcação ideológica. Neste sentido, empresa é também aparelho ideológico" (p.139).

Silva (2006) segue na mesma linha, mostrando que os bancos buscam criar um ambiente de cumplicidade, cooperação entre capital e trabalho, como se isto fosse possível. Os programas de qualidade, voltados à qualidade ou 'excelência' no atendimento e nos serviços prestados pelos bancos, são apenas mecanismos para construir uma relação de suposta harmonia e identificação no trabalhador. Assim como as 'equipes de qualidade' compostas por funcionários que discutem soluções mais racionais e produtivas para a empresa, dando-lhes a impressão de uma gestão mais democrática, porém sob controle do banco, que se apropria do 'saber prático' do funcionário e reforça falsos laços de cooperação na relação capital-trabalho, criando locais mais hostis ao sindicalismo autônomo e propiciando concepções como os 'sindicatos colaboracionistas', idéia que rejeita a ação coletiva e o enfrentamento,

estando mais articulada ao individualismo das atuais relações de trabalho competitivas e tensas.

Os cursos oferecidos pelas instituições, voltados a capacitar os bancários-vendedores, se vinculam a este tipo de objetivo das empresas. “Portanto, conjugam-se nestes cursos componentes objetivos e subjetivos que visam, de um lado, desenvolver habilidades e capacidades específicas e, de outro, controlar, disciplinar e integrar ideologicamente o trabalhador” (Jinkings, 2002, p.201). Neste mesmo sentido,

A lógica dos PQTs [Programas de Qualidade] se baseia em uma formulação ideológica e persuasiva cujo principal objetivo é a adesão irrestrita e inquestionável do trabalhador (...) é exigida a participação ativa na construção de sua própria dominação, como forma de garantir o emprego, o salário, os benefícios e a ascensão na carreira. (...) Esta idéia é defendida, sobretudo, a partir da crença de que o funcionário, empregado, trabalhador é coisa do passado; agora ele é um colaborador. Aqui o viés ideológico, expresso por meio da retórica da colaboração, fica mais evidente, pois preconiza o universo do trabalho como desprovido de conflito, onde as relações entre capital e trabalho são marcadas pela harmonia, identidade e solidariedade. (Silva, 2006, p.210 e 213).

Segundo estes autores, as novas formas de controle e dominação estão baseadas muito mais na ofensiva ideológica dos bancos, através de seus vários programas, cursos, correios internos, revistas, entre outros, para conseguir a adesão do trabalhador ao projeto da empresa. Esta adesão ou integração deve convencer o bancário de que não há dominação, mas sim a realidade mercantil da atualidade, onde as exigências são oriundas do mercado, dos clientes e da competição com as outras instituições. Transfere-se o controle burocrático ou, pelo menos, esvazia-se esta noção de controle do trabalho, por algo diluído nas teias de relações econômicas do capitalismo contemporâneo, que justificaria a intensidade do trabalho e a sobrecarga de metas e resultados a serem alcançados como condição de sobrevivência da empresa e, por conseqüência, do trabalhador. Esta ofensiva, para Jinkings, permite dizer que com a adesão do trabalhador ao ideário patronal, ele não é mais encarnação do trabalho assalariado, mas sim ‘capital personificado’. “(...) diante de múltiplas exigências de atributos e capacitações, os bancários seguem realizando atividades empobrecidas de conteúdo, sujeitas a imposições de qualidade e produtividade, segundo os atuais valores de mercado” (2002, p. 251).

Por fim, um debate interessante é colocado por Segnini (1999) com relação ao aumento constante da qualificação dos bancários. “Por intermédio da ‘pedagogia do medo’ do desemprego, o bancário qualifica-se, de acordo com o conceito atribuído a essa expressão pelos bancos” (p. 195). A culpa pelo desemprego é atribuída ao próprio trabalhador, como revelam alguns fragmentos de entrevistas concedidas à pesquisadora, esta culpabilidade se expressa por meio de frases como “não ter sabido captar o momento”, “não produzir de acordo com o que o banco pedia”, entre outras.

Ela chama este conjunto de práticas em torno da exigência por mais qualificação como “o fetiche da qualificação mais elevada dos bancários”. Embora o discurso oficial dos bancos, muitas vezes, encampado por sindicatos, diga que elevados padrões de qualificações fazem parte dos novos tempos de reestruturação dos bancos, isto não se traduz no conteúdo do trabalho diário dos bancários.

O que se observa é que os procedimentos para executá-los tendem a ser cada vez mais simplificados e seguros, com a difusão das tecnologias de informação e submetidos a controles mais rígidos, tanto para os postos de trabalho passíveis de alto grau de normatização (escriturário, caixa, compensador), como para aqueles que vivenciam forte tensão entre os procedimentos pré-normatizados, padronizados, e a particularidade, ou seja, aqueles que estabelecem relação direta com o cliente. (...) Nesse sentido, torna-se necessário saber utilizar esses programas, de comandos simples, que não demandam longo processo de formação; ao contrário, comumente é o próprio colega que, no dia-a-dia, informa como proceder” (Segnini, 1999, p.197).

Pela pesquisa da autora, corroborada pelo trabalho de Araújo, Cartoni e Justo (2001), a interpretação é de que os maiores índices de formação e escolaridade referem-se não apenas às exigências do conteúdo do posto de trabalho ocupado, mas ao processo de desemprego pelo qual o país passou durante longos períodos, que possibilitou privilegiar este segmento mais qualificado em detrimento de outros, que foram sendo demitidos. O trabalho não foi desqualificado, mas não demandou ampliação de conhecimentos de forma proporcional ao aumento da escolaridade e formação dos trabalhadores. Para Segnini (1999), a importância de se possuir um diploma, tendo em vista o conteúdo da formação, serve mais como instrumento legitimador para ocupar a função do que mobilizador de competências. Conclui que “(...) num contexto de intensa concorrência interbancária e de redução de custos (...) a qualificação, na perspectiva dos bancos, expressa a capacidade de competir, com

sucesso, tanto com colegas de trabalho na execução de serviços internos, como no mercado financeiro, vendendo produtos e serviços bancários” (p. 198).

Na perspectiva dos bancos, emergiram novas funções e responsabilidades que exigem trabalhadores mais preparados, polivalentes e que sejam capazes de realizar múltiplas funções. Estas habilidades seriam também comportamentais, como relacionamento pessoal, disposição, dinamismo, proatividade e um leque de características técnicas e pessoais que formariam a ‘competência’ do funcionário. Galvão (2007b) critica estes novos imperativos da competição entre os trabalhadores colocada pelo capitalismo:

(...) a ‘competência’ aparece como se fosse um atributo das pessoas, e não como algo distribuído socialmente, mediante políticas que promovam a distribuição da renda, a escolarização, o acesso ao mercado de trabalho e a permanência no emprego. A ‘competência’ e seus correlatos, como ‘empregabilidade’, são expressões para responsabilizar os desempregados – e os ‘inempregáveis’, conforme expressão forjada por FHC – por sua própria miséria (p. 166).

Assim, surgiram atividades onde é exigida maior técnica para prestar consultorias em relação ao mercado e ao funcionamento de instrumentos bancários e financeiros, vários autores destacam que elas possuem limites claros em relação ao discurso oficial. Sendo que “(...) os movimentos de reestruturação produtiva reproduzem a divisão técnica de trabalho sob o capitalismo e nega a ocorrência de uma elevação efetiva da qualificação dos assalariados” (Izumi, apud Jinkings, 2002, p. 207). Por fim, o conhecimento mobilizado para a atividade, onde notadamente ocorre um incremento da escolaridade, não repercute necessariamente na qualificação do trabalhador e na mobilização destes conhecimentos, mantendo-se tarefas onde se reproduzem sistematizações elaboradas pela direção do banco, baseadas em um instrumental mais complexo, da teleinformática, porém pobre de conteúdo.

“Portanto, as desigualdades e contradições constitutivas do capitalismo não são superadas com as experiências atuais de flexibilização e automatização do trabalho. (...) não se convertem em possibilidade concreta de desenvolvimento das capacidades humanas. Ao contrário, visam essencialmente eliminar obstáculos ao domínio do capital sobre o trabalho, criando novas segmentações no interior da classe trabalhadora e agravando as condições de vida e trabalho de amplos contingentes assalariados (Jinkings, 2002, p. 208 e 209).

## **Capítulo III**

### **Os trabalhadores no setor financeiro do Brasil**

#### **3.1 – O setor financeiro e os conglomerados**

Cabe discutir um aspecto significativo da estratégia dos bancos brasileiros e estrangeiros que atuam no país para aumentar a participação do mercado. Acompanhado da diversificação de seus produtos e serviços, diversificou-se a relação entre as empresas do setor. Não se trata de algo exclusivo do Brasil, mas sim do estágio global do capitalismo e da preponderância da esfera financeira na acumulação de capital. A concepção de racionalização produtiva e novas formas organizacionais, flexíveis, características do novo modelo de acumulação, fizeram e fazem parte da realidade de muitos trabalhadores do setor financeiro ao longo das últimas duas décadas. A formação de holdings e a subcontratação de empresas prestadoras serviços são uma realidade neste segmento, que aumenta a influência financeira dos bancos e coloca os trabalhadores na defensiva.

No Brasil, não há dúvidas sobre o poder que os bancos exercem em variados governos e na sociedade, baseado no “controle que exercem sobre parte substantiva dos recursos e do fluxo de capitais na economia” (Minella, 2007). A reorganização do sistema financeiro brasileiro nos anos 90 colocou o setor na era do “encurtamento do espaço-tempo” e da dinâmica dos fluxos de informações e capitais pelo globo, apoiados na teleinformática. Como aponta Harvey, novos conglomerados financeiros e mecanismos de coordenação passam a imperar dentro desta lógica, que afetam a estrutura financeira brasileira, subordinada ao processo de globalização.

Novos sistemas de coordenação foram implantados, quer por meio de uma complexa variedade de arranjos de subcontratação (que ligam pequenas firmas a operações de larga escala, com freqüência multinacionais), através da formação de novos conjuntos produtivos (...) quer por intermédio do domínio e da integração de pequenos negócios sob a égide de poderosas organizações financeiras ou de marketing” (...) “a completa reorganização do sistema financeiro global e a emergência de poderes imensamente ampliados de coordenação financeira (...) (em) um movimento dual, de um lado para a formação de conglomerados e corretores financeiros de extraordinário poder global, e, do outro, uma rápida descentralização de atividades e fluxos financeiros por meio da criação de instrumentos e mercados financeiros totalmente inéditos (Harvey, 2006, p. 152).

Se, antes, em boa medida as necessidades de produtos e serviços de uma empresa eram supridas dentro de seu próprio sistema produtivo, atualmente expandiu-se de forma bastante acentuada o processo de subcontratação, também no setor financeiro, que se utilizou de diversas estratégias para reduzir seus custos e potencializar os lucros.

Neste contexto, os bancos, além de investirem somas maiores na aquisição de novos componentes tecnológicos para gestão de seus negócios, passaram a se empenhar na elaboração de novos produtos e serviços financeiros, capazes de atender a diferentes segmentos de clientes e de reproduzir ganhos financeiros de forma diversificada. Este movimento vai além dos tradicionais serviços de captação em poupanças e CDBs e empréstimo de recursos. Torna-se usual na estratégia dos bancos os “produtos” de seguridade, como capitalização, seguros de vida e patrimônio, previdência privada, consórcios, e novos mecanismos para oferecer serviços e crédito para diversos clientes, com gestão de custos cada vez mais rigorosa.

Passam a atuar como conglomerados financeiros, articulando, adquirindo, coligando ou formando holdings para controlar instituições financeiras que detém massas significativas do mercado e de recursos financeiros. Os principais ‘produtos’ dos bancos foram terceirizados e também são oferecidos e disponibilizados para seus clientes através de diversas empresas, ainda que o cliente bancário não se dê conta deste fenômeno. É o caso dos milhares de correspondentes bancários, que são comércios em geral, lotéricas e a própria Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), que realizam trabalhos de conteúdo bancário, como abrir contas-correntes,

encaminhar documentos para empréstimos, realizar saques, depósitos, etc., ou mesmo *call centers*, que prestam atendimento e consultoria diretamente aos clientes bancários, apresentando-se apenas com o nome do Banco a quem prestam serviço e não da empresa com quem possuem vínculo de emprego. Estes exemplos serão melhor detalhados nos próximos tópicos.

Neste sentido, compreendemos a intermediação financeira como as diversas atividades, instrumentos e formas para se captar e aplicar recursos no mercado, entre credores, dispostos a 'emprestar' recursos mediante compromisso ou expectativa de valorização, e devedores, que tomam ou utilizam crédito de terceiros, por meio das várias operações existentes no mercado. Além dos serviços necessários para a realização destas atividades e atendimento aos clientes.

Minella (2006) discute a composição de grupos econômicos, especialmente os grandes bancos privados, que estendem interesses para variadas gamas de atividades. Inserindo-se em órgãos de representação do setor financeiro, na direção destas entidades, tanto no Brasil quanto no exterior. Participam do processo político e estatal, financiando campanhas eleitorais e atuando em órgãos político-ideológicos de matiz neoliberal.

O conglomerado ou grupo econômico constitui um: “conjunto de empresas que, ainda que juridicamente independentes entre si, estão interligadas, seja por relações contratuais, seja pelo capital, e cuja propriedade (de ativos específicos e, principalmente, do capital) pertence a indivíduos ou instituições, que exercem o controle efetivo sobre este conjunto de empresas” (Gonçalves, 1991, p. 494 apud Minella, 2006, p.2). Essas relações exprimem uma concentração de poder: “O grupo econômico é, então, um *locus* de acumulação de capital e um *locus* de poder” (idem). Portugal Jr. (1994), citado por Minella, define esta estratégia como “intenso processo de interpenetração patrimonial entre as grandes burguesias industriais e financeiras das principais economias capitalistas. Os grupos econômicos são o topo de uma estrutura bastante concentrada, de qualquer ponto de vista. (...) [desta forma] o grupo econômico expressa relações de força e poder, em torno das quais se movimentam indivíduos, classes, grupos sociais de um modo geral (...) e se subordina a um centro de controle estratégico único. Essa é sua característica básica e imutável.” (Minella, 2006, p.2 e 3).

Minella (2006) utiliza a análise de Granovetter (1994) para mostrar que os grupos podem ser controlados de forma direta ou indireta através de sucessivas participações acionárias ou mesmo holdings. Há neste sentido uma série de acordos e participações, onde as empresas se permeiam por estruturas cruzadas de diretorias e aquisições acionárias, formando um arranjo complexo. Este complexo arranjo dos bancos que atuam no país, como demonstra Minella, não se limita ao setor financeiro, mas também a setores produtivos que, embora os bancos não controlem, investem recursos para garantir assentos no conselho de administração. “(...) isto lhe garantia [ao Bradesco] participação em 41 companhias não-financeiras, no valor de cerca de 1,5 bilhão. (...) A legislação brasileira não permite empréstimos para companhias onde o banco detém mais de 10% do capital. Haveria assim, uma vantagem estratégica de participação abaixo deste valor pois permitiria manter a empresa como cliente do banco (Costa, 2002, p.21).

O objeto de nosso presente trabalho, no entanto, limita-se ao controle exercido pelos grandes bancos no setor financeiro, porém tais observações são necessárias para dimensionar o poder econômico e político que tais empresas adquiriram no Brasil, capazes de atuar estrategicamente em amplos setores da economia nacional, inclusive participando dos conselhos de administração de várias corporações.

Segue na próxima página um exemplo de conglomerado financeiro, com base em 30/06/2010, estabelecido pelo Banco Bradesco, em condições de atuar em todos os segmentos do setor. Como ressalta o banco em seu site de apresentação ao investidor:

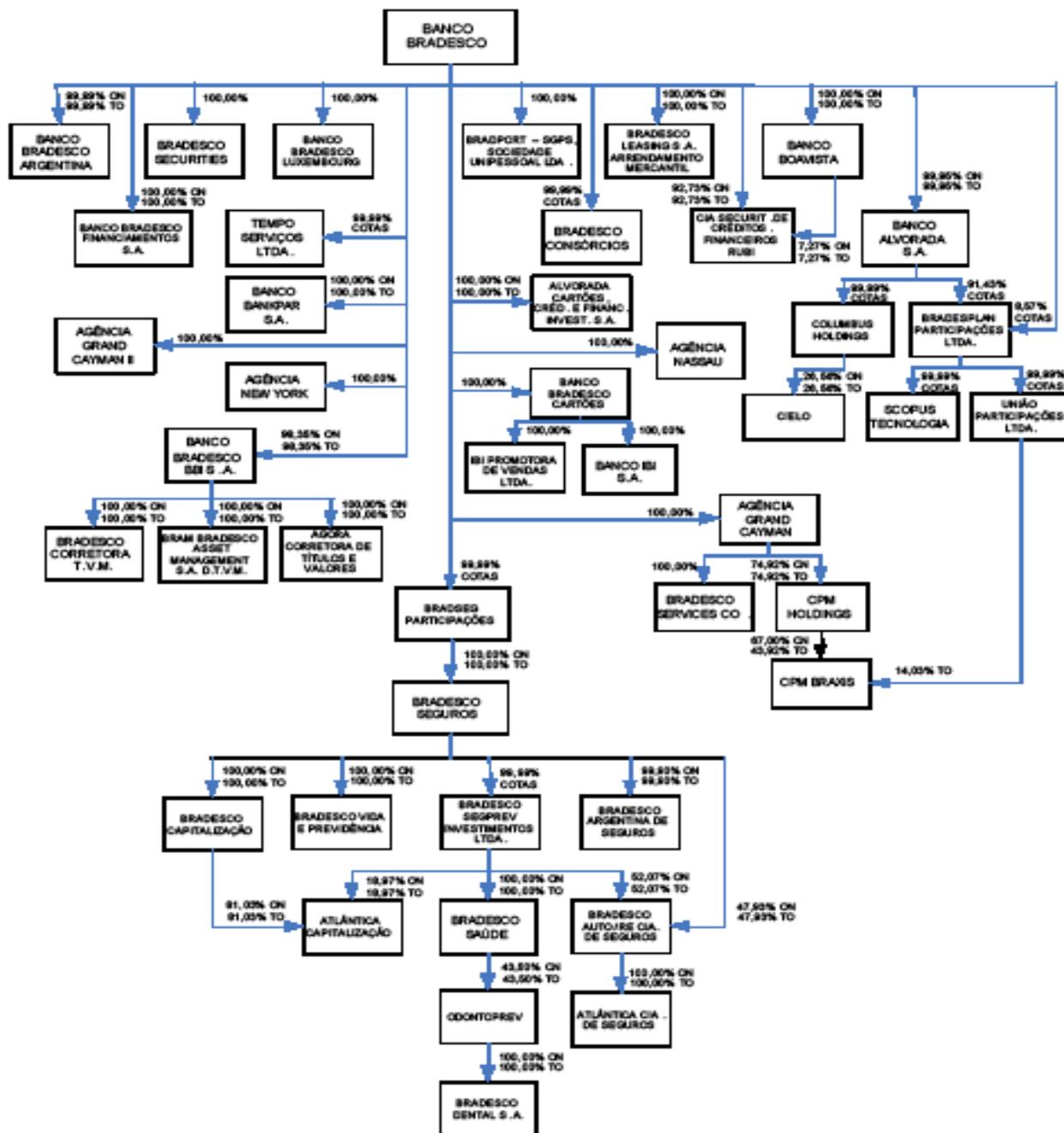
O Grupo Bradesco é constituído por um conglomerado de empresas que nos permite atuar de forma eficiente nas atividades identificadas como prioritárias. O modelo de atuação adotado pelo grupo é diversificado entre o ramo financeiro, no país e no exterior, o ramo de seguros, previdência e capitalização e, ainda, em outras atividades<sup>17</sup>.

---

<sup>17</sup> Disponível em <http://www.bradescom.com.br/site/conteudo/interna/default.aspx?secaoId=657>.

TABELA 9 – Grupo Bradesco<sup>18</sup>

Organograma Societário



<sup>18</sup> Fonte: Bradesco RI – www.bradescori.com.br , consultado em 10/06/2010.

Como se depreende do organograma do Bradesco, o conglomerado possui empresas para atuar na área de cartões, financeiras (promotora de vendas) e empresas na área de seguros. Esta realidade é verificada entre os principais bancos atuantes no país.

### **3.2 - Os trabalhadores da área de ‘Seguros’ Bancários<sup>19</sup>**

O objetivo deste tópico não é detalhar minuciosamente todas as redes de sociedades formadas por bancos e as empresas seguradoras dos grupos, nem pretende dar conta de todas as particularidades de terceirização, subcontratação ou parcerias adotadas pelas instituições financeiras, mas discutir as principais formas que as relações de emprego e experiências de trabalho assumem nesta área. São vários os meios utilizados pelos bancos para atuar no segmento, mobilizando atividades em agências bancárias, corretores, terceirizados, correspondentes, entre outros, com vistas a comercializar tais produtos. A abordagem da representação sindical abrange o Estado de São Paulo, com vistas a delimitar este estudo.

Na realidade, o ramo de seguros, previdência e capitalização correspondem a expressivos resultados para as instituições bancárias. A despeito dos bancos chamarem tais ramos como atividades “complementares”, observa-se que as metas cada vez maiores, impostas aos bancários referem-se também aos produtos de seguridade. São considerados em muitos casos “indutores estratégicos”<sup>20</sup>. Destas estratégias decorrem a organização de campanhas de vendas, premiações e incentivos aos funcionários, bem como a adoção de critérios para promoção na carreira do bancário.

Em entrevista, um bancário destaca esta realidade:

---

<sup>19</sup> Seguros Bancários aqui compreendidos pelos seguintes produtos financeiros: Previdência Privada, capitalização, seguro de vida, residência, automóvel, rural e elementares. Utilizamos esta terminologia para enunciar o tópico com vistas a não causar confusão com o termo seguridade, que, embora comum no setor bancário, é bastante utilizado para referir-se à Seguridade Social. Em alguns momentos da dissertação utilizamos a palavra seguridade, mas devidamente contextualizada com o sentido bancário.

<sup>20</sup> Termo utilizado pelo Banco do Brasil quanto aos ‘produtos’ e serviços que possuem pesos diferenciados para atingir as metas em determinados períodos. Ou seja, o cumprimento dos programas internos de resultados, os bancários-vendedores (Jinkings, 2002) precisam vender mais de um certo tipo de ‘produto’, pois este tem valor maior dentro da escala de metas. Estes ‘indutores’ são sempre alterados de acordo com o posicionamento diante da concorrência que o banco pretende obter para cada segmento.

Hoje o banco quer os funcionários que vendam mais, independente se são bons, se atendem bem. Se vendeu, cumpriu a meta, então o gerente gosta e vai promovendo (...) Tem muita espuma, venda mal feita, seguro que foi empurrado para liberar empréstimo e assim vai indo.<sup>21</sup>

Os produtos de seguridade cumprem duas funções: em primeiro lugar permitem rentabilidade aos bancos, através de empresas controladas e coligadas que gerenciam estes produtos, garantindo fatias maiores de mercado, e também são instrumentos importantes para a chamada fidelização do cliente. A aquisição de uma previdência complementar, por exemplo, gera um vínculo com o banco muito maior do que apenas o cliente ser detentor de uma conta-corrente. A previdência complementar é em sua essência um produto de longo prazo, assim como o seguro de vida. Embora existam mecanismos como a portabilidade entre planos de bancos distintos, o encerramento da conta-corrente, a transferência de salários entre instituições, etc., é inegável que quanto mais produtos de longo prazo vinculados ao cliente, maior a possibilidade dele permanecer fiel ao banco. Seja pela escolha do banco para gerenciar seus negócios financeiros, mas também pelas dificuldades de se desligar de diversos produtos e serviços antes de encerrar seu relacionamento com o banco. A probabilidade de um cliente vinculado por longo espaço de tempo consumir outros serviços do banco também é maior, desta forma, é bastante relevante o papel que tais produtos cumprem, e ajudam a esclarecer o interesse dos bancos em ampliar a oferta de novos instrumentos financeiros, cada vez mais sofisticados e flexíveis, visando atender diversos segmentos de pessoas.

O lucro do braço segurador representou 36% dos resultados do conglomerado Bradesco no ano de 2009 e 38% no último trimestre, em linha com o desempenho de 2008 (...) Apesar do forte avanço da concorrência dos outros dois grandes grupos seguradores brasileiros, o Itaú Unibanco e o Banco do Brasil, e a perda de participação no ramo de automóveis, a Bradesco Seguros, Vida e Previdência manteve o primeiro lugar no ranking do setor, com 23,73% de participação no mercado doméstico e 50% dos lucros entre as seguradoras ligadas a bancos. A Bradesco se beneficiou com o crescimento de 12% do mercado doméstico de seguros.<sup>22</sup>

A notícia acima mostra com clareza que os grandes grupos enfrentam forte concorrência no segmento, que representa resultados cada vez mais significativos no

---

<sup>21</sup> Entrevista de funcionário escriturário do Banco do Brasil, concedida em 23/04/2010.

<sup>22</sup> Valor On Line, 29/01/2010. Disponível em <http://www.valoronline.com.br/?online/financas/10/6078662/resultado-da-bradesco-seguros-cresce-27%>. Consultado em 15/03/2010.

lucro consolidado destes conglomerados. Trata-se de uma das principais estratégias de acumulação no contexto das transformações pelas quais passou o setor bancário no país.

Segundo a revista Exame<sup>23</sup>, citando a americana Bank Insurance Market Research Group (BIMRG), “no Brasil as seguradoras ligadas a bancos responderam por cerca 80% do lucro do setor em 2007”, Conclui: “a penetração dos bancos no setor de seguros de vida e previdência é de 55% no Brasil”. Para atuar no setor de seguros, no país, é necessária autorização da SUSEP (Superintendência de Seguros Privados)<sup>24</sup>, segundo a entidade, das dez maiores seguradoras atuantes no país, sete são coligadas<sup>25</sup> ou controladas<sup>26</sup> e as outras três possuem algum tipo de parceria para comercialização de seus produtos junto com as instituições bancárias.

Neste sentido, destacamos neste cenário quais são as práticas mais comuns para a venda destes produtos financeiros, e suas consequências para o trabalhador, limitando-nos ao mercado segurador relacionado aos grandes bancos, privados ou públicos. As maiores instituições bancárias múltiplas, considerando seus ativos, atuantes no Brasil são, segundo dados do Banco Central e em ordem decrescente: Banco do Brasil, Itaú-Unibanco, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Santander e HSBC, que correspondem a 67,78% de todo Sistema Financeiro Nacional (em Junho de 2010).

O Banco do Brasil comercializa em suas agências os diversos produtos de seguridade (capitalização, previdência, seguros de vida e patrimônio, etc.), através de funcionários de carreira. Possui, para mediar os negócios, uma corretora de seguros e administradora bens. Conta com três empresas coligadas e uma controlada que são

---

<sup>23</sup> Revista Exame, 20/07/2009, disponível em <http://exame.abril.com.br/negocios/empresas/noticias/setor-seguros-vira-novo-ringue-disputa-bancos-485174>, consultado em 15/03/2010.

<sup>24</sup> Apresentação disponível no site da instituição, em [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br): “SUSEP é o órgão responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguro, previdência privada aberta, capitalização e resseguro. Autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, foi criada pelo Decreto-lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, que também instituiu o Sistema Nacional de Seguros Privados, do qual fazem parte o Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP, o IRB Brasil Resseguros S.A. - IRB Brasil Re, as sociedades autorizadas a operar em seguros privados e capitalização, as entidades de previdência privada aberta e os corretores habilitados. Com a edição da Medida Provisória nº 1940-17, de 06.01.2000, o CNSP teve sua composição alterada”. O presidente da entidade é o ministro da Fazenda.

<sup>25</sup> Empresas coligadas: Empresas juridicamente independentes, mas cuja direção pertence aos mesmos sócios. Isso ocorre quando esse conjunto de sócios detém um percentual de participação suficiente para assegurar o comando da empresa (Sandroni, 2004). O BB é o maior acionista destas empresas, mas não possui a maioria absoluta do capital ordinário (com direito a voto).

<sup>26</sup> Empresas controladas: quando o banco possui a titularidade da maioria do capital com direito a voto e o poder de eleger a maioria dos administradores da sociedade.

compostas pelo capital majoritário do banco, associado a outros grupos, nacionais e estrangeiros que disponibilizam os produtos. Tais produtos ainda não são comercializados por corretores independentes, embora diversas notícias na imprensa especializadas em economia<sup>27</sup> mostrem que o banco sinaliza utilizar corretores independentes na venda de seus produtos, além da rede de agências.

As empresas seguradoras coligadas ao banco possuem funcionários em seus quadros, em regime de CLT, à parte da carreira no BB. O contato com os clientes se dá pela assessoria às agências e clientes, oferecimento dos produtos de forma ativa e nas renovações, bem como atendimento em caso de sinistros. Possuem profissionais especializados em sistema de informações que também são contratados diretamente por estas empresas. As empresas seguradoras dividem-se em vários departamentos, comum nas empresas que atuam neste segmento, jurídico, marketing, comercial, contabilidade, contadoria, etc. O Banco do Brasil possui 103.971 funcionários em todo o país<sup>28</sup>, sendo cerca de 14.000 oriundos da Nossa Caixa e 3.300 do Banco do Estado de Santa Catarina e outros 86.600 do próprio BB (eram 78.619 em 2002), além de 783 na BrasilPrev<sup>29</sup> (Previdência), 324 na Aliança do Brasil<sup>30</sup>, que também possui 569 terceirizados e 487 que estão na BrasilCap<sup>31</sup> (empresa de capitalização do BB). Não havia informações disponíveis sobre funcionários da BrasilVeículos que, estima-se através das outras coligadas, tenha entre 400 e 700 trabalhadores.

O Banco do Brasil controla, através de suporte teleinformacional, as vendas diárias dos produtos, assim como cancelamentos, renovações, etc., em suas agências. A definição das metas e objetivos estratégicos nesta área é realizada pela direção do Banco do Brasil e seu acompanhamento fica a cargo da Diretoria de Distribuição.

Os profissionais contratados pelas empresas coligadas não fazem concurso público, possuem salários e benefícios diferentes (menores) que aqueles percebidos pelos funcionários do Banco do Brasil. Porém toda remuneração mensal, assim como a dos funcionários do banco estatal é fixa, ou seja, não há comissão sobre a venda de cada produto. Existe o pagamento anual de PLR, nas bases acordadas entre as

---

<sup>27</sup> Valor On Line, 05/10/2009.

<sup>28</sup> Relatório Anual do Banco do Brasil, 2009.

<sup>29</sup> Relatório Anual da BrasilPrev, 2009.

<sup>30</sup> Demonstrações Financeiras da Aliança do Brasil, 2009.

<sup>31</sup> Informação da Agência IN – Investimentos e notícias, disponível em <http://www.investimentosenoticias.com.br> acessado em 22/03/2010.

entidades patronais e de trabalhadores. A carga horária é de 40 horas semanais. Em termos de representação sindical, no Estado de São Paulo, esta compete ao Sindicato dos Securitários, que representa os trabalhadores de empresas de Seguros, Corretoras de Seguros, Corretoras de Valores, Previdência Privada Aberta, Previdência Privada Fechada e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários. Este sindicato é filiado à Federação Nacional dos Securitários, Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito (Contec) e à UGT (União Geral dos Trabalhadores). Tal sindicato assina convenção coletiva de trabalho junto ao Sindicato de Seguros, Previdência Complementar e Capitalização do Estado de São Paulo (Sindsegs), que reúne as principais seguradoras atuantes no Estado.

Em visitas a diversas agências, foi possível observar uma prática de terceirização dentro das agências bancárias, relacionada à venda de seguros de carro, especificamente. O Banco do Brasil contratou junto a uma empresa terceirizada trabalhadoras (neste caso foram observados somente mulheres) para realizar agendamento de apólices de seguro. A atividade consistia em abordar clientes e perguntar se o mesmo possuía veículo. Em caso positivo, questionava-se sobre o fato de ter ou não seguro. A partir da informação, a trabalhadora preenchia um formulário manual com as características do carro, bem como período de vencimento do seguro, encaminhando-o para um funcionário do banco para cadastrar no sistema tais informações. Assim, quando do vencimento do seguro, tanto a agência bancária quanto os funcionários da seguradora tinham os dados sobre um cliente em potencial. Caso o cliente tivesse carro, porém não segurado, a trabalhadora terceirizada encaminhava-o para realizar um cálculo junto a um funcionário do banco, no setor de atendimento. As trabalhadoras terceirizadas utilizavam uma camiseta escrita “BB Seguro Auto” e distribuíam canetas aos clientes que aceitavam realizar o agendamento. O salário informado pela trabalhadora, em conversa informal, era de aproximadamente R\$ 700,00.

O holding composto pelo Itaú-Unibanco, que aqui chamaremos apenas de Itaú, como marca comercial remanescente, bem como o estrangeiro HSBC, se vale de duas estratégias na venda de seus produtos: utiliza-se, prioritariamente, da estrutura das agências bancárias e a ‘força de venda’ de seus funcionários, mas também vende seus produtos de seguros através de corretoras que não possuem ligação acionária

com o banco, com as quais firmam parcerias de negócios. O Banco Itaú possui cerca de 102.000 funcionários, 1048 estagiários e 1794 aprendizes. Deste total de funcionários, 1676 estão na Itaú Seguros.<sup>32</sup> O Grupo do Banco HSBC possui no Brasil 23.698 funcionários, destes 604 estão no HSBC Vida e Previdência e 271 no HSBC Seguros.<sup>33</sup>

Estas corretoras independentes que prestam serviços aos bancos costumam vender diversas modalidades de seguridade, tanto para seguradoras coligadas ou controladas quanto para seguradoras sem vínculos estruturais com os bancos. São remuneradas conforme a corretagem do seguro vendido. Neste caso, a situação dos trabalhadores é bastante ampla. Há corretoras, principalmente as maiores, que possuem funcionários contratados pela CLT, com remuneração fixa e comissão sobre a venda de produtos. Não possuem PLR. A representação sindical no Estado de São Paulo também compete ao Sindicato dos Securitários, porém o acordo é assinado junto ao Sincor-SP (Sindicato dos Corretores de Seguros, de Empresas Corretoras de Seguros, Resseguros, de Saúde, de Vida, de Capitalização, de Previdência Privada no Estado de São Paulo) e tem bases bastante piores em relação à convenção coletiva firmada com o Sindsegs, como veremos adiante. Existem corretoras menores, cujo proprietário é quem faz as atividades relacionadas à venda, atendimento e prospecção de negócios, ainda que não seja firma individual, costumam ter poucos funcionários e estrutura física pequena para receber eventuais clientes, porém o maior volume de negócios é realizado com visitas externas. As corretoras, maiores ou menores, também firmam contratos com corretores autônomos para chegar aos clientes. Tais corretores autônomos são juridicamente, em sua maioria, pessoas físicas, mas também pessoas jurídicas individuais. Não possuem remuneração fixa, apenas comissões sobre as vendas. Podem trabalhar junto com as corretoras em parceria ou diretamente intermediar com as seguradoras. Mais recentemente surgiu a concepção de cooperativas de corretores de seguros, com vistas a ganhos de escalas e redução de custos nas atividades. A profissão de corretor de seguros é regida pela lei federal 4594/1964<sup>34</sup>. O Sincor, entidade patronal, representa tanto as grandes corretoras

---

<sup>32</sup> Relatório Anual do Itaú, 2009.

<sup>33</sup> Relatório Anual do HSBC Brasil, 2009.

<sup>34</sup> Art. 1º O corretor de seguros, seja pessoa física ou jurídica, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e a promover contratos de seguros, admitidos pela legislação vigente, entre as Sociedades de Seguros e as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado.

quanto corretores autônomos pessoa física. O Sindicato dos Securitários representa, neste caso, apenas os empregados em empresas corretoras de seguros, em suas diversas modalidades.

Em sua base estadual, em São Paulo, o Sindicato dos Securitários informa que existem aproximadamente 25.000 trabalhadores. Os dados relativos ao tamanho das bases e sindicalizações citados nesta pesquisa devem ser relativizados, uma vez que não há dados plenamente confiáveis sobre estes valores e que são informações usadas para disputa e poder na representação sindical.

