

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO

ROOSEVELTH RAMOS BARROSO CARVALHO

**AUTOMAÇÃO E PRECARIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DOS
BANCÁRIOS: a experiência do Banco do Brasil a partir dos anos 1990**

São Luís
2014

ROOSEVELTH RAMOS BARROSO CARVALHO

**AUTOMAÇÃO E PRECARIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DOS
BANCÁRIOS: a experiência do Banco do Brasil a partir dos anos 1990**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico da Universidade Federal do Maranhão para a obtenção do título de Mestre em Desenvolvimento Socioeconômico.

Orientador: Prof. Dr. Cesar Augustus Labre Lemos de Freitas.

São Luís
2014

Carvalho, Roosevelt Ramos Barroso.

Automação e precarização da força de trabalho dos bancários: a experiência do Banco do Brasil a partir dos anos 1990/ Roosevelt Ramos Barroso Carvalho. – São Luís, 2014.

130 f.; il.

Impresso por computador (fotocópia).

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Maranhão, Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico, 2014.

1. Bancários – Força de trabalho. 2. Setor bancário – Automação. 3. Banco do Brasil – Automação. 4. Precarização do trabalho. 5. Reestruturação produtiva. I. Título

CDU 336.711:331.522.4

ROOSEVELTH RAMOS BARROSO CARVALHO

**AUTOMAÇÃO E PRECARIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DOS
BANCÁRIOS: a experiência do Banco do Brasil a partir dos anos 1990**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação
em Desenvolvimento Socioeconômico da Universidade
Federal do Maranhão para a obtenção do título de
Mestre em Desenvolvimento Socioeconômico.

Aprovada em ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Cesar Augustus Labre Lemos de Freitas (Orientador)
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Ricardo Zimbrão Affonso de Paula (Avaliador Interno)
Universidade Federal do Maranhão

Prof^a. Dr^a. Vivian Aranha Saboia (Avaliadora Externa)
Universidade Estadual do Maranhão

Aos meus pais Alexandre Carvalho (in memoriam) e Martinha Ramos Barroso, pela vida que me deram.

À minha esposa Lidiani Soares Carvalho.

Aos meus queridos filhos Arthur Roosevelt e Enzo Gabriel por me ajudarem a renovar minhas forças todos os dias.

À minha sogra, ao meu sogro, cunhadas, sobrinhos e amigos que sempre me incentivaram na realização dos meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus, o Grande Arquiteto do Universo, por ter me abençoado com o privilégio de realizar este grande sonho, dando-me condições de continuar, sobretudo diante das intercorrências da vida.

Ao Professor Doutor Cesar Augustus Labre Lemos de Freitas, meu orientador, pelo apreço à minha pessoa e parceria no desenvolvimento deste trabalho com sua disponibilidade nas leituras e contribuições com relevantes sugestões para o enriquecimento desta pesquisa.

Ao Professor Doutor Ricardo Zimbrão Affonso de Paula, pela aceitação e disponibilidade para compor a banca examinadora da minha dissertação de mestrado.

À Professora Doutora Vivian Aranha Saboia, pela sensatez acerca das metamorfoses no mundo do trabalho, observadas face à qualificação desta dissertação, que muito colaboraram a fim de desanuviar minha percepção sobre o fenômeno objeto desta pesquisa.

Ao meu amigo Cláudio Urbano Bittencourt Pinheiro Filho, pela sensibilidade em me ajudar nos momentos que em mais precisei.

À minha amiga Késsia Rosária de Sousa, pelo melhor presente que ganhei no mestrado, o livro “A Loucura do Trabalho”.

Ao meu amigo e irmão João Damasceno Pinto, pela amizade e solidariedade em todos os momentos deste trabalho.

Ao Professor Carlos Alberto Maranhão, amigo e parceiro de todas as horas.

Ao meu amigo contemporâneo do CESEC do Banco do Brasil (1997), “Primo” José Maria Corrêa Nascimento, pela grande parceria neste trabalho.

À Professora Mestra Anne Gabriela Bastos Veiga, que muito enriqueceu este trabalho com seu espírito iluminado.

À Servidora do Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Socioeconômico, Núbia Barros Fernandes, pelo companheirismo em todos os momentos deste curso.

Aos colegas e amigos do mestrado: André, Cláudio, Eden, Késsia, Paulo, Péricles, Peter, Poliana e Wellington, pela parceria que tornou a nossa caminhada mais branda.

À FAPEMA, pela bolsa de estudo concedida durante o mestrado, sem a qual eu teria enfrentado muitas dificuldades.

Por todos os dias desta trajetória, a todos, o meu “Muito Obrigado”!

“[...] É do contato forçado com uma tarefa desinteressante que nasce uma imagem de indignidade. A falta de significação, a frustração narcísica, a inutilidade dos gestos, formam, ciclo por ciclo, uma imagem narcísica pálida, feia, miserável. Outra vivência, não menos presente do que a da indignidade, o sentimento de inutilidade remete, primeiramente, à falta de qualificação e de finalidade do trabalho. O operário da linha de produção como o escriturário de um serviço de contabilidade muitas vezes não conhecem a própria significação de seu trabalho em relação ao conjunto da atividade da empresa. Mas, mais do que isso, sua tarefa não tem significação humana. Ela não significa nada para a família, nem para os amigos, nem para o grupo social e nem para o quadro de um ideal social, altruísta, humanista ou político. Raros são aqueles que ainda creem no mito do progresso social ou na participação a uma obra útil”.

(Christophe Dejours)

RESUMO

Esta produção científica foi desenvolvida com o intuito de apresentar um estudo sobre o processo de automação e precarização da força de trabalho dos bancários, a partir de 1990, na maior empresa estatal do setor financeiro nacional: o Banco do Brasil. Desde a citada década, o Banco do Brasil vem passando por sucessivas mudanças de natureza administrativa e operacional, que integram um complexo programa de ajustes sistematizado pela política neoliberal e aprofundada pela reestruturação produtiva no século XXI. E, contemplando as medidas adotadas, tem-se o processo de enxugamento do quadro de pessoal, fechamento de agências e mobilizações deliberadas. Essas, dentre outras, foram as que provocaram significativo impacto no setor bancário. Elas representam uma fratura em relação aos valores estabelecidos entre o banco e seus funcionários, redefinindo princípios da relação trabalhista que sustentavam essas relações em outros momentos. Para essas análises, foi utilizado o percurso metodológico de natureza marxista, realizado através de uma abordagem baseada no materialismo histórico dialético. Desta forma, com a finalidade de atingir os objetivos aqui propostos, inicia-se a partir de uma compreensão da dinamicidade em que se insere a reprodução da força de trabalho bancário brasileiro, tendo como foco categorias de análises principais e secundárias, destacando automação, precarização, trabalho, reestruturação produtiva, bancários. Ademais, o estudo pretende analisar como a introdução da automação no Banco do Brasil, embora sendo apresentada como algo vantajoso para o próprio bancário, sua eficiência e para os clientes, na realidade não passa de uma estratégia utilizada pelos patrões para se apropriarem de mais lucro e pagamento de salários mais baixos. Ou seja, em vez de esse processo fortalecer as relações de trabalho, sob o pretexto de um serviço mais produtivo e eficiente, tem piorado a situação do trabalhador bancário, no final do século XX e início do século XXI, com o fortalecimento da reestruturação produtiva, que se concretizou amparada no desmonte dos direitos trabalhistas.

Palavras-chave: Automação. Bancários. Neoliberalismo. Precarização. Reestruturação Produtiva. Trabalho.

ABSTRACT

This scientific production was developed in order to present a study on the process automation and the precariousness of banking workforce since the 1990s in most state-owned company of the domestic financial sector, the Bank of Brazil. Since the 1990s, the Bank of Brazil has experienced successive changes of administrative and operational nature, which form a complex program of systematic adjustments by neoliberal policies and deepened by the Restructuring of the XXI century. And contemplating the measures taken, we are downsizing process of staff, agencies closing and deliberate mobilization. These, among other measures, were the ones that caused significant impact on the banking sector. Such measures represent a break from the values established between the bank and its employees, redefining principles of labor relations that supported these relationships at other times. For these analyzes, we used the methodological approach of Marxist nature, realized through an approach based on historical dialectic materialism. Thus, in order to achieve the objectives proposed herein, starting from an understanding of the dynamics which includes the reproduction of the Brazilian banking workforce, focusing on categories of primary and secondary analyzes, highlighting automation, precarious, work, productive restructuring, bank. In addition, the study aims to analyze how the introduction of automation in the Bank of Brazil, while being presented as something advantageous to the bank itself, its efficiency and for customers, in reality nothing more than a strategy used by employers to appropriate more profit and paying lower wages. That is, instead of this process strengthen labor relations, under the guise of a more productive and efficient service, has worsened the situation of the banking worker in the late twentieth century and early twenty-first century with the strengthening of the productive restructuring, which materialized supported the dismantling of labor rights.

Keywords: Automation. Bank. Neoliberalism. Precariousness. Productive Restructuring. Work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Sede do Banco do Brasil em 1808, no Rio de Janeiro	52
Figura 2 – Autoatendimento do Banco do Brasil em 2014	52

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

%	Porcento
AB	Automação Bancária
ATMs	<i>Automatic Teller Machines</i>
BACEN	Banco Central do Brasil
BB	Banco do Brasil
BBS	<i>Bulletin Board System</i> ¹
BC	Banco Central
BCB	Banco Central do Brasil
BNDE	Banco Nacional do Desenvolvimento Econômico
CAPRE	Comissão de Coordenação das Atividades de Processamento Eletrônico
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CMN	Conselho Monetário Nacional
CPD	Centro de Processamento de Dados
GCF	Grandes Conglomerados Financeiros
NR	Norma Regulamentadora
R\$	Real
SAD	Sistema de Apoio à Decisão Gerencial
SEPLAN	Secretaria de Planejamento
SFH	Sistema Financeiro da Habitação

¹ A sigla BBS: significa, em português, “sistema de boletim por computadores”.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	O SETOR BANCÁRIO E O CAPITALISMO DA DÉCADA DE 1990 À PRIMEIRA DÉCADA DO SÉCULO XXI	16
2.1	Os processos de produção e a categoria trabalho no setor bancário	18
2.2	As transformações capitalistas que influenciaram na automação do setor bancário	29
3	O PROCESSO DE AUTOMAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA NO SETOR BANCÁRIO NO BRASIL	34
3.1	A acumulação flexível e seus desdobramentos no setor bancário	34
3.2	A automação como incremento à tecnologia a favor do capital bancário: o caso brasileiro	43
4	A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO BANCO DO BRASIL EM TEMPOS DE REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: UMA ANÁLISE DOS DADOS	50
4.1	O trabalhador bancário como protagonista desta história	52
4.2	Os processos de trabalho bancário e seus desdobramentos na saúde do trabalhador	68
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	78
	REFERÊNCIAS	86
	APÊNDICE	94
	ANEXOS	96

1 INTRODUÇÃO

Automação e precarização da força de trabalho têm se revelado nos últimos anos importantes categorias de análise e estudo no meio científico. Elas estão presentes nos processos de trabalho bancário e refletem as inquietações e as alterações vivenciadas neste setor. Portanto, a “AUTOMAÇÃO E PRECARIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DOS BANCÁRIOS: a experiência do Banco do Brasil a partir dos anos 1990” nasceu de uma experiência profissional, fruto de um processo de estágio curricular, transformando-se posteriormente em uma proposta acadêmica de estudo.

O trabalho bancário, objeto de estudo desta pesquisa, sofreu fortes mutações desde o início dos anos 1990, quando o Brasil foi inserido no contexto da “mundialização do capital”, trazendo empresas estrangeiras para uma maior concorrência, estimulando novos produtos e rivalidade entre as empresas nacionais e estrangeiras que disputavam o mercado nacional. Na atualidade, tais processos se ampliam acicatando novos métodos de gestão, que impulsionaram nos trabalhadores bancários diferentes formas de respostas aos processos de trabalho no setor. Neste sentido, o contexto econômico permitiu que os bancos deixassem de ganhar apenas com a inflação - haja vista o processo de reorganização da economia nacional com a introdução da nova moeda Real -, impulsionando os bancos a novas estratégias de cooptação de serviços junto a seus clientes, tornando-os dessa forma locais de exposição dos produtos, e os bancários mudaram de prestadores de serviços para vendedores de serviços. Tais mudanças ocasionaram novas técnicas e estratégias extremamente danosas para o trabalhador bancário.

A temática “AUTOMAÇÃO E PRECARIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO DOS BANCÁRIOS: a experiência do Banco do Brasil a partir dos anos 1990” é de considerável relevância social, pois o estudo propõe investigar, analisar e fomentar a discussão sobre a degradação do trabalho no setor bancário a partir da consolidação das políticas neoliberais e da reestruturação produtiva, em que o processo de introdução da automação esteve sempre relacionado a um contexto político e econômico; no Brasil, agravado pelas transformações estruturais por que passava o sistema financeiro nacional após a reforma bancária a partir de 1994.

A temática, portanto, é relevante e conduz a um processo de pesquisa acadêmica com finalidade social, analisando as transformações que ocorreram no processo de trabalho no Banco do Brasil a partir de 1990 até à primeira década do século XXI, resultado da automação e precarização, provenientes da reestruturação produtiva.

O referencial teórico-metodológico adotado nesta pesquisa tem como base de referência a teoria social marxista, em que não se considera de forma reduzida o objeto de estudo somente descrevendo-o de forma detalhada, ou construindo modelos explicativos, como ocorre nas tradições positivistas e empiristas. Logo, para Marx a teoria é a reprodução ideal do movimento real do objeto pelo sujeito que pesquisa, e o sujeito reproduz em seu pensamento a estrutura e a dinâmica do objeto pesquisado; dialeticamente, será mais correta e verdadeira quanto mais fiel o sujeito for ao objeto (NETTO, 2011, p. 673). O método aqui utilizado reporta-se às explicações marxistas e apontam cientificamente a uma análise das categorias ora propostas no sentido de melhor organizar a pesquisa mencionada, identificando as categorias primárias e secundárias que permitiram uma reflexão aprofundada sobre a temática. Destacam-se, portanto, a Automação, Bancários, Neoliberalismo, Precarização, Reestruturação Produtiva, Trabalho.

Ainda com base no método proposto, entende-se a necessidade de se ter uma visão ampliada com leituras sistemáticas em várias fontes e pesquisas, como livros, documentos manuais, legislação pertinente ao objeto da pesquisa. Nela, pode-se, de forma dialética, ir do abstrato ao concreto, inúmeras vezes, redefinindo e reestruturando as múltiplas formas que tal objeto se apresenta. À vista disso, trata-se de uma pesquisa qualitativa, sem perder de vista os aspectos quantitativos que o estudo exige. E, para a reconstrução do objeto, aprofunda-se a pesquisa de forma exploratória, descrevendo-a e respeitando as múltiplas formas e categorias de análises.

Assim, no intuito de atingir os objetivos aqui propostos e compreender melhor a dinamicidade que se insere na reprodução da força de trabalho bancário brasileiro, cabe esclarecer os quatro principais conceitos a serem utilizados: neoliberalismo, modelo de acumulação flexível, automação e precarização do trabalho, devidamente analisados nos capítulos que compõem este trabalho.

O primeiro conceito a ser elucidado, neoliberalismo, é relevante no sentido de aclarar o cenário ao qual boa parte das análises é refletida e as relações nele estabelecidas, especialmente para o entendimento entre as reestruturações produtivas iniciadas a partir da década de 1990. Desta forma, explica-se a situação dos trabalhadores bancários no recorte temporal proposto. Por neoliberalismo, utiliza-se a abordagem adotada por François Chesnais (1996), de maneira mais sintética, como uma rede de interesse construída pelos mercados financeiros internacionais, centrando a ideia da chamada desregulamentação dos mercados com abertura comercial e financeira, reduzindo o tamanho do papel do Estado, e apoiando intervenções estatais no sentido de fortalecer reformas que fortaleçam tal proposta.

O segundo conceito fundamental para este estudo é o modelo de acumulação flexível, abordagem a partir da definição utilizada por Kumar (1997), em que diz ser ele mais do que uma metodologia de gestão de produção, ou seja, um conjunto de paradigmas instaurados frente às dificuldades de valorização do capital. O aprofundamento de tal modelo criou um novo perfil de trabalhador, polivalente, mais participativo e mais envolvido no processo de controle de qualidade e produtividade em seu ambiente de trabalho. Conforme a descrição do próprio autor, deu-se início à constituição de Círculos de Controle de Qualidade (CCQ), induzindo no trabalho em equipe um maior espaço para discussão, crítica e autocrítica (feedback); uma estrutura mais “horizontalizada” e, por conseguinte, menos departamentalizada.

De maneira mais sucinta Kumar (1997) retrata que tal teoria designa não apenas um novo modelo de gestão produtiva, mas as mudanças do capitalismo que fora acompanhada da ascensão de novas configurações da organização industrial e da vida social e política, flexível, polivalente e adaptável.

O terceiro importante conceito a ser analisado é o de automação. Esse processo veio com o firme propósito de maximizar a eficiência no processo industrial, bem como recrudescer a produção através da aplicação de técnicas, softwares e equipamentos específicos em uma determinada máquina ou processo industrial, aumentando, assim, sua eficácia, expansão da produção com o menor gasto de custos financeiros, emissão de resíduos, qualidade na segurança e relevante utilização da força humana sobre processos ou máquinas com reduzido consumo de energia e matéria prima.

E, por fim, o último conceito utilizado é o da precarização do trabalho, conceito atribuído por Alves (1999), que se situa num contexto de mudanças econômicas e sociais no padrão de acumulação de capital, e as transformações destas para com a esfera do trabalho. É um conceito que não se refere apenas à desqualificação nas relações dos contratos trabalhistas, mas o introduz numa perspectiva mais extensiva de causalidade com o cenário sociohistórico, no qual, segundo o autor, a dinâmica da precarização passa pela intensificação do ritmo do trabalho paralelo às perdas salariais e ao desmonte de direitos trabalhistas.

A pesquisa neste sentido foi metodologicamente efetuada respeitando três momentos: o primeiro e o segundo, de cunho essencialmente bibliográfico; já o terceiro, uma triangulação de métodos envolvendo, a priori, a pesquisa qualitativa e quantitativa, pesquisa exploratória, com a coleta e análise de dados. Ambas as etapas seguiram a abordagem proposta, respeitando o movimento do método de análise marxista, vigente no materialismo

histórico dialético como referencial teórico e metodológico utilizado e referendado anteriormente.

A pesquisa bibliográfica compreendeu uma crítica revisão literária envolvendo as categorias propostas, cujas fontes foram artigos e livros centrados no estudo das condições materiais de trabalho, suas estruturas e seu processo de transformação, objetivando uma melhor compreensão da situação da força de trabalho dos bancários no Brasil a partir dos anos 1990.

A pesquisa quantitativa compreendeu um estudo mais descritivo e explicativo, buscando identificar por meio de um questionário aplicado a 11 (onze) funcionários do Banco do Brasil a condição de trabalho dos bancários, objeto proposto no estudo. Tal questionário possui perguntas abertas e fechadas, onde se identificam os aspectos pessoais, tempo de trabalho, dados estruturais do serviço, percepção do trabalho, questões relacionadas à saúde, e por último as questões relacionadas à perspectiva do lazer.

Por fim, as necessidades dos trabalhadores bancários, especificamente do Banco do Brasil, apontando alternativas e novos caminhos que possam melhorar as suas condições de trabalho e saúde.

O universo da pesquisa compreende o Banco do Brasil, como já sinalizado, onde foram entrevistados os bancários que atuam na grande São Luís, bem como aqueles que estão afastados por motivo de saúde ou os que já estão aposentados. Como resultado, 18,18% compreendem o total de mulheres; e, 81,82%, o de homens. Destes, mais de 50% atuam no setor bancário há mais de 10 anos, sendo incluídos em várias áreas dentro do banco. A pesquisa de campo foi realizada no período de junho a julho de 2014.

A organização deste trabalho partiu de uma construção teórica, cuja base analítica teve como perspectiva uma relação profunda entre os elementos da pesquisa de campo e as fundamentações teóricas aqui apresentadas, com o cuidado teórico e o rigor metodológico que o estudo compreende, sem perder de vista, as inúmeras possibilidades do objeto apresentado. Portanto, tem-se uma estrutura que visualiza a articulação entre o movimento da reestruturação produtiva nos bancos, o trabalho fragmentado e individualizado que gera a mudança nos traços profissionais do bancário, as formas atuais de pressão e controle nos ambientes laborais, dentre outros aspectos apontados.

Destaca-se, pois, a apresentação deste estudo, em partes sistemáticas e inter-relacionadas, de forma que melhor representassem as análises dos dados. Primeiramente, a Introdução, na qual se relata a temática; o objeto de estudo; o método utilizado; a metodologia; o universo; o tipo de pesquisa; a norma e as categorias de análise.

O segundo capítulo estabelece um debate sobre as transformações ocorridas no setor bancário a partir da década de 1990 do século XX e início dos anos 2000 do século XXI. Momento em que se pode observar que o setor bancário é um dos ramos de atividade mais críticos e complexos, dos quais se desdobram processos de trabalho na atualidade. Pretende-se nesta discussão mostrar as transformações das relações sociais advindas com o processo de automação, enfatizando as alterações no ritmo da jornada de trabalho bancário, extrema produtividade e multifuncionalidade.

No terceiro capítulo, analisa-se o processo de acumulação flexível, bem como os processos de automação e como eles influenciaram no setor bancário do Brasil.

No quarto capítulo, aborda-se o processo de automação e precarização do trabalho no contexto da reestruturação produtiva e apontam-se, nesse capítulo, as análises dos dados encontrados na pesquisa de campo, mostrando o impacto da reestruturação produtiva no setor bancário que passou a sofrer graves alterações já na década de 1970.