O Sincor-SP possui 28 diretorias regionais no Estado de São Paulo. Na capital são quatro regionais, que, segundo a entidade, agregam 7.709 corretores pessoas físicas e 4.093 pessoas jurídicas, que totalizam 11.802, destes cerca de 40% são associados ao sindicato patronal. Na leitura do histórico do Sincor-SP, observa-se que houve resistência, ou no mínimo desagrado com a entrada dos bancos na área de seguridade, antes realizada exclusivamente pelos corretores de seguros e securitários sem a presença das agências bancárias nos negócios.

Um ponto merece destaque especial nesta história: a batalha dos corretores paulistas, ao lado dos companheiros de todo o país, para evitar a ingerência dos bancos em sua atividade.

A partir de 1968, os bancos, que já recolhiam o pagamento dos seguros nas suas agências, foram autorizados a comprar participação em empresas seguradoras, uma por banco, para que pudessem vender seguros em suas agências.

O Sindicato de São Paulo [Sincor] passa então a terçar armas com os banqueiros, num duelo tão duro quanto duradouro [...].

Por motivos particulares, em março de 1981, José Francisco de Miranda Fontana licencia-se e assume seu lugar o vice-presidente Wolfgang Siebner. Relativamente pouco conhecido pela classe até então, ele surpreendeu ao investir de maneira decidida contra os conglomerados financeiros.

Argumentos e munição para isso não faltavam. Afinal, em menos de 15 anos, as instituições bancárias saíram do nada e conseguiram dominar mais de 70% do mercado segurador brasileiro. A surdez aparente dos homens do governo em relação às reivindicações dos corretores era motivo de forte irritação. "Não pedimos favores, apenas queremos que se cumpra a lei. Com o resto nós mesmos damos um jeito" - dizia Siebner, incansavelmente.

[...]

---

Art. 2º O exercício da profissão de corretor de seguros depende da prévia obtenção do título de habilitação, o qual será concedido pelo Departamento Nacional de Seguros Privados e Capitalização, nos termos desta lei. Parágrafo único: O número de corretores de seguro é ilimitado.

O corretor de seguros deve realizar curso junto à Fundação Escola Nacional de Seguros (Funenseg), mantida pelo Instituto de Resseguros do Brasil (IRB), SUSEP, Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais... (CNSeg) e Federação Nacional dos corretores de seguros privados e resseguros...Fenacor). Aprovado no curso, o corretor deve ter registro na Fenacor e na SUSEP.

Eleito para o período 1983/1986, Siebner não dá tréguas ao governo. Consegue que o Banco Central consulte o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) sobre a legalidade dos conglomerados financeiros terem corretoras. O CNSP deu parecer pela ilegalidade e as corretoras de bancos só não foram impedidas de operar porque, na última hora, o ministro da Fazenda, Ernane Galvêas, pediu vistas do processo numa reunião do Conselho.

[...] O ano [1988] é marcado por uma sucessão de batalhas, com base em uma única estratégia: aprovar o artigo 192 da Constituição, para que, uma vez definidas as regras do sistema financeiro, os bancos fossem impedidos de comercializar seguros em suas agências.

Tempo de intensa mobilização. Conclamadas por São Paulo, caravanas de corretores saíram de todo o país em direção a Brasília. "Fizemos um sem-número de visitas a vários deputados, espalhamos cartazes explicando por que bancos não podiam vender seguro" - acrescenta Milliet.

No final, o Artigo 192 ficou dependendo de leis complementares para a aprovação. Inconformado, o Sincor-SP entrou com mandado de injunção junto ao Supremo Tribunal Federal, o qual não foi julgado até hoje". (SINCOR – HISTÓRIA)<sup>35</sup>.

Procedimento a ser destacado é praticado pelo banco Bradesco na comercialização de seus produtos de seguridade. O banco também atua junto com empresas corretoras de seguro. Contudo, uma prática adotada pelo banco é a contratação de pessoas físicas ou 'empresários' individuais para atuar dentro das agências bancárias da instituição, num processo de terceirização em que trabalhadores do banco e terceiros ocupam o mesmo espaço em situações de trabalho totalmente diferentes, já que o corretor não possui as garantias e direitos do funcionário efetivo. Dependendo do porte da agência são contratadas várias pessoas que, como já mencionado, não possuem qualquer garantia ou vínculo de emprego, mas ainda assim recebem metas das superintendências do banco, divididas por agências. Abaixo, um trabalhador, que possui empresa individual, relata a experiência de "prestar serviço" ao banco:

A agência recebe uma meta de seguros para vender. Na verdade quem tem que cumprir estas vendas somos nós, que trabalhamos com seguros [que possuem empresa individual]. Na maioria dos casos trabalhamos em parceria com os funcionários da agência. Eu, por exemplo, já trabalhei somente na agência, mas também visitando clientes externos. Para isto eu conto com a ajuda do gerente da conta. Ele me indica, às vezes vou junto.

Quem fica na agência se dedica a vender para os clientes que estão dentro do banco. O funcionário indica muitas vezes quem tem perfil para comprar um produto. Então, a meta é nossa, mas contamos com a ajuda dos funcionários do banco para cumprir.<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Disponível em <http://www.sincor.org.br>, consultado em 21/06/2010.

<sup>36</sup> Entrevista de um trabalhador com firma individual aberta. Já foi funcionário do banco, depois através de indicação de um amigo do grupo Bradesco, voltou a trabalhar para o conglomerado. Entrevista concedida em 01/09/2010.

O trabalhador nesta situação recebe apenas valores de corretagem sobre a venda dos produtos de seguridade. Segundo o mesmo, já com os descontos legais. As comissões variam conforme o prêmio pago pelo cliente e também conforme o produto vendido.

O cliente que compra os produtos por meio destes trabalhadores sequer percebe que não se trata de um funcionário do banco Bradesco. Eles utilizam o mesmo espaço, em mesas e computadores iguais, apenas há uma placa sobre a mesa, com a mesma linguagem visual do banco, que diz: “Seguros e previdência”. Tanto funcionários quanto os corretores terceirizados realizam as vendas, mas o funcionário do Bradesco não recebe comissão por venda e, neste banco especificamente, o trabalho de venda de produtos de seguridade costuma ser direcionado com maior frequência aos corretores, tidos como “especialistas” nos produtos. Esta não é a mesma realidade encontrada em outros bancos, como Itaú, Santander ou BB, em que os funcionários são os maiores responsáveis pelas vendas de produtos de seguridade. Um dirigente sindical analisa a situação:

Eles [corretores] inclusive possuem senhas de acesso ao sistema do banco para registrar as vendas. Quando eu comecei no banco, em 90, ainda eram apenas funcionários que vendiam. Depois de uns quatro ou cinco anos, começou este negócio de vendedor terceirizado e depois contratos de empresas individuais, porque os corretores são forçados a abrir. Eles são como funcionários do banco, recebem metas para cumprir. Eles têm um responsável por eles dentro do banco. Você acha que se não cumprir as metas, o banco vai manter eles? <sup>37</sup>

O grupo Bradesco compreende 68.962 funcionários do Banco, 16.110 trabalhadores em empresas controladas e 476 no Banco Ibi (promotora de venda adquirida pelo grupo) <sup>38</sup>. Segundo a empresa Bradesco Seguros:

Em 2008, o desempenho do Grupo Bradesco de Seguros e Previdência, que conta com 338 dependências distribuídas por todo o Brasil, foi reflexo, em boa parte, da parceria com rede de mais de 27 mil Corretores de Seguros, presentes também nas mais de três mil Agências do Banco Bradesco. Esses Parceiros oferecem o suporte necessário e indispensável à bem-sucedida comercialização de seus produtos e contribuem para a manutenção da liderança do Grupo no mercado brasileiro de seguros, previdência complementar aberta e capitalização <sup>39</sup>.

---

<sup>37</sup> Dirigente sindical bancário da FETEC-CUT, funcionário do banco Bradesco, entrevista concedida em 30/08/2010.

<sup>38</sup> Relatório Anual do Bradesco, 2009.

<sup>39</sup> Retirado do Relatório Anual da Bradesco Seguros, 2008.

Desta forma, a dimensão da parceria com empresas corretoras, corretores empresários individuais e corretores pessoas físicas, atuantes também dentro da estrutura do banco, é reconhecida como “indispensável” para os resultados alcançados pela empresa controlada pelo Banco Bradesco. Isto significa que o Bradesco vende produtos de empresa sob seu controle, em sua agência bancária, mas terceiriza esta atividade. Ou seja, o terceirizado vende exatamente o produto do grupo Bradesco, o banco não está intermediando produtos de terceiros. Segundo dados da Federação Nacional dos Corretores de Seguros privados (Fenacor), entidade que reúne sindicatos patronais, o Brasil possui 41.251 (informação obtida em Julho de 2010) corretores pessoa física, 26.431 corretores pessoa jurídica, totalizando 67.682 corretores ativos. Portanto, cruzando as informações da Bradesco Seguros e da Fenacor, estima-se que 40% do universo de corretores ativos no país comercializem produtos de seguridade do Bradesco.

Outra experiência presente no setor de seguridade dos bancos é da Caixa Econômica Federal. A empresa, que possui 81.300 funcionários, tem 17 mil estagiários e aprendizes<sup>40</sup>, constituiu em parceria com o grupo francês CNP Assurance, o Grupo Caixa Seguros. Este grupo, que controla quatro empresas: Caixa Vida e Previdência, Caixa Capitalização, Caixa Consórcios e Caixa Seguros, possui ao todo 740 funcionários, 111 estagiários e 481 prestadores de serviços terceirizados.<sup>41</sup> Este grupo é o responsável pelos produtos de seguridade oferecido aos clientes e usuários da CEF. Seus funcionários, além de trabalharem nas sedes das empresas do grupo estão alocados em diversas Superintendências Regionais (SR) da CEF de onde participam direta e indiretamente das vendas dos produtos, prestando consultoria e visitando juntamente com funcionários empresas clientes do banco. Os funcionários de carreira da Caixa também comercializam os produtos de seguridade, recebendo comissão de vendas, não em espécie, mas através de um programa de relacionamento que permite a troca dos pontos acumulados por bens e serviços.

Outro meio utilizado pela CEF é uma parceria com a PAR Corretora de Seguros (antiga Fenae Corretora), que atua dentro das agências bancárias oferecendo seguros para clientes e funcionários do banco. Os empregados da PAR atendem os

---

<sup>40</sup> Relatório Anual da Caixa Econômica Federal, 2009.

<sup>41</sup> Extraído do Relatório Anual de Sustentabilidade da Caixa Seguros, 2008.

clientes do banco, oferecendo uma gama variada de produtos de seguridade. O próprio site da Corretora descreve seus serviços nos ambientes do banco:

Nas agências do banco, atua na comercialização de produtos de balcão para clientes Pessoa Física e Jurídica na figura do Assistente de Vendas da PAR CORRETORA, além de disponibilizar em toda a rede da CAIXA plataforma web para a oferta de produtos de seguros para empresas. Está organizada para atender a CAIXA na prestação de serviços e consultoria técnica, desenvolvendo análise, acompanhamento e regulação de sinistros da própria CAIXA.

[...]

Os empregados da CAIXA são clientes preferenciais, sendo atendidos pelos Assistentes de Vendas Exclusivos – ASVEXs, lotados nas SRs, além do Portal Web de serviços exclusivos: Portal do Pessoal da CAIXA, do Corretor Online Exclusivo e de uma cesta de produtos Exclusivos.

A Corretora possui também os ASPEJ – Assistentes de vendas para pessoas jurídicas, especializados na área de construção civil e habitação, para atender este nicho de forma diferenciada.

A PAR Corretora de Seguros conta com aproximadamente mil colaboradores, sendo que 80% estão cursando [nível superior] ou são graduados, distribuídos em 12 unidades regionais em todo o país<sup>42</sup>.

Os funcionários da PAR Corretora recebem salário fixo e comissões sobre a venda de produtos. Interessante observar que esta corretora, que disponibiliza seus assistentes de vendas nas agências bancárias, é de propriedade da FENAE (Federação Nacional das Associações de Pessoal da Caixa Econômica Federal) que reúne 27 Associações de Pessoal da Caixa (APCEF). Segundo informações da Federação, são atualmente 50.000 funcionários da ativa e aposentados representados por ela. A Fenae tem por objetivo atuar na “defesa dos direitos” e “promover o bem estar do pessoal da Caixa”. É oriunda do período em que os funcionários da CEF não eram reconhecidos como bancários, mas economiários. Desta forma, tinha como objetivo o exercício de um papel sindical. A partir de 1987, com a conquista da equiparação dos funcionários da CEF à condição de bancário e, conseqüentemente, sua representação junto ao sindicato dos bancários, estas entidades representativas (APCEFs) continuaram existindo, abrangendo novas atividades e mantendo-se como importante mecanismo de comunicação e mobilização dos funcionários. Sobre essa situação, uma bancária comenta:

“As pessoas confundem. Algumas não são associadas ao sindicato dos bancários, porque acham que basta estar na APCEF, que seria o sindicato dos

---

<sup>42</sup> Informações disponíveis no site <http://www.fenaecorretora.com.br/files/homepage.asp>, consultado em 01/09/2010.

funcionários da Caixa. Lá o desconto também é 1% e dá direito às colônias de férias, convênios, etc. Eles sempre mandam os jornais mostrando os problemas, as discussões. Então as pessoas fazem como uma opção, entre o sindicato ou a APCEF. Quem tem mais consciência e está disposto, fica sócio dos dois” 43.

A Fenae teve participação também na fundação da Sasse Companhia Nacional de Seguros Gerais, em parceria com a CEF e a FUNCEF (Fundação Nacional dos Economiários Federais – Fundo de pensão da Caixa). Esta companhia foi, posteriormente, transformada em Caixa Seguros, recompondo a estrutura societária, através da venda das participações da Funcef e Fenae e a entrada do grupo francês CNP em 2001.

Há, portanto, na Caixa Federal a existência de vendedores de produtos financeiros em suas dependências, que não são de seu quadro de pessoal. Primeiro, pelo Grupo Caixa Seguros coligado à CEF, cuja participação do banco estatal é de 48,21% e, segundo, pela corretora PAR que tem acesso ao balcão de negócios do banco. A CEF também oferece uma modalidade de capitalização exclusivamente em casas lotéricas. Este tema será debatido no tópico sobre correspondentes bancários. Os funcionários da Caixa Seguros no Estado de São Paulo são representados pelo Sindicato dos Securitários, em convenção coletiva assinada junto ao Sindsegsp, enquanto os funcionários da PAR Corretora, que possuem vínculo por CLT, são representados também pelo Sindicato dos Securitários, mas assinam acordo com o Sincor, em condições piores.

O banco Santander possui atuação similar às do Banco do Brasil, ou seja, a venda de produtos de seguridade se dá essencialmente no ambiente das agências através de funcionários do quadro da instituição. No entanto, há remuneração variável para a venda de cada produto, ou seja, o funcionário recebe uma comissão por venda. O banco possui empresas seguradoras em seu conglomerado atuante no Brasil, cujos funcionários diretamente contratados são considerados securitários. A instituição também vende seguros, especialmente de automóveis, em parceria com outras seguradoras. O banco Santander no Brasil possui 52.457 funcionários, 3.483 trabalhadores em empresas controladas e 33.593 terceirizados em todo o país<sup>44</sup>.

---

<sup>43</sup> Entrevista de uma técnica bancária com função de caixa da Caixa Econômica Federal, concedida em 18/03/2010.

<sup>44</sup> Relatório Anual do Banco Santander Brasil, 2009.

Destaca-se que os bancos também oferecem seus produtos financeiros de seguridade pelos meios eletrônicos, internet, terminais de auto-atendimento e call centers.

Destacamos na tabela 10, a seguir, as diferenças existentes nas contratações coletivas de bancários e securitários. Este último está dividido em duas contratações, uma junto ao Sindsegs/SP (referente aos trabalhadores em seguradoras privadas, empresas de capitalização, previdência privada aberta, seguro saúde e resseguro) e outra com o Sincor/SP (referente aos trabalhadores em corretoras de seguro, de resseguros, de saúde, de vida, de capitalização e de previdência privada), ambas realizadas pelo Sindicato dos Securitários e de abrangência no estado de São Paulo. A convenção coletiva dos bancários aqui destacada é nacional e assinada pela CONTRAF-CUT (Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro). Levamos em conta apenas a convenção básica assinada junto à Fenaban (Federação Nacional dos Bancos), entidade sindical patronal, sem considerar os acordos aditivos assinados por cada banco, que podem acrescentar outros benefícios e condições mais vantajosas.

**TABELA 10 – Aspectos das contratações coletivas<sup>45</sup> de bancários, securitários e trabalhadores em corretoras no Estado de São Paulo.**

<b>Categorias Vigência das CCT</b>	<b>Bancários 01/09/10 a 31/08/11</b>	<b>Securitários 01/01/2010 a 31/12/2010</b>	<b>Corretores 01/01/2010 a 31/12/2010</b>
<b>Salário base da carreira após 3 meses</b>	R\$ 1.250,00	R\$ 910,35	R\$ 560,00
<b>Aumento real (em relação ao INPC)</b>	3,21% para salários até R\$ 5.250,00 <sup>46</sup>	0,89%	0,89%
<b>Jornada de trabalho semanal</b>	30 horas	40 horas	40 horas
<b>Auxílio Refeição por dia</b>	R\$ 18,15	R\$ 16,69 com custeio do funcionário de 4%	R\$ 12,00 com custeio do funcionário de 4%. Apenas aos funcionários com rendimento mensal até 10 S.M.
<b>Auxílio alimentação</b>	R\$ 311,08 com 13º auxílio	R\$ 283,50 com 13º auxílio	Não consta

<sup>45</sup> Bancários possuem convenção coletiva nacional, securitários e corretores possuem convenção estadual no caso de São Paulo.

<sup>46</sup> Após este valor, concedido valor fixo de R\$ 393,75, incorporado ao salário garantindo no mínimo 4,29% de correção.

<b>Categorias Vigência das CCT</b>	<b>Bancários 01/09/10 a 31/08/11</b>	<b>Securitários 01/01/2010 a 31/12/2010</b>	<b>Corretores 01/01/2010 a 31/12/2010</b>
<b>Auxílio creche/babá</b>	R\$ 261,33 até 71 meses da criança	R\$ 401,84 até 6 meses e R\$ 200,92 de 7 até 83 meses da criança	R\$ 102,78 até 12 meses da criança
<b>Pagamento de PLR</b>	SIM	Sim	Não consta
<b>Valor da PLR</b>	90% do salário + R\$ 1.180,00 + 2% do lucro líquido distribuído linearmente	40% do salário + R\$ 1.680,52	Não consta
<b>Vale-transporte</b>	Empresa paga o que exceder 4% do salário	Empresa paga o que exceder 6% do salário	Empresa paga o que exceder 6% do salário
<b>Licença Maternidade</b>	Até 180 dias	Até 120 dias	120 dias
<b>Ausências permitidas<sup>47</sup></b>	5 situações	3 situações	2 situações
<b>Complementação auxílio doença / acidente</b>	100% da diferença até 24 meses	100% da diferença até 6 meses	Não consta
<b>Quadro de avisos para o sindicato e atividades sindicais<sup>48</sup></b>	Possui direito de utilizar o quadro de avisos. Distribui o jornal e se reúne nos locais de trabalho	Utilizará o quadro a critério da empresa.. Jornal entregue na portaria, se a empresa permitir.	Não consta
<b>Assistência Médica</b>	Não consta <sup>49</sup>	Sim	Não consta
<b>Assistência Médica aos demitidos</b>	De 60 a 270 dias	De 30 a 180 dias	Não consta
<b>Indenização adicional<sup>50</sup></b>	De 1 a 3 salários	De 0,5 a 1,5 salários	Não consta
<b>Extensão das vantagens aos cônjuges homoafetivos<sup>51</sup></b>	Sim	Não consta	Não consta
<b>Comissões Bipartites paritárias<sup>52</sup></b>	Possui seis	Não consta	Possui uma

<sup>47</sup> Ausências remuneradas previstas na CCT que são mais vantajosas em relação às previstas no artigo 473 da CLT. No caso dos bancários: 4 dias úteis consecutivos em caso de falecimento de familiar; 5 dias úteis para casamento; 5 dias consecutivos e, no mínimo, 3 dias úteis ao pai quando do nascimento de filho(a); 1 dia para internação hospitalar de filhos, cônjuge, pai ou mãe; 2 dias por ano para levar filho menor de 14 anos ao médico.

<sup>48</sup> Refere-se às atividades que constatamos em locais de trabalho e/ou basearam-se em cláusulas presentes na CCT.

<sup>49</sup> Embora não conste expressamente na CCT-Fenaban cláusula relativa à assistência médica, todos os principais bancos do país oferecem tal benefício.

<sup>50</sup> Paga ao empregado dispensado sem justa causa, escalonada de acordo com o tempo de vínculo empregatício, a partir de cinco anos.

<sup>51</sup> “As vantagens aplicáveis aos cônjuges dos empregados abrangem os casos em que a união decorra de relação homoafetiva estável, devidamente comprovada”.

<sup>52</sup> As comissões citadas são formadas por representantes da empresa e dos trabalhadores com intuito de discutir e convenionar sobre temas específicos. Possuem calendário ao longo do ano, não apenas em períodos de campanhas salariais. Bancários possuem comissões de igualdade de oportunidades; política sobre Aids; segurança bancária; saúde; terceirização e relações de trabalho (funcionamento das agências em horários especiais, jornadas especiais, compensação de horas extras, 7ª e 8ª hora, auxílio educacional, gratificação semestral, estratégias de geração de emprego, estabilidade de dirigentes sindicais).

Na realidade existem três convenções assinadas com a Fenaban por entidades sindicais de bancários. A que utilizamos é assinada pela CONTRAF-CUT e 115 sindicatos de bancários pelo país. Entre eles estão os maiores, como São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília, Belo Horizonte, Porto Alegre, etc. Essa convenção também contempla os sindicatos de outras centrais sindicais como da Federação dos bancários da Bahia e Sergipe (CTB) e de Bauru, Maranhão e Rio Grande do Norte (CONLUTAS, que inclusive entregam outra pauta de reivindicações). Ressalta-se que existem setores da INTERSINDICAL que compõe, de forma minoritária, direções sindicais filiadas à CUT, como em São Paulo. Outra CCT é assinada pela Contec-UGT com a Fenaban. A Contec é a confederação que faz parte da estrutura sindical oficial. Durante muitos anos os bancos se negavam a negociar com outras entidades, embora mais representativas, para priorizar o acordo com esta confederação, reconhecida oficialmente. O acordo é firmado com outros 62 sindicatos, dentre os quais Goiás, Uberlândia e Joinville. Observa-se que o sindicato dos Securitários de São Paulo também é filiado à Contec. Por fim, existe também a CCT assinada entre a FEEB SP-MS (Federação dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de São Paulo e Mato Grosso do Sul), que representa 23 sindicatos destes Estados, sendo o maior expoente o de Campinas. Entre os seus signatários está o sindicato dos bancários de Santos, filiado à INTERSINDICAL. O Sindicato de Campinas e Santos são filiados à FEEB SP-MS e à CONTRAF-CUT. No entanto, a FEEB SP-MS é filiada à Contec e à UGT e seu presidente, Davi Zaia, deputado estadual pelo PPS, oriundo do sindicato dos bancários de Campinas, ocupa a partir de 2011 o cargo de Secretário Estadual de Emprego e Relações de Trabalho no governo Geraldo Alckmin (PSDB). A FEEB não assina o mesmo acordo que a Contec, em virtude da filiação de importantes sindicatos ( como Campinas ) à CONTRAF. Trata-se de um equilíbrio de forças e espaço político entre os sindicatos envolvidos, filiados à Federação e Confederação de diferentes matizes. A federação cutista no estado de São Paulo é a FETEC (Federação dos Trabalhadores em Empresas de Crédito de São Paulo).

No entanto, as três convenções são praticamente iguais. Existem duas mesas de negociação, uma delas é realizada pelo Comando Nacional dos Bancários, sob a liderança da CONTRAF-CUT. Fazem parte do Comando Nacional a CONTRAF-CUT e as principais Federações e sindicatos do país, de variadas correntes sindicais. A

CONTRAF é dirigida majoritariamente pela corrente Articulação da CUT. Seus três presidentes desde a fundação, em 2006, são do Sindicato dos Bancários de São Paulo, o maior do país no setor que informa ter cerca de 120.000 trabalhadores na base. Na outra mesa, liderada pela Contec, participam os principais sindicatos filiados à entidade, sem, no entanto, contar com os representantes da FEEB SP-MS. Pela representatividade muito mais ampla que possui, a mesa de negociação da CONTRAF dispõe de maior poder na negociação e os principais debates são realizados neste espaço. As propostas da outra mesa de negociação são conseqüências da negociação principal comandada pela CONTRAF.

A principal diferença apontada entre as três convenções é uma cláusula presente na da Contec e da Feeb, que se refere à gratificação para dirigentes sindicais liberados ao movimento sindical. Na convenção da CONTRAF não existe esta cláusula, que gera polêmica no movimento bancário. Segue seu teor:

#### CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA GRATIFICAÇÃO DE FUNÇÃO

O valor da Gratificação de Função de que trata o § 2º, do artigo 224, da Consolidação das Leis do Trabalho, não será inferior a 55% (cinquenta e cinco por cento), sempre incidente sobre o salário do cargo efetivo acrescido do adicional por tempo de serviço, já reajustados nos termos da Cláusula Primeira, respeitados os critérios mais vantajosos e as demais disposições específicas.

##### Parágrafo Primeiro

Os bancos pagarão a gratificação prevista nesta cláusula aos empregados beneficiados pela cláusula Frequência Livre do Dirigente Sindical desta Convenção, que tenham ou venham a completar 10 (dez) anos de vínculo contratual com o mesmo empregador, ou com seu sucessor, ou, ainda, de mandato sindical. O pagamento será feito até 12 (doze) meses após o término do mandato sindical (CCT Feeb SP-MS-Fenaban, 2010/2011, p.5).

Tal cláusula é conhecida no meio sindical como “Zé Lourenço”. Amplos setores dos bancários da CUT sempre criticaram tal benefício, entendido como uma vantagem indevida ao dirigente bancário, um privilégio etc. De outro lado, os beneficiários defendem tal prática, pois entendem que os funcionários que se dedicam ao movimento sindical acabam não progredindo na carreira dentro do banco, tendo estagnado seu salário e perspectivas, algo que desmotiva novos participantes no sindicato e prejudica os dirigentes mais antigos. Atualmente há setores na CUT que defendem a idéia da “valorização do dirigente sindical” pelas mesmas razões apontadas

pelos beneficiários da cláusula referida, embora não se afirme que será utilizado o mesmo critério.

Retornando à tabela 10, notamos que ao analisar as três categorias, notamos grandes diferenças em termos de cláusulas econômicas e sociais. Destaca-se que a vigência da convenção coletiva dos bancários inicia-se apenas em Setembro, contra as outras duas iniciadas em janeiro. Todavia, entendemos que no conjunto deste trabalho seria mais viável e produtivo comparar as convenções firmadas no mesmo ano, a despeito de haver diferença de vigência devido a datas-base diferentes, mesmo porque ao adotar outro método, como por exemplo, comparar a CCT de 2009/2010 dos bancários, persistiria a mesma diferença em relação a outras categorias consideradas neste trabalho. Sendo assim, entendemos que analisando os mesmos aspectos das várias convenções, conseguiremos captar a essência de cada uma delas e, principalmente, a diferença entre os seus itens.

Em termos de reajuste salarial observa-se que o índice de 7,5% conquistado pelos bancários reflete-se apenas nos salários até R\$ 5.250,00 que atinge a totalidade dos cargos não-comissionados, excluindo principalmente alguns setores da gerência média, vinculados ao atendimento de alta renda e pessoa jurídica, administradores e cargos de confiança mais elevados em diretorias. Desta forma, a maioria da categoria obteve aumento real de 3,21% no período, considerando a inflação medida pelo INPC de 4,29%. A partir de salários superiores a R\$ 9.178,32 (valores de 09/2010), o valor da parcela fixa de R\$ 393,75 torna-se insuficiente para corrigir o INPC (4,29%), nestes casos assegurou-se que a correção seria pelo menos equivalente ao índice de inflação, evitando prejuízos salariais. Portanto, a correção representou ganho real a todos os enquadrados até R\$ 9.178,32. Entre R\$ 5.250,00 e R\$ 9.178,32, portanto, a parcela de R\$ 393,75 representou índices de aumento real entre 3,20% e 0%.

Com relação aos reajustes acordados entre o Sindicato dos Securitários para as duas categorias que representa, securitários e corretores, nota-se que chega-se ao mesmo índice de 5%. A inflação no período foi de 4,113%, portanto fechando com aumento real de 0,89% para este grupo de trabalhadores. Sob esta ótica as convenções foram boas para as três categorias, na medida em que repuseram o poder aquisitivo e asseguraram aumentos reais, o que seguem uma tendência da economia brasileira nos últimos anos. Estudo do Dieese sobre os acordos do primeiro semestre

de 2010, bem como estudos referentes a anos anteriores, mostra que a maior parte das categorias tem conseguido repor a inflação e obter aumento real:

Aproximadamente 97% das 290 negociações salariais registradas no primeiro semestre de 2010, pelo Sistema de Acompanhamento de Salários mantido pelo DIEESE – Departamento INTERSINDICAL de Estatística e Estudos Socioeconômicos, conquistaram reajustes salariais iguais ou acima da inflação medida pelo INPC-IBGE1, acumulada desde o último reajuste. Trata-se de um desempenho melhor que o obtido pelas mesmas 290 unidades de negociação nos anos de 2008 e 2009, quando o percentual de negociações com reajustes iguais ou superiores ao índice foi, respectivamente, 87% e 93%.”

[...]

Contudo, a proporção dos aumentos reais em percentuais próximos do índice inflacionário continua elevada. Aproximadamente 63% dos reajustes em 2010 resultaram em ganhos reais de até 2% acima da inflação. É pouca a diferença em relação aos dois anos anteriores: 65% dos reajustes de 2008 e 64% dos reajustes de 2009 obtiveram aumentos reais equivalentes. Ainda assim, nota-se que em 2010 houve um sensível crescimento no número de negociações com aumentos reais acima desse patamar, pois cerca de 25% dos reajustes analisados resultaram em aumentos reais superiores a 2%. (Dieese, 2010b)

Com relação à convenção em sua totalidade, notamos uma diferença significativa entre a contratação realizada pelos bancários das demais. Por esta razão usaremos a CCT nacional dos bancários, assinada pela CONTRAF com a Fenaban, como referência do melhor acordo do setor financeiro brasileiro. Notar-se-á mais a frente, que as outras duas convenções assinadas pelos sindicatos de bancários no ramo (Financiários e trabalhadores em cooperativas), capitaneados principalmente pela CONTRAF-CUT, são as 2ª e 3ª melhores de todas as analisadas neste trabalho. Isto mostra que o poder de negociação dos bancários é bastante superior aos demais, conseguindo fechar acordos melhores, mobilizar greves maiores e organizadas, como mostraram as paralisações do ano de 2010 e historicamente também se verificou.

No ano de 2010, foram 59 cláusulas acordadas. Houve importante valorização no piso salarial dos bancários, sendo ampliado de R\$ 1074,46 para R\$ 1250,00 (valores de 09/2010), aumento de 16,33%. A jornada de 30 horas semanais aumenta ainda mais a vantagem comparativa entre salário/hora com as outras duas categorias, securitários e corretores. Tanto o vale refeição, quanto o alimentação, que também é concedido no 13º, não possuem qualquer tipo de custeio por parte dos funcionários. O auxílio creche-babá, embora reduzido o prazo, de 83 meses para 71, teve incremento proporcional em seu valor, mantendo no final do período o mesmo

valor global de R\$ 18.554,43 (valores de 09/2010, considerando o atual acordo, através da multiplicação do valor mensal pelo prazo total do benefício) em qualquer dos casos.

A distribuição de PLR permanece como um dos principais pontos de negociação, acentuando a chamada dependência da remuneração variável nos bancos. No entanto, há um consenso na categoria e entre o movimento sindical de que é importante negociar a participação dos trabalhadores nos altos lucros do setor. Desta forma, o atual modelo prevê a regra básica, baseada no percentual do salário acrescido de um valor fixo pré-estabelecido. A soma de todos os valores distribuídos nesta regra não pode ultrapassar 13% do lucro líquido do banco (se isto ocorrer reduzir-se-á proporcionalmente a participação individual) e nem pode ficar abaixo de 5% (neste caso, será majorada a participação de cada funcionário até atingir 2,2 salários). Além da regra básica, existe a parcela adicional que é 2% do lucro líquido do banco distribuído de forma linear. Das poucas categorias do setor financeiro que possuem negociação de PLR, esta é a mais significativa.

Em todos os outros itens da tabela há evidente vantagem para a contratação dos bancários, como, por exemplo, na licença maternidade ampliada, nas ausências remuneradas, na complementação dos auxílios doença e acidente, na indenização adicional para demitidos, na extensão das vantagens aos cônjuges do mesmo sexo. Chama a atenção não haver nenhuma cláusula no presente acordo que obrigue os bancos a fornecer assistência médica aos seus funcionários. Embora esta pesquisa tenha verificado que todos os grandes bancos possuem convênio ou caixa de assistência com a qual subsidiam o atendimento à saúde de seus funcionários e mesmo em diversas instituições menores, nacionais e estrangeiras, foi constatada tal prática. Portanto, embora haja assistência médica aos bancários, isto não consta expressamente na contratação.

Nota-se uma importante valorização da negociação permanente na CCT dos bancários, na medida em que existem seis comissões paritárias para tratar de diversos assuntos, desde saúde e segurança até temas mais específicos das relações de trabalho, como jornada, gratificação etc. Ultimamente tais comissões e mesas de negociação permanente tem sido alvo de críticas de dirigentes sindicais, especialmente de bancos públicos, já que terminam as convenções sem concluir algo a ser contratado ou benefícios para os trabalhadores.

Na convenção dos securitários foram 52 cláusulas, contra 31 cláusulas na CCT dos corretores, lembrando que ambas são assinadas pelo mesmo sindicato. Os pisos das duas categorias são bem diferentes, enquanto os securitários possuem R\$ 910,35 e os corretores tem apenas R\$ 560,00 na base salarial (valores de 01/2010), ambos para jornada de 40 horas. Isto significa que um bancário no piso salarial recebe quase o triplo de um corretor abrangido por este acordo, considerando salário/horas nas verbas fixas.

Os securitários possuem auxílio-refeição e alimentação mensais, este último contemplando o 13º. O auxílio para creche se estende por 83 meses. É garantido o pagamento de Participação nos Lucros e Resultados, através de um valor fixo de R\$ 1.680,52 somados à 40% do salário. Possui teto de 10% do lucro líquido da empresa. Apesar de ser menor que o acordo assinado pelos bancários, esta cláusula representa a 3ª melhor acordada em todo o setor financeiro aqui analisado. Não houve ampliação convencionada sobre a licença maternidade, o prazo para complementação dos auxílios doença e acidentes é restrito, de apenas seis meses. Possui assistência médica garantida e melhora as situações previstas na CLT para ausência remunerada.

A Convenção dos corretores prevê, além do reajuste salarial, um Adicional por Tempo de Serviço (ATS) a cada três anos de trabalho, sendo o valor de R\$ 51,65. O valor não é significativo, no entanto, é maior que o aumento por antiguidade concedido pelo Banco do Brasil aos seus funcionários, sendo 3% calculado sobre a Verba Padrão, atualmente em R\$ 1280,00 (em 09/2010) em início de carreira. A cláusula de ATS embora conste na convenção nacional dos bancários, no valor de R\$ 17,83 por ano, praticamente não existe, em virtude de abranger apenas bancários admitidos até 22/11/2000 e que não tenham trocado tal direito por indenização pecuniária. A cláusula sétima da CCT dos bancários prevê indenização de R\$ 1.100,00 para trabalhadores que eventualmente possuem direito ao ATS e queiram “vendê-lo”. Foi realizado Plebiscito Nacional em 6, 7 e 8/12/2000 onde os trabalhadores aprovaram a inclusão desta cláusula e a interrupção do pagamento nos acordos posteriores. O valor ficou restrito aos admitidos até 22/11/2000 e que não tenham negociado tal direito com os bancos neste período, algo que é bastante minoritário na categoria.

Observando as demais cláusulas da convenção dos corretores nota-se que não há auxílio alimentação, negociação de PLR, complementação para afastamentos

por doença ou acidente em que o trabalhador esteja recebendo pelo INSS e não consta cláusulas com garantias de assistência médica na ativa ou aos demitidos. O valor do auxílio creche é expressivamente inferior às duas categorias aqui comparadas.

Em relação à liberdade sindical, pode-se dizer que a dos bancários é expressiva, tanto para o sindicato entrar nas agências e departamentos quanto para se reunir com funcionários, distribuir informativos da categoria, afixar em quadros e murais e ser recebido por representante dos bancos em seus diversos níveis. Quando comparado ao dos securitários nota-se importante restrição, quando fica convencionado o uso do quadro de avisos para o sindicato a critério da empresa, bem como a distribuição de jornais e informativos poderão ser realizados apenas na portaria, desde que a empresa permita. Caso não permita, a única forma do sindicato abordar os trabalhadores é na rua, onde não pode haver arbítrio da empresa sobre a entrega de materiais quaisquer que sejam a seus funcionários. Torna-se preocupante acordar esta modalidade de cláusula, na medida em que boa parte do trabalho sindical deveria se dar no local de trabalho, verificando as condições laborais, entre outros aspectos, especialmente quando não há dirigente sindical trabalhando na empresa e quando a CCT não possibilita a eleição de representantes sindicais de base (delegados sindicais). A convenção dos corretores não faz qualquer menção às atividades sindicais. É possível inferir dificuldades de atuação neste segmento, onde boa parte trabalha com visitas, ou mesmo por conta própria, além dos empresários individuais, estes dois últimos não representados pelo sindicato dos trabalhadores.

### **3.3 - Trabalhadores em financeiras, promotores de vendas e correspondentes bancários.**

É forçoso que se faça uma prévia discussão sobre o crédito no país, a fim de situar a atuação dos grupos econômicos neste setor.

O aumento do crédito nos últimos anos ocorreu principalmente pelo avanço nos valores emprestados ao setor privado. Prates (2010) considera que a estabilidade cambial, num país como o Brasil, frequentemente vulnerável externamente, foi de suma importância para a ampliação das operações de crédito no país. Segundo a autora a trajetória inicia-se em 2003 e ininterruptamente atinge seu pico histórico em outubro de

2009, de 45,9% do PIB. A criação do empréstimo consignado pelo governo Lula colaborou na expansão da carteira de crédito dos bancos brasileiros, inclusive bancos intermediários e pequenos que tiveram acesso a estas linhas consignadas, especialmente para aposentados e pensionistas do INSS.

Minella (2006) aponta algumas características do crédito bancário no país, que é de baixo volume e predomínio de prazos curtos. Segundo o autor, a literatura mostra que alguns entraves relacionados ao baixo volume são a taxa de juros alta, os *spreads* bancários e as garantias exigidas. Prates (2010) reforça este argumento de que os *spreads*, mesmo ao longo do ciclo ascendente do crédito no país, entre 2003 e 2009, permaneceram elevados entre 25% e 30%.

O Banco do Brasil lidera no país em termos de carteira de crédito com 20,1% do mercado, considerando o fechamento do primeiro semestre de 2010. Deste universo cerca de 40% refere-se a crédito para empresas, mas mostra um avanço significativo do crédito pessoal de curto prazo. O BB ressalta na divulgação de seu balanço do citado período:

Já a carteira de crédito (Resolução CMN 2.682) encerrou o primeiro semestre de 2010 com saldo de R\$ 326,5 bilhões, expansão de 29,3% em 12 meses e de 6,9% no trimestre, enquanto a carteira doméstica registrou crescimento de 28,2% em um ano e 6,6% sobre o primeiro trimestre de 2010. A expansão da carteira de crédito decorreu do crescimento robusto das concessões de crédito à pessoa física, especialmente crédito consignado e financiamento à veículos, e na pessoa jurídica com destaque para operações de investimentos e capital de giro. Com esse desempenho, o BB mantém sua liderança no SFN, com 20,1% de participação no mercado<sup>53</sup>.

**TABELA 11 - Participação das instituições do segmento bancário nas operações de crédito deste segmento (em percentual)**

Instituição do segmento bancário	2002	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Bancos Públicos</b>	4,78	4,53	3,60	5,85	3,20	3,05
<b>Banco do Brasil</b>	16,17	24,42	20,34	21,96	24,83	23,26
<b>Caixa</b>	7,61	9,88	8,09	9,13	12,66	14,07
<b>Bancos Privados Nacionais</b>	39,73	27,49	42,73	37,84	37,68	39,41
<b>Bancos com controle estrangeiro</b>	29,94	30,93	22,83	22,61	19,06	17,77
<b>Cooperativas de Crédito</b>	1,77	2,75	2,41	2,61	2,57	2,44
<b>Total (em bilhões R\$)</b>	N.D	417,28	627,72	801,81	912,64	1.169,96

Fonte: Banco Central do Brasil

<sup>53</sup> Disponível em [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br), consultado em 26/08/2010.

Portanto, o nicho formado pelo crédito pessoal, financiamento para aquisição de bens por pessoa física e o crédito consignado tornou-se importante fonte de rentabilidade para os conglomerados financeiros. Segundo Prates (2010) “Somente o crédito pessoal contribuiu, em média, com quase metade do crescimento dos empréstimos nesta fase [ascendente]” (p. 141). Durante este período de 2003 a 2009, a autora analisa que a origem dos recursos foi liderada principalmente pelo segmento de recursos livres de fontes internas. Sendo o setor privado que absorveu esta oferta de crédito (ao contrário do ciclo do Plano Real, onde o setor público emprestava mais) e especialmente as famílias tomaram estes recursos. A autora volta a destacar que no período de maior risco de contágio pela crise internacional, coube aos bancos públicos, como BNDES, BB e CEF sustentar a demanda de crédito compensando a retração do setor bancário privado, tendo importante atuação anticíclica. Analisando a tabela 11 nota-se que a Caixa praticamente dobrou sua participação percentual nas operações de crédito, saindo de 7,61% em Dezembro de 2002 e atingindo 14,07% em 2010. O crescimento do BB também é substancial, acima de 40% de avanço.

Seguindo para a análise dos trabalhadores deste setor, cabe destacar que os principais bancos do país, objeto deste estudo, trabalham no segmento de varejo através de inúmeras estratégias. Oferecem crédito e produtos financeiros em suas agências, pelos seus funcionários ou mesmo empresas terceirizadas, especialmente na área de crédito consignado; atuam através de financeiras que fazem parte de seu conglomerado; firmam parcerias com grandes redes de varejo para financiar bens de consumo; se utilizam de correspondentes bancários. Estes últimos, os correspondentes, podem trabalhar de duas formas distintas na condição de prestador de serviços. Existem correspondentes bancários que trabalham exclusivamente com crédito e micros seguros e os demais correspondentes, mais comuns, são os que prestam serviço de recebimento de contas, saques, pagamento de benefícios, abertura de contas, acolhimento de documentação para empréstimo, entre outras atividades de caráter mais operacional, utilizados pelos bancos para reduzir a utilização da estrutura das agências bancárias e, conseqüentemente, reduzir custos.

Os seis principais bancos atuantes no Brasil oferecem crédito e serviços financeiros em suas agências, principalmente pelos seus funcionários, o que não

poderia ser diferente. No entanto, tornou-se comum a presença de empresas terceirizadas para atuar na área de crédito dos bancos. Principalmente na concessão de crédito consignado, inclusive em bancos federais, no BB e Caixa Econômica Federal. Neste último, existe também a figura do correspondente imobiliário, que atua como intermediários na venda de imóveis e também como correspondente. O papel dele é explicar o financiamento, acolher a documentação do cliente, montar o dossiê e encaminhá-lo para a Caixa. O cliente só vai até a agência para assinar o contrato quando tudo estiver pronto. Antes disto, ele sequer entra em contato com os funcionários da Caixa, as únicas relações até a assinatura são com o correspondente. Naturalmente, o correspondente imobiliário possui acesso e contatos nas agências da CEF.

Uma funcionária do banco relata como funcionam os terceirizados para empréstimos consignados, a quem chamam de correspondentes:

Eles visitam as empresas, aquelas que já possuem convênio com a Caixa e oferecem os empréstimos consignados aos empregados. Mas tem algumas empresas que somente eles possuem acesso a fazer o empréstimo. Por exemplo, o Hospital [nome mantido em sigilo a pedido]: se o empregado vier fazer empréstimo aqui na agência, nós não podemos atender, tem que falar para ele procurar o correspondente. (...) A gerente fala para a gente não fazer este empréstimo consignado aqui, tem que orientar a procurar o correspondente, mesmo se o empregado insistir em fazer aqui. (...) Todo mundo sabe que se ele fizer lá, a papelada do empréstimo vem toda para nós depois, do mesmo jeito. Mas aí, o correspondente ganha a comissão dele. (...) Tem muito ex-funcionário que abriu estes correspondentes [empresas terceirizadas] ou foi trabalhar para eles. (...) Outro dia vi um homem explicando para o funcionário [da Caixa] algo sobre o sistema. Achei estranho, né? Depois perguntei e ele [o funcionário] explicou que era um correspondente que tinha sido gerente na Caixa antes". (...) Tem correspondente que anda pelas agências como se fosse funcionário do banco<sup>54</sup>.

Estas empresas terceirizadas, chamados também de correspondentes para crédito, atuam dentro do espaço das agências, mas também visitam empresas que já são clientes ou clientes em potencial. O trabalho principal dos promotores de venda (ou promotor de crédito), como são chamados os trabalhadores das terceirizadas é oferecer pessoalmente ou por telefone o empréstimo, agendar e realizar visitas, sozinhos ou com o gerente do banco, criar ações de divulgação, como cafés da manhã para clientes do banco e aposentados, palestras para explicar as vantagens dos produtos, entre

---

<sup>54</sup> Entrevista concedida por técnica bancária com função de caixa da Caixa Econômica Federal, com experiência na área de habitação e empréstimos, em 18/03/2010.

outras. Além dos promotores, é usual possuir o supervisor de vendas ou crédito. No caso do Banco Santander, este supervisor está hierarquicamente acima dos promotores, coordenando algumas equipes de promotores, que podem estar em uma única agência bancária ou em várias. Os supervisores estão submetidos ao gerente de regional, este é funcionário do banco que cuida da área de crédito consignado. Por fim existe o superintendente de rede, também funcionário do quadro do banco, que é quem controla os gerentes regionais.

As empresas terceirizadas são remuneradas sobre o valor e prazo dos contratos, sendo maiores as remunerações sobre contratos mais longos. O promotor recebe uma parte fixa e a maior parte é variável. O mesmo ocorre para o supervisor, remunerado de acordo com a 'produção' dos promotores de crédito nas agências. Abaixo a entrevista de um supervisor de crédito, prestador de serviços do Banco Santander:

Minha renda é cerca de 60% a 70% de comissão, uma parte é fixa. O meu salário não é um percentual sobre o valor de contratos que os promotores fizerem, nem o deles é assim. Eu ganho se eu atingir valores estipulados pelo banco em acordo com a empresa. (...) Eles dizem, se contratar R\$ 10.000 eu vou ganhar X reais, é um exemplo. Se eu fizer R\$ 15.000 pode ser a mesma coisa que fazer R\$ 10.000. Agora se chegar a R\$ 16.000 muda a faixa e eu ganho X+Y. Entendeu? (...) O banco cede um espaço para os promotores trabalharem, eles ficam lá dentro da agência o dia inteiro. Eles tem acesso ao sistema do banco só para cadastrar este produto [empréstimo]. É como o vigia do banco, trabalha lá dentro, compartilha algumas coisas, outras não<sup>55</sup>.

Aos clientes, visualmente, não há diferenças entre um funcionário do banco e outro terceirizado. Assim como no banco Bradesco, os terceirizados no Santander utilizam-se dos mesmos espaços e atendem aos clientes. Nos dois bancos a área de crédito consignado é dividida entre consignado para aposentados (INSS), para servidores públicos (em algumas prefeituras) ou para empresas privadas. Várias empresas terceirizadas podem atender dentro de uma mesma agência bancária. Em alguns casos numa mesma cidade o empréstimo consignado, que é um produto do banco, é comercializado em suas agências bancárias por diversas empresas terceirizadas, que visitam clientes e oferecem novos convênios com empresas privadas em nome do banco.

---

<sup>55</sup> Entrevista concedida por trabalhador terceirizado, no dia 29/07/2010.

Em algumas agências do Banco Bradesco foi possível observar uma divisão que não possui uma lógica quanto ao conteúdo do trabalho. Enquanto funcionários do Bradesco realizavam empréstimos consignados aos empregados de empresas privadas e servidores públicos, os terceirizados contratavam empréstimos consignados para aposentados. Possivelmente, a terceirização ainda estava em processo de implantação nesta área do banco, mas mostra um dos aspectos deste processo nas agências. Sobre isto, um dirigente sindical relata:

Na greve isto dificulta bem. Principalmente nestes bancos como o Bradesco que tem muito terceirizado. Nós estamos no piquete e então chega alguém de roupa social e gravata. Você pensa que é bancário? É nada. É o corretor de seguros. Depois chega o promotor de vendas. Depois é o estagiário e a telefonista. Daí você vê claramente que metade que trabalha na agência não é bancário, quer dizer, faz trabalho de bancário, mas é tudo terceirizado. Eles falam: 'mas eu tenho que entrar, senão eu não vendo e fico sem salário e o outro fala que vai ter o dia descontado, porque a empresa dele não está em greve'<sup>56</sup>.

O Banco do Brasil também possui, em menor grau, funcionários terceirizados realizando atividades como oferecimento de crédito, especialmente consignado do INSS, e abertura de contas em suas agências bancárias. O mais comum é encontrá-los nas Salas de Auto Atendimento (SAA) ou no atendimento de pessoa física. Em ambas as situações cumprem a função de realizar estes atendimentos específicos. Nas SAA, trabalham com um terminal do banco e também orientam clientes para a contratação de empréstimos diretamente nos terminais de autoatendimento, onde não depende de deferimento da operação pelos gerentes do banco. Em entrevista, uma trabalhadora que atuou na condição de terceirizada em duas ocasiões, relata o conteúdo de suas atribuições.

Trabalhei por 4 meses como temporária com registro em carteira contratada pela [empresa] T, e uns 4 meses sem nenhum vínculo empregatício, pela [empresa] D<sup>57</sup>, ganhava comissão por abertura de conta, e não tinha nenhum piso salarial, só pelas contas abertas (R\$3,00/massificado e R\$6,00/abertas na agência). (...)Trabalhar no BB foi meu primeiro emprego. (...) O cargo descrito na carteira de trabalho era de escriturária [na primeira ocasião em que foi contratada], fazia triagem da fila, auxiliava os clientes no TAA [Terminais de

---

<sup>56</sup> Relato de um dirigente sindical bancário da FETEC-CUT/SP, funcionário do Banco Santander, em 16/06/2010.

<sup>57</sup> Neste caso, a trabalhadora destaca que não tinha qualquer vínculo trabalhista com a empresa D, porém a empresa tinha um contrato com o banco, que pagava-lhe conforme o número de contas abertas e, após isto, a empresa D pagava esta trabalhadora uma comissão. Quem fez o contato com a trabalhadora foi o gerente do Banco do Brasil, explicando-lhe que a empresa D procurava pessoas para prestar serviços dentro da agência bancária.

Auto Atendimento], arquivava os documentos, auxiliava os funcionários, ligava para clientes oferecendo produtos e serviços, etc.

Depois dos 4 meses [como temporária], trabalhei abrindo contas, ficava na agência e também ia até a empresa E [correntista do banco] para abrir contas, entregar cartões com algum funcionário da agência de carro, no mínimo uma vez por semana. (...)

Como escriturária, o valor era fixo, e também tinha vale alimentação. Depois, trabalhando sem vínculo, pagamento só pelas contas abertas, tinha que enviar uma planilha das contas com os dados dos clientes diariamente para a empresa [terceirizada]<sup>58</sup>.

Outra forma de terceirização dos negócios dos bancos observada são as financeiras controladas por bancos e os pequenos correspondentes bancários voltados para crédito. Tais estabelecimentos localizam-se nas áreas centrais das cidades, onde há o maior número de pessoas e comércios. Oferecem principalmente crédito pessoal, consignado<sup>59</sup>, crédito para financiamento de veículos, pequenos seguros e capitalizações, consórcios e cartões de crédito, normalmente vinculados ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Os correspondentes de crédito trabalham para diversos bancos, desde os principais (Bradesco, Itaú, HSBC, Santander) até bancos e financeiras menores, como o banco BMG, Banco Matone, BV Financeira<sup>60</sup>. Os pequenos bancos, como os citados, além de outros como o Banco Cruzeiro do Sul, Banco Panamericano, Banco Bonsucesso, Banco Cacique, etc., oferecem crédito e serviços financeiros, em ambientes que denominam “lojas de crédito”, desta forma, evitam contratar bancários ou financiários, priorizando trabalhadores também chamados de “promotores de vendas”.

Um dirigente sindical alerta sobre a questão:

---

<sup>58</sup> Entrevista com trabalhadora terceirizada no Banco do Brasil, concedida em 08/09/2010. Trabalhou primeiramente como temporária contratada pela empresa T e depois trabalhou por produção para a empresa D que presta serviços ao banco.

<sup>59</sup> Linha de crédito cujas prestações do devedor são consignadas em folha de pagamento. A parcela devida já vem deduzida do salário do tomador. Para ter acesso a esta linha, é necessário que a empresa ou o órgão pagador do cliente tomador do crédito possua convênio com o banco. Os beneficiários do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) tornaram-se o alvo preferencial destes bancos, tendo em vista que todos os aposentados e pensionistas do instituto possuem acesso a esta linha, mediante convênio nacional. Para os bancos trata-se de crédito mais seguro, pois a inadimplência é menor, haja vista o desconto na fonte de pagamento. No caso de convênios firmados com órgãos públicos ela torna-se praticamente nula, no caso de convênios com empresas privadas, há o risco da demissão do funcionário-cliente, tornando o risco da operação mais elevado, já que os débitos ao invés de ocorrerem em folha de pagamento passam a acontecer na conta-corrente do demitido. Os juros costumam ser menores em relação aos empréstimos pessoais comuns.

<sup>60</sup> Coligada do Banco do Brasil, que possui 49,99% do capital votante e 50% do capital total.

Fui ao banco Cacique para conhecer e não tem ali nenhum bancário ou financeiro. São todos contratados como promotores de vendas, comerciários... (...) É um absurdo<sup>61</sup>.

Há de se destacar uma prática comum entre os correspondentes bancários para crédito e os pequenos bancos, especialmente antes da crise financeira mundial de 2008: a atuação maciça de indivíduos conhecidos como “pastinhas”. Estas pessoas ainda atuam, porém em menor quantidade, percorrendo as ruas centrais das cidades, agências da previdência social e, em alguns casos, até de porta em porta à procura de clientes para o crédito consignado, preferencialmente beneficiários do INSS e servidores públicos, cujos vínculos de emprego e recebimento de proventos são mais estáveis em relação à iniciativa privada. Os “pastinhas” não possuem qualquer vínculo trabalhista ou contratual com tais bancos ou correspondentes, porém recebem comissões sobre os valores contratados pelos clientes. São inúmeros os relatos na imprensa e mesmo através de órgãos oficiais da estrutura do Estado sobre fraudes e o encarecimento do crédito consignado em virtude da atuação destes profissionais<sup>62</sup>. Os bancos pequenos e as financeiras usam este subterfúgio como forma de ganhar capilaridade, já que possuem menores condições estruturais na competição contra os grandes bancos. Chegaram a 50.000 pessoas atuando desta forma até 2009<sup>63</sup>; hoje o número reduziu devido a maior inserção dos grandes bancos no segmento. O Banco do Brasil, por exemplo, possui um terço deste mercado de crédito consignado no Brasil, graças a uma política mais agressiva na oferta deste produto, mas também pela exclusividade que conseguiu em convênios com Estados e municípios<sup>64</sup>. Ressalta-se que tal exclusividade transformou-se em disputa judicial entre o BB e outros bancos, principalmente os menores e também o Santander<sup>65</sup>.

---

<sup>61</sup> Relato de um dirigente sindical bancário da FETEC-CUT/SP, funcionário do banco Santander, em 16/06/2010.

<sup>62</sup> Exemplo da atuação dos “pastinhas” podem ser encontrados em matérias do Ministério Público Federal, em [http://noticias.pgr.mpf.gov.br/noticias/noticias-do-site/copy\\_of\\_consumidor-e-ordem-economica/mpf-quer-que-instituicoes-financeiras-de-cartao-de-credito-padronizem-informacoes](http://noticias.pgr.mpf.gov.br/noticias/noticias-do-site/copy_of_consumidor-e-ordem-economica/mpf-quer-que-instituicoes-financeiras-de-cartao-de-credito-padronizem-informacoes), acessado em 15/03/2010; na Folha de São Paulo, cujo título da notícia é revelador: “Bancos vendem crédito até de porta em porta” em <http://www1.folha.uol.com.br/fsp/dinheiro/fi2505200911.htm>, acessado em 15/03/2010; na Rede Brasil Atual, [www.redebrasilatual.com.br](http://www.redebrasilatual.com.br), acessado em 15/03/2010; Revista Exame, pelo site <http://portalexame.abril.com.br/revista/exame/edicoes/0880/financas/m0115559.html>, acessado em 15/03/2010;

<sup>63</sup> Folha de São Paulo, 25/05/2009, disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/fsp/dinheiro/fi2505200911.htm>, consultado em 15/03/2010.

<sup>64</sup> Valor On Line, 12/01/2010.

<sup>65</sup> Jornal o Estado de São Paulo, 23/03/2010.

O Bradesco gerencia sua rede de correspondentes para crédito através da Bradesco Promotora, que possui 670 correspondentes<sup>66</sup>, surgida da incorporação do antigo Banco BMC, que possuía larga atuação em crédito consignado. O Banco também criou a Bradesco Financiamentos, antiga Finasa, para trabalhar especialmente com créditos direcionados para a aquisição de veículos, o que será tratado mais a frente, bem como a Bradesco Expresso e Postal, que atuam como correspondentes bancários de forma mais ampla, com pagamento e recebimento de contas.

Nota-se que os grandes bancos, que ao longo da última década passaram a controlar as principais financeiras, como a Finasa e Zogbi (Bradesco), Fininvest (Itaú-Unibanco), Losango (HSBC), Aymoré (Santander), entre outras, mudaram a forma de atuação, seja reorientando o papel destas financeiras ou as incorporando às outras empresas dos grupos, investindo nos negócios com pequenos correspondentes e nas parcerias com as grandes redes varejistas e concessionárias de automóveis.

A título de exemplo, a Losango, financeira controlada pelo HSBC, possui 17 “lojas” no Estado de São Paulo, mas possui 21.000 parceiros lojistas que comercializam seus produtos, isto é, oferecem crédito para seus clientes. Parte destes negócios é feito mediante parcelamento de aquisição de bens, como móveis, eletrônicos, etc. Trata-se de um CDC (Crédito Direto ao Consumidor), onde, embora o empréstimo seja feito na loja, o credor é a Losango (linha de crédito do HSBC). O lojista recebe à vista e o cliente da loja assume dívida com o banco. O risco de inadimplimento é todo do banco, o lojista apenas faz a contratação da operação para vender sua mercadoria. Outros negócios são feitos pelos “Representantes de Empréstimo Pessoal” da Losango, que são os correspondentes bancários para crédito, a fim de emprestar dinheiro, negociar cartões de crédito e pequenos seguros. Neste caso não há direcionamento do crédito para aquisição de alguma mercadoria específica, mas apenas a concessão de empréstimo com recursos para livre utilização.

O mesmo processo pode-se depreender da atuação do Banco Itaú. Neste sentido, o relatório anual de 2009 da instituição traz informações:

Nossa parceria com o Magazine Luiza foi ampliada e estendida até 2029. Com o acordo, pagamos à rede varejista R\$ 250 milhões pela ampliação da exclusividade na Luizacred S.A. A parceria contempla a distribuição de produtos de crédito pela Luizacred, financeira controlada em iguais proporções

---

<sup>66</sup> Relatório Anual do Bradesco, 2009.

pelo Magazine Luiza e pelo Banco, em todas as lojas físicas e virtuais da rede varejista, assim como em centrais de atendimento telefônico, Internet, mailing e outros pontos ou formas de contato entre o Magazine e seus clientes. Uma das maiores redes de varejo do País, o Magazine Luiza conta com 455 lojas. Em 2010, deveremos intensificar a busca por novas parcerias no varejo, nos moldes da associação com as redes Lojas Americanas, Marisa, Magazine Luiza, CDB e Ponto Frio e com a concessionária de telefonia celular Vivo. (...) Encerramos, em 2009, as atividades da Taií e da Fininvest, nossas financeiras próprias, e fechamos todas as 389 lojas da rede. Com o avanço do processo de integração, estamos reorganizando nossa atuação no segmento, cujas operações agora se concentram na Financeira Itaú CDB (FIC) e na Financeira Americanas Itaú (FAI) (...) Foram estabelecidas mais de 300 novas parcerias em 2009.

No crédito para venda de automóveis, nicho disputado duramente pelos bancos, observa-se características similares de atuação no Banco Bradesco:

Com o intuito de tornar ainda mais eficiente e reconhecida a Marca Bradesco, o Banco reposicionou as Marcas Finasa e BMC, atuais, Bradesco Financiamentos e Bradesco Promotora, respectivamente, que possuem estratégia de atuação diferenciada e complementam a Rede de distribuição de produtos financeiros da Organização Bradesco.

O Banco Finasa BMC, por conta desse novo posicionamento, passou a chamar-se Banco Bradesco Financiamentos. A Bradesco Financiamentos, especializada em Financiamento e Arrendamento de Veículos, com soluções de CDC, Leasing e outros, com recursos próprios ou de Repasses, aos Clientes e não Clientes Bradesco, atua por meio de sua extensa Rede conveniada de aproximadamente 23 mil parceiros em todo o País, composta por Revendas e Concessionárias de Veículos Leves, Pesados e Motos.

A Bradesco Promotora está focada no Crédito Consignado aos Aposentados e Pensionistas do INSS, Servidores Públicos e Militares, empregados de empresas privadas conveniadas, bem como na venda de produtos agregados (Seguros, Capitalização, Cartões, Consórcios e outros), aos Clientes e não Clientes Bradesco. Com 670 dos seus Correspondentes, a Bradesco Promotora já atua em parceria com duas mil Agências Bradesco Varejo <sup>67</sup>.

Nesta direção, é possível observar a rede capilar que os grandes bancos possuem, especialmente para financiar bens de consumo e às pessoas físicas e jurídicas e fornecer crédito pessoal. Como já destacado por Minella (2006) créditos extremamente caros e de curto prazo. Entrevistamos uma trabalhadora que comercializa os produtos financeiros de uma grande financeira, mas cujo vínculo de emprego é terceirizado.

Minha rotina é visitar cliente, abrir contas de investimento, física ou jurídica, captar investimentos. O forte é ir quando alguém indica. Faço isto o dia inteiro. (...) A diferença nossa para o bancário é o sindicato que é diferente, benefícios

---

<sup>67</sup> Relatório Anual do Bradesco, 2009.

menores, tem coisa que o bancário tem e nós não temos, faço trabalho de gerente [de banco] e o salário não é igual, mas a cobrança de metas não é tanta igual no banco. (...) Meu salário é fixo e eu não ganho comissão. (...) Na financeira só os gerentes são financeiros, é a minoria. Eu nem sei qual é o meu sindicato.<sup>68</sup>

Não há levantamento preciso com relação aos trabalhadores nas financeiras ou “lojas” de pequenos bancos. No entanto, segundo a imprensa sindical bancária (CONTRAF, 2007), cerca de 80% destes trabalhadores são terceirizados ou enquadrados como promotores de venda / comerciários, isto é, não considerados financeiros ou bancários. Na mesma imprensa sindical, destacam: “A lógica dos bancos é: por que pagar mais aos bancários se tem quem faz por muito menos?”

Entre os correspondentes bancários voltados para o crédito, não há qualquer bancário ou financeiro. Todos são considerados comerciários ou promotores de vendas. Além dos intermediadores que não possuem qualquer vínculo de emprego com os estabelecimentos, chamados de “pastinhas”. Estes recebem apenas percentuais sobre o valor dos contratos efetuados e trabalham para diversos bancos, financeiras e correspondentes.

Há de se destacar que os correspondentes bancários não prestam apenas serviços para fins de oferecimento de crédito, microsseguros e consórcios, pelo contrário, o leque de serviços e produtos disponíveis nestes estabelecimentos é cada vez maior, bem como o conjunto de ‘parcerias’ firmadas pelos bancos. Os serviços mais requeridos nos correspondentes são os de saques, pagamentos e depósitos. Todos os grandes bancos se valem desta modalidade, isto é oferecer seus serviços financeiros por meio de comércios, lotéricas, correios.

Isto permite desonerar o uso da estrutura física dos bancos, incluindo-se o trabalhador bancário que originalmente realizava tais atividades. Esta estratégia permanece dentro dos objetivos dos bancos de priorizar a “área comercial” nas agências bancárias e reduzir o gasto com processos “operacionais”. A adoção das novas tecnologias e incentivo ao auto-atendimento continua sendo uma das prioridades dos bancos, que se alia a estes novos mecanismos de redução de custos. Ao propor parcerias com comércios e outros estabelecimentos a capilaridade destas instituições é significativamente ampliada sem, no entanto, incorrer em investimentos em infra-

---

<sup>68</sup> Entrevista com trabalhadora terceirizada em uma financeira, concedida em 15/07/2010.

estrutura (aquisição, construção ou aluguel de imóveis, mobiliário, despesas com consumo, máquinas, etc.), e pagamento de funcionários, apenas a conexão entre os sistemas teleanformacionais do conveniente com o banco e a remuneração pelos serviços prestados. A estes correspondentes Dias e Lenzi (2009) chamam de “objeto híbrido, que combina serviço, tecnologia de comunicação e produto”.

Dados do relatório da Febraban (2010) apontam a existência de 149.507 correspondentes chamados pela instituição de não-bancários. Estes correspondentes dos bancos, a quem neste estudo são referidos como correspondentes bancários, efetuaram 2,77 bilhões de transações financeiras no ano de 2009. A regulamentação do funcionamento destes correspondentes é feita pelo Banco Central do Brasil (BC), no entanto, não há necessidade de autorização para funcionamento de correspondentes, apenas a sua comunicação. O primeiro documento oficial a tratar da questão foi a circular 220 de 15 de Outubro de 1973, do BC:

Comunicamos que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada nesta data, tendo em vista o que dispõe o art. 4º, inciso VII, da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, decidiu manter a faculdade de os estabelecimentos bancários atribuírem a pessoas jurídicas, sob contrato especial, o desempenho das funções de correspondentes, que se resumirão na cobrança de títulos e execução, ativa ou passiva, de ordens de pagamento em nome do contratante, vedadas outras operações, inclusive a concessão de empréstimos e a captação de depósitos - exceto quanto à permissão contida no item IV, da Resolução nº 244, de 16 de janeiro de 1973. Essa contratação independará de autorização, devendo, entretanto, ser comunicada ao Banco Central do Brasil.

Nota-se que a despeito de ser vago em relação às modalidades de pessoas jurídicas e contratos especiais a serem estabelecidos, trata-se de um primeiro instrumento que permite a realização de operações bancárias em outros ambientes. No entanto, estão limitadas a duas possibilidades: cobrança de títulos e ordens de pagamentos. Não houve grandes transformações no Sistema Financeiro Nacional em virtude de tal medida. Embora não haja números a respeito da quantidade de contratos firmados entre 1973 e 1999, ano em que surge novo marco regulatório para esta prática, é possível inferir que foram poucos, tendo em vista que as informações constantes nos relatórios da Febraban dão conta deste tipo de origem para transações bancárias apenas a partir de 2003, bem como tanto a literatura quanto a imprensa

sindical não se reportam significativamente a esta modalidade de serviço prestado pelos bancos anteriormente.

Posteriormente, as principais normas se deram pelas resoluções do BC: 562/79; 2.166/95 que permite a contratação de pessoas jurídicas para prestação de alguns serviços, como cadastro, análise de crédito, cobrança amigável, entre outros; 2.640/99, que permite a contratação de correspondentes bancários, porém limitada ao caso de municípios desassistidos de agências bancárias ou postos de atendimento bancários, exigindo que fosse rompido o contrato em até 180 dias na ocasião de instalação de quaisquer destas dependências. Ainda assim, esta resolução requeria autorização prévia do BC em caso de prestação de serviços de acolhimento de documentação para abertura de contas, pagamentos ou depósitos em conta-corrente, poupança ou investimentos em fundos. A resolução 2.707/00 retira a necessidade de ser cidade desassistida de atendimento bancário para a instalação de correspondente, mantendo a necessidade de autorização para as atividades mencionadas na resolução anterior.

Por fim, é através da resolução 3.110/2003 de 31/07/2003, ainda vigente, que se amplia bastante a possibilidade de utilizar este serviço. Se, antes, apenas facultava aos “bancos múltiplos com carteira comercial, aos bancos comerciais e à Caixa Econômica Federal a contratação de empresas para o desempenho das funções de correspondente no País”, a nova resolução resolveu: “Alterar e consolidar (...) as normas que dispõem sobre a contratação, por parte bancos múltiplos, de bancos comerciais, da Caixa Econômica Federal, de bancos de investimento, de sociedades de crédito, financiamento e investimento, de sociedades de crédito imobiliário e de associações de poupança e empréstimo, de empresas, integrantes ou não do Sistema Financeiro Nacional, para o desempenho das funções de correspondente no País, com vistas à prestação dos (...) serviços”. A resolução 3.156/2003 ampliou para todas as instituições autorizadas a funcionar pelo BC a possibilidade de contratarem correspondentes. E a resolução 3.654/2008 retirou a necessidade de qualquer autorização prévia do Banco Central, exceto em caso de utilização por parte do correspondente do termo “banco” em sua denominação social e nome fantasia. Permitiu, ainda, que existam estabelecimentos cuja única atividade ou atividade principal seja a prestação de serviços na condição de correspondente.

Desta forma, estes são os principais serviços oferecidos pelos correspondentes bancários, conforme regulamentado pelo Banco Central<sup>69</sup>:

- recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos à vista, a prazo e de poupança;
- recebimentos e pagamentos relativos a contas de depósitos à vista, a prazo e de poupança;
- recebimentos e pagamentos decorrentes de convênios de prestação de serviços (água, luz, telefone, etc);
- ordens de pagamento;
- recepção e encaminhamento de pedidos de empréstimos e de financiamentos;
- análise de crédito e cadastro;
- serviços de cobrança;
- recepção e encaminhamento de propostas de emissão de cartões de crédito;
- outros serviços de controle, inclusive processamento de dados, das operações pactuadas;
- outras atividades, a critério do Banco Central do Brasil.

Assim, apesar de existirem diversos correspondentes voltados principalmente para a concessão de crédito e cartões, como discutido anteriormente, a maior parte deles se resume principalmente às transações financeiras originalmente realizadas nos caixas convencionais das agências ou no acolhimento de abertura de contas pessoais simplificadas.

No fechamento do ano de 2009 o Banco Bradesco possuía 20.200 correspondentes no chamado Bradesco Expresso, principalmente diversas modalidades de comércios varejistas e lojas, tais como supermercados, farmácias, padarias etc. Trata-se de uma expansão de 325% frente aos 4.752 de 2005. Estes correspondentes realizam vários recebimentos de boletos de cobrança, contas de consumo e impostos, depósitos, consultas de saldo, encaminhamento de abertura de contas, saques de benefícios do INSS, encaminhamento de propostas de empréstimo e cartão de crédito. Este é um leque significativo de produtos e serviços bancários oferecidos em agências do banco. Outra modalidade significativa de correspondente é o chamado Banco Postal, onde as agências e postos da ECT (Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos) são os correspondentes do banco. Na explicação formal dos Correios sobre os objetivos de tal parceria:

---

<sup>69</sup> Disponível em [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br), consultado em 15/06/2010.