É nesse capítulo que é analisado o questionário, fazendo-se uma conexão aprofundada com as categorias principais e as condições de trabalho, além dos processos de automação e precarização do trabalho bancário vivenciado no próprio Banco do Brasil a partir das falas dos entrevistados.

E, por último, apresentam-se as Considerações Finais, nas quais se encontram as principais reflexões vivenciadas na pesquisa, entendendo as discussões como um objeto ainda em expansão e longe de ser finalizado, aberto a novas análises e redefinições no âmbito científico de forma dialética.

2 O SETOR BANCÁRIO E O CAPITALISMO DA DÉCADA DE 1990 À PRIMEIRA DÉCADA DO SÉCULO XXI

As transformações ocorridas no setor bancário, na passagem da década de 1990 do século XX e o início dos anos 2000 do século XXI, têm nos mostrado que este é um dos ramos de atividade mais críticos e complexos, em que se desdobram processos de trabalho na atualidade. De uma forma empírica, qualquer indivíduo, acostumado a utilizar esse tipo de serviço, perceberá as inúmeras mudanças no seu cotidiano: ora na infraestrutura, disponibilizada a clientes e funcionários – no caso a automação e as instalações físicas -, ora em mudanças na operacionalização interna das agências, em forma de atendimento aos clientes e também na natureza dos produtos oferecidos. Esse processo começou a ocorrer de forma mais acentuada com a implementação das políticas do Plano Real, em 1994, e se alastra até os dias atuais, reproduzido nas graves transformações e na organização do trabalho, como enxugamento do quadro de pessoal, novas manobras de uso e gestão da força de trabalho, bem como aumento das exigências de qualificação e comprometimento dos trabalhadores.

Segundo Jinkings (2006, p. 189):

Os bancos têm sido objeto de um intenso processo de reorganização operacional e do trabalho, que visa a adequá-los ao modo pelo qual se desenvolve o capitalismo mundial, marcado por movimentos de liberalização econômica, desregulamentação e mundialização do capital.

A reestruturação produtiva nos bancos tem sido compreendida como uma das peculiaridades constitutivas da reestruturação do próprio capitalismo, que vai se tornando cada vez mais amplo e complexo no âmbito dos espaços produtivos. Percebe-se, dessa forma, uma marcha em direção à intensificação da internacionalização do capital, conduzido pela ideologização do neoliberalismo.

É expressivo esse amplo processo descrito, no qual as mudanças ocorridas no interior dos bancos são compreendidas como aspectos de caráter econômico, social e político, e não necessariamente consequências de fatores tecnológicos, uma vez que estes contribuem bastante, mas não são necessariamente determinantes.

A lógica perversa do capital pode ser vista na materialidade objetivada das condições precárias dos trabalhadores. Particularmente, o setor bancário beneficiou-se com uma relevância crescente em meio à globalização financeira. Todavia, os assalariados bancários não conseguiram (e não conseguem) usufruir do aumento da lucratividade; pelo contrário, seu poder de compra foi totalmente destruído com as consequências sociais e políticas neoliberais.

A partir da Lei de Reforma Bancária de 1964, o volume dos serviços prestados pelos bancos elevou-se de forma assustadora, face ao crescimento econômico e à diversidade dos serviços prestados. Os bancos, por exemplo, passaram a receber tributos e contribuições da previdência social, a realizar operações de cobrança, a vender seguros, além de gerir os diferentes tipos de investimentos, oferecer linhas de crédito, e outros serviços.

No ano de 1986, o governo brasileiro implementou uma série de políticas de cunho econômico financeiro, a exemplo do Plano Cruzado, tendo como finalidade estabilizar a economia, controlar a inflação e garantir lucros. Inicia-se, assim, uma veemente reestruturação de caráter operacional nos bancos, cujo objetivo era conseguir obter cada vez mais lucro. Essa reorganização abrangeu desde a redução dos custos operacionais, como a racionalização e a melhoria do uso da informática; fechamento de agências; exclusão de pequenas contas por serem consideradas naquele momento “inviáveis”; demissão gradativa de funcionários e dispensa de diversos serviços de atividades terceirizadas.

No tocante à automação, grandes investimentos foram feitos com a finalidade de atingir, na migração, um número expressivo de transações bancárias para o ambiente dos microcomputadores, os quais permitiram conexões eletrônicas diretas dos clientes com o banco, os chamados *homebanking*, *officebanking*, *internet banking*; ou em salas de autoatendimento. Essas medidas foram estrategicamente realizadas fora das agências no intuito de reduzi-las em tamanho e torná-las pontos altamente estratégicos de negócios com atividades especializadas.

Nessa fase de automação, a estrutura operacional e de gestão dos bancos também foi modificada (LARANJEIRA, 1997). O trabalho em equipe passou a ser mais enfatizado, os empregados a terem mais autonomia no processo decisório, além da melhora da qualidade no atendimento. Houve uma considerável diminuição dos níveis hierárquicos nos dois sentidos, isto é, as funções de gerentes e de atendentes. As funções dos atendentes deveriam ser eliminadas futuramente e todos desempenhariam a função de gerente, estabelecendo equipes de vendas e negócios, a fim de que o cliente pudesse realizar o máximo de operações possíveis sempre com o mesmo funcionário.

Mas para cumprir essas novas atribuições, o trabalhador bancário deveria estar mais bem preparado, ou seja, mais qualificado, com um abrangente conhecimento do mercado financeiro, dominando a tecnologia para realizar qualquer simulação financeira. Além disso, ter habilidade no relacionamento com seus clientes e com a equipe de vendas, apto a trabalhar com tarefas não prescritas, obviamente diferentes das exigências anteriores nas quais deveria estar fielmente atrelado ao manual de operações.

Certamente, houve um aumento na qualificação do trabalhador bancário nessa etapa, porém, houve, também, um aumento na intensidade da exploração do trabalho e das pressões laborais. Os treinamentos, por exemplo, passaram a ser realizados fora do horário de trabalho e, em muitos casos, nos finais de semana. Grande parte dos processos de requalificação anteriormente oferecida pelos bancos passou a ser de responsabilidade única e exclusiva do próprio trabalhador e ainda assim continuaram sendo pré-requisitos para promoções, contratações e até mesmo para a sua permanência no emprego.

De longe, significativas mudanças na categoria da profissão bancária começaram a ser percebidas. Aquele bancário detentor de uma posição social na década de 1960 (SEGNINI, 1998), com amplo conhecimento de seu trabalho, transforma-se em um mero realizador de tarefas rotineiras e exaustivas, sendo submetido a altas taxas de rotatividade, no início dos anos 1990. Os cargos passaram a ser, na maioria das vezes, exercidos por jovens sem nenhuma expectativa de permanecer no emprego, o que contribuiu para uma degradação do *status* da própria profissão.

Assim, percebe-se que o estímulo psíquico provocado por essas mudanças é intenso e dramático, em que pese o dia a dia dessas forças de trabalho estarem presas aos grilhões dos sentimentos de insegurança, desorientação, estranhamento, impotência e medo das novas diretrizes. Esse espectro passou a dominar completamente a vida do trabalhador bancário, que já não consegue escapar das armadilhas do modelo de acumulação vigente.

A insegurança está relacionada acima de tudo às incertezas de um futuro desconhecido, pois a profissão parece estar cada vez mais em extinção e é um processo bastante acelerado. As medidas estabelecidas de racionalização, como terceirização, regulamentação da demissão sem justa causa e a implantação de programas de “demissão voluntária”, sinalizam um futuro sem postos de trabalho no setor bancário.

2.1 Os processos de produção e a categoria trabalho no setor bancário

O Mundo do Trabalho é palco de profundas mudanças com o advento do século XXI. Entretanto, desde o século XIX, Marx e Engels explicitaram em uma de suas teses, os Manuscritos Economico-Filosóficos, a contradição entre o desenvolvimento das forças produtivas, seu caráter tendencialmente social e sua apropriação privada, as quais nos mostram um longo caminho a ser percorrido em nossas investigações. Em outros momentos essa tese foi reafirmada, na verdade complementada, ao caracterizar a dinâmica do desenvolvimento econômico e político do capital com vista a limitar o desenvolvimento social

do trabalho, mais propriamente a tendência à diminuição do trabalho imediato, sobretudo com o aumento da composição orgânica do capital, em contraposição à impossibilidade de fazê-lo para todas as esferas da atividade laborativa, com uma produção social, diante da necessidade de sua exploração.

Na atualidade, as contradições do capital vêm se apresentando no que se convencionou neoliberalismo. Este, representa uma ideologia política e econômica cuja gênese são as ideias de pensadores como Milton Friedman, dos EUA, e Friedrich Von Hayek, da Grã-Bretanha. Com o neoliberalismo, pode-se observar uma relação inversa entre lucro e direitos sociais, principalmente os trabalhistas, haja vista o enfraquecimento de direitos historicamente conquistados no Brasil, desde a década de 1940 com Getúlio Vargas.

Hodiernamente, o desenvolvimento tecnológico tem desencadeado uma exclusão da mão de obra humana, e a observação científica dos fenômenos acerca das condições de trabalho são relevantes para o processo de entendimento da situação concreta do capitalismo “selvagem”. Assim, cabe destacar a automação da produção como um processo irreversível de transformações da substituição de mão de obra humana. Por isso, é preciso compreender como se dá a luta entre os interesses de classes e, mais precisamente, como se dão os conflitos no mundo do trabalho, uma vez que essas transformações resultam no processo precarização do trabalho.

Em outras palavras, mudanças estruturais podem trazer muitas complicações para o trabalhador ou não, que agora deve estudar mais, preparar-se mais e assim disputar por vagas que são cada vez mais escassas. Para Antunes (apud ALVES FILHO, 2011), “quando o trabalho vivo é eliminado, o trabalhador se precariza, vira camelô, faz bico etc.” A precarização do trabalho significa o desmonte dos direitos trabalhistas. Daí a importância de se refletir sobre essa temática, que é a lógica perversa do capitalismo, avaliando formas de manter garantias ao trabalhador, que representa o outro lado, o elemento frágil desse conflito.

Desta forma, pode-se observar a partir de Fiori (1995, p. 79) as principais alterações na esfera do trabalho em “houve uma mudança no próprio conceito de trabalho e de trabalhador, face às novas formas de gestão e organização do trabalho, gerando, na virada do novo século, um dos maiores contingentes de desempregados e de trabalhadores superexplorados da história moderna”. De acordo com o autor, essas mudanças são o marco inicial do que ele denomina “revolução da microeletrônica”, a qual passou a exigir mais qualificação e menos empregos.

Na análise de Costa et al. (2009, p. 36) trata-se de um “duplo movimento de precarização do trabalho”. Ou seja, enquanto de um lado aumentou-se a insegurança por parte

dos vínculos empregatícios e das novas formas de produção que visam à menor quantidade de utilização da mão de obra possível; do outro lado, reduziram-se os já escassos subsídios do Estado aos trabalhadores desempregados, e, a outros, direitos de trabalho regulamentado pela legislação trabalhista.

Para Harvey (2009), o regime de acumulação flexível se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e dos padrões de consumo. Nos mercados de trabalho, por exemplo, diante da acentuada competição e da estreiteza da margem de lucros, os patrões tiram proveito do enfraquecimento da força sindical e da mão de obra excedente no mercado e impõem formas de contratos de trabalho flexíveis, aumentando os trabalhos em tempo parcial, temporários e subcontratados.

Essa dinâmica vai se aprofundando, como bem assevera Alves (1999), à proporção que a produtividade aumenta e a desregulamentação das relações de trabalho contribui para a disponibilidade crescente da força de trabalho à procura de emprego, fragilizando as negociações coletivas. O trabalho formal, estável, em tempo integral e socialmente protegido tende a se tornar “uma categoria do passado”. (ALVES, 1999, p. 87). É a força de trabalho ficando cada vez mais submissa às leis de mercado, ou melhor, às leis da oferta e da demanda, transformando-se numa mercadoria volátil.

Marx em seus Manuscritos Econômico-Filosóficos destaca a importância de se entender a verdadeira natureza do trabalho. A relação e a finalidade da categoria trabalho ecoam diretamente na atual formatação das relações sociais de produção e no processo de reprodução humana. Para se entender melhor esse fenômeno, é de fundamental importância inserir o conceito de trabalho:

Antes de tudo, o trabalho é um processo entre o homem e a natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a natureza. [...] Ele põe em movimento as forças naturais pertencentes à sua corporalidade, braços e pernas, cabeça e mão, a fim de apropriar-se da matéria natural numa forma útil para sua própria vida. Ao atuar, por meio desse movimento, sobre a natureza externa a ele e ao modificá-la, ele modifica, ao mesmo tempo, sua própria natureza (MARX, 2010, p. 149).

Porém, o trabalho no modo de produção capitalista é estabilizado sob a égide da propriedade privada, o que cria, dessa forma, fatalmente, uma divisão de opiniões nas relações de produção. De um polo, ficam aqueles que possuem os meios de produção; do outro, aqueles que nada possuem, a não ser a sua própria força de trabalho. Cria-se, assim, a relação de interdependência entre as duas classes. A primeira classe, chamada de burguesia, compra a força de trabalho da segunda, a de proletários, “livres” para se venderem a qualquer tempo.

A força de trabalho vendida será agora aliada ao capital em forma de capital

variável, uma vez que por intermédio desse processo de produção seja valorizado o capital inicial e este, por sua vez, agregado à mais-valia, ou seja, é o tempo em que o proletário gasta na produção de mercadorias sem nada receber por isso, regredindo ao capitalista pelo fato de ser o detentor dos meios de produção. Esse fenômeno chamado de “mais-valia”, assim como sua “para sempre” valorização, traduz-se numa “engrenagem mãe” de todo o processo e todo o interesse do capital que está centralizado nela.

Como os interesses das classes são antagônicos, a relação que vai se desenvolver entre elas sempre será de exploração. A classe detentora dos meios de produção buscará extrair o máximo possível de mais-valia do proletário, e este, por sua vez, buscará também “arrancar” sempre uma melhor remuneração pela aplicação da sua força de trabalho, bem como as melhores condições para exercê-la.

O conhecimento percuciente de Marx retratou muito bem o que o trabalho representa como mediador entre homem e natureza, embora possa parecer uma analogia tão próxima ou até mesmo distante do que ele gostaria que fosse absorvida: o trabalho nada mais é do que “uma mediação entre os próprios homens”. (MARX, 2010, p. 21).

Nesse contexto, Marx nos chama a atenção através da Carta a Annenkov², para que “lancemos por um momento o olhar sobre a vida real”, pois para ele a “máquina” é boa, uma vez que deu ao trabalhador um subsídio valioso para auxiliá-lo na sua produtividade (ARAÚJO, 2006). Mas essa interpretação não deve ser vista somente por um ângulo, já que se deve atentar para o outro lado da moeda:

A máquina é tão pouco uma categoria econômica como o boi que puxa a charrua. A *aplicação* atual das máquinas é uma das relações do nosso regime econômico atual, **mas o modo de explorar as máquinas é inteiramente distinto das próprias máquinas**. A pólvora permanece a mesma, quer nos sirvamos dela para ferir um homem ou para tratar as chagas do ferido (ARAÚJO, 2006, grifo meu).

A reflexão de Marx é pertinente, haja vista que ela procurará levantar a discussão acerca da proposição sobre a “forma de exploração das máquinas”; sendo assim, faz-se necessário buscar a essência do pensamento marxista acerca das implicações da automação sobre o trabalho imediatamente aplicado à produção; e realizar o empenho de trazer esse pensamento para a automação de base microeletrônica dos nossos dias a fim de esclarecer para que ela veio e qual seu verdadeiro papel.

A tentativa de resgatar o pensamento marxista para a interpretação de uma dimensão relevante do estágio atual de desenvolvimento do capitalismo será acompanhada de um esforço no sentido de trazer à tona as concepções de Marx sobre o desenvolvimento das

²Carta a Pável V. Annenkov (em Paris), Karl Marx, 28 de Dezembro de 1846.

forças produtivas e divisão do trabalho.

É salutar esclarecer o que se entende por automação. E essa ideia é muito propagada, uma vez que só se pode falar em automação no momento em que a substituição do trabalhador acontece no âmbito do controle do equipamento. Para Fleury (1988, p. 18), a diferença entre mecanização e automação acontece da seguinte maneira:

[...] mecanização é o resultado do uso de equipamento que, aplicando diferentes formas de energia para o seu acionamento, substitui a força do trabalhador no processo de produção [...] a automação trata basicamente da informação e substitui a ação do trabalhador no controle do equipamento.

A sociedade contemporânea continua presenciando fortes transformações. O neoliberalismo e a reestruturação produtiva da era do capitalismo globalizado, dotadas de forte caráter destrutivo, têm acarretado, entre tantos aspectos nefastos, um monumental desemprego, uma enorme precarização do trabalho humano e uma degradação crescente na relação metabólica entre homem e natureza, conduzida pela lógica da exploração do capital voltada prioritariamente para a produção de mercadorias.

Para Antunes (1999), no início dos anos 1970, o capitalismo viu-se frente a um quadro crítico acentuado. O entendimento dos elementos constitutivos essenciais dessa crise é de grande complexidade, porque nesse mesmo período ocorreram mutações intensas de ordem econômica, social, política, ideológica, com fortes repercussões no ideário, na subjetividade e nos valores constitutivos da classe trabalhadora. Mutações essas das mais diversas ordens e que, no seu conjunto, tiveram forte impacto. A crise *estrutural* fez com que, entre tantas outras consequências, fosse implementado um amplo processo de reestruturação do capital, com vistas à recuperação do seu ciclo reprodutivo que afetou fortemente o mundo do trabalho. No Brasil, essas repercussões foram intensas, no momento em que se tentou “reformular” toda a legislação sobre as relações capital e trabalho, cujo intuito era suprimir as cláusulas que definiam proteção e direito dos trabalhadores.

A lógica societal, em seus traços dominantes, é dotada, portanto, de uma aguda destrutividade que, a fundo, é a expressão mais profunda da crise que assola a (des) sociabilização contemporânea, condição para a manutenção do *sistema de metabolismo social do capital*, conforme expressão de Mészáros (1995) e seu circuito reprodutivo.

Diversas consequências sociais e políticas que advêm da exploração do trabalhador na era neoliberal evidenciam uma perspectiva de precarização e a possibilidade de flexibilização da classe trabalhadora sob um maior jugo do capital.

O caráter desumanizador do capital pode ser visto na materialidade objetivada das condições precárias da situação da força de trabalho humano. O setor bancário ganhou uma

magnitude crescente com a globalização financeira. Entretanto, os assalariados deste setor não usufruíram (e não conseguem usufruir) do aumento da lucratividade da categoria; pelo contrário, tiveram seu poder de compra destruído com as consequências sociais e políticas do neoliberalismo.

O trabalhador do setor bancário brasileiro tornou-se cada vez mais supérfluo diante das novas reestruturações produtivas, fusões, incorporações e metamorfoses da exploração capitalista nas últimas décadas. Assim, de acordo com Antunes (2006, p. 33-34):

Os obstáculos reais enfrentados pelo trabalho, no presente e futuro próximos, podem ser resumidos em duas palavras: “flexibilidade” e “desregulamentação”. Dois slogans mais apreciados pelas personificações do capital nos dias atuais, tanto nos negócios como na política, soam interessantes e progressistas. E, muito embora sintetizem as mais agressivas aspirações antitrabalho e políticas do neoliberalismo, pretendem ser tão recomendáveis, para toda a criatura racional, como a maternidade e a torta de maçã, pois a “flexibilidade” em relação às práticas de trabalho - a ser facilitada e forçada por meio da “desregulamentação” em suas variadas formas, na verdade, à desumanizadora precarização da força de trabalho humano.

Para tanto, as exposições feitas por Mészáros (2006) ressaltam que o problema da precarização da situação da força de trabalho humana não se restringe aos trabalhadores não qualificados, atinge também os qualificados que estão desempregados em função dos escassos empregos disponíveis. Ou seja, a “amputação racionalizante” já não está mais confinada aos ramos periféricos da “indústria envelhecida”, pois abrange alguns dos mais desenvolvidos e modernizados setores da produção — desde estaleiros navais e aviação eletrônica e do “engineering” à tecnologia do espaço”. Sendo assim, Mészáros (2007, p. 143) afirma que:

O problema não mais se restringe à difícil situação dos trabalhadores não qualificados, mas atinge também um grande número de trabalhadores altamente qualificados, que agora disputam, somando-se ao estoque anterior de desempregados, os escassos – e cada vez mais raros – empregos disponíveis. [...] Portanto, não estamos mais diante de subprodutos “normais” e voluntariamente aceitos do “crescimento e do desenvolvimento”, mas de seu movimento em direção a um colapso; nem tampouco diante de problemas periféricos dos “bolsões de subdesenvolvimento”, mas diante de uma contradição fundamental do modo de produção capitalista como um todo, que transforma até mesmo as últimas conquistas do “desenvolvimento”, da “racionalização” e da “modernização” em fardos paralisantes de desenvolvimento crônico.

Outra perspectiva que corrobora com os dilemas da era neoliberal é apontada por Castel (1998, p. 529) quando afirma que:

A precarização do emprego e o aumento do desemprego são, sem dúvida, a manifestação de *um déficit de lugares* ocupáveis na estrutura social, entendendo-se por lugares, posições às quais estão associados uma utilidade social e um reconhecimento público. Trabalhadores “que estão envelhecendo” (mas frequentemente tem cinquenta anos ou menos) e que não tem mais lugar no processo produtivo, mas que também não o tem alhures; jovens à procura de um primeiro emprego e que vagam de estágio em estágio e de um pequeno serviço a outro; desempregados de há muito tempo que passam, até a exaustão e sem grande sucesso, por requalificações ou motivações: tudo se passa como se nosso tipo de sociedade redescobrisse, com surpresa, a presença em seu seio de um perfil de populações que se acreditava desaparecido, “inúteis para o mundo”, que nele estão, sem verdadeiramente lhes pertencer.

Diante de tal situação, busca-se aqui fomentar uma discussão sobre a compreensão da categoria trabalho e suas metamorfoses emaranhadas e contraditórias na tentativa de o capital reduzir o custo com o trabalho em resposta a atual crise de acumulação capitalista. Além disso, pretende-se entender como essa dinâmica influencia na atividade do bancário, reverberando criticamente sobre os impactos da precarização da situação da força de trabalho humana em especial.

O fenômeno da globalização, o avanço de políticas de ajuste neoliberal e a expansão das práticas do modelo de acumulação flexível, tendo a primazia do mercado como referência principal, implicaram mudanças no processo de trabalho e de gestão no setor bancário, ecoando nas condições de trabalho, no status social do “colaborador”, na construção da consciência de classe e no valor que a sociedade destina à própria profissão.

Os bancários têm sido bastante solapados pelo ritmo irrefletido dessas mudanças, o que inclui o acirramento da concorrência interna por recursos financeiros e o aumento das exigências em relação à sua qualificação e competência, assim como a flexibilização de suas atividades com o decorrente incremento do número de tarefas a serem realizadas.

Tanto a precarização como processo e a precariedade como forma de ser do trabalho, o capitalismo as trouxe para ficar. A lógica estrita da produção capitalista é profundamente destrutiva. Ela destrói a natureza e o trabalho em proporções inimagináveis.

Isso significa que aquele trabalhador ou aquela trabalhadora estáveis, dotados de direitos, da era tayloriano-fordista estão sendo arruinados. Está havendo um processo de erosão dessas formas, e o capitalismo quer um trabalho virtual, sem direitos, ultraproductivo, polivalente, multifuncional, disposto a dar a vida por um emprego que ele pode garantir só por hoje. Então, o trabalhador deve estar totalmente envolto por metas, pois se ele não as cumprir, estará demitido. O trabalhador tem que fazer o papel de “membro da empresa”. Dessa forma, passa a ser chamado grotescamente de “colaborador”. Mas o trabalhador não é “colaborador” da empresa, pois sofre exploração do trabalho.

O mundo do trabalho, nas últimas décadas, teve a perspectiva da automação dos processos produtivos, o que causou o chamado desemprego estrutural³. Por outro lado, o processo de precarização do trabalho submeteu o profissional do setor bancário à posição de trabalhador temporário. Assim, pode-se levantar a inferência de que houve um maior comando do capital sobre o trabalho. Essa perspectiva conduz ao acirramento das relações de dominação no modo de produção capitalista perante a reorganização tecnológica presente na elevação da força produtiva do trabalho.

Nos bancos, os programas de modernização tecnológica possibilitam grande redução de custos operacionais e a **destruição de postos de trabalho**, enquanto a sobrecarga de tarefas e o prolongamento da jornada laboral seguem como realidade cotidiana dos que se mantêm empregados. Com a automatização da sua atividade, os bancários manipulam símbolos de valor ainda mais fantasmagóricos: sua tradicional matéria prima – o papel-dinheiro – vai sendo rapidamente substituída por impulsos eletrônicos derivados das memórias dos computadores. E o produto do seu trabalho disfarça-se, agora, nos dados informatizados que representam as cifras e os valores da mercadoria-dinheiro em circulação (JINKINGS, 1995, p. 4, grifo meu).

Segundo dados do relatório do ano de 2005, da FBRG (Federação dos Bancários do Rio Grande do Sul), a tecnologia viabilizou uma redução sistemática de mão de obra no comércio, especialmente nos bancos. Os “terminais de transferência de fundos”, os “caixas eletrônicos” e os “*home banking*” foram os precursores das máquinas de “autosserviço” no comércio, dos terminais de ponto de vendas “inteligentes” e do comércio eletrônico, via internet. Essa substituição do homem pela máquina tem trazido grandes consequências:

Nos últimos 11 anos, os bancos reduziram a categoria bancária, de 655 mil empregados, para 400 mil trabalhadores. Ao mesmo tempo, o setor registrou um aumento no número de contas correntes de 44 milhões para 72 milhões, conforme o balanço social da FEBRABAN. O corte nos postos de trabalho, somado ao aumento no volume de serviço, resultou em novas pressões aos bancários, dentre as quais o cumprimento de metas, desrespeito à jornada de trabalho e, conseqüentemente, agravos à saúde física e mental dos trabalhadores (CESAR JUNIOR, 2006).

Assim, desde a década de 1990, o Banco do Brasil vem passando por sucessivas mudanças de natureza administrativa e operacional, integrando assim um complexo Programa de Ajustes. E contemplando as medidas adotadas, tem-se o processo de enxugamento do quadro de pessoal, através do Programa de Desligamento Voluntário (PDV), iniciado a partir de julho de 1995, fechamento de agências e mobilizações compulsórias ocorridas conseqüentemente. Essas foram as medidas que provocaram significativo impacto na

³É uma forma particularmente grave e generalizada de desemprego que ocorre pelo desequilíbrio entre a oferta e a procura de competências de trabalho numa dada economia. É causado pelo fato da força de trabalho disponível não possuir as competências que as organizações procuram. Uma vez que as pessoas desempregadas necessitam dispendir tempo e esforço para se ajustarem às necessidades do mercado de trabalho, o desemprego estrutural pode manter-se durante um período longo de tempo. Disponível em: <<http://www.portal-gestao.com/slideshow/management/item/6545-o-que-%C3%A9-o-desemprego-estrutural>>. Acesso em: 17 fev. 2014.

empresa. E da forma como foram implementadas, representaram uma fratura em relação aos valores estabelecidos entre empresa e funcionários, o que arruinou alguns princípios que sustentavam essas relações. A introdução da automação no banco, embora seja apresentada como algo vantajoso para o próprio bancário, sua eficiência e para os clientes, na realidade significa uma estratégia utilizada pelos patrões para se apropriarem de mais lucro e de pagamento de salários mais baixos. Ou seja, em vez de ser algo favorável em relação à força de trabalho, sob o pretexto de um serviço mais produtivo e mais eficiente, piorou a situação da classe trabalhadora, precarizando-a ainda mais.

De acordo com Teixeira (2010), a chamada reestruturação produtiva trouxe consigo o avanço da automação e da informatização dos processos de trabalho, e, associada ao desenvolvimento e ao emprego de novos métodos de gerência e organização do trabalho, gerou uma forte redução dos níveis de emprego. Viu-se, e ainda se vê, a participação dos trabalhadores da indústria cair drasticamente em relação à totalidade dos trabalhadores de outros setores, sobretudo, o de serviços – o qual tem sido violentamente impactado por algumas inovações técnicas, principalmente as relacionadas com a revolução informática e informacional.

Segundo Gonçalves et al. (2009), no contexto das inovações tecnológicas, a automação, por se tratar de um processo de evolução tecnológica irreversível, valoriza o ser humano, em se tratando da liberalização de tarefas entediadas e repetitivas, ou mesmo de situações de risco. Além do mais, ela aumenta a qualidade de vida de uma sociedade, corresponde às expectativas do forte apelo do marketing num mercado tão competitivo e produz um maior enriquecimento por um menor custo de produção.

Para Seixas Filho (2000), “a automação rompeu os grilhões do chão da fábrica e buscou fronteiras mais amplas, abrangendo-se a automação dos negócios em vez da simples automação dos processos e equipamentos”. Porém, diante desse cenário, a automação provoca um desconforto muito grande ao se delinear um paralelo com a geração de empregos, em que o homem vai ficando cada vez mais inviável para a execução de algumas atividades, posto que os pilares qualidade e baixo custo norteiam o aumento de produtividade.

De acordo com Marx (2013, p. 508):

[...] a maquinaria não atua apenas como uma poderosa concorrente, sempre pronta a tornar “supérfluo” o trabalhador assalariado. O capital, de maneira aberta e tendencial, proclama e maneja a maquinaria como potência hostil ao trabalhador. Ela se converte na arma mais poderosa para a repressão das periódicas revoltas operárias, greves etc. contra a autocracia do capital.

Na perspectiva de Braverman (1987, p. 167):

[...] A massa humana está submetida ao processo de trabalho para os fins daqueles que a controlam mais que para qualquer fim geral da “humanidade” como tal. Ao adquirir assim forma concreta, o controle humano sobre o processo do trabalho converte-se no seu contrário, e vem a ser o controle do processo de trabalho sobre massas de homens. A maquinaria entra no mundo não como serva da “humanidade”, mas como instrumento daqueles a quem a acumulação de capital proporciona a *propriedade* das máquinas.

Percebe-se uma sutil intenção de os capitalistas buscarem cada vez mais se libertarem da insuportável escravidão, quais sejam as condições contratuais dos trabalhadores, haja vista que estas sempre são desconfortantes para esses empregadores. Dessa forma, o auxílio dos recursos viabilizados pela ciência⁴ está sempre pronto a restabelecer esse descontentamento.

Na interpretação de Oliveira (1994, p. 13), “[...] a terceirização é um tipo de ação administrativa que busca reduzir custos e aumentar a eficiência nas operações das empresas, visando à competitividade num mundo em que a concorrência torna-se cada vez mais acirrada”. A prática da terceirização é uma estratégia fundamental do capital, a fim de proporcionar ganhos consideráveis na lucratividade e um maior controle sobre a força de trabalho.

A desmontagem do sistema financeiro é outro fator que contribuiu para atingir de forma precisa a capacidade organizativa dos sindicatos bancários, os quais sustentavam significativamente a mobilização e organização dos trabalhadores dessa categoria:

A violência do desmonte do setor bancário estatal é exemplar no Banco do Brasil, no qual planos e programas destinados a “racionalizar” e “otimizar despesas de pessoal” sucedem-se, de modo mais intenso, desde a segunda metade da década de 1990. Tal processo de reestruturação conduz a uma transformação radical do perfil operacional do banco, convertendo-o em empresa impulsionada pela racionalidade de mercado, que atua cada vez mais sob a lógica de expansão das grandes empresas privadas. Essa lógica privatista se expressa de maneira inequívoca nas relações laborais ali estabelecidas, que reproduzem as táticas gerenciais de controle e intensificação do trabalho praticadas nos grandes grupos bancários privados (ANTUNES, 2006, p. 205).

Há um *feeling* de desvalorização externado diante das insatisfações sobre o achatamento salarial, o desaparecimento do *status* para a qual a função propiciava e a erosão de um conhecimento acumulado ao longo de anos no exercício da função. Ademais, o

⁴ O traço característico de nossos modernos aperfeiçoamentos mecânicos é a introdução de máquinas-ferramentas automáticas. O que agora um operário mecânico tem de fazer, e pode ser feito por qualquer menino, não é ele próprio a trabalhar, mas vigiar o belo trabalho da máquina. Toda a classe de trabalhadores que depende exclusivamente de sua própria habilidade está atualmente marginalizada. Antes, eu empregava 4 meninos para cada mecânico. Graças a essas novas combinações mecânicas, pôde-se reduzir o número de operários adultos de 1.500 para 750. **A consequência foi um considerável aumento de meu lucro** (MARX, 2013, p. 508, grifo meu).

sofrimento psíquico dos caixas, desencadeados pelas reestruturações no ambiente de trabalho, galgam níveis alarmantes, pois as novas formas de organização do trabalho estão solapando a imagem e a saúde desse trabalhador, reduzindo todo um horizonte de reconhecimento dessa atividade.

Por fim, com a ascensão da tecnologia, o trabalho incontestavelmente evoluiu na perspectiva de alcançar cada vez mais a produtividade, fortalecida pelo processo de automação. Esse cenário obriga o bancário a trabalhar realizando movimentos inadequados, ditados pelo ritmo acelerado e sob condições que, frequentemente, estão associadas aos distúrbios musculoesqueléticos⁵. Os registros alarmantes de casos de doenças ocupacionais entre esses trabalhadores evidenciam como as mudanças organizacionais não apresentam avanço nas condições de trabalho:

Contrariando o discurso de que o progresso técnico e a automação reduziriam a carga de trabalho, os dados empíricos mostram sua intensificação e o surgimento de patologias da sobrecarga. Dejours (2000; 2007b; 2008ab) menciona o Burnout; o rápido aumento de lesões por esforços repetitivos (LER) e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT), que têm tomado proporções epidêmicas no mundo ocidental [...] (REGO, 2011, p. 35).

Portanto, os trabalhadores bancários vivem de forma medíocre a reestruturação capitalista na contemporaneidade, frisados pela disseminação dos princípios e programas de ação neoliberais, pelo domínio e franca expansão do universo financeiro, além do apadrinhamento das novas variantes produtivas. Trata-se de um processo de precarização da força de trabalho humana acompanhada de uma intensificação laboral diante das mudanças tecnológicas e organizacionais, as quais se desmembram de forma célere nos bancos. Os capitalistas financeiros, fomentados pela dinâmica da concorrência entre capitais, desencadeiam estapafúrdios investimentos em tecnologia, cuja única e exclusiva finalidade é maximizar seus lucros. Percebe-se, dessa forma, que a automação nos bancos vai abrindo um verdadeiro vão entre a remuneração que deveria ser paga ao trabalhador e os exorbitantes lucros do capitalista.

Nos ambientes de trabalho, o *modus operandi* das atividades bancárias vai sofrendo profundas transformações à proporção que são inseridas novas tecnologias, chegando ao ponto de mudar completamente o desenho do profissional bancário e suas premissas de trabalho. A partir dos anos 1990, com muita sutileza, um paradoxal movimento de criação e destruição de postos de trabalho foi sendo paulatinamente implementado após os processos automatizados, e uma nova organização de trabalho fez-se necessária para atender

⁵ Distúrbios que afetam o sistema musculoesquelético afetam a capacidade do indivíduo de realizar as atividades cotidianas e de permanecer ativo, móvel e condicionado fisicamente.

às exigências do capital. As consequências dessas mudanças repercutiram na forma de trabalhar: aceleração do ritmo de trabalho, longas jornadas, exigências por maior qualificação do empregado, aumento da pressão por tempo e produtividade, além das ameaças de perda do emprego. Essas transformações refletem diretamente na organização do trabalho desta categoria assim como em sua saúde psíquica.

2.2 As transformações capitalistas que influenciaram na automação do setor bancário

Muito se explana sobre as contemporâneas dinâmicas nas sociedades capitalistas como prática do capital no intuito de superar suas próprias contradições e demarcações. François Chesnais investiga o recorte dos anos 1990 como uma “depressão econômica longa”. Para ele, as formas caracterizadas pela dinamicidade de mundialização dos grandes grupos industriais, especialmente de distribuição (comércio) e do capital monetário “exercem, de forma estrutural, um efeito depressivo sobre a acumulação”. Ao refletir as relações e os “encadeamentos cumulativos” que realimentam esse efeito depressivo, em dimensão mundial, assinala seus diferentes impactos sobre os países e conjuntos continentais (CHESNAIS, 1996, 302-304).

De acordo com Chesnais (1998), a violenta mutabilidade e concentração do capital, o alargamento da esfera financeira, os métodos de liberalização financeira e desregulamentação e a incessante inovação tecnológica resultam em destruição e precarização do emprego. Conseqüentemente, ocorre o declínio da produtividade do trabalho assalariado e a redistribuição da renda a favor dos rendimentos dos rentistas, com diminuição do consumo doméstico, crise fiscal e redução da capacidade de intervenção do estado; encolhimento das receitas e despesas públicas; maior velocidade nas privatizações e desregulamentação, fora a investida no emprego público.

Ainda consoante Chesnais (1998), o “*regime de acumulação mundial predominantemente financeiro*” é o desenvolvimento marcado pelo crescimento acelerado da esfera financeira e pela relevância das grandes instituições financeiras transnacionais (bancárias e não bancárias)⁶ nos movimentos contemporâneos de concentração do capital. Esses alargamentos financeiros, na perspectiva de Giovanni Arrighi (1996), são *sui generis* de períodos de crise e de reorganização da economia capitalista, em ambiente de provocação da

⁶ De acordo com Chesnais, atualmente as organizações capitalistas detentoras do poder são “os grandes fundos de pensão por capitalização, os grandes fundos de aplicação coletiva privados (os Fundos Mutuais), os grupos de seguros, particularmente os engajados na ‘indústria’ de pensões privadas e, finalmente, os grandes bancos multinacionais [...]” (CHESNAIS, 1997, p. 32).

pressão concorrencial entre países – sem dúvida é elemento essencial da vigente reestruturação do capital. Segundo ponderação de Arrighi, a economia mundial capitalista tem avançado pela alternância de fases dos processos de acumulação de capital que, ora se baseiam numa “expansão material – em que uma massa crescente de capital monetário é canalizada para o comércio e para a produção”; ora se firmam numa “expansão financeira, na qual uma massa crescente de capital é revestida para sua forma monetária e uma para empréstimos e especulação” (ARRIGHI, 1996).

Outro renomado autor que nos fala sobre a existência de um novo ambiente financeiro global a partir da segunda metade dos anos 1980 é Michel Chossudovsky. Sua atenção especial é para as políticas de desregulamentação financeira e ao processo acelerado de fusões de empresas que privilegiaram grandes grupos financeiros privados. Transformados em propulsores internacionais do capital monetário, esses “criadores de dinheiro” funcionam como impulsionadores do aumento da riqueza privada através de operações especulativas e do manuseio das taxas de juros. Para Chossudovsky (1995, 12-14), “a dinâmica mundial de operações com divisas estrangeiras acumulava em torno de um trilhão de dólares ao dia na metade dos anos 1990, quando somente 15% representavam os empreendimentos e negócios reais de mercadorias”⁷.

Para Nice Jinkings (2000, p. 21):

[...] a inserção internacional do Brasil aprofunda sua subordinação aos dinamismos das economias hegemônicas e do mercado mundial de capitais e agrava os problemas econômicos e sociais do país. A política econômica e financeira dos anos 90, sujeita às pressões do grande capital privado transnacional, desenvolve programas de liberalização monetária e abertura comercial, desregulamentação salarial e privatização que intensificam as desigualdades de renda, precarizam o trabalho e aumentam drasticamente a pobreza.

Ainda segundo a autora, “para grandes parcelas da classe trabalhadora em todo o mundo, o atual regime de acumulação capitalista destina as mais brutais formas de exploração, combinando a modalidade absoluta e relativa de apropriação de mais-valia, de modo particular. Atualmente, formas modernas de exploração da força de trabalho – apoiadas na introdução da tecnologia microeletrônica nos ambientes produtivos – convivem com formas mais antigas e limitadas, baseadas no prolongamento da jornada de trabalho” (JINKINGS, 2000, p. 23).

⁷ Conforme István Mészáros, o capitalismo dos dias atuais vive “um *depressed continuum*, exibindo as características de uma cumulativa, endêmica, mais ou menos permanente e crônica crise, com a última perspectiva de uma profunda crise estrutural”. Para o autor, os limites do capital continuam estruturalmente invencíveis e revela os traços destrutivos do capitalismo contemporâneo e das formas por meio das quais o capital manipula as determinações objetivas do desenvolvimento socioeconômico, na busca por solucionar suas contradições internas (MÉSZÁROS, 1995, 596-600).

Diante desse amálgama de condições materiais e ideológicas que desmantelam as instituições reguladoras da economia e da sociedade, propaga-se o desemprego estrutural e a dualidade no mercado de trabalho; prosperam a miséria e as desigualdades sociais. É por esse motivo que Maria da Conceição Tavares denomina de “desconstrução nacional” o processo pelo qual resulta da dependência política, econômica e cultural do Brasil à hegemonia norte-americana⁸. Para a autora:

O vetor da desestruturação social não se limita mais à secessão dos “dois brasis”, nem mesmo às formas históricas de heterogeneidade estrutural produzidas pelas desigualdades econômicas e regionais, num país em crescimento secularmente concentrador da riqueza e da renda. Na situação atual de estagnação com desemprego, os desequilíbrios sociais estão se aprofundando e evoluindo para um estilhaçamento societário que inclui das elites heterônimas às classes trabalhadoras [...] (TAVARES, 1999, p. 297).

Um ponto que nos chama atenção é que a predisposição organizativa política e sindical da classe trabalhadora continua sendo vigorosamente agredida pela dinâmica de reestruturação do capital, disseminando desemprego e subemprego pelo mundo a fora. Ricardo Antunes frisa muito bem quando diz que

Tais movimentos engendraram uma classe mais complexa e fragmentada, constituída de uma força de trabalho apta a operar equipamentos microeletrônicos, mas também de uma grande massa de trabalhadores sub-remunerados e em condições precárias de emprego, desvinculados dos sindicatos. As tendências de queda dos níveis de sindicalização e de redução do número de greves na maioria dos países capitalistas centrais e periféricos são significativas das dificuldades maiores do movimento sindical dos trabalhadores dos anos 90, em escala mundial. (ANTUNES, 1999, 36-45).

David Harvey chama a esse sustentáculo de “acumulação flexível”, quando “o capital ganha liberdade sem precedentes na sua busca incessante de autovalorização. De fato, ajusta a produção às exigências e requisitos da concorrência mercadológica; transfere seus espaços produtivos para regiões com padrões salariais mais baixos; abusa da contratação de assalariados em condições precárias e informais; seleciona e controla uma força de trabalho tida como mais integrada ao modo atual de extração de ganhos de produtividade, num quadro de expansão descontrolada de uma população trabalhadora supérflua e de queda na capacidade organizativa dos sindicatos, o capital usufrui de condições privilegiadas para exercer seu domínio sobre o trabalho” (HARVEY, 1993, 115-177).