É a marca dos Correios que designa sua atuação como correspondente na prestação de serviços bancários básicos em todo o território nacional, visando principalmente à inclusão financeira e social dos desprovidos de atendimento bancário.<sup>70</sup>

No ano de 2009 existiam 6.067 agências dos Correios realizando serviços para o Bradesco, aumento de 11% desde 2005. Este convênio com os Correios permite ao Bradesco utilizar em seu marketing: “O Banco Presença” em menção ao fato de estar presente em todos os municípios do país. Porém, na realidade, quem está presente em todo o país são os correspondentes. Pois o Bradesco possui 3.454 agências bancárias contra 5.565 municípios (IBGE, 2008). São, pelo menos, dois mil municípios sem agência bancária do Bradesco, sem bancários contratados, mas onde o banco realiza seus serviços. Outro fato a ser ressaltado é a forte presença de correspondentes bancários em praças e cidades onde existem diversas agências bancárias.

Um trabalhador dos Correios relata a experiência de trabalhar como correspondente bancário. Embora destaque que hoje a maior parte do seu trabalho não seja com atividades bancárias ele acredita que depende da estratégia do banco o aumento ou não desta modalidade de atendimentos.

Já abri muita conta para o Bradesco. Chegava a ser de 10 a 15 por dia, principalmente aquelas simples, para salário. A agência do banco mandava tudo para nós. Hoje diminuiu, acho que eles estão abrindo lá. O que vem mais é saque de benefícios dos aposentados e extratos. (...) Acho que eles [clientes] vêm para cá para evitar as filas dos bancos (...) Eu ganho uma gratificação chamada de atendimento do banco postal, mas é mixaria se comparar com a gratificação e salário de caixa do banco. (...) Meu salário é fixo não tem variável, só a PLR (...) Um problema grande é a segurança, no banco tem porta giratória, aqui não tem nada e o movimento de dinheiro aumentou muito<sup>71</sup>.

A Caixa Econômica Federal possui como correspondente as lotéricas que são credenciadas para apostas. Nestes estabelecimentos é possível realizar pagamento de boletos e contas de consumo, saques de programas sociais como o Bolsa Família, INSS, FGTS (no valor de até R\$ 1.000,00), Seguro-Desemprego, PIS etc.; saques em contas da CEF e do Banco do Brasil; depósitos; adquirir alguns

<sup>70</sup> Disponível em [http://www.correios.com.br/produtos\\_servicos/banco\\_postal/default.cfm](http://www.correios.com.br/produtos_servicos/banco_postal/default.cfm), consultado em 02/09/2010.

<sup>71</sup> Entrevista concedida por trabalhador dos Correios no cargo de atendente comercial com gratificação de agência que opera o banco postal, 01/09/2010.

produtos de capitalização; recarga de telefone celular; entre outros. Segundo informações do Relatório Anual da empresa (2009) são aproximadamente 10.226 unidades lotéricas credenciadas no país. Uma trabalhadora registrada como operadora de caixa numa destas lotéricas, mas que exerce a função de gerente da unidade recebendo “a diferença do salário por fora”, revela:

Eu atendo mais serviço bancário. Mais do que jogo [apostas], principalmente pagamento de contas, tem dias que fica lotado até lá fora. (...) Meu salário é fixo, só a parte de gerente que é por fora (...) Meu trabalho é parecido com alguém do banco, só que ganho menos que um funcionário do banco. Acho que o banco deveria tomar providência para melhorar nosso salário. Quem entra aqui hoje ganha ou R\$ 570,00 ou R\$ 600,00 não lembro<sup>72</sup>.

A Caixa Econômica Federal possui ainda 13.685 correspondentes chamados “Caixa Aqui”. Trata-se de “estabelecimentos varejistas que atuam em nome da Caixa. Podem fazer parte mercearias, quitandas, panificadoras, mercados, supermercados, hipermercados e locais que vendam itens da cesta básica. Em municípios sem unidades da Caixa, empresas como postos de gasolina e lojas de materiais de construção também podem participar”<sup>73</sup>. Quando se analisa a rede de atendimento da CEF se constata a presença de 2.084 agências bancárias e 482 postos de atendimento bancário (PAB). Este número significa que existe dez vezes mais correspondentes do que agências da CEF. Há de se notar a tendência nos últimos anos, de 2007 a 2009, aumentou em 69,5% o número de correspondentes “Caixa aqui”, 15,5% o número de unidades lotéricas e apenas 2,8% o número de agências ou postos bancários.

Este dado mostra com clareza a prioridade do banco estatal, portanto é difícil acreditar na reversão desta modalidade de terceirização, uma vez que o próprio Banco Central gradativamente e depois com radical abertura em 2003 possibilitou a ampliação da rede de correspondentes, bem como dos tipos de atendimento. Observa-se que tal procedimento é encampado pelos bancos estatais com grande vigor, permitindo a precarização do trabalho de milhões de trabalhadores nestas instituições correspondentes, que ficam à margem da convenção coletiva de trabalho (CCT) dos bancários, que é bastante superior em diversos aspectos em relação às das demais categorias em que estes trabalhadores estão inseridos, a despeito dos mesmos

---

<sup>72</sup> Entrevista concedida por funcionária contratada por CLT de casa lotérica em 02/09/2010.

<sup>73</sup> Relatório de Sustentabilidade da CEF 2009.

trabalharem para os bancos exercendo atividades cujo conteúdo é em grande parte do tempo igual ao dos bancários.

Não é raro encontrar vários comércios e correspondentes ao lado ou em frente aos bancos realizando transações bancárias. Os bancos incentivam usuários a se dirigir aos correspondentes. As instituições bancárias colocam funcionários (é comum ser estagiário ou terceirizado) na sala de auto-atendimento, antes da porta de acesso ao atendimento, para abordar os clientes e perguntar sobre os serviços a serem utilizados. Se for algo simples (saques, pagamentos, transferências, depósitos) ou pouco rentável buscam convencê-los a usar os terminais eletrônicos ou se dirigirem aos correspondentes.

Entre o final de 2010 e início de 2011 desencadeia-se um debate acerca de um novo marco regulatório pelo Banco Central a fim de normatizar melhor as atividades dos correspondentes.

A preocupação com a possibilidade de que os funcionários de empresas que funcionam também como correspondentes dos bancos sejam considerados bancários é uma das principais motivações para as propostas de mudança na legislação do correspondente levadas ao governo. As associações de bancos, de financeiras e de promotoras de vendas concluíram as suas sugestões e a previsão é que o Conselho Monetário Nacional vote no fim do mês a atualização da norma atual, de 2003. Em resumo, o objetivo é coibir a atuação dos chamados pastinhas, assegurar que a venda de serviços financeiros fora do canal bancário seja feita por pessoas treinadas e evitar que estabelecimentos comerciais que recebem contas, pagam benefícios e até oferecem crédito sejam qualificados como instituições financeiras.

(...)

Por extensão, querem também evitar que os funcionários desses estabelecimentos tenham os mesmos direitos que os bancários, o que elevaria às alturas os custos de um canal desenhado justamente para ser barato. Essa é uma das principais preocupações refletidas na proposta encaminhada na semana passada ao Banco Central pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), à qual o Valor teve acesso.

(...)

No último documento publicado sobre o assunto, o BC enfatiza que os correspondentes no país, embora analisados com os demais canais de acesso, são empresas prestadoras de serviços a instituições financeiras, sob contrato, conforme regulamentação vigente. A amplitude de serviços oferecidos não é comparável àquela típica dos demais canais, dado que não possuem autonomia decisória para a abertura de contas e concessão de crédito, por exemplo.<sup>74</sup>

Embora seja prematuro analisar qualquer mudança antes de ter sido publicado algo oficial neste sentido, pode-se perceber, pelo movimento da Febraban e

---

<sup>74</sup> Valor On Line, 20/01/2011.

do próprio Banco Central, que não haverá um marco regulatório para adequar os trabalhadores que executam atividade bancária aos direitos dessa categoria ou uma discussão mais ampla sobre estes aspectos. O novo marco possivelmente virá para ampliar o serviço dos correspondentes, buscando minimizar os riscos para os bancos, tanto negociais quanto trabalhistas.

Segundo a CONTRAF e os sindicatos dos bancários, esta estratégia, além de reduzir os custos, busca “expulsar” o pobre das agências, mantendo-as como pequenas lojas para venda de produtos financeiros, especialmente para aqueles que podem pagar por eles. Os serviços simples, principalmente no caixa, foram sendo retirados das agências. Abaixo o sindicato critica a implementação dos Cobans (Correspondentes Bancário) pelo BB. Muitos são empresas que unicamente existem para prestar este serviço ao banco estatal, principalmente recebimento de contas.

Os Coban, modo como são conhecidos os correspondentes bancários, não são alternativa de atendimento, mas uma imposição dessa modalidade pelo Banco do Brasil aos clientes de menor renda, que deveriam ter a opção de escolha entre o atendimento na agência ou no correspondente”, afirma o funcionário do BB e diretor do Sindicato Ernesto Izumi. “Hoje é comum ver nas agências funcionários que impedem a entrada de clientes, obrigando-os a se dirigirem aos Cobans ou ao auto-atendimento”, conta Ernesto.

Outro problema para os trabalhadores e clientes atendidos nos correspondentes bancários, incluindo beneficiários do INSS que passarão a ser atendidos também pelo Banco Lemon, é a falta de sistemas de segurança como portas-giratórias e vigilantes

(...)

O Sindicato elaborou dossiê com mais de mil páginas denunciando fraudes, irregularidades promovidas por empresas que prestam serviços a bancos e ações movidas por entidades sindicais. Toda a documentação foi entregue ao Ministério do Trabalho e Emprego <sup>75</sup>.

São vários os sindicatos envolvidos na representação sindical dos trabalhadores em financeiras, promotores de vendas, correspondentes no comércio, em lotéricas e nos correios. Os financiários são representados legalmente pelo Sindicato dos Bancários em convenção coletiva assinada entre a CONTRAF-CUT e a Fenacrefi (Federação interestadual das instituições de crédito, financiamento e investimento), as bases do acordo são diferentes dos bancários, embora possua mais direitos e

---

<sup>75</sup> Notícia do site do Sindicato dos Bancários de São Paulo – [www.spbancarios.com.br](http://www.spbancarios.com.br), em 24/08/2009, consultado em 18/04/2010.

benefícios que a média das demais na comparação, é menos vantajosa ao trabalhador do que a dos bancários.

Os promotores de venda, atuantes tanto em financeiras como em correspondentes bancários são representados em alguns casos pelo chamado Sindicato dos Agentes Autônomos do Comércio. Este Sindicato é conhecido na grande São Paulo como Sindicatão ou EAA (Sindicato dos empregados de agentes autônomos do comércio e em empresas de assessoramento, perícias, informações e pesquisas e de empresas de serviços contábeis no estado de São Paulo). Faz parte da Confederação Nacional dos Trabalhadores do Comércio, que é filiada à Força Sindical, embora o EAA não seja. Assina convenção coletiva com o Sescon (Sindicato das empresas de serviços contábeis, de assessoramento, perícias, informações e pesquisas no estado de São Paulo). Há também promotores de venda representados pelo sindicato dos comerciários – filiado à Federação dos Empregados no Comércio do Estado de São Paulo e à Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e à UGT –, que assinam convenção coletiva de trabalho com o Sindicato dos Lojistas do comércio de São Paulo.

Os terceirizados, tanto nas agências bancárias quanto nas financeiras e correspondentes, são representados pelo SINDEEPRES (Sindicato dos Empregados em Empresas de Prestação de Serviços a Terceiros, Colocação e Administração de Mão de Obra, Trabalho Temporário, Leitura de Medidores e Entrega de Avisos do Estado de São Paulo), que faz parte da Confederação Nacional dos Trabalhadores em Turismo e Hospitalidade e é filiado à UGT. Assina convenção coletiva com a Sindeprestem (Sindicato das Empresas de Prestação de Serviços a Terceiros, Colocação e Administração de Mão-de-Obra e de Trabalho Temporário no Estado de São Paulo).

Os trabalhadores em lotéricas são representados também pelo Sindicato dos Agentes Autônomos do Comércio (Sindicatão - EAA), cuja convenção coletiva é assinada com o Sindicato dos Comissários e Consignatários do Estado de São Paulo. Os trabalhadores dos Correios no estado de São Paulo são representados em convenção coletiva assinada pela FENTECT (Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Correios e Telégrafos e Similares – FENTECT), filiada à CUT, o

acordo coletivo é assinado com a ECT, empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações.

Na tabela 12 a seguir, temos os principais aspectos das convenções coletivas e acordo coletivo (Correios) destas categorias.

**TABELA 12 – Aspectos das contratações coletivas de financeiros, comerciários, agentes autônomos do comércio, trabalhadores em loterias e trabalhadores dos correios no Estado de São Paulo<sup>76</sup>.**

<b>Categorias Vigência das CCT</b>	<b>Financeiros 01/06/10 a 31/05/11</b>	<b>Comerciários 01/09/10 a 31/08/11</b>	<b>Agentes Autônomos 01/08/10 a 31/07/11</b>	<b>Loterias 01/05/10 a 30/04/11</b>	<b>Correios 01/08/09 a 31/07/11</b>	<b>Terceirizados (Sindepres) 01/05/10 a 30/04/11</b>
<b>Salário base da carreira após 3 meses</b>	R\$ 1234,43	R\$ 743,00	R\$ 680,00	R\$ 580,00	R\$ 706,48	R\$ 597,48
<b>Aumento Real (em relação ao INPC)</b>	2,19% até salário de R\$ 4.600,00 <sup>77</sup>	2,96%	1,56%	0,51%	4,43% + R\$ 100,00 em 1/01/10	2,51% até R\$ 2.550,00 <sup>78</sup> .
<b>Jornada de trabalho semanal</b>	30 horas	44 horas	44 horas	44 horas	44 horas	44 horas
<b>Auxílio Refeição por dia</b>	18,87	Não consta	R\$ 8,50	R\$ 8,50	R\$ 21,50 c/ custeio do funcionário de 5 a 15%	R\$ 5,00
<b>Auxílio alimentação</b>	297,65 mais 13º auxílio	Não consta	Não consta	Não consta	R\$ 120,00 c/ custeio + 13º de R\$ 494,50 em 2010	R\$ 45,00 apenas para salários até R\$ 1.047,00
<b>Auxílio creche/babá</b>	R\$ 220,54 até 71 meses da criança	Não consta	R\$ 184,27 até 12 meses	Do 4º ao 12º mês R\$ 116,00	Até 83 meses R\$ 360,20	R\$ 104,75 de 5 a 60 meses da criança
<b>Pagamento de PLR</b>	Sim	Não consta	Não consta	Não consta	Sim	Garante-se que haverá acordo por empresa
<b>Valor da PLR</b>	90% do salário + R\$ 1397,50	Não consta	Não consta	Não consta	Entre 0,6 e 1 salário. Básico = R\$ 880,00	Não consta

<sup>76</sup> No caso de comerciários e agentes autônomos refere-se à convenções coletivas válidas na cidade de São Paulo, pois não há um único sindicato estadual. Financeiros e correios: convenção e acordo, respectivamente, nacionais.

<sup>77</sup> Após este valor, concedido valor fixo de R\$ 345,00, incorporado ao salário garantindo no mínimo 5,31% de correção.

<sup>78</sup> Aumento global de 7% para salários superiores a R\$ 2.550,00.

<b>Categorias Vigência das CCT</b>	<b>Financiários 01/06/10 a 31/05/11</b>	<b>Comerciários 01/09/10 a 31/08/11</b>	<b>Agentes Autônomos 01/08/10 a 31/07/11</b>	<b>Loterias 01/05/10 a 30/04/11</b>	<b>Correios 01/08/09 a 31/07/11</b>	<b>Terceirizados (Sindeepres) 01/05/10 a 30/04/11</b>
<b>Vale-transporte</b>	Empresa paga o que exceder 4% do salário	Empresa paga o que exceder 6% do salário	Empresa paga o que exceder 6% do salário	Empresa paga o que exceder 6% do salário	Empresa paga o que exceder 4% do salário	Empresa paga o que exceder 6% do salário
<b>Licença Maternidade</b>	Até 180 dias	Até 120 dias	Até 120 dias	Até 120 dias	Até 180 dias	Até 120 dias
<b>Ausências permitidas<sup>79</sup></b>	5 situações	2 situações	3 situações	3 situações	1 situação	3 situações
<b>Complementação auxílio doença / acidente</b>	100% até 18 meses	Não consta	6 meses com limite de R\$ 1349,78	Até 12 meses, com limite de 12 S.M por mês.	Não consta	100% até dois meses
<b>Quadro de avisos para o sindicato e atividades sindicais<sup>80</sup></b>	Possui direito de utilizar o quadro de avisos, se reunir e distribuir o jornal nos locais de trabalho	Não consta	Há cláusula para afixar por 60 dias esta CCT	Possui direito de utilizar quadro de avisos. Não há menção às demais atividades sindicais	Possui direito de utilizar o quadro de avisos, se reunir e distribuir o jornal nos locais de trabalho	Possui direito de utilizar o quadro de avisos, e garantia de atendimento ao dirigente sindical.
<b>Assistência Médica</b>	Sim	Não consta	Não consta	Não garantida	Sim	Odontológica, com custeio de R\$ 4,50 do empregado.
<b>Assistência Médica aos demitidos</b>	De 60 a 270 dias	Não consta	Não consta	Se tiver, até 30 dias.	Não consta	Não consta
<b>Indenização adicional<sup>81</sup></b>	1 a 3 salários	1 dia por ano completo	Não consta	Não consta	Não consta	Não consta
<b>Extensão das vantagens aos cônjuges homoafetivos<sup>82</sup></b>	Sim	Não consta	Não consta	Não consta	Não consta	Não consta
<b>Comissões Bipartites paritárias<sup>83</sup></b>	Possui 2	Não consta	Não consta	Não consta	Possui 1	Não consta

<sup>79</sup> Ausências remuneradas previstas na CCT que são mais vantajosas em relação às previstas no artigo 473 da CLT.

<sup>80</sup> Refere-se às atividades que constatamos em locais de trabalho e/ou basearam-se em cláusulas presentes na CCT.

<sup>81</sup> Paga ao empregado dispensado sem justa causa, escalonada de acordo com o tempo de vínculo empregatício, a partir de cinco anos.

<sup>82</sup> “As vantagens aplicáveis aos cônjuges dos empregados abrangem os casos em que a união decorra de relação homoafetiva estável, devidamente comprovada”.

<sup>83</sup> As comissões citadas são formadas por representantes da empresa e dos trabalhadores com intuito de discutir e convencionar sobre temas específicos. Possuem calendário ao longo do ano, não apenas em períodos de campanhas salariais.

Uma enorme distância em relação aos direitos separa os trabalhadores analisados neste tópico. Grande parte das chamadas financeiras considera seus funcionários promotores de venda, comerciário etc. Nos Correios é possível encaminhar proposta de empréstimos ou abrir conta, sacar dinheiro, como vimos, bem como na lotérica. Não há uma linha clara que separe estas funções, cujo conteúdo é bancário, seja de uma forma ou de outra. Em última instância encontramos os bancos, principalmente os grandes bancos atuantes no país, favorecidos com todos os serviços que tais trabalhadores prestam. Desta forma, fizemos a tabela acima, buscando comparar aqueles que estão em unidades externas às agências bancárias (exceto alguns terceirizados), mas prestam serviço diretamente ao consumidor bancário.

Em relação aos reajustes salariais apresentados nota-se que todos conseguiram repor a inflação e conseguir aumento real. Os trabalhadores no comércio tiveram ganho real de 2,96%. As demais categorias conseguiram aumentos que variaram de 0,51% (em loterias) até 2,51% no caso dos terceirizados representados pelo SINDEEPRES com salários até R\$ 2.550,00 (valores de 05/2010). Os correios fecharam acordo para dois anos, tendo dado aumento global de 9% em Agosto de 2009 e R\$ 100,00 lineares em Janeiro de 2010, se comprometendo a rever o índice caso a inflação medida pelo INPC ultrapassasse 4,5% em Julho de 2010, o que não ocorreu. Os trabalhadores do correio tiveram aumento real a partir de 14,28% no piso salarial, mas que vai reduzindo ao longo da curva salarial, chegando a 5,13% para quem ganha R\$ 2.000,00, por exemplo. Ainda assim é o acordo mais vantajoso entre estas categorias para aqueles que recebem salários até cerca de R\$ 3.500,00.

No caso dos financeiros trata-se de uma convenção que, em boa medida, lembra a dos bancários, embora inferior em alguns aspectos. Os salários do piso também foram valorizados em 16,33%, chegando a R\$ 1.234,43, apenas R\$ 15,57 a menos que a categoria bancária (valores de 09/2010). O vale refeição é maior, já que é de R\$ 18,87. Possui direitos como auxílio alimentação, auxílio creche, vale transporte pago pela empresa no que exceder 4% do salário, licença maternidade estendida e as mesmas prerrogativas dos bancários para ausências remuneradas. A complementação salarial é seis meses mais curta, em caso de doença ou acidente, há indenização adicional para demitidos, garantia de assistência médica para funcionários da ativa e dispensados, neste último caso entre 60 e 270 dias, bem como duas comissões

paritárias, de saúde e igualdade de oportunidades. Aspecto interessante refere-se ao programa de treinamento de gestores para combate ao assédio moral e sexual, algo garantido na CCT, bem como regras para encaminhamentos pelo sindicato para a empresa relativos à denúncias desta ordem, com prazo de sessenta dias para resposta da financeira.

Os comerciários, a despeito de um bom índice de reajuste, possuem uma CCT bastante limitada. São 50 cláusulas, onde consta o piso de R\$ 743,00 (valores de 09/2010), jornada de 44 horas e duas situações mais amplas que a CLT para ausência remunerada, além de indenização adicional ao trabalhador dispensado, vantagem esta que seria a remuneração de um dia para cada ano de trabalho. Nas demais cláusulas analisadas neste trabalho não constam garantias, como por exemplo, não há auxílio refeição, auxílio alimentação, auxílio creche-babá, PLR, complementação em caso de afastamento pelo INSS e assistência médica. A indenização de quebra de caixa, que se refere a um valor pago aos trabalhadores que exercem função de caixa para cobrir eventuais diferenças, é de apenas R\$ 38,00 contra R\$ 313,44 de um financeiro (em 09/2010). Este valor para o comerciário torna-se simbólico em caso de diferença nas transações, cobrindo apenas pequenas quantias, possivelmente relacionadas ao troco. A CCT dos comerciários compreende ainda a cláusula 40<sup>a</sup> relativa ao trabalho aos domingos, que em seu item *f* aponta a “jornada de 8 (oito) horas, remunerada como dia normal de trabalho”. Isto significa que não há hora extra aos domingos, sendo dia normal de trabalho. Exceto se durante mais de 90 dias o trabalhador exercer o sistema 2X1, isto é, dois domingos de trabalho por um de folga. Neste caso ele não receberá salário maior, porém fará jus a três folgas a mais por ano. Se ele cumprir o ano inteiro no sistema 2X1, ainda assim serão três folgas adicionais. O trabalhador recebe neste dia ticket para alimentação dependendo da jornada e do tamanho da empresa, valor que pode variar de R\$ 9,50 a R\$ 21,00. A CCT 2010/2011 prevê banco de horas para as empresas que desejarem, algo que é comum no comércio.

Os promotores de venda possuem uma convenção coletiva com 51 cláusulas, na qual se observa o salário base de R\$ 680,00 (valores de 08/2010) para uma jornada de 44 horas semanais. Pode-se notar que estes trabalhadores possuem vale de R\$ 8,50 para refeição e poucos outros direitos na comparação aqui realizada, como por exemplo, possuem auxílio creche, complementação para doença e acidente e

três ausências remuneradas mais benéficas que a CLT. Há previsto um “adicional de permanência” similar ao Adicional por Tempo de Serviço no valor de R\$ 34,58 a cada três anos. No entanto, tal cláusula é, para muitos trabalhadores, inócua, pois a rotatividade é muito elevada e poucos permanecem por tal período.

Os trabalhadores em loterias possuem piso de R\$ 580,00 (valores de 05/2010), que é o mais baixo entre essas categorias. A jornada também é de 44 horas, o auxílio refeição é de R\$ 8,50 por dia. Os demais benefícios são restritos, como o auxílio creche pago apenas durante oito meses e não se garante assistência médica. O adicional de quebra de caixa é de apenas 2,5% do salário. Se for considerado um salário acima do piso, no valor de R\$ 700,00, esta quebra de caixa corresponde a R\$ 17,50. Se for levado em conta que nas lotéricas o trabalho é estritamente com numerário durante todo o dia, especialmente na condição de correspondente bancário, onde é possível sacar e pagar contas, o valor é insignificante diante do risco de um erro.

Os trabalhadores nos correios possuem um salário inicial de R\$ 706,48 (valores de 09/2010) para jornada de 44 horas. É importante ressaltar que a admissão neste caso é feita mediante concurso público que, segundo a CCT, reservará 10% das vagas aos deficientes físicos, quantidade maior que os legalmente exigidos 5%. Possuem bastantes cláusulas com benefícios sociais. O auxílio refeição é alto comparado às demais categorias do setor financeiro, possuem auxílio alimentação mensal, com um valor adicional que em 2010 foi de R\$ 494,50. A gratificação de férias é paga em valores superiores à CLT, garantindo-se 70% a todos os funcionários. O auxílio creche é o maior entre todos deste estudo, com R\$ 360,20 ao longo de 83 meses (valores de 09/2010). A CCT por sinal preocupa-se especialmente com as mulheres, tendo reservado a cláusula 27 para tratar de garantias à mulher celetista. Dentre as quais cuidados específicos para a gestante, adequando suas atividades provisoriamente tanto durante quanto após a gravidez para serviços internos e antecipação da licença-maternidade. No item *j* afirma que será garantido “banheiro feminino, com ducha higiênica, em todas as novas edificações e reformas das unidades com área superior a 120 m<sup>2</sup>”.

Na Convenção dos Correios consta garantia de PLR, redução da contribuição do empregado nos vales transporte para 4% do salário, licença

maternidade ampliada para 180 dias e assistência médica para todos trabalhadores. A quebra de caixa foi estabelecida em R\$ 187,25 para agências que operam o banco postal, valor pequeno diante dos bancários e financeiros. A CCT garante eleições para CIPA em unidades com mais de 30 empregados, número baixo comparado à exigência legal de 100 funcionários, bem como estabelece eleições de delegados sindicais. Fica vedada a dispensa sem justa causa de funcionário ou funcionária portador de Aids, algo inédito em todas outras convenções analisadas. Outro aspecto diferenciado refere-se no acesso à internet, dentro do programa de inclusão digital interna, para estudantes que assim precisarem, conciliando, evidentemente, com os horários de trabalho.

Por fim, a convenção firmada pelo Sindeprees, representante dos terceirizados, pode ser considerada bastante tímida tanto do ponto de vista econômico quanto social. O piso ficou em R\$ 597,48 (valores de 05/2010) para 44 horas de trabalho, o auxílio refeição em R\$ 5,00 por dia. Auxílio alimentação de R\$ 45,00 limitado aos trabalhadores com salário de até R\$ 1.047,00. O auxílio creche destoa um pouco dos baixos índices apresentados em outras cláusulas, sendo garantido do 5º até o 60º mês da criança em valor de R\$ 104,75, cerca de 17,5% do piso salarial. Apresenta três ausências permitidas remuneradas em condições mais benéficas que a CLT e garante por apenas dois meses a complementação salarial do trabalhador afastado pelo INSS. Não possui assistência médica, no entanto, apresenta assistência odontológica, com a qual o trabalhador contribui com R\$ 4,50 e as empresas com R\$ 16,00 por trabalhador. No entanto, esta cláusula gera polêmica em virtude de muitos trabalhadores não terem acesso aos locais onde ficam os profissionais de odontologia que atendem por esta assistência, seja nas sedes da entidade ou por meio de convênios com profissionais. Em conversas informais muitos alegam que pagam e não vêem qualquer benefício, sendo que não podem optar pelo desligamento de tal plano. Ressalta-se que a base do sindicato é estadual.

Um problema que atinge trabalhadores que durante muito tempo ficam na condição de terceirizados refere-se às mudanças das empresas contratadas. A CCT diz em sua cláusula 41: “A sucessora admitirá, preferencialmente, os trabalhadores da antecessora”. Isto de fato é comum acontecer nos bancos, uma empresa de prestação de serviços é trocada por outra e mantêm-se os empregados. Muitas vezes com problemas recorrentes de falta de pagamento de direitos trabalhistas por parte das

empresas que encerram o contrato. Por fim, nesta convenção, fica estabelecida a mudança de data base para 1º de Janeiro a partir de 2011.

Do ponto de vista sindical, as convenções e práticas mais avançadas são, sem dúvida, a dos bancários, cuja representação é feita pelos bancários, com utilização de quadro de aviso e distribuição de jornais dentro dos locais de trabalho. Normalmente, os dirigentes aproveitam visitas às agências bancárias para também levar jornais às financeiras, no entanto, faltam informativos e materiais voltados para o público das financeiras e mesmo informações mais detalhadas. Este problema decorre tanto da maior atenção dada aos bancos, com bases mais tradicionais e maiores, quanto ao problema da contratação nas financeiras que, como já frisado, as empresas registram trabalhadores como comerciários e promotores de venda, tirando-os da atuação legal, pelo menos, dos bancários. Muitas das chamadas “lojas” das financeiras são consideradas correspondentes. A convenção dos Correios também garante o uso do quadro de avisos, reunião e distribuição de materiais. Os funcionários conhecem os dirigentes do sindicato e tem contato com a entidade. Há também previsão de delegados sindicais nesta convenção. O SINDEEPRES possui na CCT direito de utilizar o quadro e atendimento da empresa ao dirigente sindical. Contudo, não localizamos em nenhum local de trabalho do setor financeiro utilização deste espaço ou presença mais significativa do sindicato. Quanto aos promotores de venda, apenas consta que a CCT deve ficar no quadro de avisos por sessenta dias e no caso das lotéricas a utilização do quadro é prevista, mas não há menção às demais atividades. Houve greve apenas nos Correios para fechamento do referido acordo. A greve, com boa adesão, iniciou-se em 16/09/2009 e foi encerrada em 24/09/2009 no Estado de São Paulo.

### **3.4 – Trabalhadores em *Call Centers***

O atendimento à distância via telefone enquadra-se no esforço realizado pelos grandes bancos para atender de forma remota os seus clientes. Desta forma obtém-se ganho pela redução de atribuições das agências que estariam “liberadas apenas para realizar negócios”, segundo a linguagem perpetuada pelos gestores

bancários, deixando a cargo dos outros meios de atendimento a solução de problemas e transações bancárias cotidianas dos clientes.

O *call center* constitui um canal disponível não somente para dúvidas, reclamações ou sugestões, como, inclusive é previsto na lei do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), mas também para diversas transações bancárias, como retirada de extratos, saldos, pagamentos, transferências, agendamentos, etc. É possível realizar uma quantidade significativa de transações por este meio, sendo necessário apenas o aparelho de telefone fixo ou celular. Destaca-se também o incremento das atividades das centrais de atendimento no “sentido ativo”, ou seja, de ligar aos clientes dos bancos oferecendo produtos e serviços, tornando-se um braço negocial cada vez mais representativo do setor.

A menor parte dos atendimentos no “sentido reativo” pelo telefone, isto é, de receber a ligação do cliente, demanda intervenção do trabalhador de *call center*, sendo que a grande maioria se resolve devido à automação do sistema eletrônico chamado de URA (Unidade de Resposta Audível), capaz de atender a solicitação do cliente pela digitação das informações e transações desejadas no teclado do telefone. Na tabela abaixo, observa-se a quantidade de transações bancárias envolvidas anualmente no setor de *call center*.

**Tabela 13 – Transações bancárias por canais de atendimento de telesserviços 2000 – 2009.**

Em milhões	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2009/2008
Call Center	1294	1568	1513	1315	1151	1362	1194	1319	1275	1292	1,4%
C/ atendente	130	242	380	321	301	348	393	445	468	521	11,4%
C/atendente e movimentação bancária								131	111	93	-15,5%
C/ atendente e sem movimentação bancária								314	357	428	19,7%
URA (Unidade de Resposta Audível – eletrônico)	1164	1326	1133	994	850	1014	801	874	807	771	-4,4%

URA com movimentação bancária								220	218	138	-37%
URA sem movimentação bancária								654	588	634	7,7%

Fonte: Febraban

Observa-se que em 2009 foram realizados 1,292 bilhões de atendimentos via central de telefone dos bancos. Deste montante, foram 571 milhões com intervenção do trabalhador e outros 771 milhões pelo modelo eletrônico. Uma equação que representa 60% - 40% em favor do modelo automático. Ainda assim, observa-se que cresceu em 300% desde 2000 a participação dos atendimentos com interação humana contra uma involução de 33,76% dos atendimentos da URA. No ano 2000, a equação representava 90% - 10% em favor do atendimento totalmente eletrônico. Nota-se, portanto, um crescimento do atendimento humano em detrimento do eletrônico no decorrer desta primeira década do século XXI.

O setor de telesserviços emprega um milhão de pessoas no Brasil, segundo dados da ABT (Associação Brasileira de Telesserviços) e 300.000 no Estado de São Paulo, segundo informações do SINTRATEL (Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing). Reportando-se aos dados informados pelo *"The Global Call Center Industry Project"*<sup>84</sup>, Corrochano (2007) nota que 11,3% de toda a estrutura de call center são utilizadas para os serviços financeiros, principalmente contratado por bancos, que lideram a lista dos maiores contratantes. Apesar de um crescimento médio de 10% ao ano nos empregos do setor, as transações por este meio nos bancos não cresceram em números absolutos na década, pelo contrário, mantiveram-se estáveis. Destacamos duas alternativas para explicar esta estabilidade entre o início de 2000 e o ano de 2009 no que se refere ao uso das centrais de atendimento pelo telefone, bem como o aumento dos atendimentos com interação humana. A primeira delas explica-se pelo incremento de 1.180% no atendimento pelo internet banking, que saltou de 729 milhões

---

84 Pesquisa Global Call Center Industry Project, comandada no Brasil pelo Programa de Pós-Graduação em Administração da PUC-SP e pela Associação Brasileira de Telesserviços (ABT), disponível em <http://www.abt.org.br/pesquisa.asp?banner=ABT>.

para 9,338 bilhões de atendimentos/ano<sup>85</sup>. Este incremento explica-se pela elevação do próprio uso da internet no país, no número de domicílios com computadores e acesso à internet<sup>86</sup> e na sofisticação dos sistemas de segurança para utilização da internet para transações bancárias. Neste meio de atendimento, todas as transações são integralmente automáticas. O aumento do número de interações com atendentes se deve à ampliação da quantidade de serviços realizados pelas centrais, que atendem variadas formas de solicitações, muitas realizadas exclusivamente pelo telefone. Hoje, praticamente todos os produtos e serviços bancários podem ser acessados por centrais de atendimento.

O trabalho em *call centers* é bastante normatizado e intenso. A racionalização das agências, com eliminação de diversas funções e externalização dos serviços, também é empregada nas centrais de atendimento, neste caso com objetivo de reduzir ao máximo o tempo despedido em cada atendimento. O atendente pessoal é acessado somente depois de esgotadas as possibilidades de atendimento eletrônico, isto é, a prioridade das centrais é atender de forma automatizada o cliente, apenas se não for possível evitá-lo é feita a transferência para um funcionário. Este funcionário trabalha com padrões bastante restritivos tanto de fala, baseada em um script prévio, quanto de tempo que, segundo pesquisa de Venco (2003) deve manter-se entre o mínimo de 30 segundos e o máximo de 2 minutos. “(...) racionalizam-se as atividades das agências e intensifica-se a produtividade na adoção de uma relação que impõe um número mínimo de atendentes para um número máximo de atendimentos” (Venco, 2003, p.20).

Sem dúvida, o avanço tecnológico atinge o trabalho nas centrais, baseado nos computadores. A prática do trabalho das atendentes permite a atualização dos sistemas operacionais, com vistas a adaptar novas opções aos menus disponíveis para os clientes via telefone. Esta “transferência do saber acumulado pelos trabalhadores aos sistemas binários” com diz Venco (2006), ocorre através dos treinamentos e das equipes de qualidade. A troca de informações sobre situações que ocorrem junto aos clientes, bem como de demandas e solicitações realizadas por eles, permite capturar

---

<sup>85</sup> Pesquisa “O setor bancário em números”, Febraban, 2010.

<sup>86</sup> O Brasil possuía 9,8 milhões de pessoas com acesso à internet em 2000, em 2009 este número foi para 63 milhões. Em termos percentuais elevou-se de 5,7% para 32%. Fonte: dados do IBGE (Censo e PNAD) e do MídiaDados (2000 a 2004). A partir de 2006 os dados são da pesquisa TIC domicílios do Nic.br.

alternativas para se excluir a mão-de-obra humana e colocar a telemática, associação entre a informática e as telecomunicações, em seu lugar.

As agências bancárias continuam tendo esvaziadas várias de suas antigas funções, que hoje estão centralizadas em sistemas automatizados e também nas centrais de atendimento. Uma central é capaz de atender de forma remota os clientes bancários de todo o país. Este procedimento eleva a racionalização e a produtividade do trabalho das atendedoras, cada vez mais controlado e intensificado. Embora as centrais estejam preparadas para evitar ao máximo o contato humano, as chamadas são grandes em relação ao número de trabalhadores, que precisam atender com rapidez e qualidade.

Venco (2003) relata a fala de um gestor de central de atendimento, ao dizer que “Quanto mais o cliente utiliza o eletrônico, é equipamento que precisa e menos gente. A tendência é que se faça mais com menos, então quanto mais eu ganho em produtividade no eletrônico menos gente eu preciso crescer (...)” (p. 44). Este é o retrato que o banco busca em seu nível gerencial, do funcionário que assume para si a personificação do capital, embora continue sendo um assalariado. Agindo desta forma, é como se não houvesse conflito de interesses entre o trabalhador e o capitalista. Observa-se que do total de funcionários de uma central de atendimento, apenas 5% ocupam alguma função de chefia (Corrochano, 2007).

Nas agências bancárias a prática de encaminhar os clientes para os meios alternativos de atendimento é constante. Em boa parte das dependências há funcionários atuando na chamada “triagem”, seja indicando o auto-atendimento como forma de realizar transações ou mesmo as centrais de atendimento para alguns procedimentos específicos. Não é raro que essa via seja utilizada para realizar cotação e cancelamento de seguros, restituir créditos, negociar débitos, etc., indicar as centrais de atendimento dos bancos, ainda que o cliente tenha se deslocado até a agência para isto. Tampouco é incomum o funcionário ceder um telefone para o cliente ligar para a central de atendimento do banco a partir de uma dependência bancária. É um processo pedagógico por parte do banco, ao mostrar para o cliente que ele deve usar o telefone e que não resolve ele ir à agência, ainda que tecnicamente o problema pudesse ser resolvido no local. Isto ocorre principalmente quando o cliente possui menor poder aquisitivo, isto é, não há alternativa para ele se não o uso dos meios alternativos.

Quando se trata de clientes mais rentáveis, o funcionário usa de todos os mecanismos para sanar problema, ainda que ele próprio, o funcionário, precise ligar nas centrais de atendimento do banco.

Reforça-se a tese de que a agência é apenas uma loja para a comercialização de produtos e serviços e todas as demais operações que não resultem de imediato em negócios devem ser direcionadas para outros meios. No entanto, as centrais de atendimento adquirem cada vez mais o papel de agente de negociação, de oferta ativa de tais produtos. A título de exemplo, no Banco do Brasil, o funcionário coloca no sistema o chamado agendamento para seguro de carro, isto é, se o cliente possui veículo com seguro, descreve-o e diz a data do vencimento, sendo tais informações registradas no sistema. Mas quem entrará em contato com o cliente por ocasião do vencimento do seguro e para lhe oferecer o produto, será a central de atendimento da Brasilveículos, seguradora do grupo. Assim funciona em diversos bancos. Bem como para vários produtos, principalmente cartões de crédito e linhas de crédito pré-aprovadas. A capacidade de oferecer produtos pelo telefone torna-se maior se comparada às agências, tendo em vista que tais centrais trabalham com enormes relações de clientes, filtradas pelos perfis que desejarem, como idade, renda, potencial, produtos que possui, etc.

Todas estas ligações, seja para oferta ativa ou para receber demandas de clientes, são registradas no sistema operacional, que controla o tempo de atendimento, interrupções, comandos efetuados, entre outros aspectos. As ligações são gravadas a fim de conferir quaisquer dúvidas que venham a surgir. Como menciona Venco (2003) a fala do atendente torna-se o documento autenticado da transação. Como já dissemos, os funcionários das centrais de atendimento possuem *scripts* para atender, indicando qual a abordagem adequada para as solicitações. Assim como na agência real, no *call center* há uma fila de clientes aguardando para ser atendido. Quando é desligada uma ligação, em seguida entra outra para o atendente, aparecendo em sua tela quem é a pessoa a ser atendida. O ritmo das ligações é bastante intenso, bem como a pressão por parte das chefias e do sistema.

Na imprensa sindical são recorrentes casos de denúncias por parte dos trabalhadores que são alvos de controle de tempo para ir ao banheiro, beber água ou interromper o atendimento para descansar, bem como não conseguem tirar folgas aos

finais de semana. O próprio sistema acaba por cumprir o papel de controlador na medida em que registra tudo, tornando o trabalho bastante estressante e impondo a autodisciplina aos funcionários. O próprio espaço físico das centrais é bastante individualizado, separado por divisórias, que impedem o contato entre os trabalhadores, reduzindo as possibilidades de manifestações coletivas. Porém, a chefia tem visão privilegiada de todos os trabalhadores, bem como pode ouvir qualquer ligação realizada ou atendida pelos funcionários, intervindo nas mesmas se desejar.

Abaixo, um exemplo de denúncia, com processo judicial contra a empresa:

O Tribunal Superior do Trabalho condenou a empresa de call center Teleperformance CRM S.A. a pagar uma indenização por danos morais no valor de dez salários mínimos a uma ex-funcionária submetida a monitoramento do tempo de utilização do sanitário e, muitas vezes, até impedida de utilizar o banheiro (...)a empregada era obrigada a fazer registro do tempo utilizado no banheiro bem como manifestar publicamente a sua necessidade fisiológica (Sindicato dos Bancários de São Paulo, site, 09/09/2010).

Outro exemplo refere-se à práticas de contratações por períodos parciais e insuficiência de alimentação adequada:

As péssimas condições de trabalho oferecidas aos trabalhadores da Fidelity deveriam causar vergonha a uma das maiores empresas terceirizada de serviços bancários. Depois da deficiência causada pelas demissões, a empresa resolveu adotar outra modalidade para agenciar mão-de-obra: o contratoparcial.

Trabalhadores são contratados para efetuar tarefas para a empresa somente em dias de pico. São onze dias estipulados pela empresa, em que o contratado fica totalmente desprotegido de todos os direitos trabalhistas. (...) A “refeição” é paga pela empresa: para trabalhar mais de oito horas por dia o funcionário tem direito a um pão com presunto, e nem cafezinho existe. (CONTRAF-CUT, site, 05/12/2007)

A pressão da chefia é exemplificada neste caso, onde, segundo a imprensa sindical, a intervenção do sindicato dos bancários conseguiu reverter o quadro:

O banco informou que o chocalho acabou. O instrumento era usado pelos supervisores como forma de pressão para pedir vendas no meio do corredor. (CONTRAF-CUT, site, 19/05/2010)

Nota-se que estes aspectos evidenciam o limite da degradação do ser humano e das relações de trabalho, tanto a este comportamento exagerado quanto à

própria prática do trabalho diário destas pessoas, que é isolado, padronizado, controlado e intensificado.

A interessante expressão usada por Venco (2003) exemplifica um pouco deste controle, o qual ela chama de pan-óptico eletrônico, na medida em que o sistema determina o ritmo de trabalho e o controle das pessoas, distribuindo chamadas, orientando, fornecendo *scripts*, relatando o tempo dos atendimentos (avisa quando superado o tempo máximo exigido) e a produtividade e gravando as chamadas. De modo que os próprios trabalhadores sabem que estão sendo monitorados durante todo o tempo, aumentando a pressão sobre si próprios. Como propõe o pan-óptico de Benthan, o medo da constante vigilância tende a tornar-se auto-vigilância.

Em visita a estas centrais e por meio de entrevistas, Venco (2003) constata a predominância feminina e jovem no setor de atendimento e contato direto com o cliente. Tal predominância vincula-se, segundo Segnini (1999) a uma “construção dos estereótipos que marcam a desigual divisão sexual do trabalho e elaboram processos sociais de racionalização do trabalho, possibilitando minimização de custos: ‘as mulheres tem mais paciência e jeitinho’”. Para Venco (2003):

“(…) [a] qualificação como uma relação social construída, que envolve e valoriza um conjunto de saberes adquiridos pelo trabalhador ao longo de sua trajetória profissional e pessoal. (...) oito em cada dez operadoras de telemarketing nos bancos e na empresa terceirizada são do sexo feminino. (...) o que é valorizado, compreendido como competência, é o ‘jeitinho’, o ser paciente, a fim de romper as barreiras da resistência dos clientes. Dessa forma, reafirma-se a apropriação de estereótipos referentes à feminilidade na organização do trabalho (...) em nenhum depoimento coletado neste estudo se ressaltou a maior escolarização da mulher ou maior dedicação e responsabilidade, apenas suas qualificações tácitas.” (p. 86, 84 e 86)”.

A pesquisa *Global Call Center Industry Project* (2006) mostra que 76,8% de todos os empregados no setor são mulheres. Venco (2006) destaca que 60% dos operadores são jovens com até 25 anos. Uma funcionária do RH de uma grande empresa informa que na sua unidade, com cerca de 2.500 funcionários, 86% são mulheres e que a escolaridade geral para contratação é ensino médio ou até cursando o 3º ano. Tal fato pode se explicar pelos processos simplificados do setor, que demandam pouca experiência e qualificação, bem como as poucas oportunidades oferecidas para jovens em outras atividades. Apesar dos baixos salários e do excesso

de trabalho, o *telemarketing* torna-se uma opção para o primeiro emprego, na qual os jovens se esforçam para adaptarem-se às exigências deste setor.

Em visita à portaria de empresa terceirizada de *call center*, durante a entrada de funcionários, nota-se que há maior liberdade com relação ao vestuário e aparência dos funcionários, fato confirmado pelo próprio depoimento de trabalhadores. É comum observar funcionários com piercings e tatuagens aparentes, cabelos pintados e camisetas de bandas musicais ou com outras inscrições. Este fato chama atenção quando comparado aos trabalhadores em agências bancárias ou financeiras, na medida em que o atendimento ao público faz com que o banco seja rígido no controle da aparência dos funcionários.

A terceirização do setor é um dado que preocupa a representação sindical bancária, na medida em que retira tais trabalhadores das garantias e conquistas de décadas de organização. O Banco Bradesco e Santander são as instituições onde se nota mais avançada a terceirização de serviços nesta área, especialmente cartões de crédito e cobrança. As empresas que incorporam estas atividades terceirizadas são geralmente atuantes na área de Tecnologia da Informação (TI) e Business Process Outsourcing (BPO), processo de terceirização de processos e serviços da empresa. A pesquisa citada por Corrochano (2007) mostra que 96% dos *call centers* no Brasil surgiram depois dos anos 90 e 72% possuem menos de oito anos de atuação. O processo de privatização das teles, iniciado em 1997, ajuda a compreender tal expansão, na medida em que barateou e facilitou o acesso a este meio de comunicação, tornando-o viável do ponto de vista econômico para amplos setores da economia. Do total de *call centers*, 53% prestavam serviços terceirizados até 2007, contra 47% serviços próprios da empresa.

Podemos observar o trabalho integral, também na área de desenvolvimento tecnológico para o setor bancário, realizado por uma destas empresas:

“A Febraban (Federação Brasileira de Bancos) e a CIP (Câmara Interbancária de Pagamentos) anunciaram que fecharam um contrato com um piso assegurado em R\$ 77 milhões com a Tivit. A empresa será a principal fornecedora de tecnologia para a construção da rede necessária ao projeto DDA (Débito Direto Autorizado).

A CIP liderou o processo de concorrência que analisou três plataformas de software e decidiu-se pela empresa brasileira do Grupo Votorantim, a TIVIT, que recebe os encargos de contribuir com o desenvolvimento de sistemas; licenças de software a serem distribuídas; gestão de parte operacional do

sistema DDA e Datacenters que devem armazenar as informações sobre os boletos de cobrança armazenados e utilizados<sup>87</sup>.

No conjunto de soluções tecnológicas as empresas terceirizadas oferecem serviços de callcenter receptivo (retenção) e ativo (venda de produtos e prospecção de clientes) para atividades financeiras, relacionamento com os clientes, cobrança bancária, monitoramento de fraudes, entre outros. Duas empresas que se destacam no segmento são a Tivit e a Fidelity, ambas controladas por estrangeiros, que apresentam tais serviços em seus portfólios.

A Tivit passou em Maio de 2010 ao controle do grupo de investimentos Apax Partners de Londres, através da aquisição da participação da Votorantim, A Fidelity, maior processadora de cartões de crédito da América Latina é dos Estados Unidos. No Brasil, o Banco Bradesco possui participação de 49% da empresa, após aquisição de 14% que eram pertencentes ao Banco Santander/ABN. O Bradesco processa os seus atuais 14 milhões de cartões com a empresa norte-americana. A imprensa econômica repercutiu o crescimento da atuação da Fidelity no país no ano de 2009 e 2010, bem como suas projeções de crescimento para os próximos anos:

Com a adição, a franquia brasileira passa a ter um portfólio de 40 milhões de plásticos [cartões emitidos, sendo que um mesmo cliente pode ter mais de um cartão no mesmo banco e/ou mesma conta], dos 26 milhões atuais, mas já se prepara para passos mais largos. As unidades elo, emitidas pelo Bradesco, também serão processadas pela empresa. A previsão é de que a nova bandeira, projeto conjunto de Bradesco, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, chegue ao mercado em novembro.

Com o acordo, com validade de dez anos, a previsão é de que o faturamento da Fidelity no país, que em 2010 deve rondar os R\$ 460 milhões, em cinco anos salte à casa do R\$ 1 bilhão, estima o presidente, Reginaldo Zero. “Trata-se da maior conversão fora dos Estados Unidos”, afirma. “É uma verdadeira quebra de paradigma, já que os bancos no Brasil costumam fazer o processamento dentro de casa.” A Fidelity também fornecerá serviços call center, cobrança e de retaguarda para cartões “private label” e a base de Visa e MasterCard do Bradesco<sup>88</sup>.

Entre os clientes relatados pelas empresas em sua publicidade, encontramos Bradesco, BV Financeira, Citibank, Finasa, HSBC, Itaú, Santander, BRB, Mercantil,

---

<sup>87</sup> Valor On Line, 16/03/2010.

<sup>88</sup> Valor On line, 26/10/2010.

entre outros. A Caixa Econômica Federal é mencionada como empresa que utiliza a infra-estrutura de TI contratada pela TIVIT, não exatamente a parte de BPO.

No ano de 2009, a Fidelity possuía em seu quadro no Brasil 8.971 funcionários, sendo que deste montante 8.494 estavam nas atividades de Contact Center (Central de Atendimento – *call center*) e cobranças e acordos. Outros 477 se dividiam nas demais áreas da empresa. A Tivit possuía 24.385 funcionários em dezembro de 2009, sendo que 23.491 em áreas operacionais. O faturamento em 2009 chegou a R\$ 920,1 milhões. Outro dado importante é observar que 63,8% da receita líquida da empresa tiveram como origem cartões de crédito e meios de pagamento (32%) e bancos e seguradoras (31,8%), dando mostras da força da terceirização de serviços bancários para o lucro desta empresa.<sup>89</sup>

A propaganda institucional da empresa terceirizada Tivit ressalta o sucesso de seus objetivos ao expandir a atuação no território nacional para além do centro econômico, onde as condições de mão-de-obra são mais atraentes:

consolidando sua posição dentre os três maiores prestadores de serviços de full outsourcing de tecnologia no Brasil, em volume de vendas, de acordo com a revista Outsourcing 2007 – Série Estudos, e intensificando sua presença em cidades fora do eixo Rio-São Paulo, que apresentam condições de mão-de-obra mais atraentes<sup>90</sup>.

Entende-se por “mais atraentes” melhores condições para a empresa reduzir os gastos com o trabalhador, repercutindo em salários, direitos e garantias menores, além de uma atuação sindical menor, o que facilita a ampliação dos lucros e resultados da empresa, a partir da velha lógica do deslocamento para regiões geográficas mais empobrecidas e necessitadas de emprego, com frágeis condições de se opor ao poder do capitalista. Como veremos nos comparativos das tabelas a seguir, não basta o nível de remuneração e exploração do trabalho ser elevado no eixo Rio-São Paulo, a empresa pretende aprofundar ainda mais o fosso que divide os seus lucros do salário do trabalhador. Dados da pesquisa *Global Call Center Industry Project* (2006) ainda apontam para maior concentração deste segmento nas regiões urbanas de São Paulo e Rio de Janeiro, onde estão 80% das empresas. Com relação ao tamanho, a pesquisa

---

<sup>89</sup> Informações retiradas do resultado anual fornecido pelas empresas.

<sup>90</sup> Constante no tópico “Estrutura Societária” no site da empresa:  
[http://www.mzweb.com.br/tivit/web/default\\_pt.asp?idioma=0&conta=28](http://www.mzweb.com.br/tivit/web/default_pt.asp?idioma=0&conta=28)

mostra que 50% das empresas tem no mínimo 100 posições de atendimento e metade delas possui mais que 500 posições.

A representação sindical no segmento, considerando o Estado de São Paulo, é realizada por três sindicatos. O mais antigo é o SINTETEL (Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações no Estado de São Paulo) que representa a maioria da categoria vinculada às centrais de atendimento. Fundado em 1942 ele sempre representou os trabalhadores de empresas de telecomunicações e a partir da expansão do trabalho em *call center* buscou adaptar-se a este novo segmento. É filiado à Federação Nacional dos Trabalhadores em Telecomunicações, à Confederação Nacional dos Trabalhadores em Comunicação e Publicidade e à Força Sindical (FS) e afirma ter em sua base cerca de 150 mil trabalhadores, sendo aproximadamente 60 mil sócios (Corrochano, 2007). Assina convenção coletiva com o Sitesp (Sindicato das Empresas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, Teletendimento, Sistemas, Redes, TV por Assinatura, Cabo, MMDS, DTH, Equipamentos, Componentes, Incluindo Instalação e Manutenção, do Estado de São Paulo) que representa grandes empresas como Contax, Atento, entre outras.

O segundo sindicato atuante neste setor é SINTRATEL (Sindicato dos Trabalhadores em telemarketing, empregados em empresas de telemarketing, trabalhadores em rádio chamada e empregados em empresas de rádio chamada e operadores de telemarketing do Estado de São Paulo), fundado em 1992 com objetivo específico de representar os trabalhadores em *telemarketing*, entendido aqui de forma ampla, ou seja, a interação ativa e/ou reativa entre empresas e seus clientes via telefone. A entidade é filiada atualmente à CTB (Central dos Trabalhadores e Trabalhadoras do Brasil), não fazendo parte de nenhuma federação ou confederação, sendo que anteriormente era filiada à CUT. Considerando a ligação da maioria de seus dirigentes ao PC do B, tal movimento seguiu o contexto de fundação da CTB, no rompimento com a CUT, em Dezembro de 2007. O SINTRATEL afirma que possui cerca de 60 mil trabalhadores abrangidos por sua representação e 25 mil associados, conforme informação de sua direção. A dirigente sindical destaca que tais números são médias, em virtude da forte rotatividade no setor: “Um trabalhador de telemarketing fica em média de seis a oito meses numa empresa”<sup>91</sup>. Uma trabalhadora do RH de uma

---

<sup>91</sup> Informação de dirigente sindical do SINTRATEL, em 12/01/2011.

grande empresa do setor informa que 10% do quadro de funcionários de sua empresa foi desligado em Dezembro de 2010, sendo que deste total, de aproximadamente 250 pessoas, cerca de 80% pediu demissão. Segundo ela, isto se dá principalmente pelo fato de ser primeiro emprego. Na realidade, a alta rotatividade pode ser explicada pelo excesso de trabalho, elevado controle e pressão para produção de resultados e pela baixa remuneração.

O SINDPD (Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de dados e tecnologia da informação do Estado de São Paulo) também tem participação no segmento, na medida em que estas empresas que prestam serviço de *call center*, como vimos, possuem serviços integrados de infra-estrutura em TI e demais serviços tecnológicos, razão pela qual há empresas do setor, que trabalham também com telesserviços e que participam da convenção coletiva assinada com este sindicato. A Fidelity, por exemplo, que presta diversos serviços aos grandes bancos atuantes no país, especialmente no atendimento ao público relativo a cartões de crédito, participa desta convenção. Nos dados sobre a quantidade de funcionários da Fidelity, pode-se observar que cerca de 95% trabalham na central de atendimento, cobrança e acordos, no entanto, a empresa considera-se de processamento de dados e negocia com este sindicato. O SINDPD é filiado a CGTB (Central Geral dos Trabalhadores do Brasil), não tendo declarado fazer parte de nenhuma federação ou confederação (conforme consulta ao MTE – Ministério do Trabalho e Emprego). O sindicato informa que a base da categoria por ele representada gira em torno de 80 mil trabalhadores, sendo 30 mil sindicalizados. A convenção coletiva tem abrangência estadual e é assinada com o SeproSP (Sindicato das Empresas de Processamento de Dados e Serviços de Informática do Estado de São Paulo).

O SINTETEL e o SINTRATEL permanecem em constante disputa judicial pela representação legal dos trabalhadores em *call center*. O SINTRATEL, surgido a partir de um grupo de trabalhadores em telemarketing no ano de 1992, reivindica o direito de representar os trabalhadores deste segmento alegando que o SINTETEL representa os trabalhadores em telecomunicações e não aqueles voltados para o telemarketing. O SINTETEL, por sua vez, segundo Corrochano (2007) promoveu alterações em seu estatuto que possibilitaram ampliar sua representatividade para outros trabalhadores atuantes no telemarketing, independente de serem ou não

vinculados a empresas de telecomunicações. Das oito unidades paulistas da Tivit voltadas para BPO, a SINTETEL assina acordos coletivos por três, enquanto outras cinco unidades estão inseridas na convenção coletiva assinada pelo SINTRATEL junto ao Sintelmark (Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos) sindicato patronal que reúne as empresas do segmento. Uma dirigente<sup>92</sup> do SINTRATEL afirmou haver acordo com o SINDPD em determinadas instalações da Tivit, sendo que eles dividem a representatividade nesta empresa, ficando o SINDPD com os funcionários ligados ao setor de informática e sistemas de informação e o SINTRATEL com aqueles vinculados ao telemarketing.

Abaixo segue tabela com a comparação entre as convenções coletivas assinadas por estes sindicatos e a convenção coletiva nacional dos bancários.

**TABELA 14 – Aspectos das contratações coletivas<sup>93</sup> de bancários e funcionários em centrais de atendimento e telemarketing representados por três sindicatos.**

<b>Sindicatos Vigência das CCT</b>	<b>Bancários 01/09/10 a 31/08/11</b>	<b>SINTETEL-SP 01/06/09 a 31/12/2010</b>	<b>SINTRATEL 01/06/2010 a 31/12/2011</b>	<b>SINDPD 01/01/2010 a 31/12/2010</b>
<b>Salário base da carreira após 3 meses</b>	R\$ 1.250,00	R\$ 510,00	R\$ 515,00 em 2010 R\$ 532,00 em 2011	R\$ 650,00
<b>Aumento real (em relação ao INPC)</b>	3,21% para salários até R\$ 5.250,0094	Zero	-1,71% em 2010 -0,48% em 2011	1,89%
<b>Jornada de trabalho semanal</b>	30 horas	36 horas	36 horas	44 horas
<b>Auxílio Refeição por dia</b>	R\$ 18,15	R\$ 3,70	R\$ 2,307 <sup>95</sup>	Não consta
<b>Auxílio alimentação</b>	R\$ 311,08 com 13º auxílio	Opta-se por auxílio refeição ou alimentação no mesmo valor	Opta-se por auxílio refeição ou alimentação no mesmo valor	Não consta

<sup>92</sup> Informação de dirigente sindical do SINTRATEL, em 12/01/2011.

<sup>93</sup> Bancários possuem convenção coletiva nacional, o SINTETEL abrangência estadual em São Paulo, a convenção do SINTRATEL tem validade cidade de São Paulo e na Grande São Paulo, abrangendo-se os seguintes municípios: Arujá, Barueri, Biritiba-Mirim, Caieiras, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Diadema, Embu, Embu-Guaçu, Ferraz de Vasconcelos, Francisco Morato, Franco da Rocha, Guararema, Guarulhos, Itapeverica da Serra, Itapevi, Itaquaquecetuba, Jandira, Jequitibá, Mairiporã, Mauá, Mogi das Cruzes, Osasco, Pirapora do Bom Jesus, Poá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra, Salesópolis, Santa Isabel, Santana de Parnaíba, Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Lourenço da Serra, São Paulo, Suzano, Taboão da Serra e Vargem Grande Paulista. possuem convenção estadual no caso de São Paulo. A convenção do SINDPD abrange todo o estado de São Paulo.

<sup>94</sup> Após este valor, concedido valor fixo de R\$ 393,75, incorporado ao salário garantindo no mínimo 4,29% de correção.

<sup>95</sup> Valor obtido pela divisão de R\$ 60,00 mensais, por 26 dias médios de trabalho por mês, tendo em vista que são seis dias de trabalho por semana, com apenas uma folga.

<b>Sindicatos Vigência das CCT</b>	<b>Bancários 01/09/10 a 31/08/11</b>	<b>SINTETEL-SP 01/06/09 a 31/12/2010</b>	<b>SINTRATEL 01/06/2010 a 31/12/2011</b>	<b>SINDPD 01/01/2010 a 31/12/2010</b>
<b>Auxílio creche/babá</b>	R\$ 261,33 até 71 meses da criança	R\$ 127,50 até 36 meses da criança	R\$ 120,00 até 20 meses da criança	R\$ 195,00 até 24 meses e a partir disto R\$ 130,00 até 60 meses
<b>Pagamento de PLR</b>	SIM	Não há garantias na CCT. Negociada por empresa.	Sim <sup>96</sup>	Não consta
<b>Valor da PLR</b>	90% do salário + R\$ 1.180,00 + 2% do L.L distribuído linearmente	Não consta.	R\$ 150,00 em 2010 e 155,00 em 2011	Não consta
<b>Vale-transporte</b>	Empresa paga o que exceder 4% do salário	Empresa paga o que exceder 6% do salário	Empresa paga o que exceder 6% do salário	Empresa paga o que exceder 6% do salário
<b>Licença Maternidade</b>	Até 180 dias	Até 120 dias	Até 120 meses	Até 120 dias
<b>Ausências legais<sup>97</sup></b>	5 situações	5 situações	Não consta na CCT. Considera-se apenas CLT	4 situações
<b>Complementação auxílio doença / acidente</b>	100% da diferença até 24 meses	Não consta	Não consta	70% da diferença do salário até 6 meses
<b>Quadro de avisos para o sindicato e distribuição de jornal sindical</b>	Possui direito de utilizar o quadro de avisos. Distribui o jornal e se reúne nos locais de trabalho	Possui direito de utilizar o quadro de avisos. Para distribuir material e acessar locais de trabalho depende de anuência	Uso do quadro de avisos mediante autorização. Dirigente sindical liberado só pode adentrar no seu próprio local de trabalho original e uma vez por mês	Possui direito de utilizar o quadro de avisos. Para ter contato com os trabalhadores, apenas mediante ofício enviado a empresa 15 dias antes.
<b>Assistência Médica</b>	Não consta <sup>98</sup>	Possui	Não consta	Sim, com co-participação de até 70% paga pelo trabalhador
<b>Assistência Médica aos demitidos</b>	De 60 a 270 dias	Não consta	Não consta	Não consta

<sup>96</sup> Condicionado ao crescimento do faturamento em pelo menos 1% e desde que o lucro líquido seja maior em relação ao período semestral anterior.

<sup>97</sup> São ausências legais as previstas na CLT mais as convencionadas. No caso dos bancários: 4 dias úteis consecutivos em caso de falecimento de familiar; 5 dias úteis para casamento; 5 dias consecutivos e, no mínimo, 3 dias úteis ao pai quando do nascimento de filho(a); 1 dia para doação de sangue; 1 dia para internação hospitalar de filhos, cônjuge, pai ou mãe; 2 dias por ano para levar filho menor de 14 anos ao médico; comparecimentos ao juízo.

<sup>98</sup> Embora não conste expressamente na CCT-Fenaban cláusula relativa à assistência médica, todos os principais bancos do país oferecem tal benefício.

<b>Sindicatos Vigência das CCT</b>	<b>Bancários 01/09/10 a 31/08/11</b>	<b>SINTETEL-SP 01/06/09 a 31/12/2010</b>	<b>SINTRATEL 01/06/2010 a 31/12/2011</b>	<b>SINDPD 01/01/2010 a 31/12/2010</b>
<b>Indenização adicional<sup>99</sup></b>	De 1 a 3 salários	Não consta	Não consta	0,5 salário
<b>Extensão das vantagens aos cônjuges homoafetivos<sup>100</sup></b>	Sim	Não consta	Não consta	Não consta
<b>Comissões Bipartites paritárias permanentes<sup>101</sup></b>	Possui seis	Possui uma	Não consta	Possui uma

Importante ressaltar que analisamos as maiores convenções coletivas assinadas por estes sindicatos, o que possibilita uma análise comparativa de maior envergadura. Sabe-se que existem acordos coletivos também assinados por estes sindicatos com algumas empresas, todavia, a preferência é a contratação mais ampla que, inclusive, atinge as empresas mais fortemente ligadas à terceirização de serviços da telemática bancária, como a Tivit e a Fidelity, que tem sido objeto de disputas entre bancários e outras categorias, como veremos no próximo capítulo.

Observando os dados relativos aos acordos firmados em 2010 ou que foram vigentes na maior parte do ano, em termos de reajuste salarial as grandes diferenças são relativas ao SINTRATEL e ao SINTETEL. O SINTRATEL fechou acordo para dois anos, realizando nesta convenção uma alteração na data-base que era em 01 de Maio, trazendo-a para 01 de Janeiro. Desta forma, o acordo assinado em 01/05/2009, cujo reajuste foi de 4%, vigorou até 31/05/2010, quando foi aplicado o índice de 4,2%. A inflação neste período de treze meses foi de 5,91%, ou seja, houve perda de 1,71% nos salários da categoria em comparação a 05/2009. A convenção bi-anual previu reajuste de 3,3% nos salários na data de 01/02/2011, a inflação acumulada entre 01/06/2010 e 31/01/2011 foi de 3,78%, representando outra perda salarial, neste caso de 0,48%

<sup>99</sup> Paga ao empregado dispensado sem justa causa, escalonada de acordo com o tempo de vínculo empregatício, a partir de cinco anos.

<sup>100</sup> “As vantagens aplicáveis aos cônjuges dos empregados abrangem os casos em que a união decorra de relação homoafetiva estável, devidamente comprovada”.

<sup>101</sup> As comissões citadas são formadas por representantes da empresa e dos trabalhadores com intuito de discutir e convencionar sobre temas específicos. Possuem calendário ao longo do ano, não apenas em períodos de campanhas salariais. Bancários possuem de igualdade de oportunidades, segurança bancária, saúde, terceirização e relações de trabalho (remuneração, jornada, emprego, etc.).

sobre os valores praticados em 01/06/2010. No caso do SINTETEL também houve uma repactuação em relação à data-base, mudando-a de 01 de Junho para 01 de Janeiro, mostrando que o movimento realizado pelo SINTRATEL não foi fortuito, mas sim para manter-se nas mesmas condições negociais da entidade com quem disputa representação sindical. O acordo foi firmado com vigência de 01/06/2009 até 31/12/2010. Neste período, a inflação acumulada pelo INPC foi de 8,20%. Destaca-se na convenção um abono de R\$ 240,00 para compensar a inflação de junho a Dezembro de 2009 e outro abono de R\$ 90,00 a ser paga em 2010 para compensar a mudança de data-base. Portanto, o cenário aponta para perda no poder de compra dos trabalhadores, já que tais abonos não são incorporados e não possuem incidência de encargos trabalhistas. No caso dos bancários, como já observado, o ganho real foi de 3,21%, seguindo uma tendência de ganhos reais a partir de 2004, confirmado no acordo firmado entre 2010 e 2011 onde o reajuste de 7,5% (para salários até R\$ 5.250,00, que compreende a maior massa salarial do setor). Os trabalhadores representados pelo SINDPD tiveram ganho real de 1,89%.

Analisando as convenções em seu conjunto, nota-se que o SINTETEL possui um contrato coletivo de 72 cláusulas, que, no entanto, está longe de representar avanços significativos nas garantias econômicas e sociais aos trabalhadores. O piso é similar às convenções dos outros sindicatos representantes também oficiais de trabalhadores no telesserviço. São R\$ 510,00 (valores de 06/2009) para 36 horas semanais, que em termos absolutos é o mais baixo. O auxílio refeição é de R\$ 3,70 ao dia, sendo que o trabalhador pode retirar este valor em vale alimentação. Foi previsto pagamento de no máximo R\$ 330,00 a título de abono nesta convenção 2009-2010. Não há garantias para Participação nos Lucros, não existe qualquer cláusula que vincule a obrigatoriedade no pagamento, apenas de que haverá negociação por empresa. Não há cláusula mais favorável em relação aos demitidos, como, por exemplo, poderia existir a indenização adicional. O contrato prevê assistência médica garantida na convenção. Há uma abrangência maior em relação às ausências autorizadas, sendo cinco situações que as permitem, algo relevante comparado ao SINTRATEL que não convencionou nada a este respeito.

Algo que salta aos olhos ao ler a convenção do SINTETEL é o trecho da cláusula nona, sobre promoção: “A promoção de trabalhador para cargo de nível

superior ao exercido comportará um período experimental que não poderá exceder 60 (sessenta dias), sendo que será garantido ao trabalhador promovido para função ou cargo sem paradigma, após o período de experiência previsto nesta cláusula, um aumento salarial, conforme política de cargos e salários da empresa para a função” (CCT 2009/2010, p. 3). Ou seja, o trabalhador será experimentado no cargo durante sessenta dias para ver se tem condições de cumprir estas funções, mas não receberá o valor condizente com a função, somente após o período de prova. Que isto é prática recorrente, não é de se duvidar, no entanto, é interessante observar uma cláusula que ratifica esta prática.

Outro aspecto que chama a atenção é a diferença que existe no pagamento para o vale refeição entre os funcionários que trabalham 180 horas mensais e os que trabalham mais que este período, ou seja, os comissionados e a chefia. Enquanto os primeiros receberam R\$ 3,70 diários entre janeiro e junho de 2010, R\$ 4,20 a partir de outubro de 2010 e R\$ 4,40 posteriormente a esta data, os últimos receberam R\$ 10,50 por dia trabalhado. Um abismo que separa o setor operacional dos chefes, que conforme Venco (2006) são homens e mais velhos.