A inclusão de um novo paradigma tecnológico efetivado nos últimos anos, fundamentado na revolução da microeletrônica, tem desencadeado profundas transformações⁹

⁸ Como sugestão de leitura sobre a supremacia política e econômica norte-americana no contexto das hierarquias internacionais, consultar Tavares e Fiori, (1997).

⁹ Nas economias periféricas, as relações de dependência e subordinação aos dinamismos das economias hegemônicas tornam ainda mais vulneráveis e instáveis os mercados financeiros e os sistemas bancários. No

nos mais diversos segmentos da atividade econômica. E em meio a essa conjuntura, o setor bancário é um dos ramos que mais tem absorvido impactos ocasionados por esse novo ditame, até mesmo pelo fato de este ser um dos grandes possuidores de equipamentos de base microeletrônica¹⁰. O empreendimento brasileiro com a automação bancária implanta um momento épico do emprego produtivo de tecnologias da informação em uma nação em franca expansão de industrialização.

No Brasil, os bancos comerciais têm sido tradicionais no vasto uso de equipamentos para processamento de dados. Isso tudo se deve ao fato de os seus primeiros computadores terem sido instalados no início dos anos 1960, onde houve uma expansão da sua base de equipamentos de grande porte numa cadência acelerada. Já nos anos 1970, começaram a experimentar a automação das agências por meio de sistemas de processamento distribuídos de dados. Percebe-se, pois, que a automação dos serviços de apoio administrativo e densos investimentos em telecomunicações têm sido uma constante nessa área.

O motivo pelo qual as organizações empresariais saem à procura de inovações tecnológicas, com base na microeletrônica e na informática é, acima de tudo, o agente “competitividade”. Assim sendo, a diversificação dos tipos de serviços oferecidos pelos bancos no Brasil instituiu um notável diferencial competitivo. Os bancos da rede pública, por exemplo, foram pressionados a prontificar os mesmos tipos de serviços que os da rede privada sob a punição de perderem sua imagem e o mercado. A investida com a finalidade de galgar patamares de competitividade cada vez mais íngremes está fazendo com que as empresas desse setor dispensem maior atenção às necessidades do cliente, visando melhorar a qualidade dos serviços prestados pela introdução de novas tecnologias.

Para Abreu e Carvalho (1996), o desenvolvimento da microeletrônica permitiu a geração de novos softwares e a fabricação de equipamentos que podem desempenhar

Brasil, mais intensamente desde a segunda metade da década de 90, um processo drástico de reestruturação desencadeia-se no sistema financeiro, para “adaptá-lo” aos movimentos dos mercados mundiais de capitais. Sob a pressão dos organismos financeiros internacionais representantes dos interesses do grande capital transnacional privado, aumenta expressivamente a participação estrangeira no sistema, enquanto se aprofunda a concentração e centralização de capital no setor. Simultaneamente, o desenvolvimento de programas de privatização de instituições estatais reduz a presença do Estado e fortalece o capital privado nacional e estrangeiro. Num cenário de acirramento da concorrência internacional e de relativa estabilização da moeda no país, os bancos diversificam produtos e serviços e desenvolvem novas estratégias mercadológicas e de rentabilidade, ao mesmo tempo em que intensificam seus investimentos em tecnologia, objetivando reduzir custos operacionais e elevar a produtividade do trabalho (JINKINGS, 2000, p. 27).

¹⁰ Ainda na década de 60 a tecnologia de base microeletrônica é introduzida no sistema financeiro nacional configurando-se em mais um feixe das complexas inovações organizacionais no setor bancário que, associada a novos modelos de gestão, gerou impactos na produtividade, nas condições de trabalho e no perfil dos trabalhadores desse setor. Assim, diferentemente de alguns setores da economia que começavam a utilizar essas tecnologias, o sistema financeiro adota padrões tecnológicos de primeiro mundo (SEGNINI, 1998; CORAZZA, 2000).

inúmeras tarefas envolvendo o processamento de informações. Essa tecnologia cria oportunidades e, em alguns casos, novos requisitos em relação ao modo com que as empresas são organizadas. Já na perspectiva de Porter (1995), a transformação tecnológica não é por si só importante, mas o é se afetar de uma forma significativa a vantagem competitiva de uma empresa. Embora o setor em estudo tenha demonstrado um grande investimento em inovações tecnológicas, não se pode afirmar que esses tenham se revertido em aumento de produtividade e melhoria da qualidade dos serviços prestados. E, nesse sentido, esta pesquisa procurará avaliar os impactos causados pela introdução das novas tecnologias de automação no setor bancário, particularmente, no Banco do Brasil, no que concerne aos aspectos relacionados à situação das condições da força de trabalho bancário com o advento da automação.

A temática apresentada tem sua importância em decorrência das visíveis e vigentes transformações que vêm passando as organizações empresariais do setor bancário em busca de auferirem vantagens competitivas pela incorporação de inovadoras tecnologias. O trabalho apresenta algumas considerações teóricas necessárias para fundamentar a pesquisa realizada, uma exposição pormenorizada dos resultados obtidos e algumas ilações decorrentes desta análise.

Percebe-se que a expansão do processo de automação bancária no Brasil, especialmente o grau de associação das operações ao nível das agências nos sistemas de rede *online*, provavelmente não tem comparação com as economias em desenvolvimento e, em que pese os padrões de países desenvolvidos, os maiores bancos comerciais “varejistas” normalmente são automatizados. Essa realidade não passou absorpta. É uma discussão que põe em cheque o que realmente teria incentivado a automação bancária no Brasil, como os esforços de automação dos bancos comerciais têm sido importantes na dinamização da indústria nacional de computadores, bem como de que forma o segmento produtor de sistemas para bancos comerciais tem correspondido às exigências dos bancos em matéria de tecnologia de informação.

3 O PROCESSO DE AUTOMAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA NO SETOR BANCÁRIO NO BRASIL

Os capitalistas devem procurar – ou o Estado deve procurar em nome deles – soluções para os problemas de rentabilidade que se lhes apresentam. Essas soluções passam por lutas travadas contra o trabalho, seja para reduzir o valor da força de trabalho, pela intensificação do trabalho, ou ainda para modificar as condições de produção num dado setor da região. As firmas podem procurar métodos “flexíveis”, mas com objetivo único de reduzir os custos salariais, de diminuir a composição orgânica do capital, o preço do capital constante, ou de abreviar o ciclo de reprodução. Elas não constituem de modo nenhum meio de estabelecer novas condições de estabilidade.

Economia, espaço e globalização na aurora do século XXI.

Georges Benko

3.1 A acumulação flexível e seus desdobramentos no setor bancário

Nas décadas seguintes à crise do capital o qual atingiu principalmente os países capitalistas centrais na metade dos anos 1970, houve uma sequência de mudanças de natureza sóciohistóricas que magnetizaram os mais variados âmbitos do organismo social capitalista. O marco da crise estrutural do capital foi a primeira grande recessão do pós-guerra, em 1973, enfatizado por uma acumulação exacerbada, atrelada a uma voraz concorrência de amplitude internacional. A mola propulsora da mundialização do capital, conhecida como globalização, compôs uma nova plataforma, um novo conglomerado de reestruturação produtiva, procurando estabelecer de forma impositiva um novo paradigma de acumulação do sistema capitalista com proporcionalidade estratosférica, a qual vem se consolidando gradativamente às grandes instituições multinacionais, conferindo-lhe seu traço característico. A “acumulação flexível” nada mais é do que a necessidade de o capital restabelecer seu embasamento de produção, exploração da força de trabalho e acumulação de valor nas condições de uma crise crônica de sobreacumulação (HARVEY, 1990). Esse modo de “acumulação flexível” inclina-se a depauperar o mundo do trabalho, promovendo alterações importantes na objetividade (e subjetividade) da classe dos trabalhadores assalariados (HARVEY, 1992; CHESNAIS, 1996; MÉSZÁROS, 2002).

Muitos foram os paradoxos que se formaram no impulso da projeção capitalista do pós-guerra. Um exemplo foi o desenvolvimento moroso da Segunda Revolução Industrial e da racionalização do sistema fordista, o qual migrou um expressivo número de trabalho vivo do processo produtivo industrial, inclinando-se a buscar vorazmente a lucratividade das

grandes corporações transnacionais através do aumento da composição orgânica do capital. Em relação ao trabalho vivo, o Estado de Bem-Estar Social, inserido no sistema produtor de mercadorias nos países considerados capitalistas centrais no decorrer do período Pós-Segunda Guerra Mundial, desenvolveu bloqueios aos mecanismos defraudatórios do sistema capitalista e sua exploração exacerbada da força de trabalho. Esses empecilhos, na visão de Harvey, são mais bem interpretados por uma expressão: rigidez. Isso explica melhor o recheio camuflado da “acumulação flexível”, ou seja, sua formação objetivou eliminar o impedimento à exploração da força de trabalho, facilitando dessa forma o processo de precarização do trabalho vivo (HARVEY, 1992).

Em outro prisma, no complexo plano de capitais, houve um aumento da concorrência no mercado mundial, a partir da década de 1960. Naquela conjuntura, a Europa Ocidental e o Japão haviam completado sua etapa de recuperação industrial. O mercado interno estava repleto e o desejo de implantar mercados de exportação direcionados aos seus excedentes já estava atrasado. Ademais, no tocante às políticas de permuta de importações nos vários países pouco antes industrializados do Terceiro Mundo – principalmente da América Latina, agregado ao então primeiro considerável movimento das transnacionais rumo ao Sudeste do continente Asiático -, criaram uma onda de industrialização capitalista competitiva em ambientes inteiramente novos, onde proliferava a superexploração da força de trabalho (MANDEL, 1982; AGLIETTA, 1979).

De 1969 a 1973, a nação americana estabeleceu uma mórbida política monetária, o que diminuiu consideravelmente a tendência em produzir moeda, seja qual fosse a quantia a qual se configurasse imprescindível, a fim de preservar a economia inabalável, cooperando para o aumento exacerbado dos preços. Como muito bem frisa Harvey: “O mundo capitalista estava sendo afogado pelo excesso de fundos; e, com as poucas áreas produtivas reduzidas para investimento, esse excesso significava uma forte inflação” (HARVEY, 1992). Igualmente, o processo de constituição do eurodólar, durante a década de 1960, favorece o encolhimento do domínio norte-americano em controlar o sistema financeiro em nível mundial.

Por conseguinte, o que se chama “acumulação flexível” brota como um estratagema das grandes corporações apenas com o firme propósito de suplantar as situações preocupantes do desenvolvimento capitalista no ciclo crítico estrutural do capital, cujo traço marcante é a crise de mundialização financeira, sobre acumulação do capital, e o novo estigma imperialista. Tudo isso provoca uma violência no crescimento da produção de mercadorias e nos parâmetros de benefícios comparativos no âmbito concorrencial em âmbito

internacional, o qual se aguça na metade do decênio 1960, formando um novo embasamento organizacional, tecnológico e sociometabólico destinado à exploração da força de trabalho humana.

Nas formulações de David Harvey, a “acumulação flexível” tem como principal característica o choque frontal com a “rigidez” do fordismo. Ou seja, aquela se escoraria na “flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo” que “se caracteriza pelo 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, 1993, p.140). Segundo o autor, o conceito de “acumulação flexível” envolve rápidas mudanças dos padrões de desenvolvimento desigual, entre setores e entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado “setor de serviços”, bem como nos conjuntos industriais completamente novos em regiões até então subdesenvolvidas: “Terceira Itália”, Flandres, e nos vários vales e gargantas do Silício, para não falar da vasta profusão de atividades dos países recém-industrializados. Por último, a “acumulação flexível” seria caracterizada por uma nova dinâmica de “compressão do espaço-tempo” no mundo capitalista. Segundo seus escritos: “Os horizontes temporais da tomada de decisões privadas e públicas se estreitaram, enquanto a comunicação via satélite e a queda dos custos de transporte possibilitaram cada vez mais a difusão imediata dessas decisões num espaço amplo e variado” (HARVEY, 1990, p. 21).

David Harvey conceitua “acumulação flexível” caracterizando-a como um extensivo processo de transformações sucedidas na economia política e cultura do capitalismo mundial, as quais surgiram a partir da grande crise econômica, em meados da década de 1970. Evidentemente, corre-se o risco de abusar na conceituação da esfera de “acumulação flexível”. Isso se explica pelo fato de, antes de tudo, uma das principais características históricoontológicas do modo de produção capitalista é buscar sempre “flexibilizar” as condições de produção, mormente da força de trabalho. De acordo com Karl Marx, uma das principais características ontológicas do capital é sua extraordinária capacidade de “desmanchar tudo que é sólido”, transformar, de maneira constante, as condições de produção; pôr – e repor – novos horizontes de variabilidade no processo de valorização nos seus vários aspectos (MARX; ENGELS, 1998; MARX, 1996). Assim, constitui-se a produção capitalista em si “acumulação flexível” de valor, a qual resulta em suas primícias, no momento em que o capital introduz o trabalho assalariado, estimulando a despossessão do trabalhador assalariado das condições de vida, a separação do trabalhador de seus meios de

produção, a separação entre “caracol e sua concha” (MARX, 1996). Daí o fato do desenvolvimento do trabalho assalariado ser considerado a própria fenomenologia de sua particularidade ontológica, ser “flexível” às necessidades autoritárias do capital em processo.

Para Georges Benko (1999, p. 31):

A flexibilidade da produção divide-se a princípio em duas grandes categorias: no interior da empresa e no mercado externo. A organização flexível da empresa apresenta vários aspectos fundamentais. Ante a necessidade de se adaptarem, as empresas têm a faculdade de agir sobre os efetivos (o que se denomina flexibilidade numérica) ou sobre as tarefas que lhes confiam (flexibilidade funcional). A melhor definição que se pode dar da primeira solução é que ela constitui uma estratégia orientada para o mercado de trabalho externo. As empresas modificam a gama de seus produtos ou as funções de produção, dispensando os trabalhadores sem qualificação e contratando aqueles cujas competências lhes são necessárias. A segunda solução é, ao contrário, uma estratégia baseada no mercado de trabalho interno: a mão de obra é tratada de maneira mais homogênea e as modernizações das qualificações requeridas se obtêm essencialmente pela reciclagem do pessoal, pela redefinição das tarefas e pelo redesdobramento dos trabalhadores. Esse tipo de flexibilidade apela para a habilidade e a competência da mão de obra, e mais particularmente para a sua aptidão de dominar diversos seguimentos de um mesmo processo produtivo. As qualidades requeridas são a polivalência, a formação técnica geral, a permeabilidade das barreiras na hierarquia da empresa – portanto em oposição às que preconizam o taylorismo e o fordismo. Em regra geral as empresas agem simultaneamente nessas duas frentes e escolhem a fórmula que lhes parece melhor em relação à estrutura dos custos de mão de obra, às demais coações de ordem interna e externa e aos objetivos que se propuseram, como a maximização dos lucros. As empresas são obrigadas a efetuar uma arbitragem entre essas duas formas de flexibilidade e a encontrar um modelo de gestão eficaz.

Outro tipo de flexibilidade refere-se à organização do trabalho. Trata-se de uma flexibilidade organizacional, relativa à capacidade de adaptar os modos operatórios e as manipulações a conjuntos variados de tarefas. A flexibilidade de um bem de equipamento designa sua capacidade de efetuar operações diferentes, correspondentes a trajetórias no espaço distintas umas das outras. Indo ainda mais longe, pode-se criar uma linha flexível composta de máquinas-utensílios programáveis que são capazes de, na proporção do avanço das peças, reconhecê-las para lhes aplicar os programas operatórios que lhes correspondem. As linhas flexíveis deram origem a estabelecimentos e a empresas flexíveis.

À vista disso, o denominado novo complexo de reestruturação produtiva que brota sob a “acumulação flexível” vai evidenciando, em alguns aspectos, as condições da crise estrutural do capital. O “flexível” parece coadunar com a constituição ontológica social do próprio trabalho assalariado. De um lado, observa-se a sua precarização incessante; do outro, o surgimento de novas especializações, novas qualificações dos segmentos da classe trabalhadora assalariada. Quando Marx atentou para o processo da grande indústria, ele identificou nos seus esboços uma das vertentes da esfera da flexibilidade em relação à grande indústria. Na sua obra, “O Capital”, Karl Marx assegura que “[a indústria moderna] exige, por sua natureza, variação do trabalho, isto é, fluidez das funções, mobilidade do trabalhador em todos os sentidos” (MARX, 1996, p. 245). Enfatiza também em outro prisma “a elasticidade que a máquina e a força humana revelam, quando são simultaneamente distendidas ao

máximo pela diminuição compulsória da jornada de trabalho” (MARX, 1996, p. 251).

Quando David Harvey sugere a noção de “acumulação flexível”, confronta a então ideia de “acumulação rígida” do fordismo. Uma profusão de inventividades imaginativas comemorou as mudanças das condições de produção e de vida material. Tomadas por aquela circunstância, muitas pessoas relacionavam tanto o automóvel como as inovações tecnológicas a uma modernidade exacerbada que inspirava liberdade das limitações do espaço e do tempo. É o que mais tarde Harvey batizaria de “acumulação flexível”, qualificando o novo movimento de “compressão do espaço-tempo”. Em suma, tanto a “acumulação rígida” do fordismo como “acumulação flexível” de Harvey alargaram influência de elasticidade e mutabilidade do capital. Destarte, novas formas de dinamicidade fordista foram comemoradas no pós Primeira Guerra Mundial. Nas formulações de Zaretsky, “A publicidade, o financiamento a crédito e a comercialização explodiram. ‘Sensações’ sem fim materializaram-se: jazz, nudismo, aviação, esportes profissionais, crime organizado. Artistas como Picasso e performers como Josephine Baker atingiram uma celebridade que não tinha precedentes.” (ZARETSKY, 2006, p. 136). Nesse mesmo período, Antonio Gramsci ficou estarrecido com a “fanfarra fordista, [...] a exaltação das grandes cidades, o planejamento geral para a conurbação de Milão, [...] a afirmação de que o capitalismo está apenas no começo e que é preciso preparar-se para seus grandiosos padrões de desenvolvimento” (GRAMSCI apud ZARETSKY, 2006, p. 137). Na visão de Antonio Gramsci, o que ele denominou de “fordismo puro” no decorrer da década de 1920, principal alvo da sua contemplação no movimento “Americanismo e Fordismo”, englobaria ingredientes dos quais, posteriormente, o toyotismo iria resgatar. Como bem frisa Krafcik, “o fordismo puro é, de muitos modos, mais próximo do Sistema de Produção Toyota do que o fordismo recente” (KRAFCIK apud ZILBOVICIUS, 1999, p. 223).

Considera-se, dessa forma, a “acumulação flexível”, a qual germinou na metade dos anos 1970, uma recomposição de fatores indispensáveis da produção capitalista em meio a novas condições de desenvolvimento do capital e da própria crise estrutural que vivia, e não apenas uma “ruptura” de acordo com o modelo de desenvolvimento vigente.

Ainda que o novo complexo de reestruturação produtiva ou os diversos fatores da “acumulação flexível”, retratados por David Harvey, não sejam uma “ruptura” crucial com a lógica da produção capitalista no século XX, integra-se, obviamente, uma nova concretude do capital na produção, um novo campo para a exploração da força de trabalho apropriado à nova fase do capitalismo global sob a égide da acumulação financeirizada. Isso tudo denota que as novas tecnologias microeletrônicas, ajustadas à produção no âmago dos novos esboços de

organização da produção capitalista, tornaram possível, no âmbito material, a composição de posições mais avançadas de flexibilidade para o capital. Um novo modelo de iniciativa capitalista em algumas regiões do mercado mundial eclode, efetivamente, a partir de meados da década de 1970, uma gama de experiências produtivas configurando o novo domínio de “acumulação flexível”, dessa vez com o capital encontrando-se com sua essência ontológica. Várias foram as inovações capitalistas, como exemplo, na década de 1980, quando se destaca a “especialização flexível”¹¹, a “Terceira Itália”; ou o “kalmarianismo”, na Suécia. Todavia, percebe-se, de fato, que o que detém maior envergadura em expressar as necessidades categóricas do capitalismo mundial é a experiência do toyotismo no Japão. A partir desse momento, o capital começa “adivinhar o segredo” (ou o “enigma”) de um novo padrão de produção de mercadorias. No transcurso dos anos 1980, o toyotismo adquiriu um estereótipo ecumênico, aparecendo como “produção enxuta” – do inglês *lean production* – cujo objetivo é otimizar os processos e procedimentos através da redução contínua de desperdícios, como por exemplo, excesso de inventário entre as estações de trabalho, assim como tempos de espera elevados etc. É uma nova fase de expansão produtiva do capital em sua marcha de mundialização.

Por consequência, ante a investida neoliberal e desde o momento em que se iniciou a Terceira Revolução Industrial e também a Quarta Revolução Tecnológica, o processo de “acumulação flexível” tem adotado outras dimensões, grau e abrangência, aproveitando-se de um novo sustentáculo técnico, o qual integra os seus ingredientes materiais de estágio¹². A produção do capital, na sua essência ontológica, é ser produção

¹¹ “[...] Caracterizado como “especialização flexível” [...] o novo modelo desloca a competição dos preços para a da especificação do produto e tem como base a produção de bens não padronizados com máquinas universais programáveis operadas por trabalhadores qualificados e polivalentes. Bem longe, portanto, do modelo de produção em massa de bens padronizados através do uso de máquinas especializadas operadas por trabalhadores cada vez menos qualificados, que era visto, até bem recentemente, como o destino inexorável do desenvolvimento capitalista” (ABREU, 1994).