A cláusula 29 cita uma vedação das empresas contratarem trabalhadores por meio de cooperativas de mão-de-obra, estagiários e de terceiros para executarem atividades fins. Porém, não indica caminhos para apuração e punição das infrações, não exemplifica situações, setores, operações ou mesmo qual seria claramente a atividade fim das empresas contratantes, desta forma, não é possível imaginar alguma mudança por isto. A convenção, por outro lado, expressamente autoriza o contrato parcial na cláusula 39, parágrafo terceiro:

As Empresas poderão, também, contratar trabalhadores para trabalhos especiais, a serem executados em dias determinados do mês ou da semana laboral, pagando-lhes o valor proporcional ao salário-base, não inferior ao piso da categoria em relação ao número de horas trabalhadas, respeitadas as normas da legislação vigente quanto ao número máximo de horas extras (p. 11).

O banco de horas também está presente na convenção coletiva, bem como a Comissão de Conciliação Prévia.

O SINTRATEL apresenta uma das convenções mais tímidas do setor financeiro analisado nesta pesquisa. Além do reajuste rebaixado em relação à inflação,

não consta em sua CCT diversas garantias ao trabalhador. O piso fica na média das outras duas convenções do segmento de telesserviços. O vale alimentação ou refeição é de R\$ 60,00 ao mês (valores de 01/2010) que dividido por 26 dias de trabalho, tendo em vista que estes trabalhadores possuem apenas uma folga, representa R\$ 2,307, algo irrisório para qualquer alimentação adequada. Possui o menor auxílio creche entre os demais, sendo de R\$ 120,00 para apenas um ano e oito meses de idade da criança, filha da trabalhadora. Não há qualquer cláusula sobre ausências legais, complementação de auxílio doença ou acidente, tampouco assistência médica. Dos três documentos analisados é o único que possui algum acordo para participação nos lucros, sendo este um aspecto positivo. Contudo, além do valor ser bem pequeno, ou seja, R\$ 150,00 por funcionário, depende do aumento do faturamento da empresa em pelo menos 1% e também do incremento do lucro líquido em comparação ao período anterior.

Numa análise mais ampla, a convenção possui 44 cláusulas, sendo menor que a do SINTETEL, mas isso não representa grandes diferenças entre as duas, embora haja mais benefícios para os trabalhadores da base do SINTETEL (auxílio-creche maior, ausências legais, assistência médica, abono). Um exemplo que chama a atenção é o valor proposto para o piso em 2011 no SINTRATEL, que será de R\$ 532,00. Levando-se em conta a proposta do governo de elevação do Salário Mínimo para R\$ 545,00 a partir de Março de 2011, o piso dos trabalhadores neste caso seria menor que o salário mínimo. Sendo assim, trata-se de uma convenção bastante tímida para os direitos trabalhistas. Não se vislumbraram vantagens em realizar esta contratação para dois anos, em vista de prejuízos no reajuste, piso abaixo do salário mínimo e nenhuma inclusão de novas cláusulas sociais significativas.

O SINDPD, de base estadual, apresenta na convenção um salário de piso mais elevado dentro o padrão estudado, porém para uma carga horária maior, são R\$ 650,00 para 44 horas (valores de 01/2010). Realizando a proporção chega-se a um piso de cerca de R\$ 530,00 para 36 horas semanais, o que equivale aos demais. Não há auxílio refeição ou alimentação previstos, bem como não há qualquer cláusula sobre PLR. A assistência médica pode ser cobrada em até 70% do trabalhador, configurando um benefício bastante estranho, na medida em que o trabalhador arca com a maior parte dos gastos com o plano. O auxílio creche é mais abrangente que o dos outros

dois sindicatos, pois dura até 60 meses, sendo que nos primeiros dois anos o valor é de R\$ 195,00, e nos últimos três é de R\$ 130,00, totalizando R\$ 9360,00 (valores de 01/2010). Em valores, significa que este benefício é quase quatro vezes maior que o contrato do SINTRATEL e duas vezes maior que o do SINTETEL.

Na convenção possui complementação para auxílio doença/acidente de 70% da diferença salarial, por até seis meses. Há convencionada a indenização adicional em caso de dispensa sem justa causa, no valor de apenas meio salário após cinco anos de atividade. A CCT completa possui 75 cláusulas. Uma que chama bastante a atenção é a de número 28, por contemplar o acordo entre patrões e trabalhadores para o trabalho em casa.

Mediante aditamento ao Contrato Individual de trabalho, empregador, empregado, SEPROSP E SINDPD, estabelecerão condições especiais para o cumprimento da jornada de trabalho em 'casa'.

Parágrafo 1º - O trabalho em "casa" não ensejará qualquer outro tipo de remuneração, além do salário nominal percebido, que possa ser configurado como extraordinária, nem o empregado terá direito à percepção de qualquer outro adicional a título de hora extra, trabalho noturno, sobreavisos ou outros, seja a que título for (...) (p. 10).

Há de se ressaltar o cuidado com que a cláusula pretende resguardar a empresa de eventuais cobranças de horas extras ou equivalentes. O trabalho realizado a partir da casa é algo bastante discutido (Druck e Franco, 2007), na medida em que o trabalhador já não divide o tempo de trabalho e o tempo de repouso e lazer, tudo se torna um mesmo processo, de uma apropriação ainda maior da força de trabalho. Esta cláusula, voltada principalmente para os técnicos em sistemas e tecnologia da informação, busca garantir que o trabalhador não cobre a empresa pela eventual extrapolação do trabalho em sua vida, já que, a princípio, não há controles formais sobre a jornada de trabalho.

Na cláusula 38, parágrafo quinto, consta a redução da jornada de trabalho a partir de 01/01/2011 para 40 horas semanais, sem redução de salários. Tal medida não atinge os profissionais de *call center*, volta-se principalmente aos trabalhadores ligados à área de TI, em quantidade bem menor que os demais. Ainda assim, há que se considerar o trabalho em casa como fator que não permite acompanhar a real dimensão desta redução de jornada.

Nas cláusulas onde constam as garantias para a atividade sindical, há variados níveis de restrição à atuação do dirigente ou delegado sindical. No acordo do SINTETEL o sindicato pode usar o quadro de aviso, mas para adentrar o local, observar as condições de trabalho e conversar com os trabalhadores, depende de anuência prévia da empresa. Ou seja, o acesso poderá ser feito “desde que autorizados pelos clientes EMPRESAS” (p. 17). Aspecto interessante da contratação coletiva é a possibilidade de se credenciar 1 (um) delegado sindical para cada grupo de (quinhentos) trabalhadores. Apesar de ser um quantitativo proporcional pequeno, pode-se conseguir avanços nas relações sindicais e nas possibilidades de se discutir e buscar minimamente organização no local de trabalho, já que o trabalhador investido neste cargo possui as garantias de estabilidade. Nos aditivos da CCT nos bancos públicos chega a 1 representante sindical de base para cada 80 trabalhadores. Destaca-se que, no entanto, a instituição formal desta função não resulta em avanços na organização por local de trabalho. Hoje, em grande parte dos locais de trabalho no Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal não há a figura do representante, embora exista garantia para eleição de um representante. O processo de desconstrução de solidariedades coletivas, o controle rigoroso sobre as atividades laborais e a cooptação ideológica, como relatado anteriormente, são fatores que desestimulam a participação de trabalhadores, embora historicamente tais funções mostraram-se importantes como ferramentas de mobilização.

O caso do SINTRATEL pode ser considerado ainda pior, na medida em que os comunicados de interesse da categoria serão encaminhados e submetidos à aprovação prévia do empregador que, recusando-se a afixar, deverá justificar por escrito. Vale a mesma regra para impressos entregues individualmente. Com relação à visitas aos locais de trabalho, as restrições são ainda mais severas, pois o empregado cedido para as atividades sindicais poderá adentrar seu posto original de trabalho ao menos uma vez por mês, desde que a empresa seja comunicada com dez dias de antecedência pelo sindicato.

O SINDPD possui direito de afixar impressos de interesse da categoria em quadros de aviso. Para encontrar-se com os trabalhadores deverá enviar ofício assinado pelo presidente à empresa solicitando acesso e reunião. A empresa disporá de 15 dias para designar em até outros 30 dias o local para contato com o trabalhador

dentro das dependências. Cláusula sobre relações sindicais que mostra-se interessante é a de incentivo à sindicalização. “As empresas entregarão ao empregado, quando de sua admissão, ficha de filiação e informações sobre os benefícios disponibilizados pelo SINDPD” (p. 19). Ao que parece trata-se de uma medida saudável de permitir ao trabalhador conhecer o seu representante legal e ter informações sobre esta representatividade. Numa das entrevistas com uma trabalhadora, ela relata o procedimento para este fim:

Não conhecia o sindicato, fiquei tendo conhecimento sobre a existência do SINDPD no dia 1º de abril, pois junto com os papéis para admissão na empresa, entregaram junto papéis para que assinássemos a filiação a este sindicato, segundo a representante da empresa, teríamos muitos benefícios ao ingressarmos neste sindicato. E que o SINDPD era o único sindicato representante da classe, a insistência para que os funcionários aderissem ao SINDPD foi grande, tanto que não só eu, mas a maioria das pessoas da sala aderiram ao sindicato naquele dia, junto com as muitas vias de documentos admissionais, foram entregues as folhas para que assinássemos a inclusão do desconto sindical em folha de pagamento.<sup>102</sup>

A trabalhadora através de sua fala incisiva mostra contrariedade com sua sindicalização, na medida em que tal procedimento foi realizado às pressas, sem que houvesse ninguém do sindicato e com insistência por parte da funcionária da empresa, tornando a adesão, no momento em que se assinavam os documentos de admissão, algo forçado pelo empregador. É possível, pois, contestar o caráter da representação sindical realizada pelo SINDPD, na medida em que a empresa, ao tolerar e, mais, estimular a adesão ao sindicato, pode nge-lo em virtude do comprometimento do mesmo aos interesses da empresa. Fosse uma representação sindical combativa, o empregador, ao invés de estimular a sindicalização, procuraria ou ngel-la.

Para o fechamento dos três acordos aqui relatados não houve greves ou paralisações de atividades de empresas. O setor de telesserviço não possui tradição de greve e não foram encontrados ou relatados grandes movimentos. As únicas atividades paredistas dos anos de 2009 e 2010 se deram pelo SINTETEL na empresa Tivit e pelo SINDPD/SP no Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro). No primeiro caso o movimento se deu principalmente em virtude da disputa de base sindical entre esta entidade e o SINTRATEL. As atividades foram paralisadas em Jundiaí, São José dos Campos e Mogi das Cruzes, no mês de Novembro de 2009. A razão alegada foi o

---

<sup>102</sup> Entrevista com operadora de telemarketing realizada em 02/09/2010

fato de que a Tivit não cumpria a CCT assinada pelo SINTETEL junto ao sindicato patronal Sitesp, negando-se a pagar o abono e outras cláusulas. A empresa alegava cumprir a CCT assinada pelo SINTRATEL. A Tivit já vinha assinando com o SINTETEL acordos em anos anteriores, razão pela qual o sindicato insistiu na disputa, bem como as instalações destas unidades estarem além da base de representação do SINTRATEL. Ao final, a Tivit cumpriu a CCT assinada pelo SINTETEL. Com relação ao Serpro, a paralisação realizada pelo SINDPD SP entre o final de Outubro e Novembro de 2009 se deu em um contexto de acordo desta empresa em âmbito nacional, com paralisações em vários Estados, ressalta-se que os funcionários são servidores públicos federais e não realizam atividades vinculadas ao setor financeiro. Por serem servidores federais a perspectiva de paralisação tem outra dimensão, muito mais favorável à mobilização, em relação ao setores privados do segmento.

### **3.5 – Os trabalhadores em Cooperativas de Crédito**

Embora as cooperativas de crédito não sejam entidades controladas pelos principais bancos atuantes no país, que vem sendo a linha de análise desta dissertação, entendemos que também se configuram um interessante objeto a ser estudado a fim de se comparar a atividade profissional destes trabalhadores, que também são do ramo financeiro, com os demais até aqui analisados. São trabalhadores representados pelo sindicato dos bancários e do mesmo modo que outras categorias tiveram recentemente em 2010 disputas pela sua representatividade.

As cooperativas são sociedades de pessoas, de regime jurídico específico, amparadas na lei 5.764/1971. Não tem fins lucrativos e não estão sujeitas à falência. Dividem-se em três graus, desde cooperativas singulares (1º grau), passando por federações ou cooperativas centrais que agregam as unidades singulares (2º grau) e, por fim, as confederações (3º grau), formadas por conjunto de federações e centrais. No caso das cooperativas de crédito, desde a reforma bancária de 1964, são equiparadas às demais instituições financeiras, estando sob fiscalização e dependendo de autorização do Banco Central para funcionar.

(...) constituídas sob a forma de sociedade cooperativa, tendo por objetivo a prestação de serviços financeiros aos associados, como concessão de crédito,

captação de depósitos à vista e a prazo, cheques, prestação de serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros sob convênio com instituições financeiras públicas e privadas e de correspondente no país, além de outras operações específicas e atribuições estabelecidas na legislação em vigor (Pinheiro, 2008, p. 7).

A atuação das cooperativas de crédito é bastante parecida com as de um banco, já que estão autorizadas a realizar diversas transações financeiras tal qual um banco convencional. Em países mais desenvolvidos, a presença das cooperativas é bastante significativa na intermediação financeira e no fomento de diversos segmentos econômicos, como na França, Alemanha, Holanda. Com dados do Banco Central de Novembro de 2010 apura-se que atualmente são 1.376 cooperativas de crédito em atividade no Brasil. Não há, no entanto, “uma entidade de cúpula única para o cooperativismo de crédito. Nosso cooperativismo é organizado em quatro grandes sistemas principais, Sicredi, Sicoob, Unicred e Ancosol” (idem, p. 15). Desde o ano de 2000, permite-se às cooperativas constituir e controlar bancos cooperativos múltiplos, ampliando a primeira abertura de 1995 que já permitia a criação de bancos comerciais. Atualmente existem dois, o banco múltiplo Bansicredi e o Banco comercial Bancoob, respectivamente controlados pelo sistema Sicredi e Sicoob.

**TABELA 15 – Quantitativo de cooperativas por tipo e ramo de atividade**

<b>Tipo das cooperativas / Ramo de atividade</b>	
Confederação	1
Cooperativas Centrais	38
<b>Segmentação por tipo e ramo de atividade</b>	
Crédito Rural	321
Crédito Mútuo / Atividade Profissional	180
Crédito Mútuo / Empregados	504
Crédito Mútuo / Vínculo Patronal	43
Crédito Mútuo / Empreendedores – Micros e Pequenos	26
Crédito Mútuo / Livre Admissão – até 300 mil habitantes	171
Crédito Mútuo / Livre Admissão – de 300 mil a 750 mil habitantes	43
Crédito Mútuo / Livre Admissão – de 750 mil a 2 milhões habitantes	18

Crédito Mútuo / Origens Diversas	22
Luzzatti <sup>103</sup>	9
<b>Total</b>	1376

Fonte: Banco Central do Brasil, referência 30/11/2010

Apenas a Confederação Uniced recebeu autorização prévia do Banco Central para funcionamento, portanto ela adquire status de instituição financeira. As demais quatro Confederações existentes não constam na tabela, pois não possuem atuação de instituição financeira, contudo, representam politicamente os sistemas os quais encabeçam. A mais antiga das confederações é a Confebrás – Confederação Brasileira das Cooperativas de Crédito, fundada em 1986, que não se configura como um grande sistema cooperativo, tais quais as outras.

Pinheiro (2008) detectou até o ano de 2008 a existência de 58 normas formuladas desde 1907 para tratar do tema de cooperativas no Brasil que, a princípio, estavam ligadas às atividades de crédito rural, produção e consumo. O processo de consolidação das cooperativas leva-nos ao quadro atual onde o público-alvo do setor tornou-se maior, em virtude do processo de aceitação de novos cooperados ser bem mais complacente, permitindo ampliar o número de adesões de diversos setores, desde profissionais liberais, empregados, empresários, etc. Atualmente, as cooperativas podem, inclusive utilizar-se de correspondentes, a partir da resolução 3.156/2003. Segundo a OCB (Organização das Cooperativas do Brasil), uma entidade privada que integra os diversos ramos cooperativos no Brasil, já são 4.319 pontos de atendimento (incluindo correspondentes) e 4,5 milhões de associados.

Com relação a alguns indicadores da participação das cooperativas no Sistema Financeiro Nacional, notamos uma tímida influência nos montantes de depósitos, concessão de crédito e ativos totais.

---

<sup>103</sup> De acordo com Pinheiro (2008), “as cooperativas do tipo Luzzatti a que se referem as Resoluções nos 1.914, 2.608 e 2.771 não se confundem com as antigas cooperativas do tipo banco popular Luzzatti, assim definidas pelo Decreto nº 22.239. Na verdade, as Luzzattis referidas pela Resolução nº 1.914, atualmente em número de dez [agora nove], são todas aquelas cooperativas constituídas sob a vigência do antigo Decreto nº 22.239 que não possuíam restrição de associação, incluindo os bancos populares Luzzattis e as cooperativas de crédito popular, além de cooperativas de crédito que não se enquadrassem nos tipos definidos pela nova legislação.

**TABELA 16 – Participação das Cooperativas de Créditos no Segmento bancário**

	2005	2006	2007	2008	2009
	DEZ	DEZ	DEZ	DEZ	DEZ
<b>Concessão de Crédito (em bilhões)</b>	9,49	11,49	15,12	20,92	23,44
<b>Concessão de crédito (percentual)</b>	2,27	2,75	2,41	2,61	2,57
<b>Depósitos (em bilhões)</b>	10,26	13,23	16,41	18,96	21,62
<b>Depósitos (percentual do segmento)</b>	1,37	1,78	1,45	1,28	1,37
<b>Ativos (em bilhões)</b>	23,29	30,15	37,89	44,51	51,90
<b>Ativos (percentual do segmento)</b>	1,49	1,91	1,50	1,33	1,45

Fonte: Banco Central do Brasil, elaboração própria.

Pode-se observar certa estabilidade entre 2005 e 2009 na participação das cooperativas nos percentuais citados. Há uma grande dificuldade em se disputar espaço no mercado bancário extremamente competitivo e concentrado como o brasileiro, onde os 10 maiores bancos detêm praticamente 80% dos ativos do setor. As cooperativas ainda ocupam lugar de pouco destaque no sistema financeiro brasileiro, a despeito das medidas de liberalização de suas atividades, bastante similares às de um banco comercial.

O crédito cooperativo empregou 31.648 trabalhadores no Brasil no ano de 2009, aumento de 11,75% em relação ao ano anterior, segundo dados do CAGED/MTE. Trata-se, desta forma, de uma quantidade significativa de trabalhadores envolvidos nas cooperativas, em diversas funções. O ambiente de uma cooperativa é praticamente o mesmo de uma agência bancária, bem como a nomenclatura de cargos e abordagem aos clientes. Em entrevista com uma trabalhadora em cooperativa, podem-se observar algumas destas características:

Minhas atividades são prospecções de novos associados, fazer visitas e atendimento, empréstimos, venda de produtos, abertura de contas na Unidade de Atendimento.”

(...)

“A minha atuação no mercado financeiro é igual à de um funcionário de banco. Na realidade esta situação é incômoda, pois trabalhamos igual e nossa remuneração é mais baixa do que a de um bancário, sem contar que não temos PLR”.

(...)

“Os produtos e serviços são iguais aos de um banco, as diferenças para cliente é o atendimento que é mais próximo do que os bancos, outro diferencial é que o nosso cliente é associado e por isso tem direito a divisão de lucros ou perdas

que a cooperativa dá no exercício. Falando de funcionário, é melhor em cooperativa, pois as metas não são tão abusivas como em banco, mas, nosso salário não é tão bom quanto ao de bancário. Outra diferença é que não existe plano de carreira dentro da minha cooperativa.<sup>104</sup>

Pelas falas da trabalhadora, observa-se que o conteúdo da atividade é o mesmo de um bancário, na medida em que ela possui meta para a venda de produtos bancários da cooperativa Sicredi, que possui seu próprio banco múltiplo e diversos produtos e serviços. Há a prospecção de novos associados, ou seja, a flexibilidade para associar-se às cooperativas permite que elas trabalhem ativamente na conquista de novos membros para o quadro associativo, buscando que estes novos membros abram conta corrente e utilizem os serviços da Sicredi. Para os novos membros, a diferença, aponta a funcionária, está no atendimento mais próximo, porém a relação cliente-trabalhador é similar ao do banco convencional. A cultura da Participação nos Lucros fortalecida no setor bancário faz com que a trabalhadora se queixe de não ter acesso a este benefício. A vantagem se refere à possível divisão das sobras da cooperativa ao término do período que, segundo uma das CCT da categoria, que veremos a seguir, disponibiliza 10% para os funcionários de forma proporcional aos salários. Outro aspecto relevante citado é quanto à remuneração, que segundo ela, é menor que a de um bancário. Como pudemos comparar, pelo cargo ocupado pela mesma, que é de nível gerencial médio na rede de atendimento, seus rendimentos seriam compatíveis ao de alguns bancos privados que pagam menores salários a este nível de funcionários nas agências, como exemplo o banco HSBC, na média de R\$ 2.800,00.

A representação sindical é bastante dividida e há diversas convenções assinadas pelo país tratando do tema. No estado de São Paulo há uma assinada pela CONTRAF-CUT, FETEC – Federação dos trabalhadores em empresas de crédito de São Paulo (Federação de Bancários) e Sindicato dos Bancários de São Paulo junto com o sindicato patronal Sindicooperativas. Outra é assinada pela FENATRACOOP (Federação Nacional dos trabalhadores celetistas nas cooperativas no Brasil) junto aos sindicatos patronais Sinacred (Sindicato Nacional das Cooperativas de Crédito) e Central Sicredi de São Paulo. O surgimento desta entidade chamada FENATRACOOP gerou forte oposição de diversas entidades representativas do setor de trabalhadores em cooperativas no Brasil em seus vários segmentos, dentre os quais os comerciários

---

<sup>104</sup> Entrevista de uma funcionária de Cooperativa de Crédito, em 10/12/2010.

em vários estados e também bancários, como no Rio Grande do Sul, onde foi fundado o Secoc-RS (Sindicato dos empregados de cooperativas de crédito do Estado do Rio Grande do Sul) que obteve registro sindical no final de 2010, sob acusações dos representantes bancários de que o sindicato teve sua criação estimulada pela Sicredi, maior interessada em rebaixar conquistas dos trabalhadores. A Sicredi ainda em 2009 já se recusava ao cumprimento da CCT assinada entre a Federação dos Bancários do RS e o Sindfin (Sindicato das Instituições Financeiras Não Bancárias), segundo denúncias da imprensa sindical bancária gaúcha<sup>105</sup>. A FENATRACOOP está filiada à CGTB (Central Geral dos Trabalhadores do Brasil) e não faz parte de nenhuma federação ou confederação.

O Sindicato dos Bancários de São Paulo e os filiados à FETEC-CUT e CONTRAF-CUT também agiram politicamente e juridicamente para impedir que a FENATRACOOP pudesse representar os trabalhadores. Abaixo trecho do jornal bancário voltado aos trabalhadores em cooperativas:

Lamentavelmente criar entidades sindicais sem qualquer representatividade virou negócio para muita gente e muitas vezes, se refletem em prejuízos para o trabalhador. Foi assim com a criação da FENATRACOOP (Federação Nacional dos Trabalhadores Celetistas nas Cooperativas no Brasil), entidade, que sofre processos de impugnação do registro sindical, que vem fazendo acordos com cooperativas de créditos sem que haja assembleia para aprovação dos trabalhadores. A FENATRACOOP, foi criada a partir de três sindicatos de Trabalhadores em Cooperativas Agropecuárias, Agrícolas e Agroindustriais de cidades do sudoeste do Paraná (Medianeira, Palotina e Cascavel) além de um sindicato do sudoeste do Paraná e outro do estado do Paraná. No máximo que esse sindicato poderia tentar representar, seria a área ligada ao setor agrícola do Paraná e nunca reivindicar a representação de todos os trabalhadores celetistas do Brasil. Uma irregularidade das grandes. Assim que saiu a publicação da FENATRACOOP, foram apresentados 27 pedidos de impugnação, e o processo tramita até hoje. No entanto, aproveitando-se da morosidade da justiça brasileira algumas cooperativas assinaram acordos com a FENATRACOOP com objetivos distintos: as cooperativas interessadas em diminuir conquistas e aumentar a jornada de trabalho e a FENATRACOOP interessada na arrecadação do imposto sindical.<sup>106</sup>

Vamos realizar a comparação entre quatro convenções coletivas de trabalho do ano de 2010: a nacional dos bancários, como referência no setor financeiro; das Cooperativas de Crédito, assinada pelas entidades de Bancários (CONTRAF-CUT,

---

<sup>105</sup> “Sicredi incentiva criação de sindicato para desestabilizar trabalhadores” - Federação dos Bancários RS e Sindicatos Filiados, 14/05/2009.

<sup>106</sup> Entidades fazem acordos que prejudicam trabalhadores – boletim “Cooperativas”, Sindicato dos Bancários de São Paulo, Maio de 2010.

FETEC-CUT, Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região (SEEB São Paulo) junto a Sindcooperativas – que chamaremos a partir daqui de CCT das cooperativas assinada pela CONTRAF, válida no Estado de São Paulo; CCT das Cooperativas assinada entre a FENATRACOOP, a Sinacred e a Central Sicredi de São Paulo (representando 16 unidades da Sicredi no estado) também válida em São Paulo, e, por fim, o acordo realizado no Rio de Janeiro, entre o SINECOP-RJ (Sindicato dos Empregados em Cooperativas no Estado do Rio de Janeiro) também com a Sinacred. Este sindicato não declarou, segundo o MTE, ser filiado a nenhuma federação, confederação ou Central Sindical. Embora este trabalho tenha mantido o foco nas convenções com validade no estado de São Paulo, entendemos que este caso propicia melhores condições analíticas ao incluir um terceiro sindicato que também tem sido alvo do FENATRACOOP, que enviou ofícios às Cooperativas fluminenses com objetivo de iniciar negociações coletivas, assim como foi feito em diversos locais do país. Vale destacar que o Sindcooperativas de São Paulo chegou a assinar com a FENATRACOOP antes da CONTRAF, mas tal feito foi revertido.

**TABELA 17 – Aspectos das contratações coletivas de bancários e funcionários em cooperativas de crédito representados por três sindicatos.**

Sindicatos Vigência das CCT	Bancários 01/09/10 a 31/08/11	Cooperativas CCT com Bancários 01/06/2010 a 31/05/2012	Cooperativas CCT com FENATRACOOP 01/06/10 a 01/05/11 <sup>107</sup>	Cooperativas CCT com SINECOP RJ 01/01/2010 a 31/12/2010
Salário base da carreira após 3 meses	R\$ 1.250,00	R\$ 1.164,64	R\$ 706,20	R\$ 603,31
Aumento real (em relação ao INPC)	3,21% para salários até R\$ 5.250,00.	1,19% + ATS de R\$ 17,53	1%	1,79%
Jornada de trabalho semanal	30 horas	30 horas	40 horas	44 horas
Auxílio Refeição por dia	R\$ 18,15	R\$ 16,90	R\$ 16,88	R\$ 12,00
Auxílio alimentação	R\$ 311,08 com 13º auxílio	R\$ 256,96 com 13º auxílio	256,62	Não consta garantia
Auxílio creche/babá	R\$ 261,33 até 71 meses da criança	R\$ 184,09 até 83 meses	R\$ 183,85 até 83 meses	Não consta

<sup>107</sup> Possivelmente a um erro na CCT, pois ela compreende apenas 11 meses e um dia, sendo que a data-base permanece em 01 de Junho.

<b>Sindicatos Vigência das CCT</b>	<b>Bancários 01/09/10 a 31/08/11</b>	<b>Cooperativas CCT com Bancários 01/06/2010 a 31/05/2012</b>	<b>Cooperativas CCT com FENATRACOOP 01/06/10 a 01/05/11<sup>108</sup></b>	<b>Cooperativas CCT com SINECOP RJ 01/01/2010 a 31/12/2010</b>
<b>Pagamento de PLR</b>	SIM	Distribuição das sobras	Distribuição das sobras	Não consta
<b>Valor da PLR</b>	90% do salário + R\$ 1.180,00 + 2% do lucro líquido distribuído linearmente	10% das sobras brutas proporcional ao salário, limitado a 2 salários.	10% das sobras brutas proporcional ao salário, limitado a 2 salários.	Não consta
<b>Vale-transporte</b>	Empresa paga o que exceder 4% do salário	Empresa paga o que exceder 4% do salário	Empresa paga o que exceder 4% do salário	Empresa paga o que exceder 6% do salário
<b>Licença Maternidade</b>	Até 180 dias	Até 180 dias	Até 120 dias	Até 120 dias
<b>Ausências permitidas<sup>109</sup></b>	5 situações	5 situações	Não consta	Não consta
<b>Complementação auxílio doença / acidente</b>	100% da diferença até 24 meses	Até 18 meses	Até 12 meses	Não consta
<b>Quadro de avisos para o sindicato e atividades sindicais<sup>110</sup></b>	Possui direito de utilizar o quadro de avisos. Distribui o jornal e se reúne nos locais de trabalho	Possui direito de utilizar quadro de avisos. Distribui jornais e se reúne nos locais de trabalho	Possui direito de utilizar quadro de avisos. Garantido atendimento ao dirigente sindical.	Possui direito de utilizar o quadro de avisos. Não constam cláusulas sobre acesso aos locais de trabalho
<b>Assistência Médica</b>	Possui	Possui	Possui	Possui
<b>Assistência Médica aos demitidos</b>	De 60 a 270 dias	De 60 a 270 dias	Não consta	Não consta
<b>Indenização adicional<sup>111</sup></b>	De 1 a 3 salários	Não consta	Não consta	Não consta
<b>Extensão das vantagens aos cônjuges homoafetivos<sup>112</sup></b>	Sim	Sim	Não consta	Não consta
<b>Comissões Bipartites paritárias<sup>113</sup></b>	Possui seis	Não consta	Não consta	Não consta

<sup>108</sup> Possivelmente a um erro na CCT, pois ela compreende apenas 11 meses e um dia, sendo que a data-base permanece em 01 de Junho.

<sup>109</sup> Ausências remuneradas previstas na CCT que são mais vantajosas em relação às previstas no artigo 473 da CLT.

<sup>110</sup> Refere-se às atividades que constatamos em locais de trabalho e/ou basearam-se em cláusulas presentes na CCT.

<sup>111</sup> Paga ao empregado dispensado sem justa causa, escalonada de acordo com o tempo de vínculo empregatício, a partir de cinco anos.

<sup>112</sup> “As vantagens aplicáveis aos cônjuges dos empregados abrangem os casos em que a união decorra de relação homoafetiva estável, devidamente comprovada”.

<sup>113</sup> As comissões citadas são formadas por representantes da empresa e dos trabalhadores com intuito de discutir e convencionar sobre temas específicos. Possuem calendário ao longo do ano, não apenas em períodos de campanhas salariais.

Observa-se pelas três convenções representativas do setor cooperativa que há grandes diferenças entre elas. Os principais aspectos que se destacam são o piso da categoria e a jornada de trabalho semanal, além da inferioridade em todos os aspectos da Convenção assinada pelo SINECOP-RJ. A CCT assinada pelos bancários, que representam os funcionários das cooperativas em SP inclui piso salarial de R\$ 1.164,64 (valores de 06/2010) para jornada de trabalho de 30 horas semanais, enquanto os trabalhadores representados pela FENATRACOOP recebem piso de R\$ 706,20 (valores de 06/2010) para 40 horas semanais, no SINECOP-RJ o acordo prevê R\$ 603,31 (valores de 01/2010) para 44 horas. O rendimento médio, considerando salário/hora no piso salarial, é aproximadamente 120% maior na convenção firmada pelos bancários em relação ao da FENATRACOOP e 183% quando comparado ao do SINECOP-RJ. Um retrocesso brutal aos trabalhadores em cooperativas de crédito de São Paulo que agora estão incluídos na convenção da FENATRACOOP, através do interesse das cooperativas, especialmente da Sicredi.

Em termos de reajustes salariais, notamos aumentos reais para as três convenções. Sendo 1,19% (CONTRAF-CUT), 1,00% (FENATRACOOP) e 1,79% (SINECOP-RJ), respectivamente. A vantagem da CCT das cooperativas assinada pela CONTRAF é o Adicional por Tempo de Serviço (ATS) onde cada trabalhador com mais de um ano recebeu R\$ 17,53 (valores de 06/2010), o que permite aos funcionários próximos ao piso atingir um índice de 7,5% de reajuste e 2,19% de aumento real.

Analisando a CCT das cooperativas de crédito e mútuo de São Paulo, firmada pela CONTRAF, nota-se que é bastante avançada e em vários aspectos similar à CCT dos bancários. Possui 62 cláusulas, sendo bi-anual, exceto para os itens de natureza econômica que serão renovados anualmente. Possui cinco prerrogativas para ausências remuneradas, ao passo que as outras convenções para cooperativas aqui analisadas não as possuem (somente conforme consta na CLT), bem como possibilidade de estender a licença-maternidade para até 180 dias. Garante assistência médica aos demitidos pelo período entre 60 e 270 dias, variável de acordo com o tempo de vínculo empregatício, e extensão de direitos e vantagens para cônjuges homossexuais, algo que não acontece nas outras duas convenções voltadas para os trabalhadores em cooperativas. Outros aspectos interessantes nesta CCT referem-se às cláusulas de promoção da igualdade, diversidade e combate ao assédio moral e

sexual. Embora este tipo de referência esteja presente em outras convenções, nesta situação é significativa a abordagem dada ao tema, onde assume-se a presença destes elementos no quadro da empresa. Por exemplo, a cláusula 27:

As cooperativas abrangidas por esta convenção se comprometem a desconstituir o quadro de desigualdades entre seus empregados, de modo que a proporção de negros, mulheres e pessoas com deficiência, nas empresas, em até 02 (dois) anos, seja semelhante à proporção desses grupos na PEA de cada Estado”.

Cláusula 29: Promoção da Diversidade:

“As cooperativas abrangidas por esta convenção realizarão Auditoria da Diversidade entre seus empregados, devendo iniciar-se em até 06 (seis) meses da data assinatura deste instrumento normativo”.

Cláusula 31: Medidas de prevenção ao assédio moral e/ou sexual:

“As cooperativas (...) se comprometem a dar início à campanha de prevenção e combate ao assédio moral e sexual no local de trabalho, em conjunto com o Sindicato dos Empregados (...)”.

“O sindicato dos empregados deverá ser comunicado sobre quaisquer denúncias de assédio moral e/ou sexual, devendo ter acesso a toda investigação e acompanhamento das eventuais punições.

Neste sentido percebe-se que o cenário de desigualdade entre mulheres, negros e deficientes é abordado e assumido por meio da convenção, ou seja, tanto as cooperativas quanto os sindicatos firmam um acordo onde a situação de desigualdade é analisada e buscam-se mecanismos para combatê-la, para, pelo menos, aproximar-se da PEA. Há um avanço no comprometimento das cooperativas em realizar a auditoria da diversidade, principalmente para se ter a dimensão atualizada e mais precisa desta questão. Por fim, a cláusula de assédio moral e sexual reconhece o problema e possibilita participação ativa dos sindicatos. Entre as medidas apontadas constam palestras, debates, publicação de obras específicas, mural para este fim a ser utilizado pelo sindicato, estabelecimento de calendário de reuniões nas cooperativas e, finalmente, o fato de que os sindicatos deverão ser comunicados sobre quaisquer denúncias, a fim de acompanhá-las.

Pode ser que desta contratação não resulte práticas efetivas, no entanto, para o fim que se propõe uma CCT aparentemente estão convencionados importantes avanços neste sentido, já que se estabelecem itens e realidades detectadas com proposições para enfrentá-las. É um sinal a ser considerado. A distribuição de sobras da cooperativa (tendo em vista que ela não possui fins lucrativos) é realizada entre os

associados. Os funcionários por meio da convenção tem acesso a 10% deste montante, de forma proporcional ao rendimento, sendo o limite dois salários.

Estudando a CCT assinada pela FENATRACOOP, observa-se que são 29 cláusulas, com validade anual. Pelos valores apresentados é bastante inferior àquela assinada pela CONTRAF, especialmente, como dito, em relação ao piso e a jornada de trabalho. Em algumas cláusulas mantêm-se algumas características similares aos acordos da CONTRAF com as cooperativas, entre elas os auxílios para alimentação, refeição, creche, distribuição das sobras e vale-transporte. É inferior no que diz respeito à licença-maternidade, onde não há a prerrogativa de aumentar o prazo; a complementação para auxílio doença/acidente de 12 meses, contra 18 meses do acordo da CONTRAF, não há ausências permitidas além da CLT e não há assistência médica aos demitidos. Não existe qualquer cláusula que trate de igualdade de oportunidades, diversidade e combate ao assédio moral e sexual.

A CCT firmada pelo SINECOP-RJ possui 26 cláusulas e busca unificar as datas-base das unidades Unicred no Estado do RJ com aplicação de índices proporcionais aos meses de vigência das antigas convenções. Exceto pelo aumento real de salário de 1,79%, em todas as outras cláusulas é pior do que as convenções firmadas pela CONTRAF e FENATRACOOP. A comparação entre piso/jornada mostra que o acordo assinado pela CONTRAF apresenta valores 183% maiores. Isto representa quase o triplo de rendimento entre um trabalhador que receba o piso em São Paulo, no acordo com a CONTRAF, e outro no Rio de Janeiro representado pelo SINECOP. A CCT do SINECOP é a única entre todas as convenções estudadas nesta pesquisa que não possui o auxílio creche. O auxílio-refeição é de R\$ 12,00 diários e não consta garantia de recebimento do auxílio alimentação, sendo facultativo. A quebra de caixa é de R\$ 145,00, menos da metade das outras duas convenções, sendo a da CONTRAF R\$ 298,23 e da FENATRACOOP R\$ 297,85 (valores de 06/2010). A gratificação de função também é menor, sendo 40% no SINECOP-RJ, frente a 55% das demais, inclusive os bancários também possui este índice, ou seja, um trabalhador em cargo comissionado deve receber, no mínimo, 55% a mais que o seu cargo efetivo. Não há qualquer regra para distribuição de sobras das cooperativas aos trabalhadores, a licença maternidade não foi estendida para 180 dias, não consta complementação de auxílio doença/acidente e nem assistência médica aos demitidos. Não possui qualquer

regra ou comissão para debater questões sociais ou trabalhistas, como existe no caso da CCT da CONTRAF as regras para igualdade, diversidade e combate ao assédio.

Em relação à atuação sindical, entre os trabalhadores com quem conversamos, a ligação maior é com o sindicato dos bancários. Inclusive há diretores de sindicato oriundos de cooperativas, por exemplo, a Sicredi que neste ano assinou com a FENATRACOOP. Esta última entidade é desconhecida pelos trabalhadores em cooperativas, não possui sede na maioria das cidades que representa, seus dirigentes não visitam as unidades de atendimento, não possui diretores conhecidos entre os trabalhadores, não distribui material em grande parte dos locais. Ao contrário do sindicato dos bancários, a FENATRACOOP não possui relação com a base que, ainda, não o identifica como seu representante, embora muitas cooperativas assinem CCT com tal entidade, com objetivo óbvio de buscar redução de custos de pessoal, haja vista que trata-se de um acordo bastante reduzido ao se comparado com aquele firmado pela CONTRAF.

## Capítulo IV

### O sindicalismo no Setor Financeiro

#### 4.1 - A Fragmentação dos Trabalhadores no setor

Os dados até aqui levantados apontam para o cenário de fragmentação dos trabalhadores envolvidos em atividades de intermediação financeira no Brasil. Mostram, ainda, que em última análise grande parte do serviço realizado pelos trabalhadores não reconhecidos como bancários beneficia as grandes instituições financeiras atuantes no país, seja os bancos públicos, especialmente Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, privados nacionais, Bradesco e Itaú ou estrangeiros, como o Santander e o HSBC, além de uma extensa rede de correspondentes bancários que oferecem crédito e demais serviços para bancos de menor porte, como o BMG e Cruzeiro do Sul.

As mudanças pelas quais o mundo capitalista passou a partir dos anos de 1970 e que atingiram com maior intensidade o Brasil nos anos 90, afetaram, como vimos, o trabalho no setor financeiro. Mas o impacto da fragmentação poderia ser minimizado se os trabalhadores pudessem, ao menos do ponto de vista legal, ser representados por um mesmo sindicato. Isso não é possível, dadas as características da estrutura sindical brasileira, caracterizada pelo sindicato oficial, reconhecido pelo Estado; concepção da representação por categoria; unicidade sindical, isto é, apenas um sindicato pode representar a categoria em determinada base; taxas e contribuições compulsórias; que permite a criação de sindicatos sem efetiva representatividade junto ao trabalhador. Isto permite a fragmentação dos trabalhadores pela divisão de bases sindicais promovidas por entidades, incluindo-os em “nova categoria” e a manutenção financeira garantida pelo Estado que, em última instância, atua por meio do judiciário tanto para obrigar o recolhimento de taxas quanto para decidir sobre o sindicato legítimo em determinada base.

Além da estrutura sindical, podemos apontar diversos fatores que contribuíram, em maior ou menor grau, para o quadro de pulverização destes trabalhadores, reduzindo a abrangência da convenção coletiva que estabelece as

melhores condições de trabalho, que é a dos bancários. Destaque-se que são oriundos dos bancos os serviços financeiros atualmente realizados em outros espaços, como casas lotéricas e correios. Não há dúvidas, portanto, de que a terceirização do trabalho nas atividades financeiras, incluindo-se a subcontratação de estabelecimentos que prestam serviços aos bancos e a composição de conglomerados liderados por bancos, com atuação em vários segmentos, mas cujo conteúdo é financeiro, estão no centro da discussão da divisão destes trabalhadores, que passam a ser representados por diversos sindicatos.

Tais sindicatos, em sua maioria, não possuem história de combatividade e capacidade organizativa, facilitando a exclusão de diversos direitos trabalhistas historicamente conquistados pelos bancários. Estes trabalhadores continuam exercendo as mesmas atividades que eram realizadas dentro dos bancos, no entanto, não possuem os mesmos salários, condições e direitos, como pudemos notar nas 14 outras convenções coletivas estudadas e comparadas com a dos bancários, visivelmente mais vantajosa que as demais.

Este processo se deu em meio à deterioração da atividade sindical no contexto da expansão do ideário e da prática neoliberal, não apenas no Brasil, que contou com suas particularidades, como também em diversos países centrais e periféricos do capitalismo globalizado, “resultado de um processo sócio-histórico mais amplo, de dimensões planetárias” (Alves, 1996, p.110). O sindicalismo na Europa e nos Estados Unidos sofreu forte declínio ao longo dos anos 80, declínio que pode ser identificado pela redução da taxa de sindicalização. Na Inglaterra especialmente, a política de corte neoliberal de Margareth Thatcher agiu duramente contra o movimento sindical, criando dificuldades à sua atuação e permitindo o avanço de práticas precarizantes do trabalho.

Especialmente a partir da década de 1990, a ofensiva do capital sobre as organizações coletivas de trabalhadores no Brasil foi facilitada em virtude do maciço desemprego no país e viabilizada por ajustes organizacionais e inovações tecnológicas, das quais os bancos foram um dos setores que mais investiram. A recessão econômica e o aumento da competição intercapitalista fazem parte do contexto de transformações produtivas e reestruturação do capital no país. Desta forma, amplos setores industriais e financeiros passaram a trabalhar na perspectiva da racionalização do trabalho e da

automação de processos, capazes de viabilizar a redução de custos e melhores condições competitivas no cenário da inserção econômica brasileira nos mercados globais. O mercado de trabalho no Brasil sofre com as dificuldades impostas por esta lógica e impulsionadas pela orientação política neoliberal dos governos. Portanto, “a desestruturação do mundo do trabalho” ajuda a compreender este fracionamento dos trabalhadores em diversas categorias, prática que favorece ao capital.

“A desestruturação do mundo do trabalho, que transcende fronteiras nacionais e é resultado do complexo de transformações produtivas, que promove o desemprego estrutural e a precariedade do trabalho assalariado (...)” (Alves, 1996, p. 130)

A terceirização entendida como uma destas formas de racionalizar o trabalho é usada largamente na atividade-fim dos bancos, reforçada pela frouxidão nas normas e na fiscalização do poder público desta prática, como destacado no primeiro capítulo. Nota-se que ao longo deste trabalho debruçamo-nos sobre atividades ditas “negociais”, ou seja, de comercialização de produtos e serviços dos bancos, bem como de atendimento direto ao consumidor bancário, não tratando de atividades de retaguarda, microfilmagem e compensação. Estas últimas práticas também são entendidas como terceirizações de atividade-fim e impulsionaram drasticamente a redução da categoria bancária, através de mais demissões, como bem abordado na pesquisa de Sanches (2006). No entanto, esta diferenciação entre áreas “negocial” e “operacional”, como são chamadas pelos bancos, apenas reforça a falsidade do argumento patronal de que a terceirização da retaguarda e da compensação ocorre por não se tratar da finalidade do banco, que é a geração de negócios. Tanto terceirizam uma quanto outra, pois o objetivo é a redução de custos e o aumento da lucratividade, e, para isto, pulverizam os trabalhadores nas mais variadas categorias. Pode-se dizer que os bancos também consideram o serviço de caixa do banco como operacional e não gerador de negócios.

É também notável o incremento de correspondentes bancários voltados para atender especialmente clientes com menor poder aquisitivo, realizando saques, recebimentos etc. Por outro lado, as atividades dos caixas tradicionais no banco tem cada vez menos participação no total de transações. Nestes correspondentes também é possível realizar outras transações, conforme já dito, como abertura de contas, encaminhamento de empréstimos, compra de pequenas capitalizações e seguros, etc.

Entendemos que em ambos os casos há o atendimento às pessoas na condição de cliente do banco, seja correntista ou não, realizando transações de conteúdo estritamente bancário, portanto, razões mais que suficientes para estabelecer tal atividade como finalidade de uma instituição financeira.

Destaca-se que muitos terceirizados já tiveram vínculos diretos com os bancos, tendo sido demitidos e posteriormente recontratados para executar funções análogas, todavia, enquadrado em outra categoria, com experiência de contrato e remuneração inferiores (Araújo, Cartoni e Justo, 2001, p. 96).

Antunes (2001) destaca que a segmentação da categoria bancária gera tensões entre os próprios empregados:

(...) além do tradicional enfraquecimento da ação coletiva, vem estabelecendo relações de rivalidade entre trabalhadores bancários e terceirizados. Se detectar relações de rivalidade entre funcionários de um mesmo setor – que foram destituídos progressivamente de padrões de solidariedade a partir das novas imposições empresariais de competitividade – já é um duro golpe para a ação sindical, detectar rivalidades entre trabalhadores que foram colocados em condições tão díspares e de forma tão agressiva quase que independente de suas vontades, e que de fato nem exercem mais seu trabalho no mesmo tipo de local, é no mínimo assustador (p. 239).

Durante os anos 90, houve diversas dificuldades aos bancários para manter o poder aquisitivo e os direitos conquistados ao longo das décadas anteriores. Com os sindicatos na defensiva, perdendo cada vez mais integrantes da categoria nos processos de racionalização e automação, pressionados pelo alto desemprego na sociedade e o risco eminente de demissão que assustava os trabalhadores, os bancos endureceram ainda mais nas negociações. Buscou-se a retirada de direitos e a redução dos custos com a folha de pagamento. Durante os anos 90, ao contrário do momento atual e da década de 80, os bancos privados passaram a liderar as negociações empreendidas pelos bancários e, minimamente conseguiram reajustes da Fenaban. Por outro lado, os bancos sob controle do governo federal, principalmente BB e CEF, não corrigiram, em nenhuma oportunidade até 2003, o índice salarial em valor pelo menos equivalente à inflação. Neste período, também foi desmontado os sistemas de Plano de Cargos e Salários, reduzindo brutalmente a evolução salarial dos empregados. Em algumas oportunidades a negociação terminou em dissídio coletivo.

Outro aspecto que dificultou e dificulta a organização e fortalecimento das atividades sindicais bancárias encontra-se na própria configuração dos espaços atuais

onde se executam as atividades diariamente. Se antes da reestruturação dos bancos, havia grandes departamentos e agências, com centenas de funcionários trabalhando lado a lado, esta não é a realidade atual. São espaços menores, com menos trabalhadores e menos suscetíveis, desta forma, ao diálogo, à reivindicação, ao pensamento em conjunto e à mobilização através da identificação da realidade compartilhada.

A busca pela “qualidade” e “excelência” nos bancos, evoca o trabalho em equipe voltado para o resultado e o comprometimento dos funcionários. Busca-se a adesão do trabalhador aos objetivos da empresa. Tal prática aliada à remuneração variável, dependente da “performance” do funcionário e da equipe, eleva o clima de tensão, de competitividade e de individualismo, comportamentos que dificultam a solidariedade coletiva e as ações em conjunto na defesa de interesses maiores. Esta realidade colocou o sindicato numa difícil disputa pela mente do trabalhador, cada vez mais incentivado a integrar-se ideologicamente aos objetivos do banco, seja pelo referencial das “exigências do mercado”, mistificação criada para elevar a intensificação do trabalho e tornar difusa as suas razões, ou pela objetividade da remuneração que depende estritamente de seu rendimento. Ressalta-se que, embora o sindicato negocie a PLR nas convenções, é facultado aos bancos realizar descontos de programas próprios de participação de lucros e resultados nos valores acordados na CCT. Este tipo de remuneração foge às negociações do sindicato, especialmente as comissões sobre venda de produtos. Nota-se que a parte variável das remunerações assume importância crescente dentro dos rendimentos dos trabalhadores, afastando-os ainda mais das organizações coletivas, por entender que de seu desempenho individual depende a remuneração.

Neste cenário, é importante ressaltar que os trabalhadores bancários continuaram tendo uma forte unidade na atuação sindical, capazes de resistir melhor do que diversas categorias ao avanço do empresariado e do governo sobre direitos trabalhistas e impedindo que a fragmentação em curso pudesse descaracterizar a categoria bancária, algo que não aconteceu. Golçalves, Madi e Krein (2009) apontam algumas razões que podem explicar o relativo sucesso dos bancários em suas organizações e capacidade de negociação:

1) as negociações são nacionais e centralizadas, 2) há um grupo hegemônico que dirige o movimento [Articulação Sindical – CUT], 3) é uma das categorias que ajudou a construir o “novo sindicalismo”, 4) a categoria é fortemente concentrada no Estado de São Paulo, 5) há grande participação dos trabalhadores dos bancos públicos que correspondem a quase a metade do total da categoria dos bancários (p. 2)

A partir de 1992, os bancos privados passaram a assinar convenção coletiva nacional, da qual Banco do Brasil e Caixa passaram a participar a partir de 2005, tornando uma única convenção coletiva nacional, envolvendo tanto bancos públicos quanto privados, algo inédito no movimento sindical brasileiro. Há de se destacar que o processo de oligopólio existente no setor, com grandes instituições que atuam em todo país, torna mais possível esta iniciativa. Araújo, Cartoni e Justo (2001) consideram que a falta de unificação no período de maior enfrentamento nos anos 90 atrapalhou o sindicalismo bancário, especialmente prejudicando como se pôde notar os trabalhadores em bancos públicos, tidos como privilegiados pelo discurso neoliberal. Sendo assim, segundo as autoras, os melhores resultados dos bancários em relação a outras categorias deveu-se, em boa medida, à unificação nacional das negociações nos bancos privados. Tendo esta concepção, o sindicalismo bancário envidou esforços para unificar as negociações de públicos e privados durante os anos 2000. Esta CCT nacional unificada ainda é colocada em dúvida por alguns segmentos do sindicalismo, especialmente os vinculados à CONLUTAS, cuja liderança é ligada ao PSTU, que entendem que as mesas separadas para BB e CEF permitiram maiores avanços, impedindo que a mesa unificada “escondesse” o governo do Partido dos Trabalhadores, obrigando-o a maiores avanços nas cláusulas econômicas e sociais para os bancos públicos, inclusive a reposição das perdas. Tal tese é refutada pela maioria do sindicalismo bancário, incluindo as maiores tendências da CUT e a própria INTERSINDICAL, movimento ligado ao PSOL (que concorda com a reposição das perdas nos públicos em negociações específicas), que argumentam que a concepção das negociações precisa ser classista e não corporativa, usando justamente o exemplo dos anos de governo FHC, onde os trabalhadores dos bancos públicos ficaram defasados e amargaram perdas de salário. Completam, ainda, argumentando que não se pode dispor de negociações desta envergadura conforme as conjunturas de governo, pois estes mudam a cada quatro anos e não se sabe se haverá governante mais próximo ou mais distante da classe trabalhadora.

Se no período pós-estabilização os índices tornaram-se menos importantes comparados aos anos 80, onde existia forte inflação, atualmente há outros pontos de reivindicação na pauta do sindicalismo bancário, diferente também dos anos 90, onde a manutenção do emprego ocupava lugar de maior destaque. Evidente que tal aspecto permanece presente nas reivindicações e negociações, no entanto, com importância secundária diante do quadro de expansão do emprego e da renda a partir de 2005 no país. Um dos pontos centrais tornou-se a regulamentação para combater o assédio moral, ocasionado, segundo o movimento sindical bancário, pelo excesso de metas e abuso na cobrança de resultado por parte de gestores das instituições, tanto públicas quanto privadas. Desta forma, busca-se convencionar medidas para impedir a prática. No BB, desde 2009, ficou estabelecida a criação de comitês de ética estaduais, com representantes do banco e dos funcionários, no entanto, sem participação do sindicato, com vistas a investigar e punir casos de assédio moral. Na última CCT assinada com a Fenaban, na cláusula 51, aparece o “Protocolo para prevenção de conflitos no ambiente de trabalho” cuja adesão dos bancos é voluntária. O sentido desta cláusula é propiciar a valorização dos espaços de trabalho, da diversidade, cooperação, promover valores éticos e comportamentos adequados para prevenir conflitos. Esta foi apontada pelos sindicatos como um importante avanço para os bancários, na medida em que a maioria dos bancos aderiu (Bradesco, Santander, Itaú, CEF e HSBC). Sendo que BB e CEF possuem comitês de ética estaduais, com participação dos funcionários, para discutir os temas e denúncias relacionados ao assédio moral. Ainda que longe das reivindicações dos sindicatos, que acreditam na necessidade dos trabalhadores discutirem a imposição das metas junto às direções dos bancos, torna-se um instrumento para tratar de um dos problemas que tem sido apontado por bancários e dirigentes sindicais como um dos mais graves atualmente na categoria, o assédio moral, decorrente da pressão pelo cumprimento de metas de vendas. Neste acordo, fica estabelecido um fluxo para recebimento, apuração e resposta sobre denúncias de conflitos no ambiente de trabalho (os bancos tratam o tema por conflito e os sindicatos têm chamado de assédio moral). Apesar de ser um avanço bastante interessante na proteção das condições de trabalho, ainda é prematuro para se realizar uma análise mais aprofundada dos resultados desta cláusula, na medida em que começou a vigorar apenas em Outubro de 2010, com validade de um ano e avaliações do programa

semestralmente. Assinaram este aditivo à CCT os sindicatos filiados à CONTRAF e Feeb SP/MS.

A questão da reversão das terceirizações e regramento para esta prática tem sido pauta dos trabalhadores, inclusive obteve a constituição da comissão paritária sobre o tema, datada de 1995 e renovada anualmente. Contudo, não tem sido suficiente para evitar o aumento da terceirização e da subcontratação para diversos serviços, principalmente os correspondentes bancários que aumentaram fortemente sua presença desde 2000. Desta forma, a despeito do emprego bancário ter crescido a partir de 2002, não evitou também o crescimento das práticas de contratação precária pelos bancos e da ampliação da categoria que trabalha com conteúdo bancário e financeiro, mas está alheia à representação do movimento sindical bancário.

O movimento sindical bancário tem retomado nos últimos anos suas atividades com maior dinamismo. Desde 2004 tem ocorrido greves na categoria de caráter nacional. Em 2004, especificamente, o Comando Nacional orientou pela aprovação da proposta de 8,5% frente à inflação de 6,64%, no entanto, as bases de diversos sindicatos, inclusive os maiores, como São Paulo, aprovaram a greve que durou cerca de 30 dias e terminou ajuizada sem maiores avanços. Em 2007, a despeito de a categoria ter aprovado a proposta da Fenaban, os trabalhadores da Caixa Econômica Federal, com orientação do Comando Nacional, deflagraram greve em virtude dos termos para acordo da PLR na instituição. O movimento foi vitorioso, conseguindo melhorar os valores oferecidos, embora tenha descontentado os empregados de maiores salários, pois a proposta aprovada contemplava participação nos lucros quase linear entre comissionados e não comissionados. Por fim, em 2010, o movimento sindical bancário realizou a maior e mais forte greve nos últimos vinte anos. Na avaliação da CONTRAF foram 8.280 agências de bancos públicos e privados fechados. O resultado foi avaliado desta forma:

“(...) a greve mais forte dos últimos 20 anos arrancou o maior aumento real, valorização do piso, elevação da PLR e cláusulas de combate ao assédio moral e de melhoria da segurança bancária, além de vitórias nos acordos específicos com os bancos públicos” <sup>114</sup>.

---

<sup>114</sup> Disponível em [www.CONTRAFcut.org.br](http://www.CONTRAFcut.org.br), notícia do dia 07/12/2010, consultada em 08/12/2010.

Retornando ao tema da fragmentação do setor financeiro, apenas na representação dos trabalhadores do Estado de São Paulo notamos 14 categorias cujas CCT foram analisadas neste trabalho. Como o acordo realizado para os promotores de venda, lotéricos, comerciários e telemarketing não abrangem o estado todo, ainda há outros sindicatos destas categorias representando trabalhadores no interior. Sem contar que há trabalhadores informais neste segmento, como os chamados “pastinhas” que oferecem crédito, pequenos comércios familiares onde não se registra os empregados, além de trabalhadores em correspondentes bancários enquadrados em categorias específicas por atuarem em comércios variados, como em farmácias. Como o marco regulatório de correspondentes é abrangente, existem diversas situações específicas de trabalhadores do setor financeiro. Buscamos abordar as mais constantes e significativas em termos quantitativos. Sem contar que estes sindicatos mencionados no estudo sempre correm os riscos de se dividirem ou de surgirem novos sindicatos, como a FENATRACOOP, que disputarão a representatividade destes empregados. Sendo assim, no próximo tópico, faremos uma breve abordagem sobre a estrutura sindical brasileira, no sentido de debater que fragmentação dos trabalhadores ocorre tanto pelas estratégias empresariais no contexto da reestruturação do capital quanto pelas possibilidades contidas na estrutura sindical vigente.

#### **4.2 – A estrutura sindical brasileira e as conseqüências para os trabalhadores do setor financeiro: alternativas e disputas**

A forma de representação sindical no Brasil, a despeito de renovações e novas idéias que emergiram e consolidaram transformações políticas, manteve-se em vários aspectos o desenho oriundo do período Vargas, corporativista (Boito, 2002).

Conforme Boito (2002) o neoliberalismo não promoveu nenhuma transformação importante na estrutura sindical brasileira. O autor compara duas realidades, de um lado o estatismo e o “varguismo” são criticados pelas forças conservadoras que assumiram o poder nos anos 90, tidos como responsáveis pelo atraso e dificuldade da inserção do Brasil no mundo globalizado, mas por outro lado a estrutura sindical, herdada do estatismo varguista, permanece. Para ele,

Esse organismo sindical cuja representatividade e cujos meios materiais [imposto sindical, taxas confederativas e assistenciais que em última análise dependem do Estado] e, no limite, pode prescindir de vínculos com os trabalhadores, está, por causa disso, na imensa maioria dos casos, ausente dos locais de trabalho, exibe um baixo índice de sindicalização (...) na verdade, estimula, associada à regalia das taxas sindicais obrigatórias, uma próspera indústria da criação de sindicatos, fazendo do sindicalismo brasileiro um dos mais pulverizados do mundo (p. 72 e 73)

No setor financeiro aqui estudado, observa-se a presença de 14 categorias no Estado de São Paulo, sendo representadas por 10 tipos de entidades diferentes. A pulverização sindical é possível porque uma mesma entidade não pode representar categorias reconhecidas pelo Estado como sendo diferentes. Destas 10 entidades, já desconsiderando o SINECOP que é do Rio de Janeiro e foi utilizado apenas para efeito de comparação, temos três sindicatos filiados a federações (Securitários, Comerciais e SINTETEL) e cinco filiados a confederações (Securitários, Comerciais, EAA, SINTETEL e SINDEEPRES). Como já dito, a FENTECT é uma federação, mas não possui filiação a nenhuma confederação e a CONTRAF é uma confederação nacional. O SINDPD e o SINTRATEL não são filiados a entidades de grau superior. No caso de Centrais Sindicais, apenas o EAA não é filiado, dentre os demais a UGT possui três filiados no setor financeiro estudado, a CUT possui dois, a CGTB também dois e Força Sindical e CTB possuem uma filiação neste setor. Embora estejam envolvidos em um mesmo processo de acumulação no setor financeiro brasileiro, que como vimos possui forte predomínio dos bancos atuantes no país e que são os responsáveis pela terceirização de diversos serviços executados pelos trabalhadores em outras categorias, esses trabalhadores pertencem a diferentes categorias profissionais. Nota-se que não apenas há uma divisão em várias categorias, como também em centrais sindicais, já que os sindicatos são filiados a cinco delas (a unicidade não se aplica à cúpula do movimento sindical, de modo que há concorrência pela filiação dos sindicatos de base às centrais). São centrais com históricos absolutamente diferentes, oriundos de composições de forças e ideologias distintas, marcadas por relações com o Estado e com a estrutura sindical variadas. Se, por um lado, a CUT representa importantes segmentos do novo sindicalismo, que teve significativo apoio dos bancários, outras centrais como a UGT, a Força Sindical e a CGTB tiveram origens na CGT e na defesa de aspectos da estrutura corporativa. A CTB, ligada ao PC do B, fez parte da CUT na

corrente conhecida como CSC, antes de fundar a Central Sindical CTB. Defendia e continua defendendo a unicidade sindical como forma de impedir o retrocesso do sindicalismo brasileiro em caso de pluralismo de representação na base, ou seja, a idéia de que mais de um sindicato poder representar trabalhadores em uma mesma base sindical é tida por esta central como algo que irá dividir e enfraquecer os trabalhadores<sup>115</sup>.

Num contexto de reforma sindical, onde houvesse o pluralismo sindical, uma entidade como a FENATRACOOP até poderia existir, mas sua sobrevivência dependeria de sua atuação junto às bases e não do atendimento de critérios política e juridicamente estabelecidos. Já conforme as regras fixadas pela estrutura sindical vigente, o trabalho de uma entidade como esta é o de registrar-se no Ministério do Trabalho e buscar contato com empresas interessadas em negociar algo que poderá resultar na redução de custos patronais. Ou seja, não é necessário obter representatividade real, pois a ausência de representativa não lhe impede de assinar uma convenção pelos trabalhadores das cooperativas. Neste sentido, os defensores de uma reforma sindical ampla acreditam que ela poderia representar um avanço no sindicalismo do país, colocando em risco as entidades sem efetivo trabalho nas bases, que teriam que disputar a representatividade, já que não seria assegurado o monopólio de representatividade e nem as garantias de manutenção financeira pelo Estado.

O movimento sindical bancário predominante, ligado à CONTRAF e à CUT, buscou meios para avançar na representação sindical dos trabalhadores no ramo financeiro, diante da evidente fragmentação em diversas empresas terceirizadas, subcontratadas e controladas pelos grandes bancos no país. A principal medida foi tomada no ano de 2006, com a fundação da própria CONTRAF, que antes era denominada CNB (Confederação Nacional dos Bancários) e já foi o DNB (Departamento Nacional dos Bancários) até 1992. A CONTRAF tem por objetivo representar, conforme seu registro sindical:

Categoria: trabalhadores em bancos comerciais, bancos de investimentos, financeiros, cadernetas de poupança, caixas econômicas, bancos múltiplos, cooperativas de crédito, empresas de crédito em geral, como também os trabalhadores em empresas coligadas pertencentes ou contratadas por grupo econômico bancário ou financeiro, cujo desempenho profissional contribua de

---

<sup>115</sup> Ver mais sobre o debate relativo à estrutura sindical em Galvão (2007) e Boito (2002).

forma direta ou indireta para consecução e desenvolvimento da atividade econômica preponderante da empresa principal (MTE).

A CONTRAF congrega 9 federações de bancários pelo país (Bahia e Sergipe, Centro Norte, Minas Gerais, Nordeste, Paraná, Rio e Espírito Santo, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo), sendo que destas federações apenas a Bahia e Sergipe não é filiada à CUT, pertencendo à CTB. Filiados a estas federações estão 100 sindicatos e outros seis possuem filiação direta à CONTRAF. Muitas instituições de bancários promoveram alterações em seus estatutos e abrangência de representação com intuito de seguir a mesma lógica da CONTRAF, de representar todos os trabalhadores no setor financeiro.

O que se pode observar é que, em boa medida, os acordos efetuados por estes sindicatos ainda são restritos aos bancários, tendo avançado pouco para outros setores. Nas direções de sindicatos tem sido orientada a inclusão de trabalhadores de outros segmentos e não apenas bancários. É o que se nota especialmente com empregados de cooperativas de crédito e de telesserviços. Na CONTRAF, por exemplo, há apenas um diretor que não é bancário, sendo funcionário da empresa terceirizada Fidelity. Na Federação dos Bancários da CUT (FETEC) de São Paulo não há trabalhador não bancário. Desta forma, apesar do esforço em se representar o setor financeiro como um todo, ainda encontra dificuldade em entrar na estrutura destas empresas e obter tanto delegados quanto diretores, na medida em que legalmente os sindicatos dos bancários não os representam.

Diante do obstáculo legal, a estratégia adota tem sido a inclusão dos terceirizados pela via política, isto é, oferecendo a sindicalização e acesso aos serviços dos sindicatos, indo até a porta das empresas para entregar jornais e informativos voltados para aquele público bem como dialogar e conseguir mais informações sobre a categoria. Em alguns casos buscando negociar com o patronato convenções para estes trabalhadores, porém enfrentando tanto a resistência dos empresários quanto os sindicatos que oficialmente representam aquela categoria.

O foco principal tem sido sobre as prestadoras de serviços de telemarketing para os bancos, caso da empresa Fidelity, de onde o diretor Lindiano da Silva, da CONTRAF, é oriundo. Destaca-se que este diretor foi demitido da empresa no mês de Julho de 2010, embora fosse além de dirigente sindical, representante eleito da CIPA

da empresa, o que lhe garantia estabilidade. Segundo denúncias da imprensa sindical tal demissão foi uma prática antissindical e o representante da Fidelity teria dito ao sindicalista que a demissão foi tomada em comum acordo com Bradesco e Santander, dois bancos que se utilizam dos serviços prestados pela empresa. A Fidelity é alvo do sindicato dos bancários, tendo ocorrido greves e paralisações em diversas de suas unidades, especialmente em São Paulo e Jundiaí. Algumas destas greves resultaram em demissões seguidas de funcionários com intuito de desmobilizar os trabalhadores, bem como concessão de liminares pela justiça impedindo a aproximação de atividades do sindicato dos bancários da empresa. Em diversas ocasiões as greves nacionais da categoria envolveram também unidades das terceirizadas em telesserviços. Abaixo alguns trechos de notícias fornecidas pela CONTRAF-CUT e sindicatos filiados.

Foi tratada também a questão da campanha salarial dos funcionários da Fidelity, cuja data-base é em 1º de maio. “Lembramos que o pessoal quer que a empresa negocie suas reivindicações com o Sindicato dos Bancários e não com a SINDEEPRES, que nunca fez nada de bom por eles”, diz o dirigente sindical. Os diretores da empresa afirmaram que irão estudar a possibilidade, solicitaram que o Sindicato enviasse a pauta de reivindicações da campanha salarial e deixaram claro que, mesmo que haja negociação com o sindicato das empresas terceirizadas, isso não impede que a Fidelity negocie em paralelo também com os representantes dos bancários”. (Matéria da CONTRAF, site, 12/03/2009)

“Depois de muita pressão do Sindicato dos Bancários de São Paulo e dos funcionários, a terceirizada Fidelity finalmente aceitou retomar as negociações, interrompidas há mais de dois meses. Representantes dos patrões e dos empregados reúnem-se nesta terça-feira, dia 15, para debater, entre outros pontos, os vales alimentação e refeição”. (Matéria da CONTRAF, site, 14/09/2009).

“Os trabalhadores da Fidelity uniram-se à greve por tempo indeterminado dos bancários cruzando os braços na sexta-feira 25, segundo dia da mobilização por tempo indeterminado da categoria” (Matéria da CONTRAF, site, 28/09/2009)

“Cerca de 1,5 mil empregados da Tivit paralisaram as atividades nas unidades Bráulio Gomes e República, nesta segunda 28, quinto dia da greve nacional dos bancários. Os trabalhadores da empresa, que presta serviços terceirizados aos bancos Santander, Bradesco e Nossa Caixa, vivem uma situação de exploração com baixos salários e direitos da categoria negados, mesmo realizando a função de bancários (Matéria da CONTRAF, site, 28/09/2009).

Apesar desta movimentação ainda não se conseguiu romper a fronteira entre as categorias, limitando a poucos itens negociados pontualmente, especialmente no ano de 2009. As empresas agem de forma repressiva para impedir que os

trabalhadores tenham contato com os sindicalistas e frequentemente usam a polícia e a justiça para evitar tais manifestações, bem como se negam a negociar com o sindicato dos bancários, independente da vontade ou não de seus trabalhadores. O sindicato dos bancários alega que os funcionários são favoráveis à sua intervenção, pois ele percebem a ligação entre as atividades que realizam e a dos bancários em agências ou centrais de atendimento não-terceirizadas, portanto, querendo fazer parte do acordo mais vantajoso para eles, que é dos bancários.

À época da criação da CONTRAF, em Janeiro de 2006, o SINTRATEL (Sindicato dos Trabalhadores em telemarketing) ainda era filiado à CUT. Ao que parece, segundo informações passadas por dirigentes da CONTRAF, tal sindicato não quis ser parte da composição desta ampla entidade para representar o setor financeiro. Embora não seja possível saber o sucesso que tal medida traria, é compreensível para o dirigente de um sindicato menor, com cerca de 60 mil trabalhadores em sua base, conforme alega, adentrar para uma entidade onde já há poderes constituídos, histórico, outras entidades maiores. Isto representaria, indubitavelmente, redução no poder dos dirigentes deste sindicato ingressante. Esta questão permeia constantemente as atividades políticas e sindicais, ao passo que a CONTRAF e os sindicatos de bancários pretendem ampliar sua abrangência e influência, saindo de cerca de 400 mil trabalhadores e atingindo base próxima a um milhão, outros sindicatos farão a defesa de seu espaço, ainda mais se surgiram muitas vezes para garantir espaços na estrutura sindical. O SINTRATEL em seu site reclama desta tentativa do sindicato dos bancários de São Paulo:

A Tivit questionou sobre a truculenta manifestação e atos de violência física praticados contra os trabalhadores(as) em telemarketing na campanha salarial dos bancários. A empresa reafirmou, em nome de seu diretor de RH, Marcelo Guerreiro, a representatividade e enquadramento sindical, os inúmeros Acordos e Convenções Coletivas celebradas entre as partes, não existindo qualquer dúvida sobre a legitimidade do SINTRATEL.

E acusou o sindicato dos bancários:

BANCOS NÃO CUMPREM A NR 17: Um grande exemplo de descaso ocorre dentro da Central de Atendimento do Bradesco, que não cumpre o anexo II da NR 17 e ainda não percebemos qualquer manifestação reivindicatória desses sindicatos estranhos a categoria, em prol dos trabalhadores(as), na Central Santa Cecília, que por inúmeras oportunidades procuram orientações no

SINTRATEL.