¹² Empregamos o conceito de Terceira Revolução Industrial a fim de destacar o espaço histórico onde a tecnologia da informação se desenvolve, possuindo por base a expansão da eletrônica, ou seja, microeletrônica, computadores e telecomunicações. A Primeira Revolução Industrial ocorreu na Inglaterra, no final do século XVIII e início do século XIX, logo mais outros países como França, Bélgica, Holanda, Rússia, Alemanha e Estados Unidos ingressaram nesse novo modelo de produção industrial. Essa revolução ficou caracterizada por duas importantes invenções que propunham uma reviravolta no setor produtivo e de transportes: a ciência descobriu a utilidade do carvão como meio de fonte de energia e a partir daí desenvolveram simultaneamente a máquina a vapor e a locomotiva. A Segunda Revolução Industrial, já final do século XIX, focalizou a produção no seguimento de indústrias de grande porte (siderúrgicas, metalúrgicas, petroquímicas, automobilísticas, transporte ferroviário e naval). Essa etapa da indústria mundial produziu profundas modificações no contexto do espaço geográfico no qual essa revolução foi desenvolvida. A Terceira Revolução Industrial iniciou-se durante a Segunda Guerra Mundial, com o desenvolvimento da eletrônica e, em meados da década de 1970, com a revolução da tecnologia da informação, tendo por base o desenvolvimento da microeletrônica, computadores e telecomunicações. A Terceira Revolução Industrial, porém, distingue-se das demais revoluções industriais devido conter no seu desenvolvimento histórico duas revoluções tecnológicas que

flexível, assumir novas diretrizes, tornando-se dessa forma acentuadamente “concreta”. Consequentemente, a “flexibilidade” não se limita somente à “maior versatilidade possível do trabalhador”. Muito mais do que o fordismo, ela se converteu numa configuração genérica, uma qualificação da própria organização social da produção, uma abstração geral, posta pelo “sujeito” capital, em diversas categorias do complexo de produção de mercadorias, adotando, assim, uma sucessão de particularizações concretas, com múltiplas (e ricas) determinações. Salerno especifica, por exemplo, oito dimensões da flexibilidade: a estratégica, a de gama, a de volume, a de adaptação sazonal, a de adaptação a falhas, a de adaptação a erros de previsão, a social intraempresa e a social extraempresa (SALERNO, 1995). Em virtude de ter auferido o seu desenvolvimento concreto mais abundante sob o capitalismo global, a categoria da “flexibilidade” não pode ser pensada apenas sob uma forma particular. Contudo, independentemente das múltiplas grandezas da esfera de “flexibilidade”, a qual trata de empresa flexível, o que é estrategicamente importante para a acumulação do capital é a flexibilidade da força de trabalho, ou o que bem denominou Salerno, a exemplo, de flexibilidade social intraempresa ou extraempresa, isto é, aquela relativa à legislação e regulamentação social e sindical, em que um aspecto muito discutido é o que diz respeito à flexibilidade nos contratos de trabalho: a possibilidade de variar o emprego (volume), os salários, horários e o local de realização do trabalho dentro e fora da empresa (por exemplo, mudança de linha dentro de uma fábrica, ou mesmo mudança entre fábricas). Ou até mesmo, aquela relativa aos regulamentos internos, à representação sindical interna, ao sistema de remuneração e às recompensas etc. (SALERNO, 1995). Já em sua interpelação da flexibilidade, Robert Boyer foca-se somente na flexibilidade do trabalho, enumerando-a em cinco categorias: a flexibilidade inerente à organização da produção, à mobilidade interna dos trabalhadores, aos contratos de trabalho, à relação salarial e à regulamentação trabalhista (BOYER, 1986).

O conglomerado de inovações tecnológicas, organizacionais e também sociometabólicas da iniciativa capitalista apresenta o traço marcante da investida do capital na

modificam a natureza da atividade industrial. A Terceira Revolução Tecnológica, frequentemente identificada com a Terceira Revolução Industrial propriamente dita, assenta-se no intitulado “binômio informática/robótica”, sendo desse modo o que Adam Schaff (1990) batizou de “revolução informática”. A Quarta Revolução Tecnológica a qual reconhecemos com a criação das redes informacionais (ciberespaço) desde o momento da criação dos novos avanços das telecomunicações, sendo, dessa forma, a “revolução informacional”. Então, procede utilizar-se a expressão “tecnologia de informação”. Um traço peremptório da Terceira Revolução Industrial é o fato de os computadores, robôs e redes informacionais só terem relevância considerável quando vinculados aos novos métodos gerenciais, fato que põe a centralidade das inovações organizacionais como é o caso do toyotismo. Todavia, as novas máquinas, sozinhas, não conseguem produzir absolutamente nada que se possa considerar de útil numa indústria.

produção, almejando formar novas perspectivas para a acumulação e reprodução desenvolvida do capital. Nesse ínterim, há um importante feito político: destruir o poder do trabalho organizado propondo alargar a taxa de exploração. A propósito, a investida capitalista da “acumulação flexível” acarreta camadas moderadamente elevadas de desemprego “estrutural” (em contraponto ao desemprego friccional), o qual colabora para enfraquecer a capacidade de resposta sindical e política da classe trabalhadora às novas condições da “acumulação flexível”. Ademais, acarreta célere aniquilamento e reconstrução de competências, ganhos razoáveis (quando existem) de salários reais e o recuo do poder sindical de conflito de classe (isso comprova seu traço de ofensiva do capital no processo de produção).

Assim, a “acumulação flexível” transformou-se num importante ingrediente na luta de classe, no processo de produção, além de buscar exercer, como bem atentou Davi Harvey (1992),

Pressões mais fortes de controle do trabalho sobre uma força de trabalho de qualquer maneira enfraquecida por dois surtos selvagens de deflação, força que viu o desemprego aumentar nos países capitalistas avançados (salvo, talvez, no Japão) para níveis sem precedentes no pós-guerra.

A conexão basilar da chamada “acumulação flexível” é ser um *movimento reativo* aos triunfos da classe trabalhadora e evidenciado na sua nova forma material de integração real do trabalho ao capital e dominação de classe. Antonio Gramsci elucida muito bem essa proximidade das preocupações do “fordismo puro” em relação ao novo sistema de produção Toyota, o qual busca criar um novo nexos psicofísico ou a “captura” da subjetividade do trabalho através da lógica perversa do capital, adequada ao novo modelo produtivo. Essa flexibilidade da força de trabalho demonstrou a necessidade autoritária de o capital inserir, ainda assim, sujeitar e dominar o trabalho assalariado à moda da lógica da valorização, pela contínua sublevação da produção (e reprodução) de mercadorias (também, e, sobretudo, da força de trabalho). Observa-se que o cerne do moderno complexo de reestruturação produtiva o qual visa a atingir as empresas capitalistas é a gestão do trabalho vivo e da força de trabalho (aqui, enfatiza-se conotativamente a “captura” da subjetividade do trabalho pelo capital). Eis o motivo pelo qual a “acumulação flexível” se prende, mormente, à flexibilidade dos processos de trabalho e dos mercados de trabalho (além dos seus produtos e padrões de consumo). Compreende-se, por flexibilidade do trabalho, a absoluta capacidade de o capital tornar domável, complacente e submissa a força de trabalho. Isso caracteriza o “momento predominante” do complexo de reestruturação produtiva (e é devido a esse fator que o fórum sobre a flexibilidade é conectado às particularidades imputadas ao conhecido “modelo japonês” ou, exatamente, como enfatizaremos, ao modo “toyotista” de organização do

trabalho e gestão da produção).

A compreensão de “acumulação flexível” detém um infindável sentido políticoideológico no âmago da luta de classes, pois evidencia o componente que consolida o poder que o capital exerce sobre sua parte contrastante, o trabalho assalariado. Mesmo sendo proeminente a índole “flexível” da acumulação de capital, o que não se refuta no “sistema da produção flexível” são as regalias “rígidas” do capital, haja vista que ele é quem dá os ditames sobre o que produzir e onde se alocar os recursos. Ademais, sob a Terceira Revolução Industrial e a Quarta Revolução Tecnológica, com as novas tecnologias em rede informática e telemática, o que se verifica é a capacidade de centralização do capital ter se tornado maior, expondo a sua “rigidez”. No ambiente de trabalho, em que pese à polivalência operária, proclamada pela ideologia dos novos experimentos da produção capitalista de aspecto flexível, como exemplo o toyotismo, a função social do trabalho assalariado continua restrita e parcial. Dessa forma, o trabalhador assalariado permanece sendo, no seu íntimo, um “indivíduo parcial, mero fragmento humano que repete sempre uma operação parcial” (MARX, 2013, p. 434), além do “enriquecimento de tarefas” (AGLIETTA, 1979), ou da “desespecialização” (CORIAT, 1994). Em suma, o que o sistema de produção flexível do capital acaba expondo são as dilacerantes discrepâncias objetivas entre a riqueza do possível e a miséria do presente (CORIAT, 1994).

Igualmente, a dinamicidade política dos fracassos históricos da classe trabalhadora, as quais aconteceram diante de um cenário dos anos 1970 e 1980 do século XX, nos principais centros capitalistas, evidencia uma das motivações relevantes que coadunaram com a formação da chamada “acumulação flexível” (PETRAS, 1995). O avanço das políticas neoliberais, a datar de 1979, tendo como consequência a conquista de Margaret Thatcher, na Grã-Bretanha, e do Presidente Ronald Reagan, nos Estados Unidos da América, proporcionou a desregulamentação da concorrência e a liberalização comercial, além de adotar políticas antisindicais, estimulando, assim, novos horizontes de flexibilidade e subsidiando a fim de organizar um novo domínio do capital sobre o trabalho assalariado. Já no projeto da política internacional e do avanço ideológico do capital, a “Queda do Muro de Berlim”, em 1989, e a *débâcle*¹³ da União das Repúblicas Socialistas Soviéticas, em 1991, consolidaram o auge da ideologia do capitalismo imbatível. Dessa forma, a reestruturação produtiva, enquanto “acumulação flexível”, nada mais foi do que um desfecho sociohistórico da luta de classes e de uma cadeia de infortúnios das instituições defensivas do trabalho na esfera econômica,

¹³ DÉBÂCLE s.f. Palavra francesa. Mudança brusca que acarreta desordem ou ruína financeira. / Derrota; desastre, ruína, ruptura dos gelos; mau resultado, derrocada, ruína, colapso, falência.

política e ideológica, no decurso das décadas de 1970 e 1980.

À vista disso, os decênios de 1980 e 1990, nos países capitalistas centrais, são apontados como as “décadas das inovações capitalistas”, da flexibilização da produção e da “especialização flexível”. Nesse período, surgiram os maiores alvoroços de desconcentração industrial, seguidos de uma nova divisão internacional do trabalho, bem como uma nova etapa da internacionalização do capital, isto é, um novo cenário de concentração e centralização do capital em grandeza planetária. Isso fez com que o capital acabasse migrando para regiões de baixos salários da Ásia, por exemplo, onde ocorreria considerável desenvolvimento da produtividade do trabalho, no período 1992-2003. Eis a temporada dos novos paradigmas de gestão da força de trabalho, como *Just in Time*, *Kanban*, *Círculos de Controle da Qualidade*, além de uma gama de Programas de Qualidade Total e racionalização da produção. Logo, são décadas de puro *frenesi* e cristalização da cognominada “acumulação flexível” e do novo intrincado de uma reestruturação produtiva em que o “momento predominante” é o modo de organização da produção conhecido como toyotismo.

Sincronicamente, durante as décadas de 1980 e 1990, ficou bem nítida a condição de atrofiamento do mundo do trabalho. O desfecho do processo histórico da mundialização do capital e da “acumulação flexível” sobre o mercado de trabalho certamente foi épico. Foi estabelecido um novo quadro de desemprego estrutural e proliferação do trabalho precário nos principais países capitalistas. Uma assombração circundava o capitalismo mundial na década de 2000. Aquela aparição de novas facetas de exclusão social brotava novas fragmentações de desigualdades (uma “nova pobreza”) no coração do centro capitalista. E de acordo com alguns pesquisadores, a expansão da insegurança do trabalho passou a ocorrer em várias etapas: no mercado de trabalho, no emprego, na renda, na contratação e na representação. (MATTOSO, 1995; VASAPOLLO, 2005; ANTUNES, 2006; POCHMANN, 2001). De fato, o que efetivamente ocorre nesse período é a explicitação histórica da própria condição da classe do proletariado: a insegurança, a situação de estar à mercê do acaso, submetido ao “poder das coisas” (o mercado) (MARX, 1996).

3.2 A automação como incremento à tecnologia a favor do capital bancário: o caso brasileiro

De acordo com Hindenburgo Francisco Pires, o investimento tecnológico pelo sistema bancário brasileiro teve seu início ainda na Era Vargas, no impulso da modernização implantada pela industrialização brasileira, decorrente da substituição das

importações, acreditadas pelo governo, na tentativa de vencer a crise interna e promover assim um crescimento do mercado interno (PIRES, 1995).

Já a Reforma Bancária ocorrida no governo Castello Branco criou o Banco Central e o Conselho Monetário Nacional, sem destituir do BB suas funções de autoridade monetária, mantendo sua atuação como “agente financeiro do Tesouro Nacional, membro do CMN e agente regulador de mercado”. Para esse fim foi-lhe atribuída a administração da chamada “Conta de movimento”, por meio da qual recebia recursos oficiais para financiar atividades consideradas prioritárias pelo Governo (Lei Nº 4.595, 1964), que através de seus recursos de custo zero, oferecia ao BB certa flexibilidade para manipular o sistema bancário. Conjuntamente, os bancos privados e até os estaduais, com a reforma do sistema pela Lei nº. 4.595, iniciaram sua conglomeração, diversificando suas atividades e conquistando novos mercados, caracterizando o início de um processo de fusões e incorporações, que criou “poderosos conglomerados privados”, com grande capacidade de se ampliarem cada vez mais no mercado financeiro (OLIVEIRA, 2001, p. 3). Os conglomerados financeiros surgiram a partir da reunião de empresas voltadas a diversos setores, como indústria, agrícola ou até mesmo prestação de serviços, representadas pelas seguradoras, corretoras e financeiras (BLASS, 1993).

Ademais, por meio das reformas financeiras de 1964 e 1965, ainda seguindo o exemplo norte-americano, enquadraram um novo sistema baseado no aparecimento de instituições especializadas. No mercado financeiro, os bancos comerciais ficariam responsáveis pelas operações de crédito de curto prazo e captação de depósitos à vista; paralelamente, as instituições de investimento e desenvolvimento exerceriam as funções de empréstimos em longo prazo, através da “captação de depósitos a prazo e de recursos no exterior”. Além disso, as conhecidas financeiras, que são as sociedades de crédito, financiamento e investimento, operariam na parte do “crédito ao consumidor e em empréstimos pessoais” pelas letras de câmbio. As instituições do SFH se encarregariam do financiamento habitacional, respaldadas no retorno obtido com os depósitos de poupança e de letras imobiliárias. Não obstante, instituições financeiras diversificadas, mas pertencentes ao mesmo grupo, poderiam praticar operações em conjunto e até mesmo dividir a estrutura física, desde que apresentassem uma contabilidade discriminada de acordo com o que preconizava a legislação (PUGA, 1999, p. 9).

Após a reforma, os bancos se expandiram e diversificaram suas atividades. Uma das evidências é o fato de terem passado a “receber tributos e contribuições da previdência social, fazer operações de cobrança, vender seguros, administrar diferentes tipos

de investimentos e oferecer linhas de crédito” (MERLO; BARBARINI, 2002, p. 105-106). Assim, a Automação Bancária (AB) no Brasil teve seu início a partir de medidas realizadas nas reformas internas das agências bancárias, definição de limites pelo BC, entrada de bancos estrangeiros no país e grande desenvolvimento da informática, que estimularam o processo de crescimento e dispersão territorial das agências bancárias (PIRES, 1997). A primeira onda de automação dos bancos ficou conhecida como a “automação de retaguarda” do serviço bancário (FILGUEIRAS, 2001). A relevância para o impulso da AB, na década de 1960, foi o surgimento dos computadores de grande porte chamados de *mainframes*¹⁴, os quais desde o início foram utilizados como recurso pelos bancos nos Centros de Processamento de Dados (CPD) até o início dos anos de 1980 (NETZ, 2007).

Portanto, o primeiro significativo passo nesse contexto ocorreu ainda no final da década de 1960, marcado pela utilização da tecnologia do CPD, cuja finalidade era atender o aumento significativo do volume de documentos a serem processados, gerados pelo grande número de operações realizadas pelos bancos (FILGUEIRAS, 2001). O referido aumento no volume de serviços prestados iniciou-se após a Reforma Bancária, marcando o crescimento econômico e a diversificação dos serviços oferecidos pelos bancos (MERLO; BARBARINI, 2002). O fluxo de serviço realizado, anteriormente, dentro das agências, resumia-se a “recebimento pelo caixa mediante a autenticação do documento; no final do expediente, os documentos eram somados pelo conferente, verificados pelo contador e remetidos para o CPD que executaria o processamento do movimento do dia” (NETZ, 2007, p. 2). Esse trabalho era realizado manualmente, onde se registrava toda movimentação bancária nos livros-caixa. Naquele período, a “figura do contador sobrepunha-se aos demais”, uma vez que ele detinha todo conhecimento sobre as operações (BLASS, 1993, p. 84).

Pires (1997) descreve oportunamente sobre uma ocasião importante para a AB, em que a característica centralizada e concentrada define a gestão de trabalho taylorista como resultante da grande regionalização territorial dos mercados financeiros, marcada pelo início da automação e ampliação nos níveis de atuação. O funcionamento das instituições gravitava em torno das informações e decisões centralizadas nos CPDs limitados a poucos núcleos territoriais. Alguns exemplos como São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Belo Horizonte comunicavam-se pela ampliação da rede de comunicação e via

¹⁴ Computadores de grande porte desenvolvidos para processar grande volume de informações. O termo *mainframe* é referente ao gabinete principal o qual acomodava, nos primeiros exemplares, a unidade central de processamento.

Telex, intensificando esse processo de concentração. Nesse momento, a automação condensa a criação dos chamados CPDs e ampliação dos serviços do Telex.

A propagação da AB no Brasil se locupletou das barreiras impostas a partir de 1975, com a Comissão de Coordenação das Atividades de Processamento Eletrônico (CAPRE)¹⁵ às empresas estrangeiras produtoras de computadores e à importação de periféricos (PIRES, 1995). Já os chamados “Grandes Conglomerados Financeiros” (GCF) privados nacionais, motivados pela necessidade de prosseguir e prosperar com a AB, através da evolução da tecnologia, também foram incentivados por essas limitações e investiram no desenvolvimento da informática no país. Destaca-se nesse contexto a empresa estatal Cobra, especializada na produção de minicomputadores. Em 1976, o grupo de acionistas representados pelos bancos privados: “Banco Bradesco, Banco Bamerindus, Banco Itaú, Banco Nacional, Banco Econômico, Banco de Crédito Nacional, Bolsa de Valores do Rio de Janeiro e Bolsa de Valores de São Paulo”, juntamente aos bancos estaduais: “Caixa Econômica do Estado de São Paulo, Banco Auxiliar de São Paulo, Banco do Estado da Bahia, Banco do Estado de São Paulo e Banco Noroeste do Estado de São Paulo”, dominavam 39% das ações; enquanto que os bancos federais: “Caixa Econômica Federal, com 13%; Banco do Brasil, também 13%, e BNDE, com 12% das ações da Cobra”. O restante diluía-se nas mãos de outras instituições públicas, como o Serpro e a Digibrás, as quais participavam, respectivamente, com 13% e 5% das ações; e os “antigos acionistas privados, a Ferranti e a Equipamentos Eletrônicos (E.E), com apenas 4,5% e 0,5% das ações”. (PIRES, 1995, p. 152). Porém, essa divisão de ações não perdurou por muito tempo, uma vez que no final da década de 1970 várias instituições financeiras decidiram investir na criação de suas próprias empresas de informática, incitadas pela experiência adquirida na empresa Cobra, alargando, dessa forma, a concorrência entre as empresas do mesmo segmento. Percebe-se que a busca por tecnologia de AB foi a grande responsável pelo crescimento na produção dos minicomputadores da Cobra (PIRES, 1995).

Pires (2001) também salienta que a primeira fase do desenvolvimento vivido pelo sistema financeiro brasileiro é marcada, precipuamente, pelo início da dispersão territorial, experimentada pelas instituições financeiras de varejo, e pelo impulso inflacionário estabelecido a partir do *boom* econômico, das reformas bancárias, políticas tributárias, poupança compulsória e do endividamento.

¹⁵ A instituição CAPRE foi criada em 1972 pela SEPLAN a fim de desenvolver a política de informática e de automatização dos serviços públicos.

A primeira fase representa o início da gênese da automação bancária - 1964/73, baseada em grandes mainframes e no desenvolvimento de minicomputadores, caracterizada pela gestão financeira taylorista, que corresponde à intensificação da concentração territorial bancária. A etapa da gestão financeira taylorista e concentrativa se estendeu de 1945 a 1973. Representou o período em que as instituições financeiras de varejo experimentaram o começo de uma extraordinária dispersão territorial, no qual o desenvolvimento da tecnologia de informação, baseada em grandes mainframes e centros de processamento de dados (CPDs), era um dos principais fatores de limitação espacial de apropriação de parcela do mercado interno de circulação de ativos de papéis. O estabelecimento de reformas bancárias, de políticas tributárias, de poupança compulsória e de endividamento, reforçou conjuntamente com crescimento econômico o ímpeto inflacionário. O crescimento da inflação, o aumento da circulação de ativos de papéis, a Política Nacional de Informática contribuíram para a dispersão territorial das atividades financeiras. Os bancos de varejo adotaram economias de escala (crescimento horizontal) com baixo desenvolvimento da tecnologia de informação, a comunicação que era estabelecida entre as agências e os bancos de diferentes localidades não se realizava em tempo real ou instantâneo (PIRES, 2001, p. 1).

O segundo momento, vivido pelos bancos, ocorre no sentido da dispersão territorial das agências. As informações e decisões continuaram sendo efetuadas pelos CPDs, ou ainda “distribuídas em bancos de dados compartilhados regionalmente por minicomputadores, *automatic teller machines* (ATMs) e terminais de transferência de fundos (TTFs) interligados via telex, hipertexto e satélite” (PIRES, 1997, p. 3). O fluxo territorial financeiro transita da fase de concentração para a de conglomeração. As atividades predominantes na região das grandes metrópoles se dispersam para as cidades intermediárias e para algumas empresas, mediante a adoção do ATMs, dos TTFs e do surgimento dos serviços do *Remote Banking*: Instantâneos, Eletrônicos, Interlig, Banco 24 Horas e Banco Um. Nesse período vivido pela gestão fordista, o movimento sindical se encontra fortalecido e as instituições desfrutam dos altos índices de produtividade e lucratividade (PIRES, 1997).

Ainda em 1970, foi implantado um sistema de apoio à decisão gerencial (SAD), que tinha como finalidade auxiliar a administração e a gerência, promover a integração das unidades e concentração máxima do poder de decisão (BLASS, 1993). A estratégia de mercado priorizou a redução dos custos, aumento da produtividade e qualidade nas informações e serviços oferecidos e vendidos pelas agências para garantir a sobrevivência no mercado competitivo. A fase conhecida como “automação de vanguarda” destaca a implantação do sistema *online* e a automação específica dos caixas, trazendo a execução das operações para os terminais locais. É a expansão da AB proporcionando maior velocidade no processamento das informações para atender às necessidades cada vez mais exigentes do mercado financeiro (FILGUEIRAS, 2001).

O conhecido *Remote Banking*, que é um banco virtual, oportunizou serviços tais como:

[...] saques de dinheiro, depósitos fora do caixa dos bancos, entrega domiciliar de talões de cheques, pagamentos de contas fora do caixa dos bancos, débito automático em conta corrente de concessionárias de serviços públicos e outras empresas, transferências de crédito entre agências, remessa de numerário e troca de informações via home banking (PIRES, 1997, p. 9).

Para Pires (1995), as mais de quatro mil municipalidades com cobertura de atuação dos serviços bancários, no ano de 1985, expressam a força da dispersão do fluxo financeiro nesse momento (PIRES, 1995). Já a nova versão dos conglomerados financeiros pode ser ilustrada pelos casos do Bradesco que, no ano de 1986, tinha participação em mais de cem empresas, enquanto que o Itaú controlava vinte e cinco empresas não financeiras e o Banco Real possuía seis empresas na América Latina e África (BLASS, 1993).

Além disso, o Banco Bradesco, maior instituição financeira da América Latina, em aliança com a Sharp, funda em Curitiba no ano de 1978 a SID Informática S/A, principal responsável pela produção da automação bancária, comercial e tecnologia em minicomputação. Nesse mesmo ramo, a Itautec Informática é criada pelo grupo Itaú, segunda maior da América Latina, em 1979 na capital paulista. Enquanto isso, na cidade do Rio de Janeiro, foi fundada, em 1980, a Conpart, através da sociedade entre ex-diretores da Cobra, o ex-presidente do BNDE e o Grupo Tristão²¹. Mais tarde, no ano de 1983, o banco Itaú investe em mais uma grande empresa do segmento de automação e componentes, a Itaucom e, em 1985, um grupo de ex-engenheiros da SID Informática constitui a Procomp, empresa que também se destacaria na produção maciça de inovações tecnológicas e AB (PIRES, 1997).

No início da década de 1960, face aos altos índices inflacionários, os bancos começaram a se locupletar por meio de uma espécie de “negócio da china” de indexação nos instrumentos de crédito. Nesse ínterim, simultaneamente, o governo “preservou os títulos indexados” e foi obrigado a praticar altas taxas de juros no intuito de evitar o crescimento inflacionário e os entraves fiscais, os quais dificultavam o financiamento junto ao setor privado. Diante desse processo, os bancos obtinham, através do livre acesso, sem custo algum, aos montantes de recursos, lucros incalculáveis. Esse artifício era conhecido como “floating”¹⁶, o qual se revelou uma grande fonte de lucro para os bancos, dedicando-se a lucrar mais com a compra de títulos do governo e a arbitragem na manipulação de recursos externos e descartando, quase que por completo, suas ativas operações de créditos (PINTO, 2004).

Mas, as medidas de implantação das políticas econômico-financeiras no intuito de conter o índice inflacionário acabaram provocando a primeira reestruturação produtiva ou

¹⁶ O *floating* eram os depósitos feitos pelos clientes e que não eram creditados nas contas de imediato – dessa forma podiam ser aplicados pelos bancos nos mercados especulativos.

“operacional” dos bancos. Nesse contexto, devido às altas taxas de inflação, começou a chamada “ciranda financeira”, após a implantação do primeiro plano de estabilização da economia - Plano Cruzado. Foi um período marcado por situações bastante obscuras. Como exemplo, houve cortes dos custos operacionais e a adoção acelerada da informática; conseqüentemente, problemas sérios para o setor, desde programas drásticos de enxugamento até o fechamento de instituições (MERLO; BARBARINI, 2002, p. 106). A primeira onda recessiva bancária, vivida em 1986, gerou a demissão de 10,93%, isso significou a eliminação de 110 mil bancários das agências (PIRES, 1997).

Essa conjuntura foi evidenciada por um episódio de fundamental importância para o mercado financeiro, a reforma bancária de 1988, a qual:

[...] ocasionou uma grande proliferação de novos bancos de pequeno e médio porte, uma diminuição na participação do segmento público no sistema bancário (e em contrapartida um crescimento do segmento privado), e uma tendência à desconcentração bancária, em particular no segmento privado; (ii) o processo de estabilização de preços com o Plano Real, que alterou radicalmente o horizonte de possibilidades nos negócios bancários, ocasionando de imediato um encolhimento no tamanho no produto do setor bancário, somado à flexibilização nos canais de participação do capital estrangeiro no mercado bancário brasileiro, ambos resultando em algumas alterações ainda não totalmente definidas na configuração do setor, como o crescimento da participação dos bancos estrangeiros no setor, uma diminuição na quantidade de instituições bancárias e agências e no número de funcionários e certa tendência à concentração no mercado bancário. (PAULA, 1998, p. 2)

Assim, a evolução das organizações e do processo produtivo, decorrentes das mudanças das tecnologias e do processo de trabalho, comprovaram a dimensão da interferência das mudanças “ambientais” na determinação das tendências, decisões, responsabilidades e condições das instituições financeiras (OLIVEIRA, 2001).

4 A PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO NO BANCO DO BRASIL EM TEMPOS DE REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: UMA ANÁLISE DOS DADOS

A reestruturação produtiva do capital produz novas fragmentações no interior da classe e, conseqüentemente, novas identidades do trabalho estranhado, bem como atinge expressivos segmentos de trabalhadores vinculados às relações de produção não essencialmente capitalistas. Apesar da sua forma clássica se expressar no assalariamento, também se estende aos trabalhadores por conta própria, para os autônomos, para os camponeses. Assim, a precarização da força de trabalho (do trabalho vivo) em geral assume formas sócio-histórico-geográficas diferenciadas ao longo do processo de desenvolvimento capitalista.

Os Limites da teoria e a plasticidade do trabalho: (Repensar autocrítico sobre a classe trabalhadora no Brasil)

Thomaz Junior

O processo de automação e de precarização do trabalho bancário, no contexto da reestruturação produtiva, são analisados nesta pesquisa tendo como universo o Banco do Brasil. Essa instituição foi criada através do alvará de 12 de outubro de 1808, pelo príncipe regente D. João VI, na cidade do Rio de Janeiro. Denominado *Banco Nacional* ou *Banco Público* pelo seu ato criação, o Banco do Brasil foi constituído com o objetivo de que se pusesse em ação os cálculos estagnados assim em gêneros comerciais, como em espécies cunhadas, além de promover a indústria nacional pelo giro e combinação dos capitais isolados e auxiliar o Estado a captar os recursos necessários para o financiamento de suas atividades¹⁷.

A ideia de se criar um banco ligado ao Estado já circulava em Portugal antes mesmo da vinda da corte para o Brasil. Desde o século XVIII, o italiano Domingos Vandelli, radicado em Portugal, era defensor da proposta da criação de um banco que receberia os depósitos públicos, da Casa da Moeda e dos diamantes, e poderia antecipar ao governo os rendimentos do Erário (PIÑEIRO, 2003, p. 80). Outro grande incentivador da criação de um banco nacional foi Dom Rodrigo de Sousa Coutinho, que em 1797 já havia proposto a criação, em Portugal, do Banco Real Bragantino, em um projeto que, apesar de não executado, serviu de base para a estruturação do Banco do Brasil (FRANCO, 1973, p.13-15; CARDOSO, 2010, p. 170).

Além disso, com um mercado interno ainda em formação, o Brasil sofria uma escassez de moedas metálicas, que pôde ser atribuída também à cobrança de impostos, ao esgotamento das minas e ao aumento das negociações comerciais ocasionadas pela abertura dos portos em 1808. Há também certo consenso entre os historiadores ao afirmarem que o

¹⁷ Disponível em: <<http://linux.an.gov.br/mapa/?p=3820>>. Acesso em: 18 out. 2014.

interesse do governo português em instituir o Banco do Brasil deveu-se à sua incapacidade de financiamento dos gastos públicos. (FRANCO, 1973, p. 28; MÜLLER; LIMA, 2014).

O Banco do Brasil funcionou, nos seus cinco primeiros anos, no prédio de esquina entre as ruas Direita (atual Primeiro de Março) e São Pedro (desaparecida ao abrir-se a Avenida Presidente Vargas), transferindo-se depois para a sede do Erário Régio, nesta mesma rua, e ficando ali até sua extinção em setembro de 1829. A legislação determinava a venda inicial de no mínimo cem ações subscritas, mas a falta de procura exigiu que a Coroa concedesse privilégios e recomendações aos próprios membros do governo e a funcionários do Estado para que obtivessem ações e assim viabilizassem a abertura do banco. Por isso, apesar de sua criação em 12 de outubro de 1808, o banco só entrou em funcionamento no dia 11 de dezembro de 1809.

Segundo os estatutos, sua estrutura consistia em uma junta, composta de dez deputados, e uma diretoria, composta de quatro acionistas. A junta tinha a incumbência de administrar os fundos, e quatro de seus membros eram os fiscais de transações e operações do banco em geral. À diretoria cabia dispor sobre a exata observância dos estatutos do banco em decisões ligadas à escrituração e contabilidade das transações e operações, e ao estado das caixas e registros das emissões e vencimentos das letras a pagar e a receber. Havia ainda uma assembleia geral composta de quarenta de “seus maiores capitalistas”, que anualmente se reuniam a fim de conhecerem as operações do banco no ano antecedente. A cada ano a assembleia elegia cinco novos deputados da junta e dois diretores, que poderiam ser reeleitos. Os primeiros diretores e deputados foram nomeados pelo príncipe regente, por decreto de 24 de janeiro de 1809. Já em 1819, foi construída a sede da Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, obra financiada pelo Banco do Brasil. Após tal período o banco sofre duros golpes devido a inúmeras retiradas da família Real, somente sendo resgatado em meados dos anos de 1833, através de Irineu Evangelista, o Barão de Mauá.

Em 1852, tem-se a segunda grande fase do banco, a partir da fusão com o Banco Comercial do Rio de Janeiro. Sua fase lucrativa tem como marco à liderança do Visconde de Itaboraí. Após 1888, ele abriu linhas de crédito para que os fazendeiros buscassem imigrantes europeus para trabalharem nas lavouras de café. Desta forma, a história do Banco do Brasil passou a se confundir com a história do próprio país.

A partir da década de 1960, a sede do Banco foi transferida para Brasília sendo inaugurada uma filial em Nova Iorque. E somente em 1973, as ações do Banco do Brasil começaram a ser negociadas na Bolsa de Valores. Hoje, o Banco do Brasil tem mais de 15 mil agências bancárias espalhadas pelo país e pelo mundo; demonstra, desta forma, a sua

grandeza e importância para o desenvolvimento e crescimento econômico do país.

Figura 1 – Sede do Banco do Brasil em 1808, no Rio de Janeiro.



Fonte: <http://linux.an.gov.br/mapa/?p=3820>

Figura 2 – Autoatendimento do Banco do Brasil em 2014



Fonte: <http://www.investne.com.br/es/Noticias-Bahia/bb-inaugura-ponto-de-atendimento-com-100-de-energia-solar-na-bahia>

4.1 O trabalhador bancário como protagonista desta história

No século XX, a reestruturação produtiva do capital foi marcada pelas inovações fordistas-tayloristas as quais desvirtuaram a morfologia da produção de mercadorias em diversos setores da indústria e dos serviços. A inserção dos novos “modelos produtivos” foi vagarosa, desigual e combinada, transcorrendo a maior parte do século XX.

A reestruturação produtiva é detentora, sem dúvida, de alterações na economia, onde os desfechos são essenciais para toda organização da sociedade do trabalho como retrata Antunes em suas análises. Dessa forma, as metamorfoses no mundo do trabalho precisam ser levadas a uma análise pormenorizada, até mesmo pelas suas inovações, e principalmente pela sua funcionalidade em relação ao capital. Assim, entende-se que as mudanças impostas ao trabalho resultam do nível atual de desenvolvimento das forças produtivas e também das

aflições das relações sociais de produção.

No Brasil, a conjuntura da reestruturação produtiva foi montada a partir da década de 1990, quando coligada às transformações advindas do impulsionamento das políticas neoliberais. Na perspectiva da automação bancária, essa nova fase é considerada por Pires (1997) como “inovativa” e “desregulamentativa”, alicerçada na gestão “descentralizada e instantânea”. A orientação, pautada pelas políticas setoriais neoliberais, proporcionou o desenvolvimento da “reestruturação territorial seletiva dos fluxos das operações financeiras, efetuada através da desintegração vertical, da diferenciação e da ampliação do escopo das atividades e pela reorganização” influenciando diretamente nos processos de trabalho dos bancários. (PIRES, 1997, p. 3).

O processo de trabalho bancário brasileiro, em sua história, apresenta basicamente três etapas. A primeira compreendida até a década de 1960, quando o trabalhador exercia praticamente a gestão sobre a execução do seu trabalho. Na segunda etapa, a qual se estende até a década de 1980, prevalece o padrão taylorista-fordista, que se apoia em rotinas pré-definidas e programas de computadores, ocasionando, pois, a desqualificação do trabalhador bancário. Nessa década, a difusão de novas tecnologias de computadores se propaga no ambiente do trabalho bancário. Conseqüentemente, uma parte da atividade desses trabalhadores foi transferida para os próprios clientes; a informação começa a ser disponibilizada *online*.

A terceira e última etapa compreende a década de 1990, recorte desta pesquisa, que se caracterizou pelo aceleração do processo de automação com uma considerável destruição de postos de trabalho. Percebe-se, assim, nesta fase, um poder de maior envergadura do processo de automação, o qual vai contribuir para a intensificação do trabalho, descumprimento da jornada laboral, além da destruição do poder de compra desse trabalhador, o que acaba caracterizando um quadro de agravamento da precarização do trabalhador dos bancos e em especial do Banco do Brasil.

Diante disso, Silva (2009, p. 93) afirma que:

As mudanças implantadas no processo de trabalho bancário, com a adoção de novas tecnologias, com destaque à automação, foram acompanhadas por um ajuste estrutural que promoveu a flexibilização interna, reorganização funcional e precarização dos contratos e das tarefas bancárias. Uma modernização que, vai além dos objetivos econômicos, termina por se constituir por uma estratégia de sobrevivência empresarial adotada pelas instituições bancárias. As transformações em conjunto diversificaram os padrões organizacionais, redefiniram os papéis executados dentro das agências bancárias, a concepção que o bancário tinha sobre o seu próprio trabalho, a (re) caracterização dos comportamentos da categoria bancária e, a mudança no perfil de adoecimento físico e mental decorrente do trabalho.

Desta maneira, para compreender de forma mais sistemática o objeto de estudo e principalmente as consequências das transformações no mundo do trabalho dos bancários, utiliza-se metodologicamente de um estudo de campo, como já descrito na introdução, cuja finalidade é uma leitura dissertativa dos dados encontrados na pesquisa, aprofundando as categorias propostas, com aplicação de um questionário a 11 funcionários do Banco Brasil, aqui identificados da seguinte forma: entrevistado A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K.

As análises dos dados coletados no processo da pesquisa foram organizadas em seis blocos de perguntas, identificados os dados pessoais, profissionais, o processo de trabalho, as dimensões de saúde sócio-ocupacional, a percepção do trabalho e a dimensão da vida pessoal. Desta maneira, identificam-se as seguintes questões abaixo quanto ao perfil do trabalhador bancário e sua percepção sobre o trabalho.

Quando se observa a identificação dos dados pessoais dos entrevistados, destacam-se as seguintes características: 54,55% são casados; 18,18% são divorciados e 27,27% são solteiros. Destes 72,73% são do sexo masculino e 27,27%, do sexo feminino. Quanto à faixa etária, pôde-se observar um delineamento no processo produtivo, em que a maioria dos entrevistados está entre 30 e 60 anos, compreendendo 63,64%; abaixo de 30 anos, apenas 27,27% de trabalhadores; e, somente 9,09% acima de 60 anos.

Quanto ao nível de escolaridade, 81,82% possuem nível superior, em que a formação acadêmica em Administração aparece como a de maior expressividade; e somente 18,18% com escolaridade superior incompleta. Tal dado vai refletir diretamente na progressão trabalhista dos bancários, bem como na elevação salarial, haja vista encontrarem-se trabalhadores com 31 anos e outros com 5 anos de serviços bancários. Tal assertiva demonstra diretamente a defasagem de renda, variando entre R\$1.600,00 e R\$11.850,00 de salários mensais entre esses trabalhadores, que no exercício do seu processo de trabalho apresentavam a mesma função diária.

A pesquisa de campo evidenciou a natureza significativa desse processo de precarização o qual chega a afetar até mesmo a saúde desses trabalhadores. E fundamentado nos estudos concernentes às metamorfoses e consequências no âmbito desse segmento, a análise dos dados coletados, que coadunam com a propensão do setor financeiro do Brasil, oportunizou enfatizar algumas certezas as quais são externadas e analisadas.

Ainda identificando esse trabalhador bancário, quando perguntado o tempo de trabalho no Banco do Brasil e se trabalhou em outro banco, observou-se que mais de 60% dos entrevistados teve no BB sua primeira experiência de trabalho, com vivência de mais de 10 anos de dedicação; somente 40% são oriundos de outras experiências bancárias ou empresas de

outro ramo administrativo.

Ao questionar o porquê da escolha do Banco do Brasil para inserção no mundo do trabalho, percebeu-se que a maioria dos entrevistados tinha na perspectiva do emprego bancário a busca por status e possibilidade de uma vida melhor, um sustento familiar mais seguro, conforme fala do entrevistado abaixo:

Eu nunca tive pai nem mãe para me dar dinheiro. Pelo contrário, tive que batalhar duro pela minha independência em todos os aspectos da vida. E é muito desconfortante você não ter dinheiro e ter que pedir. Ao passo que é tão bom quando você tem esse dinheiro para comprar o que você quer, ir onde você deseja, sem depender de ninguém para bancar tudo pra você. Por isso que trabalho muito! Tenho medo de ficar dependente dos outros. (Entrevistado F).

Observa-se ainda na fala de outro entrevistado que trabalhar em um Banco estatal, como o do Brasil, representava algo importante e com um caráter de prestígio:

[...] trabalhar um dia no banco era o sonho de milhares de pessoas; era o sonho de todo mundo [...] Mas a coisa não era bem assim. Para mim, foi uma decepção. Dediquei toda a minha vida ao meu emprego, procurei sempre fazer o melhor de mim em prol de uma realização pessoal e profissional. Nunca medi esforços para contribuir da melhor maneira possível. E quando chega o seu dia, parece que você está sendo enxotado como um cão vadio. Você até perde o chão. Imediatamente, parece ser um estranho que acabou de passar por ali. É... um dia me disseram que banco não tem coração; tem CNPJ. Agora, entendo perfeitamente o que significa isso. (Entrevistado J).

É sabido que a aceção do trabalho sofre também um processo de redefinição durante as constantes mutações do capitalismo. De formação moral e identificação profissional, o trabalho se limita hoje apenas a representar um instrumento com finalidade financeira, como mostram os depoimentos dos trabalhadores do Banco do Brasil.

Sobrevivência... todos nós precisamos sobreviver, não é mesmo? Não obstante, você trabalha tanto e não consegue ver sua vida se projetando num crescimento, uma realização pessoal e profissional; chega um momento em que tudo fica cansativo. Mas, eu preciso sobreviver; trabalhar para manter minha família. Seria hipocrisia da minha parte dizer que estou satisfeito com o meu trabalho. Não estou mesmo! (Entrevistado D).

Ou ainda,

Para mim, trabalho é você se encaixar naquilo para o qual você se preparou. Tudo bem! Eu trabalho no banco, não deixa de ser meu meio de sobrevivência. Agora, realizado eu não me sinto. Dificilmente terei um cargo bom no banco. Acho que vou morrer como um simples caixa que passou a vida toda só digitando números. E olhe lá! Já me sinto cansado. Sinto dores por várias partes do corpo; os meus membros superiores que o digam. Não é fácil. (Entrevistado H).