A mesma questão ocorre dentro da Central de Atendimento do Banco Real. Trabalhadores (as) do Unibanco estão indignados por realizarem serviços aos clientes do Itaú, e sofrem os mesmos problemas de paradigma salarial e assédio moral. (Matéria do SINTRATEL, site, outubro de 2009).

A truculenta manifestação refere-se aos piquetes realizados por dirigentes em virtude da greve dos bancários de 2009 relatadas nas notícias acima. A estratégia dos bancários tinha dois objetivos, prejudicar o telemarketing ativo e receptivo dos bancos, que são terceirizados, e aproximar a relação com os trabalhadores da Tivit. Tal movimento desagradou a empresa e também o SINTRATEL, que ao classificar os bancários de “sindicatos estranhos a categoria” acusou-os de não cuidar das normas de saúde nas centrais de atendimento não terceirizada dos bancos. O objetivo é evitar maior intromissão dos bancários em sua categoria, mesmo os primeiros tendo historicamente maior poder de negociação e dispendo de melhores condições de trabalho e remuneração, pois este fato retiraria fatias importantes de poder deste sindicato, que já se encontra em conflito que outras categorias do setor de telecomunicações, o SINTETEL principalmente.

Outra categoria na qual os bancários vinham tendo boa atuação era com os empregados em cooperativas de crédito. A partir da criação da FENATRACOOP em 2010, algumas cooperativas preferiram prescindir da convenção com os bancários e assinar esta outra, junto a esta federação, acusada pelos bancários de não ter qualquer vínculo com as cooperativas de crédito e que deveria limitar-se ao estado do Paraná, de onde surgiu. A central Sicredi de São Paulo foi uma das que preferiu assinar com esta entidade recém-criada. As críticas dos bancários, além da própria entidade e dos gestores das cooperativas, que preferiram rebaixar direitos dos trabalhadores, se voltar contra o MTE (Ministério do Trabalho e Emprego) que apesar das 27 impugnações de diversas entidades prejudicadas reconheceu a federação.

Sendo assim, esta outra importante categoria para os bancários, que reúne cerca de 30 mil trabalhadores fica cada vez mais ameaçada. Em diversos estados já não eram representados pelos sindicatos de bancários, como Rio de Janeiro e Paraná, e mesmo em São Paulo onde havia maior influência, a nova entidade pode retirar ainda mais a sua representatividade. A reação do sindicato dos bancários, além de jurídica, segue sendo buscar incluir estes trabalhadores nas discussões proporcionadas pelos sindicatos, elaborando materiais voltados para as cooperativas, dialogando e visitando

os trabalhadores, sem, todavia, saber o efeito prático de tais ações, ainda mais porque a vontade do trabalhador, diante da legislação, não possui tanta importância.

Desta forma, a busca pela reversão das terceirizações junto aos bancos continua sendo um foco de atuação para o sindicalismo bancário, agindo tanto nas comissões paritárias previstas na CCT quanto na prática política. Nos anos 90 a experiência da Carta-Compromisso, onde os bancos e sindicatos objetivavam que as terceirizadas na área de compensação cumprissem a CCT da categoria bancária foi uma iniciativa que esbarrou novamente na confrontação com a realidade, na medida em que as terceirizadas se negavam a cumprir um acordo que supostamente não lhes dizia respeito. Para financiários e trabalhadores de cooperativas, cujas CCTs foram mostradas neste estudo, nota-se que são diferentes daquelas que servem aos bancários, embora bem superiores às demais categorias apresentadas.

Estas iniciativas do movimento bancário indicam uma estratégia, que tem sido incluir os trabalhadores para a representação pelos sindicatos dos bancários, melhorando as convenções em relação às anteriores, para num outro momento buscar igualar a CCT assinada com a Fenaban. Sendo, desta forma, capaz de unificar um movimento do setor financeiro em mesmas condições. Portanto, a preocupação neste momento é incluir terceirizados e demais trabalhadores que estão alheios à representação da CONTRAF e atuam no setor financeiro, mesmo que em acordos diferenciados para posteriormente buscar uma atuação mais unificada.

Outras alternativas vêm sendo estudadas pelos sindicatos de bancários para agir no setor financeiro, uma delas seria o apoio para criação de sindicatos para atuar em categorias específicas, cujo estatuto e enquadramento no MTE fossem voltados para este fim. Desta forma, valendo-se de um mesmo expediente de outros sindicatos e da estrutura sindical, teria meios para representar trabalhadores aos quais atualmente não tem acesso, especialmente pela dificuldade com as empresas e o enquadramento oficial. Tendo êxito nesta tarefa, poderia ser incorporado pelas entidades de graus superiores de bancários, já voltadas para representar o ramo financeiro.

Não há caminho fácil para enfrentar a fragmentação do setor, que beneficia o empresariado por conta dos direitos e conquistas diferenciadas (e rebaixadas) para as mais diversas categorias envolvidas em processos de valorização do capital no setor financeiro. O próprio governo estimula a prática da subcontratação e da terceirização. A

expansão dos correspondentes bancários se deu ao longo do governo Lula, bem como alterações na legislação trabalhista, através, principalmente da possibilidade de contratação de empresas formadas por uma única pessoa. Isto significa que não ficou restrita aos governos neoliberais dos anos 90 a flexibilização de direitos e as brechas para novas incursões dos bancos e empresários sobre os direitos dos trabalhadores.

A disputa deverá se dar em várias frentes, além das ações já executadas por diversos sindicatos no setor financeiro interessados na elevação da qualidade de trabalho, direitos e remuneração destes empregados. Uma delas deverá ser pela reforma sindical, capaz de oxigenar o sindicalismo brasileiro em suas várias áreas, entre elas a financeira. Buscar uma melhor normatização do Banco Central relativa aos correspondentes bancários e a subcontratação de serviços feita pelos bancos que, além de envolver precarização do trabalho, promove maiores riscos e constrangimentos aos clientes, ora porque realizam transações bancárias em espaços inadequados, ora porque sofrem assédio dos bancos para realizarem seus negócios em correspondentes. E a principal delas será no campo da disputa jurídica e política pelo regramento geral das terceirizações. Como propõe Carelli (2007), como três dispositivos para buscar a humanização da terceirização: ao invés de responsabilidade subsidiária, transformar em solidária para aqueles que terceirizam serviços; garantir isonomia de direitos e benefícios dos trabalhadores nas empresas terceirizadoras e terceirizadas e, por fim, a possibilidade de sindicalização pelo sindicato da categoria dos trabalhadores da empresa principal.

Desta forma, os trabalhadores precisam de transformações que dependem da articulação da atividade sindical, com mobilização política e inovações na prática a fim de combater as disparidades das relações de trabalho.



## Conclusão

Buscamos através desta pesquisa atualizar o debate realizado em torno dos trabalhadores do setor financeiro no Brasil e dos processos de terceirização colocados em prática por grandes instituições atuantes neste mercado, os conglomerados compostos e controlados pelos principais bancos em atividade no Brasil.

Parece-nos não existir dúvidas quanto à inserção do Brasil na esfera internacional dos mercados financeiros de forma subordinada aos interesses das grandes potências e investidores. Este processo se deu num primeiro momento pelo profundo endividamento do país ao longo dos anos 70, culminando com o “ajuste” orientado pelo FMI durante a crise dos anos 1980. O ajuste conduziu o país à criação de uma grande dívida interna, rodada à custa das finanças do Estado e da sociedade brasileira, ao passo que os grandes capitalistas brasileiros mantinham protegidos seus patrimônios. Os anos de 1990 representam um aprofundamento da lógica neoliberal no Brasil a partir do governo Collor. Foram inúmeras medidas liberalizantes na economia e nas finanças, como esperamos ter destacado ao longo do estudo. FHC deu continuidade a este processo, bem como privatizou diversas empresas e bancos públicos nacionais. O cenário da estabilização monetária somada a estes outros desdobramentos da inserção do Brasil na lógica neoliberal foi responsável pelo desenho do Sistema Financeiro que ora analisamos: concentrado, privado e recentemente mais nacionalizado.

A economia brasileira e os bancos privados, e posteriormente públicos, passaram por importantes reorganizações de sua estrutura, atuação e inovaram no aspecto tecnológico, realidade que culminou na redução da categoria bancária a menos da metade do que era nos anos 80. Valendo-se das reformas promovidas na legislação trabalhista, dentro do contexto neoliberal, os bancos introduziram práticas flexíveis de contratação, por meio de contratos precários, especialmente terceirizados, além de remuneração, com a adoção da remuneração variável, como a PLR, que é mais barata já que não recolhe imposto e encargos sociais, ao passo que subordina o trabalhador. Numa realidade de recessão econômica, desemprego e transformações na produção, tanto os trabalhadores quanto os sindicatos foram colocados na defensiva e viram suas

possibilidades de resistência limitadas. A política dos bancos neste período foi buscar integrar os trabalhadores à ideologia do capital, que busca o funcionário competitivo, focado no resultado e objetivos do banco, compreensível com as “exigências do mercado” e alheio às organizações coletivas, pois será de seu próprio “empenho individual” que resultará a sua remuneração, cada vez mais flexibilizada.

Analisando o perfil da categoria bancária pode-se observar a manutenção de diferenças de gênero e etnia na contratação, remuneração e ascensão de profissionais. As mulheres, embora em número similar ao de homens na categoria, recebem salários inferiores e não ocupam os principais cargos da hierarquia destas Instituições Financeiras. Observa-se que mais de 80% das direções dos bancos são compostas por homens. Não há explicação objetiva para esta diferenciação, na medida em que as mulheres possuem níveis de escolaridade equivalente ao dos homens. Os negros estão na categoria bancária em menor número proporcional quando comparado com a População Economicamente Ativa (PEA). A remuneração global média dos negros também é inferior a dos brancos e, nas direções dos bancos, correspondem a cerca de 4% do total, isto é, não há sequer a mesma proporção da presença de negros na categoria como um todo e nas direções.

Ao longo da reestruturação dos bancos atuantes no Brasil, as práticas de terceirização aumentaram brutalmente. Discutimos as diversas categorias que estão envolvidas em atividades de intermediação financeira e prestação de serviços aos bancos. Desde a venda de seguro, abertura de contas, empréstimos, cartões, atendimento ao cliente, tudo pode ser oferecido por meio de terceirizados. Se as inovações tecnológicas fecharam muitos postos de trabalho nas instituições financeiras, imaginamos que há razões suficientes que foram apontadas nesta pesquisa para não ter dúvidas de que as novas políticas de gestão também foram importantes nestas demissões.

O processo de terceirização e subcontratação realizado pelos bancos continua em plena expansão. Novas regulamentações são discutidas em relação ao tema sem, no entanto, garantir a preservação de direitos trabalhistas dos envolvidos e as condições adequadas para atendimento aos clientes bancários, especialmente de baixa renda. Trabalhadores terceirizados persistem tanto nas agências bancárias quanto fora delas, executando atividades de conteúdo bastante similar ao dos

bancários contratados pelas Instituições Financeiras. O ciclo ascendente de crédito pelo qual o Brasil passou em meados dos anos 2000 permitiu a expansão das carteiras dos grandes bancos, que fizeram uso e ainda fazem da contratação (ou “parceria”) de empresas terceiras para comercializar seus próprios produtos financeiros. Ou seja, há fortes indícios quanto ao interesse desta terceirização que tudo indica está voltada apenas para reduzir custos. Desta forma, em diversos segmentos negociais, os bancos vendem os mesmos produtos financeiros ora através dos bancários, ora por meio de terceirizados.

Os bancos reconfiguram sua presença geográfica sem contratar funcionários e investir na implantação de prédios e sistemas, mas sim baseados em formas baratas de parcerias e convênios com empresas privadas, mas também públicas, como a ECT. Todas estas transformações foram incentivadas pelo próprio Estado que atendeu as necessidades dos grandes bancos ao ampliar a utilização do correspondente bancário, bem como as facilidades para cobrar tarifas de prestação de serviços. Não se nota movimentos do Estado no sentido de impedir as práticas do trabalho no setor financeiro. Pelo contrário, pelo que se pode depreender de diversas declarações de autoridades do governo é a preocupação com o baixo índice de crédito negociado pelos correspondentes bancários e as alternativas para aumentá-lo. Mas não parte desta fonte a preocupação com a deterioração das condições de trabalho, na medida que os bancos substituem a instalação de uma dependência bancária em determinada localidade pela negociação de parcerias para oferecer seus serviços e produtos.

A fragmentação dos trabalhadores do setor financeiro em diversos sindicatos pelo país, sendo que apenas nesta pesquisa mostramos 14 CCTs no Estado de São Paulo, dificultam ainda mais a mobilização para garantir direitos e condições mais justas de trabalho a todos. Desde o bancário que possui a mais ampla convenção de trabalho, até empregados no comércio, lotéricas e promotores de venda, entre outros, há um enorme abismo. Trabalhadores que estão envolvidos em processos similares (frequentemente idênticos) de trabalho, cujo conteúdo é bancário, possuem remuneração e direitos muito diferentes, já que foram enquadrados em categorias distintas, considerando a legislação sindical brasileira. Mostramos que os bancários possuem um longo histórico de organização, sendo protagonistas do novo sindicalismo brasileiro dos anos 80, capazes de construir uma Contratação Coletiva nacional

envolvendo bancos públicos e privados e que mesmo no auge da ofensiva do capital contra direitos trabalhistas nos anos 90 conseguiu manter a unidade e a identidade, garantindo menos perdas em relação a tantas outras categorias. Porém, na defesa dos terceirizados e subcontratados dos bancos, muitas vezes deparamo-nos com sindicatos sem história, ausentes dos locais de trabalho e colaboracionistas com os empregadores.

A criação de novos sindicatos transformou-se numa indústria lucrativa no Brasil, favorecendo sindicatos de carimbo e empregadores atrás de redução de custos e, do outro lado, prejudicando os trabalhadores do setor, que ficam à margem de negociações mais benéficas. Em grande medida, a estrutura sindical brasileira facilita este processo. Ao garantir o sindicato oficial, a unicidade, as contribuições e taxas compulsórias, o enquadramento da categoria realizado pelo empregador, acaba por permitir que a prática de pulverização dos trabalhadores continue e se amplie, conforme relatamos neste estudo.

As entidades sindicais que atuam no setor possuem história, atuação e filiação ideológica bastante diferenciada entre elas. A alta rotatividade do setor financeiro terceirizado e a falta de prerrogativas legais para a segurança no trabalho, tornam bastante frágeis o vínculo de emprego e a relação com os sindicatos. É comum os trabalhadores terceirizados não reconhecerem quem são seus representantes e desconhecerem o conteúdo das CCTs assinadas para a sua categoria.

A criação da CONTRAF (Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro) conduzida pelas principais federações e sindicatos do movimento bancário busca incluir mais trabalhadores representados por outros sindicatos ao ramo financeiro e aos acordos e CCTs assinadas pelos bancários. O fato é que tais empregados trabalham, em última análise, para os bancos, na medida em que são subcontratados, terceirizados ou fazem parte de empresas controladas pelos bancos. Esta e outras iniciativas, contudo, tem encontrado dificuldades para se concretizar. Tanto porque os empregadores não desejam ter aumento de custo com uma CCT mais ampla e um sindicato mais mobilizado representando seus funcionários, quanto pela resistência de outras entidades sindicais que, evidentemente, procuram manter seu poder e sua representatividade.

Observa-se que as Convenções analisadas, com exceção do SINTRATEL que teve perda real dos salários e do SINTETEL que apenas repôs a inflação, todas as demais conseguiram ter aumento acima do índice de inflação medido pelo INPC. Sinal de que algumas características macroestruturais, como o crescimento econômico do país e da lucratividade do setor, permitem avanços nas cláusulas econômicas nas negociações e podem mascarar a fragilidade de grande parte delas em aspectos sociais ou outras cláusulas relacionadas a direitos mais amplos. Pudemos observar a preocupação dos trabalhadores, especialmente dos bancários, em negociar cláusulas além das questões econômicas, como no acordo aditivo firmado sobre os “conflitos no ambiente de trabalho” onde se busca regulamentar, por meio da Contratação Coletiva, as condições de trabalho, problema que se acentua no Setor Financeiro.

As greves ainda mostram-se limitadas aos setores mais organizados, especialmente bancários, que conseguem mobilizar os trabalhadores em âmbito nacional e ter relativos avanços em suas Contratações. Não há dúvida de que as greves dos setores organizados tornaram-se mais ofensivas nos últimos anos, considerando-se especialmente a conjuntura econômica e política mais favorável. Ao pensarmos nos dois governos Lula e no crescimento econômico verificado no país é possível buscar algumas explicações para este movimento ter se fortalecido, levando em 2010 à maior greve dos últimos vinte anos do setor bancário. Nos Correios também pudemos observar greves, mas que não conseguiram atingir a discussão da terceirização da função bancária. Nos demais casos a realidade da greve encontra-se mais difícil, devido principalmente aos sindicatos pouco combativos, à fragmentação dos locais de trabalho e aos vínculos de emprego frágeis e flexíveis. As Centrais de Atendimento terceirizadas, onde há grandes concentrações de trabalhadores, o que poderia indicar maior potencial de organização, foi o único setor, entre as Convenções estudadas, em que não se conquistou aumento real. Mesmo com greves pontuais no telesserviço, este segmento tem se mostrado um difícil espaço para os sindicatos atuarem, já que é uma categoria jovem, com alta rotatividade, numa função extremamente normatizada e fiscalizada e com baixa remuneração.

Em linhas gerais, no Setor Financeiro permanecem relações sindicais frouxas com muitos trabalhadores e falta representatividade e combatividade a diversos sindicatos que representam importantes segmentos de trabalhadores. Isto representa

maior fragilidade no emprego, na remuneração e nas condições de trabalho e, por fim, propicia condições favoráveis para que os grandes bancos perpetuem as práticas de flexibilização do trabalho, na medida em que a terceirização proporciona importante redução dos custos trabalhistas.

A forma de organização sindical vigente no Brasil faz com que muitos trabalhadores estejam distanciados de seus sindicatos e não encontrem respaldo para enfrentar as dificuldades cotidianas nas relações de trabalho. Também não identificamos no Estado indícios de mudanças para melhorar a realidade dos trabalhadores no setor, principalmente se isto tiver que ocorrer em detrimento do Setor Financeiro. O atual cenário político e econômico do país, nos dois governos de Lula, embora tenha propiciado um crescimento econômico em média maior que a década de 80 e 90, não promoveu alterações nos padrões crescentes de acumulação de capital por parte do Sistema Financeiro Nacional. Não houve mudanças que implicassem em perdas para os grandes bancos, pelo contrário, acentou-se o lucro destas Instituições e sua concentração.

Esta discussão parece-nos que tem longa vida e deverá ser conduzida pelo necessário enfrentamento político dos envolvidos. Há que se buscar continuamente alternativas para reduzir a fragmentação dos trabalhadores e para resistir à flexibilização e avançar na conquista de direitos trabalhistas, ainda que questionando os limites legais colocados diante da representação sindical. Para isto, tornam-se necessárias a organização e mobilização constantes dos trabalhadores pelas entidades sindicais dispostas a enfrentar o capital.

## **Referências Bibliográficas:**

Alves, G. Nova ofensiva do capital, crise do sindicalismo e as perspectivas do trabalho – o Brasil nos anos noventa. In: Neoliberalismo e Reestruturação Produtiva: as novas determinações do mundo do trabalho. Teixeira, Francisco J. S. e Oliveira, Manfredo Araújo (Orgs.). Fortaleza, Cortez Editora, 1996.

Antunes, L.R., Reestruturação produtiva e sistema bancário: movimento sindical bancário brasileiro nos anos 90. Tese de doutoramento. Campinas, Unicamp, 2001.

Antunes, R. Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo, Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2005.

\_\_\_\_\_. A era da informatização e a época da intormalização: riqueza e miséria do trabalho no Brasil. In: Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. Ricardo Antunes (organizador). São Paulo, Boitempo, 2006.

Araújo, A.C, Cartoni, D. e Justo, C. Reestruturação produtiva e negociação coletiva nos anos 90. Revista brasileira de Ciências Sociais, vol. 16, n.45, 2001.

Arruda, M. Estrutura oligárquica do sistema financeiro brasileiro. Rio de Janeiro, Programa de Alternativas para o Cone Sul (PACS), CENPLA, 1988.

Baltar, P.E.A., O Mercado de Trabalho no Brasil dos anos 90. Tese de livre-docência. Unicamp, Campinas, 2003.

Banco Central do Brasil. Legislação e normas. Disponível em <http://www.bcb.gov.br/?LEGISLACAO>, acessado em 15/06/2010.

\_\_\_\_\_. Relatórios anuais de Composição e Evolução do Sistema Financeiro Nacional. De 1998 a 2009. Disponíveis em <http://www.bacen.gov.br/?REVSN>. Diversas consultas entre 2009 e 2011.

Belluzzo, L.G.M e Almeida, J.G., Depois da Queda: a economia brasileira da crise da dívida aos impasses do Real. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

Blanco, M. C. O processo de terceirização nos bancos. In: Terceirização: diversidade e negociação no mundo do trabalho. Martins, H.H.T.S e Ramalho, J.R (orgs.). São Paulo, Hucitec: CEDI/NETS, 1994.

Boito Jr., A. Neoliberalismo e corporativismo de Estado no Brasil. In: ARAÚJO, Ângela (org.). Do corporativismo ao neoliberalismo: Estado e trabalhadores no Brasil e na Inglaterra. São Paulo, Boitempo, 2002.

Braga, J.C.S., Financeirização global – O padrão sistêmico de riqueza do capitalismo contemporâneo. In: Poder e Dinheiro: uma economia política da globalização / Maria da Conceição Tavares, José Luís Fiori (organizadores). – Petrópolis, RJ: Vozes, 1997

CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) – Ministério do Trabalho e Emprego disponível em [www.mte.gov.br/caged](http://www.mte.gov.br/caged). Consultas entre 2009 e Fevereiro de 2011.

Cardoso, A. M. Os sindicatos: representação de interesses e ação política de capital e trabalho no Brasil. In: Sistema político brasileiro: uma introdução. Avelar, L. e Cintra, A. O. (orgs.). Rio de Janeiro, Fundação Konrad-Adenauer-Stiftung; São Paulo, Fundação Unesp Ed., 2004.

Carelli, R. L. Terceirização e direitos trabalhistas no Brasil. In: A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização. Druck, G. e Franco, T. (orgs.). São Paulo, Boitempo, 2007.

Chesnais, F. A mundialização financeira: gênese, custos e riscos – Chesnais, F. (org.). São Paulo, Xamã, 1998.

\_\_\_\_\_. Et. al. Uma nova fase do capitalismo? São Paulo, Xamã, 2003.

CONTRAF. Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro. Campanha Nacional dos Bancários 2010 – Subsídios para discussão nas conferências regionais. São Paulo, 2010.

Corrochano, M.C (coord.). Jovens, Sindicato e Trabalho no Setor de Telemarketing. iBase / Instituto Polis, Setembro de 2007. Disponível em <http://www.polis.org.br/utilitarios/editor2.0/UserFiles/File/Sindicatos%20dos%20trabalhadores%20telemarketing.pdf>.

Costa, F.N. da e DEOS, S. S. de. Reflexões sobre o financiamento na economia brasileira. Texto para Discussão. IE/UNICAMP, nº 109, 2002.

Dedecca, C.S. As ondas de racionalização produtiva e as relações de trabalho no capitalismo avançado. Economia e Sociedade, Campinas, UNICAMP, v.9, p.49-67, 1997.

\_\_\_\_\_. Anos 90: a estabilidade com desigualdade. In: Trabalho, mercado e sociedade: O Brasil nos anos 90. Proni, Marcelo W., Henrique, Wilnês (orgs.). São Paulo, Editora Unesp; Campinas, SP, Instituto de Economia da Unicamp, 2003.

Dias, L.C. e Lenzi, M.H. Reorganização espacial de redes bancárias no Brasil: processos adaptativos e inovadores. In: Dias, L.C. (Org.), Caderno CRH v. 22, nº 55, Dossiê: Finanças, Política e Território. Salvador, UFBA, 2009.

DIEESE. Departamento INTERSINDICAL de Estatística e Estudos Socioeconômicos. Reestruturação Produtiva Reduz Emprego nos Bancos. Boletim DIEESE, nº 196, Julho de 1997.

\_\_\_\_\_. As Receitas de Prestação de Serviços dos Bancos. Brasília, Rede Bancários, 2006a.

\_\_\_\_\_. Conjuntura Setorial. São Paulo, Rede Bancários, Julho de 2006b.

\_\_\_\_\_. Pesquisa de Emprego Bancário (PEB). São Paulo, Subsede da CONTRAF-CUT, Ano 1 – Várias edições, 2009.

\_\_\_\_\_. Pesquisa de Emprego Bancário (PEB). São Paulo, Subsede da CONTRAF-CUT, Ano 2 – Várias edições, 2010a.

\_\_\_\_\_. Balanço das negociações dos Reajustes Salariais em 2009. São Paulo, Março de 2010b.

Druck, G. e Franco, T. Apresentação. In: A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização. Graça Druck e Tânia Franco (orgs.). São Paulo, Boitempo, 2007.

Duménil, G. e Levy, D. O imperialismo na era neoliberal. Revista Crítica Marxista, Campinas, nº 18, 2004

\_\_\_\_\_. O neoliberalismo sob a hegemonia norte-americana In: A finança mundializada: raízes sociais e políticas, configuração, conseqüências. Chesnais, F. (org.). São Paulo, Boitempo, 2005.

FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos. Pesquisa Mapa da diversidade, 2008. Disponível em [www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br), consultado em 15/06/2010.

\_\_\_\_\_. O setor bancário em números, 2010. Disponível em [www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br), consultado em 15/06/2010.

Galvão, A. Neoliberalismo e reforma trabalhista no Brasil. Rio de Janeiro, Coedição, Revan, Fapesp, 2007<sup>a</sup>.

\_\_\_\_\_. Reformas ou contra-reformas? O caráter regressivo das reformas sindical e trabalhista In: Adunicamp 30 Anos: Universidade e Sociedade ed.Campinas : Adunicamp, 2007b, p. 170-187.

Gonçalves, J.R.B., Madi, M.A.C., e Krein, J.D. Bancos, Bancários e representação sindical no Brasil contemporâneo. Apresentado na ABET, 2009.

Gorz, A. O Imaterial: Conhecimento, Valor e Capital. São Paulo, Annablume, 2005.

Gounet, T. Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel. São Paulo, Boitempo, 1999.

Gouvêa, J. L. Bancos (e Finanças) no Brasil: Reestruturação e tendências (apontamentos para discussão). São Paulo, Biblioteca Dieese, 1998.

Harvey, D. A condição pós-moderna. Uma pesquisa sobre a origem da mudança cultural. 15ª ed. São Paulo, Loyola, 2006.

Jinkings, N. Os trabalhadores bancários em face da reestruturação capitalista contemporânea. PPGSP / UFSC, Cadernos de Pesquisa, nº 28, Agosto de 2001.

\_\_\_\_\_. Trabalho e resistência na 'fonte misteriosa': os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro. Campinas, Editora da Unicamp; São Paulo, Imprensa Oficial do Estado, 2002.

\_\_\_\_\_. A reestruturação do trabalho nos bancos. In: Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. Ricardo Antunes (organizador). São Paulo, Boitempo, 2006.

Krein, J.D. Balanço da reforma trabalhista no governo FHC. In: Trabalho, mercado e sociedade: O Brasil nos anos 90. Proni, Marcelo W., Henrique, Wilnês (orgs.). São Paulo, Editora Unesp; Campinas, SP, Instituto de Economia da Unicamp, 2003.

Minella, A. Banqueiros: organização e poder político no Brasil. Rio de Janeiro, ed. Espaço e Tempo, 1988.

\_\_\_\_\_. Grupos financeiros no Brasil: um perfil econômico e sóciopolítico dos maiores credores privados – trabalho vinculado ao projeto de pesquisa “América Latina: uma visão sociopolítica das transformações e das perspectivas do sistema financeiro (III etapa)”, realizado com apoio do CNPq, 2006. Disponível em [www.fee.tche.br/5workshop/pdf/mesa03\\_ary.pdf](http://www.fee.tche.br/5workshop/pdf/mesa03_ary.pdf). Consultado em 16/05/2009.

\_\_\_\_\_. Maiores bancos privados no Brasil: perfil econômico e sociopolítico. Sociologias (UFRGS), v. 18, 2007.

Moraes, Reginaldo. Neoliberalismo: de onde vem, para onde vai? São Paulo, Editora Senac, 2001.

Pinheiro, M.A.H. Cooperativas de crédito : história da evolução normativa no Brasil. Brasília, BCB, 2008.

Pochmann, M. Desempregados do Brasil. In: Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. Ricardo Antunes (organizador). São Paulo, Boitempo, 2006.

\_\_\_\_\_. O emprego no desenvolvimento da nação. São Paulo, Boitempo, 2008.

Prates, D. M., Abertura financeira e vulnerabilidade externa: a economia brasileira na década de noventa. Dissertação de Mestrado. Unicamp, Campinas, 1997.

\_\_\_\_\_. Bancos e ciclos de crédito: da estabilização à crise financeira. In: Marcolino, L. e Carneiro, R. Sistema Financeiro e desenvolvimento no Brasil: do Plano Real à crise financeira. São Paulo, Publisher Brasil e Editora Gráfica Atitude Ltda, 2010.

Rodrigues, L. M. Partidos e sindicatos: estudos de sociologia política. São Paulo, Ática, 1989.

Rodrigues, L. C. Metáforas do Brasil: demissões voluntárias, crise e rupturas no Banco do Brasil. São Paulo, Annablume, Fapesp, 2004.

Sanches, A. T. Terceirização e terceirizados no setor bancário: Relações de emprego, condições de trabalho e ação sindical. Mestrado em Ciências Sociais. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2006.

Sandroni, P. (org. e superv.). Novíssimo dicionário de economia. São Paulo, Editora Best Seller, 2004.

Segnini, L. R. P. "Novas formas de relações empregatícias e qualificações requeridas em um contexto altamente informatizado: Análise do sistema financeiro no Brasil". Projeto de pesquisa. FAE/Unicamp, 1995

\_\_\_\_\_. Relações de gênero no trabalho bancário informatizado. Cadernos Pagu (UNICAMP), Campinas, v. 10, n. 10, p. 147-168, 1998.

\_\_\_\_\_. Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. Educação e Sociedade, Campinas, 1999.

Silva, J B.. A face privada de um banco público: Os experimentos flexíveis no Banco do Brasil. In: Riqueza e miséria do trabalho no Brasil. Ricardo Antunes (organizador). São Paulo, Boitempo, 2006.

Siqueira Neto, J F. Contrato coletivo de trabalho. Perspectiva de rompimento com a legalidade repressiva. São Paulo, LTr, 1991.

Souto Maior, Jorge Luiz. Artigo: Convenção 158 da OIT: Dispositivo que veda a dispensa arbitrária é auto-aplicável, 2004. Disponível em <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=5820>, acessado em 15/06/2010.

Teixeira, Francisco José Soares. O neoliberalismo em debate. In: Neoliberalismo e Reestruturação Produtiva: as novas determinações do mundo do trabalho. Teixeira, Francisco J. S. e Oliveira, Manfredo Araújo (Orgs.). Fortaleza, Cortez Editora, 1996.

Thébaud-Mony, A.e Druck, G. Terceirização: a erosão dos direitos dos trabalhadores na França e no Brasil. In: A perda da razão social do trabalho: terceirização e precarização. Graça Druck e Tânia Franco (orgs.). São Paulo, Boitempo, 2007.

Venco, S. Telemarketing nos bancos: o emprego que desemprega. Campinas, Editora da Unicamp, 2003.

\_\_\_\_\_. Tempos moderníssimos nas engrenagens do telemarketing. Tese (Doutorado em Educação). Campinas, Unicamp, 2006.

Vianna, L J Werneck. Problemas de representação do novo sindicalismo. In: Tendências recentes do sindicalismo brasileiro. Rio de Janeiro, Luperj, 1991.

#### *Sites consultados:*

[/www.sindicatocp.org.br](http://www.sindicatocp.org.br)  
[www.abt.org.br](http://www.abt.org.br)  
[www.acrefi.org.br/fenacrefi](http://www.acrefi.org.br/fenacrefi)  
[www.bacen.gov.br](http://www.bacen.gov.br)  
[www.bancobmg.com.br](http://www.bancobmg.com.br)  
[www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)  
[www.bcsul.com.br](http://www.bcsul.com.br)  
[www.bradesco.com.br](http://www.bradesco.com.br)  
[www.bvfinanceira.com.br](http://www.bvfinanceira.com.br)  
[www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)  
[www.callcenter.inf.br](http://www.callcenter.inf.br)  
[www.cgi.br](http://www.cgi.br)  
[www.cgtb.org.br](http://www.cgtb.org.br)  
[www.comerciarior.org.br](http://www.comerciarior.org.br)  
[www.conlutas.org.br](http://www.conlutas.org.br)  
[www.contec.org.br](http://www.contec.org.br)  
[www.contrafcut.org.br](http://www.contrafcut.org.br)  
[www.cut.org.br](http://www.cut.org.br)  
[www.dieese.org.br](http://www.dieese.org.br)  
[www.eaa.org.br](http://www.eaa.org.br)  
[www.eco.unicamp.br](http://www.eco.unicamp.br)  
[www.exame.abril.com.br](http://www.exame.abril.com.br)  
[www.fazenda.gov.br](http://www.fazenda.gov.br)  
[www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)  
[www.feeb-spms.org.br](http://www.feeb-spms.org.br)  
[www.fenae.org.br](http://www.fenae.org.br)  
[www.fenatracoop.com.br](http://www.fenatracoop.com.br)  
[www.fentect.org.br](http://www.fentect.org.br)  
[www.fetecsp.org.br](http://www.fetecsp.org.br)  
[www.folha.uol.com.br](http://www.folha.uol.com.br)

[www.fs.org.br](http://www.fs.org.br)  
[www.fsindical.org.br](http://www.fsindical.org.br)  
[www.hsbc.com](http://www.hsbc.com)  
[www.hsbc.com.br](http://www.hsbc.com.br)  
[www.ibge.gov.br](http://www.ibge.gov.br)  
[www.intersindical.org.br](http://www.intersindical.org.br)  
[www.ipea.gov.br](http://www.ipea.gov.br)  
[www.italu-unibanco.com.br](http://www.italu-unibanco.com.br)  
[www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br)  
[www.mte.gov.br](http://www.mte.gov.br)  
[www.oit.org.br](http://www.oit.org.br)  
[www.panamericano.com.br](http://www.panamericano.com.br)  
[www.portalctb.org.br](http://www.portalctb.org.br)  
[www.portoseguro.com.br](http://www.portoseguro.com.br)  
[www.santander.com.br](http://www.santander.com.br)  
[www.santosbancarios.com.br](http://www.santosbancarios.com.br)  
[www.securitariosp.org.br](http://www.securitariosp.org.br)  
[www.seprosp.org.br](http://www.seprosp.org.br)  
[www.sescon.org.br](http://www.sescon.org.br)  
[www.sinacred.com.br](http://www.sinacred.com.br)  
[www.sincor.com.br](http://www.sincor.com.br)  
[www.sindcooperativas.com.br](http://www.sindcooperativas.com.br)  
[www.sindeepres.org.br](http://www.sindeepres.org.br)  
[www.sindeprestem.com.br](http://www.sindeprestem.com.br)  
[www.sindilojas-sp.org.br](http://www.sindilojas-sp.org.br)  
[www.sindpd.org.br](http://www.sindpd.org.br)  
[www.sindsegspp.org.br](http://www.sindsegspp.org.br)  
[www.sinecop.com.br](http://www.sinecop.com.br)  
[www.sintelmark.org.br](http://www.sintelmark.org.br)  
[www.sintetel.org.br](http://www.sintetel.org.br)  
[www.sintratel.org.br](http://www.sintratel.org.br)  
[www.sitesp.org.br](http://www.sitesp.org.br)  
[www.spbancarios.com.br](http://www.spbancarios.com.br)  
[www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br)  
[www.ugt.org.br](http://www.ugt.org.br)  
[www.valoronline.com.br](http://www.valoronline.com.br)  
[www.votorantim.com.br](http://www.votorantim.com.br)