Neste sentido a atividade profissional é definida objetivamente por Campos (1993 apud RIBEIRO; LÉDA, 2004), da seguinte forma, “já não existe um trabalho que valha mais do que o outro: é mais válido o que paga melhor. Já não existem, portanto, profissões de maior prestígio, e sim profissões que abrem as portas para o dinheiro e o êxito” (RIBEIRO; LÉDA, 2004, p. 80).

Dentre as mudanças ocorridas no universo organizacional bancário, percebe-se que a expropriação do saber tem sido uma das principais consequências apontadas não só pelas referências que trabalham essa temática, mas também pelos depoimentos dos entrevistados. Nas formulações de Grün (1986), desde a implantação dos princípios tayloristas a atividade bancária vive um intenso processo de “desencantamento do antigo *métier*” (GRÜN, 1986). Já para Blass (1989), nessa discussão da expropriação do saber bancário há um viés comparativo entre os bancos do passado, representados pelo ofício que exigia inteligência e conhecimentos específicos de contabilidade e a tendência marcada pela incorporação de máquinas automáticas e subtração dos conhecimentos, saberes e habilidades dos bancários, encarregados pela execução de novas tarefas empobrecidas (BLASS, 1989).

Ao se indagar sobre a carga horária de trabalho, as funções ou cargos no banco, se já teve progressão de cargos ou outra função, observou-se um descontentamento geral dos trabalhadores. É importante frisar, conforme a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), o reconhecimento de treze ocupações bancárias e essas são definidas da seguinte maneira, de acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego (2014):

Primeiramente, o *Analista de produtos bancários*, profissional das áreas de administração econômico-financeira, cuja função é a administração de fundos e carteiras de investimentos em instituições financeiras. Este desenvolve, implanta e administra produtos e serviços bancários, além de analisar operações de crédito e de cobrança e operacionalizar contratos de financiamento e/ou empréstimos. Controla recursos para crédito obrigatório e gerenciam cobranças, consolidando informações gerenciais e econômico-financeiras. Desta maneira, relata aos setores e clientes do banco, oralmente ou por escrito, a situação dos produtos e serviços bancários (MTE, 2014).

Já o *chefe de serviços bancários* é um técnico em operações e serviços bancários que processa operações de crédito, investimento e serviços bancários, obedecendo às normas externas, emanadas de órgãos governamentais; e internas, da instituição que os empregam, controlando as operações de concessão de crédito, investimento e serviços a pessoas físicas ou jurídicas, a fim de cumprir e fazer cumprir as normas e regras internas e de órgãos

regulamentadores, a exemplo do Banco Central do Brasil e a Secretaria da Receita Federal, entre outros. Estes atendem aos demais setores do banco, como seus clientes internos, e a órgãos governamentais, além de outros bancos e o público em geral, como clientes externos, prestando-lhes informações sobre assuntos de sua competência. Tem liberdade de coordenar recursos humanos, sob sua responsabilidade e exercer o monitoramento de serviços prestados por terceiros (MTE, 2014).

O *conferente de serviços bancários/Escuritários de serviços bancários* é trabalhador que presta atendimento a usuários de serviços bancários, realizando operações de caixa além de fornecer documentos aos clientes e executar atividades de cobrança. Apóia as atividades das agências e dos demais setores do banco. Entre suas atividades, destacam-se: a administração de fluxo de malotes, compensação de documentos e controle de documentação de arquivos. Estabelece comunicação com os clientes, prestando-lhes informações sobre os serviços bancários (MTE, 2014).

O *diretor de produtos bancários* gerencia, assim como diretores, operações de serviços em instituição de intermediação financeira; dirige as atividades de intermediação financeira, aprovando operações, participando dos comitês de decisão, definindo políticas e diretrizes e estabelecendo estratégias operacionais. Também desenvolve produtos e serviços; dirige equipes; controla o desenvolvimento das operações financeiras, assegurando que sejam realizadas dentro das normas ditadas pelos órgãos reguladores, como também pelas políticas de controle interno da instituição; comunica-se oralmente e por escrito. Como exemplo de cargos, tem-se o diretor comercial em operações de intermediação financeira; diretor adjunto comercial em operações de intermediação financeira; diretor de produtos bancários; diretor de crédito rural; diretor de câmbio e comércio exterior; diretor de *compliance*; diretor de crédito (exceto crédito imobiliário); diretor de crédito imobiliário; diretor de *leasing*; diretor de mercado de capitais; diretor de recuperação de créditos em operações de intermediação financeira e diretor de riscos de mercado (MTE, 2014).

Os *Escuritários de serviços bancários* prestam atendimento a usuários de serviços bancários, realizando operações de caixa e fornecendo documentos aos clientes, além de executarem atividades de cobrança. Estes trabalhadores apoiam as atividades das agências e dos demais setores do banco, administrando fluxo de malotes, a compensação de documentos, bem como o controle de documentação de arquivos. Estabelecem, ainda, comunicação com os clientes, prestando-lhes informações sobre os serviços bancários. Destacam-se como principais cargos os atendentes de agência, os caixas de banco, os compensadores de banco, os conferentes de serviços bancários além do escuritário de banco

e operador de cobrança bancária (MTE, 2014).

O *Gerente de produtos bancários* realiza operações de serviços em instituição de intermediação financeira; comercializa produtos e serviços financeiros; programa processos operacionais; planeja processos de operações bancárias; coordena o desenvolvimento e a implantação de produtos, serviços e processos, que gerenciam pessoas; traça plano diretor para áreas de crédito, produtos e comercialização, além de administrar recursos materiais, financeiros e serviços de terceiros. Comunica-se oralmente e por escrito, divulgando e consolidando informações, normas e procedimentos, campanhas de vendas, interagindo com pessoas e conduzindo reuniões.

Os principais cargos, nesse grupo, são os de gerente de produtos bancários; gerente de agência; gerente de câmbio e comércio exterior - administrador de carteiras de câmbio e comércio exterior; gerente de administração de carteiras de câmbio e comércio exterior; gerente de crédito e cobrança - administrador de carteiras de crédito e cobrança; gerente de administração de carteiras de crédito e cobrança; gerente de crédito imobiliário - administrador de carteiras de crédito imobiliário; gerente de administração de carteira de crédito imobiliário; gerente de crédito rural e gerente de recuperação de crédito (MTE, 2014).

Os *Profissionais de comercialização e consultoria de serviços bancários* são trabalhadores que comercializam produtos e serviços financeiros e desenvolvem propostas de crédito. Gerenciam carteira de clientes e efetivam negócios. Prospectam clientes, exercem ações gerenciais e previnem operações ilegais. Interagem com áreas afins locais e internacionais. Enfatizam-se nesta função os seguintes cargos: gerentes de captação (fundo e investimentos institucionais); gerente de clientes especiais – *private*; gerente de contas - pessoa física e jurídica; gerente de grandes contas (*corporate*) e operador de negócios (MTE, 2014).

O *técnico de operações e serviços bancários/câmbio/crédito imobiliário/crédito rural/leasing/renda fixa e variável* é o trabalhador que processa operações de crédito, investimento e serviços bancários, obedecendo a normas externas, emanadas de órgãos governamentais; e internas, da instituição que o emprega. Controla as operações de concessão de crédito, investimentos e serviços a pessoas físicas ou jurídicas, a fim de cumprir e fazer cumprir as normas e regras internas e de órgãos regulamentadores, tais como o Banco Central do Brasil e a Secretaria da Receita Federal, entre outros.

Atendem também aos demais setores do banco, como seus clientes internos, aos órgãos governamentais, outros bancos e ao público em geral – como clientes externos, prestando-lhes informações sobre assuntos de sua competência, com liberdade para coordenar

recursos humanos, sob sua responsabilidade e exercer o monitoramento de serviços prestados por terceiros. Destacam-se cargos de técnico de operações e serviços bancários - câmbio, técnico de operações e serviços bancários - crédito imobiliário, técnico de operações e serviços bancários - crédito rural, técnico de operações e serviços bancários - *leasing*, técnico de operações e serviços bancários - renda fixa e variável, tesoureiro de banco (tesoureiro) e chefe de serviços bancários (MTE, 2014).

Tais ocupações foram sendo redimensionadas nos espaços bancários e tornando a flexibilização funcional uma realidade diária, na acepção da realização de várias tarefas simultaneamente. Foi sobremaneira adotada em todas as funções bancárias, claramente ilustrada pelo caso dos funcionários do Banco do Brasil, que desempenha inúmeras tarefas e diferentes funções, conforme relatos abaixo:

Sinceramente, não sei por onde começo a trabalhar. São inúmeras as funções absorvidas. A responsabilidade é muito grande, pois como gerente administrativo, acumulo funções de caixa, operações de crédito, análises de cadastros; tudo é minha responsabilidade. Além disso, tenho que confrontar dados para ter certeza de que, de fato, são verdadeiros. Aí vem: consignações, financiamentos de veículos, seguros; o que mais, meu Deus? Ah! Tem também: a parte do setor de pessoal, recursos humanos, que são as admissões dos novos empregados; tenho que saber sobre todos os contratos com o banco. Mas a pior parte para mim é a dos empregados em processo de desligamento: muito desgastante mesmo. Também tem os problemas das máquinas de autoatendimento, pois daqui acolá elas dão problemas e aí eu tenho que providenciar urgentemente a manutenção. Os serviços de atendimento ao público, então, nem se fala. Tem que estar a contento. (Entrevistado B).

Percebe-se, pois, que o trabalho bancário reestruturado está transformando a maioria dos seus trabalhadores em simples auxiliares de produção, cuja força de trabalho se apresenta pouco qualificada (RIBEIRO, 1999).

[eu me lembro como se fosse hoje][...] quanta coisa mudou. Naqueles tempos, o datilógrafo, por exemplo, era a 'bola da vez'; hoje, nem se fala mais nesse profissional. As contas correntes eram registradas em livros enormes. Eu passei por várias funções dentro do banco; era tudo muito melhor. Eu tinha prazer em dizer que era bancário. Mas tudo está realmente transformado. Outrora, a quantidade de funcionários era bem maior; nosso efetivo, por exemplo, era de 25 trabalhadores. E tudo era manual; na 'munheca' mesmo, nem sabíamos o que era "vender produtos". O atendimento tinha mais contato; hoje, o cliente nem conhece mais a gente. Tudo é realizado pelo computador e com essa onda de internet, as pessoas estão cada vez mais distantes. Confesso que há momentos em que me sinto um 'peixe fora d'água'[...]' (Entrevistado D).

Ainda na fala de outro entrevistado percebe-se essas questões:

[...] quando fui admitido era tudo manual, [...] máquinas antigas de escrever eram nossa ferramenta principal de trabalho. E como a gente ‘batia’ muito, ficávamos com os dedos calejados. Imagine você ter que datilografar cada campo que compõe os dados do cliente numa folha de cheque, por exemplo! Era muita coisa para se escrever à máquina. Hoje, tudo se tornou tão mais prático [...] A impressão que eu tenho é que o trabalhador bancário está ficando em extinção mesmo; uma espécie rara de animal. (Entrevistado E).

O bancário tinha reputação; era um trabalhador respeitado por sua funcionalidade e confiança; era capaz na execução de seu trabalho e responsável ao lidar com os recursos dos clientes (NETZ, 2007). Grün (1986) aponta que o antigo bancário possuía *Métier*¹⁸, sendo “gerido e transmitido de forma autodidata” (GRÜN, 1986).

[...] Éramos bancários e não sabíamos. Quanta diferença da contemporaneidade em relação à outrora. Eu fui ‘o bancário’; sentia-me assim; hoje, sou ‘um bancário’. Pior que isso: um reles vendedor. (Entrevistado F).

No final da década de 1950 e começo da década de 1960, o perfil do bancário era de um representante da pequena burguesia urbana, o qual tinha como característica principal ser um “trabalhador diferenciado” face ao caráter não braçal do seu trabalho. Os cargos eram considerados elitizados, haja vista que começavam sua carreira em posições mais destacadas. Os pisos da profissão bancária, e até mesmo os cargos, eram considerados diferenciados, uma vez que não permitiam o acesso comum a todos. O reconhecimento social, que comprovava, entre outros aspectos, a origem de boa família, obtido através da rede de relações sociais, pessoal e da própria família, era importante para conseguir a admissão e preencher os requisitos de fidelidade e confiança (GRÜN, 1986).

Já os bancários dos anos 1970 e 1980 tinham o perfil diferente: a maioria era formada por caixas e escriturários; geralmente jovens estudantes que desempenhavam funções rotineiras de baixa qualificação; apesar da sua alta escolaridade, não demonstravam pretensões de fazer carreira dentro do banco, justificando as altas taxas de rotatividade da época (*turn over*). Para Larangeira (1997), diferentemente dos bancários apresentados nos anos 1960, o trabalho bancário era visto como um investimento para a carreira profissional (LARANGEIRA, 1997).

Aquela imagem do trabalhador bancário de “terno e gravata” surge da diferenciação do trabalho “limpo”. Acreditava-se na ascensão econômica e social garantida,

¹⁸ *Métier*: palavra francesa utilizada para designar profissão, ofício.

mesmo para aqueles que vinham de outro nível social menos privilegiado, como os trabalhadores industriais, juntamente à expansão do trabalho que não precisava sujar nem as mãos nem as roupas, ao contrário da classe operária. Para fazer parte do seletivo trabalho bancário era necessário ser pertencente, preferencialmente, à classe média letrada e, obrigatoriamente, adquirir comportamentos e expectativas compatíveis aos depositantes e clientes das agências (RIBEIRO, 1999).

Neste sentido, quando se perguntou sobre a percepção que os trabalhadores bancários tinham acerca do seu próprio trabalho, bem como o que significava sentir-se como trabalhador do banco do Brasil ou mesmo o que significa uma relação saudável no âmbito do banco, obteve-se um conjunto de respostas que fortalecia as teses já apresentadas, no sentido do real reflexo do processo de automação e precarização do setor bancário.

O entrevistado B, de forma bem simplificada, destaca o significado do trabalho no Banco do Brasil da seguinte forma:

[significado do trabalho] Desenvolvimento da personalidade, além de meio de vida e sustento. (Entrevistado B).

Isso retrata, na perspectiva de Gravina e Rocha (2006), que o mundo do trabalho, enquanto “atividade humana”, sofreu um processo de transposição das condições “rudimentares” até chegar à automação dos dias atuais. Nesse contexto, a atividade bancária avançou rumo à automação, ultrapassando as antigas características do trabalho essencialmente manual, desenvolvendo a personalidade, moldando o trabalhador, tornando-se meio de sustento (GRAVINA; ROCHA, 2006). Essa condição é muito nítida no relato dos entrevistados:

[...] eu tinha uma concepção totalmente diferente antes de trabalhar no banco. Eu acabei me enganando; o impacto foi grande depois que comecei a vivenciar essa dura realidade. Eu acreditava que ser bancário seria ser um consultor que trabalharia em vários seguimentos do ramo. Mas atualmente com essa dinâmica toda e o mercado se comportando como é peculiar à sua natureza, o trabalhador bancário passou a ser um mero vendedor de produtos. E com a automação cada vez mais proporcionando mecanismos para aumentar os lucros então, nem se fala. O que eles [bancos] querem saber é de lucrar e ponto final. Que se dane o ser humano! (Entrevistado J).

Observa-se que essa complexidade de ajustes fez com que a racionalização do trabalho bancário promovesse a redução dos custos destinados à força de trabalho e a otimização dos processos dentro das instituições. Tal elemento aparece nitidamente quando perguntado ao trabalhador como a tecnologia e a automação têm influenciado no seu processo de trabalho. O resultado de tudo isso foi devido à desvalorização de antigas funções de

“retaguarda”, as quais foram extintas ou transferidas para o novo “bancário-vendedor” (BATISTA, 2008), em conjunto ao movimento de diminuição dos postos de trabalho direcionados para os registros de dados e do contato nos atendimentos aos clientes:

[...] O banco tornou-se mais que um comércio; um comércio interessado em vender seus produtos e não mais focado em atender ao cliente, como era seu objeto inicial de trabalho. (Entrevistado C).

Os desdobramentos das estratégias de gestão foram adotados pelos bancos com o intuito de delegar aos novos bancários as atividades de consultoria financeira e comercialização de novos produtos e serviços, como os cartões de crédito, seguros, previdência privada e títulos de capitalização (GRAVINA; ROCHA, 2006). Ou seja, passaram a valorizar os trabalhadores responsáveis pelo setor comercial, reconhecendo-os como qualificados e rotulando os bancários do setor administrativo como semiquificados (BATISTA, 2008). Essa nova etapa de qualificação do bancário também foi demonstrada nas declarações dos entrevistados:

A que ponto chegamos! Antes trabalhávamos com o dinheiro; hoje, nós o vendemos. Acho que esse nome “bancário” deveria desaparecer. É paradoxal você ser imbuído de uma profissão que não faz jus a ela. Não existe mais “bancário”. Deveriam inventar um outro nome para essa profissão. Sei lá! Vendedor de alguma coisa, comerciante; seria mais sensato. Fico impressionada com essas mudanças. (Entrevistado G).

Isso reflete as mudanças que o trabalhador percebe no dia a dia da produção, conforme pergunta feita no interior do questionário. Neste sentido, há um novo cenário cujas exigências apelam a um novo perfil do trabalhador; novos pré-requisitos que refletem o novo contexto do processo de trabalho. Portanto, um perfil que requer um bancário modelável às exigências do mercado, e com uma capacidade constante de se adaptar frente às mudanças do dia a dia da produção (GOÉS; SOUZA, 2008). A forma de trabalhar hoje requer um bancário com uma concepção mais holística, possuidora de habilidades para lidar com situações contingenciais, subjetivas e diversificadas, pronto a operar máquinas com rapidez e destreza nos movimentos corporais. Tal fato foi observado quando perguntado se os trabalhadores sentiam-se pressionados no seu processo de trabalho.

Sem dúvida, há uma pressão maior do trabalho sobre o trabalhador hoje em dia. E quando entra um ingrediente chamado meta, aí é que a coisa pega. É de enlouquecer qualquer um, pois à medida que você vai conseguindo atingir essas metas, elas vão sendo gradativamente ampliadas. E esse é um dos motivos pelos quais muitos gerentes vão sendo dispensados. O fator produtividade está acima de qualquer coisa. (Entrevistado K).

Percebe-se pelas declarações dos entrevistados que há um sentimento de desvalorização e descontentamento diante de um tratamento frio e até desumano, dado pela instituição bancária:

[...] mas é claro que se você der o resultado que a instituição tanto espera, ela vai te “tratar melhor”. Caso contrário, você estará em maus lençóis. O banco cria tantos mecanismos de gestão que a gente fica o tempo todo sobressaltado. É muito fácil ir pra rua. E quando se fala em indicadores de desempenho, a coisa desaba sobre sua cabeça. Não tem perdão. Não está dando resultado? Tchau! (Entrevistado F).

Ou ainda,

Eu nunca percebi esse tal “valor” que tanto falam que o banco dá para os seus empregados... só sei que enquanto resultado eu estiver dando, lá estarei. Mas o que acontece é que com o tempo você percebe que realmente não passa de uma “matrícula”; um “número” entre tantos. Você não é você. É estranho, não? Mas é isso mesmo! Você é uma máquina de produzir resultados. O banco não quer saber se você está infeliz, se está com problemas de saúde, ou se está em fase terminal. Nunca mais eu soube o que é mastigar a comida na hora do almoço. É engolir rápido para voltar para produção. Já me senti mal, vomitei, tive até calafrio no ambiente de trabalho. Eu me contorciasse todo. Mas nada de o gerente sequer me perguntar se eu estava me sentindo bem ou se estava precisando de ajuda. Como o banco “valoriza” os seus empregados... [respira fundo] (Entrevistado B).

A verdadeira dimensão das vicissitudes por que passam os empregados bancários dentro das agências prejudica e até mesmo dificulta a percepção da realidade vivenciada sob os olhares de todos. A falta de informação diante do silêncio de gerentes e gestores parece fazer com que as administrações sejam incapazes de admitir o processo de adoecimento de seus trabalhadores e terminem não reconhecendo as condições de sofrimento humano como um problema de ordem administrativa.

O sofrimento no depoimento do entrevistado é atribuído por Merlo e Barbarini (2002), “à subestimação do fator humano por parte da administração da empresa” e está intrinsecamente relacionado, segundo a perspectiva dos autores, com o espaço oferecido aos bancários para exercerem sua criatividade na transformação de seu próprio ambiente de trabalho (MERLO; BARBARINI, 2002, p. 121):

Todos corremos os mesmos riscos. Antigamente, o gerente era aquele cara de terno ou roupa social, todo perfumado, impecável; hoje, ele se confunde com um empregado qualquer, pois se tornou tão vulnerável quanto os demais empregados. E se acontece um infortúnio de alguém ir pra rua, o gerente também pode “dançar”, pois ele faz parte da cadeia de problemas. (Entrevistado E).

O banco não quer saber se você está vivo ou morto; ele quer que os resultados dele se perpetuem. (Entrevistado K).

Existe um contraponto neste processo evidenciado na cultura organizacional, pois percebe-se que houve um impacto desmedido no ambiente empresarial. Essa abordagem foi muito bem enfatizada por Antunes (2006), quando reconhece que as exigências por uma nova qualificação como mais uma forma de representação ideológica do que efetivamente capacitações técnicas ou funcionais no intuito de adequar os trabalhadores às exigências atuais do contexto produtivo (ANTUNES, 2006).

[...] a empresa espera muito de mim. Afinal, ela me proporciona uma colocação forte no mercado; além disso, meu “passe” vale mais quando estou empregado. Eu tenho que dar tudo de mim para garantir minha empregabilidade. O jogo é simples: quanto mais eu me empenhar em aumentar as vendas, mais eu sei que estarei ganhando. Preciso dar o melhor de mim e ajudar à empresa a maximizar os lucros dela. (Entrevistado G).

As questões ideológicas e éticas as quais envolvem as culturas corporativas ratificam como se tornam cada vez mais uniformes e fortes sendo, amiúde, manipuladas como mecanismos de dominação e controle sobre os trabalhadores. Essa situação fica bem nítida na declaração do empregado bancário, o qual se vê coagido a aceitar compromissos que vão de encontro com os seus princípios éticos e morais:

Sei que não estou aqui para ponderar sobre algumas questões, mesmo sabendo que não estou de acordo com muitas delas. Mas eu sou pago para vestir a camisa da instituição e dar o melhor de mim. Agora, que muitas coisas por aqui são atropeladas, não tenha dúvida! Porém o que está em jogo é vender cada vez mais, em que pese o fato de muitas vezes o cliente não estar precisando daquele produto, mas temos que “aproveitar toda e qualquer oportunidade”. A consequência é que tudo isso vai de encontro a qualquer princípio ético, moral ou seja lá o que for. (Entrevistado I).

O processo ocupacional ou organizacional representa o “novo capitalismo”, instituído de pressupostos como o “individualismo, a incerteza e a falta de compromisso nas relações sociais”, os quais são identificados, na maioria das vezes, como casos de violência moral (MACIEL; CAVALCANTE; MATOS, 2007, p. 118). Tal análise é contemplada na fala do trabalhador bancário a seguir:

O ser humano é acomodado; não gosta de regras. Nesse sentido, é necessário o fator “pressão”, já que se ela não existir no meio produtivo nada será feito a contento. E essa mesma pressão funciona como um mecanismo de motivação para se buscar algo com mais determinação. Ou seja, quanto mais fizermos, melhor para nós. (Entrevistado C).

Dessa forma, a aplicação dos princípios e das diretrizes, os quais norteiam a sociedade ocupacional, permite a sobrevivência das instituições no processo de competição e melhor desempenho organizacional na busca por excelência.

[...] esse tipo de premiação ajuda e muito a nós buscarmos novos horizontes, novos objetivos. Eu vejo isso como um meio motivacional para continuarmos a perseguir nossas realizações. No momento em que você é condecorado, sua alta estima vai lá pra cima. E o importante é estar lá em cima, no pódio. (Entrevistado D).

De acordo com os estudos de Penella (2000), o trabalho tem o poder irrestrito de influenciar as atitudes e os comportamentos, como também de construir a identidade de quem está em sua submissão. Os efeitos ultrapassam os ambientes internos das instituições e passam a influenciar o círculo de amizades e até mesmo os momentos familiares (PENELLA, 2000). Grisci e Bessi (2004) caracterizaram essa situação como sendo a influência não só sob o modo de trabalhar, como também no modo de ser na reestruturação bancária (GRISCI; BESSI, 2004). Na declaração abaixo, o entrevistado demonstra a extensão da filosofia, política e crença compartilhada pela instituição em que trabalha. Tal questão é evidenciada e constatada quando perguntado se é costume extrapolar a rotina diária de trabalho, levando atividades para casa:

É meio complicado esse negócio de levar trabalho para casa. É a mesma coisa que levar o banco com você. Aliás, você fica com uma neurose de querer aproveitar toda e qualquer oportunidade em nome da “venda”. A gente acaba oferecendo os produtos para a própria família. (Entrevistado A).

Diante do depoimento, podem-se destacar alguns dos elementos subjetivos que modelam a cultura do banco, fundamentada na “concentração do poder baseado na hierarquia e subordinação” (GUEDES, 2001).

Não tem jeito [...] sempre vai prevalecer a lei do mais forte. Se mandarem você fazer algo, você só tem uma escolha; sabe como é que é, né? (Entrevistado D).

De acordo com Jacques (2006), o aprimoramento contínuo exigido pelas modernas gestões de pessoal também constitui um forte mecanismo de seleção dentro das organizações. Esse fator instiga a sensação constante de controle e é interpretada como a “vigilância para não perder o emprego, para ser o melhor, para enxergar à frente” (JACQUES, 2006, p. 154). Essa realidade pode ser observada pelo relato do bancário:

Se você tiver garra para vencer, você não vai ficar o resto da vida no cargo em que começou a trabalhar. É tudo uma questão de “lutar” incessantemente pelo que você quer. O negócio é mostrar serviço. Trabalhar seu potencial para que logo, logo ele seja reconhecido. Tem gente que é acomodada; como pode crescer desse jeito? As oportunidades só aparecem para quem está preparado; só depende de você. (Entrevistado K).

Nos relatos, pode-se observar um ponto nevrálgico: a preparação para se enquadrar nas flexibilizações exigidas pelos novos postos de trabalho, chamado por Jacques (2006) de “captação subjetiva”, característica advinda dos modelos organizacionais. O bancário deve apresentar disponibilidade indiscutível para executar diferentes tarefas, aceitar horários flexíveis, e, inclusive, sofrer mudanças geográficas em casos de transferência de agência (JACQUES, 2006). É o que consta no depoimento do entrevistado a seguir:

É sempre uma preocupação mudar de lugar; ir para onde o banco quer que você vá: longe da sua terra, dos amigos, parentes etc. Confesso que era tudo que eu não desejaria. Já tive uma pequena experiência de ir pra longe passar uns dias trabalhando. É uma sensação muito ruim; parece que você perde a noção de tudo. E eu não queria ter que ir embora um dia. O meu filho teve uma crise de vômito quando eu estive fora. Fiquei pra morrer. Foi um momento muito difícil para mim. (Entrevistado B).

Percebe-se, nos relatos, a presença de certos rituais¹⁹ de socialização e dominação, que possuem a finalidade de inventar e manter a cultura organizacional. Esses rituais, de acordo com Fleury (1989), têm o duplo papel de realizar a inclusão dos novos adequados ao grupo e ao mesmo tempo, definir “o processo de exclusão dos demais” (FLEURY, 1989, p. 7).

Como consequência desse processo de reestruturação produtiva, Antunes (2002) ressalta a desregulamentação dos direitos trabalhistas, a fragmentação da classe trabalhadora, a precarização e a terceirização do trabalho, o desemprego e a fragilização ou destruição do sindicalismo de classe (ANTUNES, 2002). Desde que começou, essa reorganização produziu a eliminação de postos de trabalho. No início, as ondas de demissão ocorriam em consequência dos ajustes para compensar os impactos que os sucessivos planos de estabilização exerceram sobre as receitas inflacionárias dos bancos. Mas são

¹⁹ Segundo Fleury (1989) “o rito consiste em um conjunto planejado de atividades, relativamente elaborado, combinando várias formas de expressão cultural, as quais têm consequências práticas e expressivas”. Foram identificados, pelos autores Beyer e Harrison, seis ritos das organizações: ritos de passagem (introdução e treinamento), ritos de degradação (demissões e substituições), ritos de confirmação (cursos de reciclagem), ritos de reprodução (ações de desenvolvimento organizacional), ritos para redução de conflito (trabalho em coletivo) e ritos de integração (festas e comemorações) (FLEURY, 1989, p. 5).

vários os outros motivos responsáveis pela redução do número de bancários (DIEESE²⁰, 1998).

Não obstante, um dos principais motivos associados ao desemprego é a automação. Como facilitadora do aumento nos ganhos por produtividade e competição, eliminou a atuação direta do bancário em diversas atividades dentro do processo de trabalho (SCHMITZ; MAHL, 2000).

Depois que o setor de informática começou a prestar serviço ao público como fechamento de balancetes, por exemplo, houve um significativo acúmulo de demissões, onde o bancário passou a ser substituído com mais frequência pela máquina. E isso na década de 1980 aconteceu de forma bem mais acentuada, porém ainda se percebia um número expressivo de funcionários. Mas no governo do Collor, isso que se chama de “neoliberalismo”, pôde ser sentido na pele. Vários bancos, como o Banco do Brasil, sofreram graves consequências. É como se tivesse passado um “tufão” pela estrutura da instituição. Foi uma coisa impressionante: bancos sendo fundidos; os pequenos não conseguiram resistir no mercado. Éramos quase um milhão de bancários; quanta mudança. Um número estapafúrdio de postos de trabalho destruídos. (Entrevistado C).

As metamorfoses nas organizações, também consideradas como responsáveis pela demissão dos bancários, alteraram o conteúdo das funções e as rotinas dentro das agências, dispensando as chefias intermediárias que executavam o controle e a supervisão, estimulando novos grupos que assumissem novas tarefas e se responsabilizassem por sua execução (DIEESE, 1998).

Através da terceirização, considerada uma nova forma de relação de trabalho, algumas tarefas, originalmente desenvolvidas por bancários, foram transferidas para outras empresas especializadas.

Os dados levantados pelo Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 1998) ilustram esse fato. Em 1994, com a adoção do Plano Real, desencadeou-se a intensificação dos cortes, eliminando 34 mil empregos naquele ano (-5%). Esse recrudescimento no ritmo das demissões seguiu nos dois anos seguintes, atingindo até médias de 5.300 cortes por mês, totalizando naquele período mais de 20% de bancários desempregados. No ano de 1997, as demissões sofreram redução (-7%), contabilizando, nos três anos e meio, entre o início do Plano Real e o final de 1997, 183 mil empregos eliminados nos bancos (-28%) (DIEESE, 1998).

O conhecido trabalho bancário era definido como uma “técnica exercida, especialmente, sobre determinado objeto, o papel ou sucedâneo, mediante instrumentos com a finalidade de produzir operações e informações; enfim, serviços que têm valor de mercadoria”.

²⁰ Disponível em: <http://www.dieese.org.br/esp/bancario.zip>.

Com origem na arte da escrita, mais intimamente ligada à área de contabilidade, caracterizou-se por ser “um trabalho mental vertido no papel sob a forma de símbolos linguísticos, números ou outros modos de representação escrita” (RIBEIRO, 1999, p. 59).

Já as tarefas bancárias exigiam caligrafia e redação, além dos conhecimentos contábeis. O contador detinha o controle das operações de entrada e saída de recursos da agência e também controlava os outros funcionários a ele subordinados - o subcontador, o chefe de expediente, os caixas e os escriturários, os contínuos e o pessoal de apoio. A figura do contador possuía o maior conhecimento sobre os procedimentos contábeis e as normas do banco (PENELLA, 2000, p. 55).

Percebe-se que a maioria dessas funções, executadas manualmente por vários funcionários, foi sendo paulatinamente substituída por máquinas, reduzindo o número de bancários ou até mesmo eliminando boa parte deles. De acordo com o depoimento ilustrativo, o cadastro de clientes correntistas antes da automação era realizado por vários funcionários, agora passa a ser responsabilidade de um único trabalhador que faz a coleta dos dados pessoais do cliente; por obter as informações sobre a idoneidade; e, ainda, destinado a fazer o primeiro depósito em conta corrente (ARAÚJO, 2005).

[...] quando fui admitido era tudo manual, [...] máquinas antigas de escrever eram nossa ferramenta principal de trabalho. E como a gente ‘batia’ muito, ficávamos com os dedos calejados. Imagine você ter que datilografar cada campo que compõe os dados do cliente numa folha de cheque, por exemplo! Era muita coisa para se escrever à máquina. Hoje, tudo se tornou tão mais prático [...] A impressão que eu tenho é que o trabalhador está ficando em extinção, como uma espécie rara de animal. (Entrevistado E).

Além destas questões, observaram-se, também, a partir do questionário, outros elementos fundamentais para um entendimento mais aprofundado do perfil do bancário e a consequência do processo de automação e precarização do trabalho nesse setor. Faz-se referência tão somente às questões relacionadas à saúde do trabalhador, item que será melhor esclarecido a seguir.

4.2 Os processos de trabalho bancário e seus desdobramentos na saúde do trabalhador

Ao fazer referência às questões específicas relacionadas à dimensão da vida pessoal e saúde desses trabalhadores, os relatos foram surpreendentes, tanto na riqueza dos elementos como no processo angustiante que sofrem no seu dia a dia. Fatos estes claramente definidos diante das questões feitas, como por exemplo, se este trabalhador já teve problemas de saúde, ou

mesmo quais os motivos de afastamento das atividades laborais e que posição o banco tem tomado em relação às questões de saúde do trabalhador.

Em relação ao cuidado com o trabalhador, Ribeiro (1997) sinaliza para a ausência de tratamento humanizado nas organizações, quando aponta para os sinais de desumanização nas relações de trabalho. No que diz respeito à condição de “trato e destrato” adotada pelos superiores em relação às suas necessidades, os trabalhadores não os responsabilizam pelo seu adoecimento, mas os culpam pela falta de interesse em solucionar os seus problemas de saúde (RIBEIRO, 1997). Observa-se no relato do entrevistado como o seu problema de saúde foi tratado dentro da instituição Banco do Brasil:

[...] eu estava sentindo muita dor no braço direito devido à tendinite, quando precisei fazer algumas sessões de fisioterapia. Expliquei ao gestor que precisaria me ausentar pela manhã todos os dias, durante 10 dias para fazer o tratamento. Ele se mostrou um “verdadeiro ser humano”. Fiquei até impressionado com a postura dele e devido a “tanta sensibilidade”. Mas quando eu realmente comecei a chegar mais tarde no trabalho, ele começou a me olhar com a cara feia. Os meus colegas me diziam que todos os dias ele perguntava por mim; como se não soubesse de nada. Até que um dia quando cheguei da fisioterapia, ele me chamou para conversar e me disse que quem estava com ele estava, pois quem ele achasse que não estivesse com ele, ele mandaria “passear”. Fiquei muito chateado naquele dia. Eu me senti humilhado, desprezado. Chorei bastante. A partir daquele dia, a minha dor passou a ser a minha maior amiga; só ela sabia o quanto eu estava sofrendo ali, sozinho, calado, sem ter em quem confiar. É como se você fosse proibido de adoecer. Sabe de uma coisa: você realmente só serve enquanto está produzindo. Fique doente pra você ver uma coisa!(Entrevistado E).

Não quero essa vida para mim. Minha saúde está indo embora; a vida está passando e eu tenho medo de não deixar os meus filhos bem encaminhados na vida. Afinal, eles são a coisa mais importante que Deus me deu. E eu me sinto desmotivado desde que comecei a trabalhar no banco. Perdi muito do meu brilho depois que aqui cheguei. Sou uma pessoa apagada pelas marcas do sofrimento do trabalho. Hoje, preciso tomar alguns remédios para não ter depressão e algumas síndromes como a do pânico para poder conseguir trabalhar. Não tenho vontade de fazer mais nada quando chego à minha casa. (Entrevistado A).

Nota-se o quanto os trabalhadores bancários são corroídos pela vida no banco, evidenciando que “o futuro da empresa não precisa deles, o que os coloca na situação de sujeitos descartáveis que experimentam o desamparo frente ao seu próprio futuro” (GRISCI, 2001, p. 83). Verthein (1996) intitulou de “uso e abuso do corpo útil”, de tal forma que as instituições caracterizam seu trabalhador como “objeto-descartável, a saúde como suporte do corpo-útil e a naturalização do uso e abuso do corpo no trabalho” (VERTHEIN, 1996, p. 80).

Observa-se, nas entrevistas, que os depoimentos evidenciam um preocupante sofrimento na rotina bancária. O adoecimento mental, por exemplo, vai tomando espaço e sendo considerado um dos principais problemas da categoria.

Os estudos de Lima (2006) confirmam efetivamente a presença de quadros favorecidos pelas condições de trabalho, como “quadros depressivos e de fadiga nervosa, síndrome do pânico, transtornos relacionados ao alcoolismo, estados de estresse pós-traumático, transtornos orgânicos de personalidade, dentre outros” (LIMA, 2006, p. 63).

Os estudos de Sato (2003) fortalecem essa análise, destacando que, além de oferecerem risco para o desenvolvimento dos distúrbios físicos, as condições de trabalho também muito provavelmente afetam a saúde mental dos trabalhadores (SATO, 2003). As estatísticas alertam e os números assustam: “as doenças mentais são responsáveis por cinco das dez principais causas de afastamento do trabalho no país” (BRASIL, 2014) e os transtornos mentais e de comportamento já ocupam o terceiro lugar entre as causas de afastamento do trabalho (JACQUES, 2006).

Há uma pressão psicológica muito arrojada com relação ao atingimento de metas. E detalhe: todos entram na roda. Não tem essa de só uns e outros não. Ninguém escapa; é uma coisa aterrorizante. (Entrevistado B).

[...] o desgaste mental é absurdo. Você acaba de cumprir uma determinada coisa e de repente lá vem uma quantidade maior pra você fazer e sempre num tempo praticamente inexequível. Ninguém trabalha em paz. (Entrevistado K).

Eu tive um surto quando estava trabalhando. Foi horrível! E quando cheguei ao médico, ele diagnosticou uma série de doenças como estresse e depressão... o ritmo de trabalho é muito agressivo... Sou uma pessoa muito nervosa hoje em dia... infelizmente. (Entrevistado F).

À proporção que a aplicação da tecnologia nas agências bancárias se torna cada vez mais avançada, graves problemas no campo da saúde são acarretados no ambiente laboral. Segundo Gravina e Rocha (2006), tanto o processo de automação quanto as redefinições de perfil no modo de trabalho bancário são responsáveis pelo processo de adoecimento dos seus trabalhadores.

Devido às mudanças, aumentam as queixas e reclamações em relação às tensões, estresses e pressões sofridas dentro das instituições (GRAVINA; ROCHA, 2006). Maciel, Cavalcante, Matos (2007) comungam da mesma opinião quando descrevem a situação dos bancários da atualidade os quais vivem uma transformação que os colocam “frente a frente às novas formas de organização do trabalho” (MACIEL; CAVALCANTE; MATOS, 2007, p. 119).

A obediência às jornadas de trabalho mais longas, cumprimento de metas abusivas, pressão por produção e controle incisivo sobre os tempos de trabalho corroboram para o estresse e o sofrimento mental (MACIEL; CAVALCANTE; MATOS, 2007).

Outro fator importante a ser observado é a existência de sofrimentos mentais decorrentes do trabalho bancário, agravada pela convivência do sentimento de medo diante da imprevisibilidade e insegurança. Para Castelhana (2005), o medo está presente nas organizações e está relacionado, principalmente, ao fato de não conseguir manter o desempenho exigido pelas novas gestões, o que pode levar às demissões instantâneas e à falta de garantia dos direitos (CASTELHANO, 2005).

A delicadeza dos bancários pode ser percebida por Jacques (2006), quando assegura que a “vivência do medo é sempre uma experiência subjetiva a qual diz respeito a um sujeito singular, com uma história de vida também singular” (JACQUES, 2006, p. 153). Todos os níveis hierárquicos recebem essa carga de pressão e acabam sendo agredidos moralmente pela instituição bancária:

O medo é um velho companheiro que nos ladeia. Sofremos por tudo e por todos. Muitos colegas usam ansiolíticos para irem ao trabalho a fim de não sentirem o tamanho do impacto ao serem pressionados [...] (Entrevistado J).

A gente tem que fazer uma série de coisas ao mesmo tempo. E não perder a concentração! Senão [...] já sabe, né? Por isso que procuro estudar, pois não sei o dia de amanhã. É tudo muito vulnerável aqui. (Entrevistado I)

Há uma verdadeira corrida nos avanços tecnológicos para que os bancos sejam cada vez mais eficientes. E nessa arrancada, o trabalhador bancário deixa de exercer a sua verdadeira função para ser um “importante” vendedor (título de capitalização, seguros etc). É nesse cenário que se vê o quanto essa fragilizada força de trabalho vai ficando cada vez mais desnecessária. A máquina vai substituindo o homem de tal maneira que, aquele trabalhador que “resta” na organização é quem realmente vai sofrendo as graves consequências, pois a ele só resta trabalhar mais e de maneira mais acentuada. Daí, as consequências aterrorizantes: o stress e as doenças psicossomáticas comandam a destruição do trabalhador bancário. (Entrevistado A).

As insatisfações e os estados de tristeza fazem com que a identidade do trabalhador seja esvaziada. E a partir da implantação de novas gestões embasadas na “visão mecanicista”, descrita por Silva e Másculo (2002), e na “caça aos clientes”, denominada por Blass (1993, p. 83), são exigidos dos bancários “ritmo de trabalho acelerado, trabalhos fragmentados sem pausas regulares, horas extras não remuneradas, rapidez no

atendimento ao cliente, pressão hierárquica e instabilidade no emprego” (SILVA; MÁSCULO, 2002, p. 2).

Os bancários, contrariamente aos operários e trabalhadores rurais, estão sujeitos a agentes prejudiciais à saúde que não podem ser vistos ou palpados, mas que são apontados como os maiores responsáveis pelo alto índice de absenteísmo por motivos de saúde e incapacidades para o trabalho. Para os autores "não estamos mais face às doenças profissionais clássicas e ligadas ao trabalho, estamos sim, face às novas formas de sofrimento, para as quais as respostas conhecidas não têm eficácia" (SZNELWAR; MASSETTI, 2002, p. 155). Como exemplo temos uma alta incidência de LER/DORT.

Há uma invisibilidade nesse processo como relata o trabalhador no questionário aplicado. Os sinais da LER/DORT se tornam difíceis de serem reconhecidos pelo próprio bancário como por terceiros - familiares, amigos e colegas de trabalho. Essas doenças, de acordo com Lima (1997), são configuradas de “ordem subjetiva, uma experiência absolutamente individual, imensurável, intocável e invisível” (LIMA, 1997 apud BORSOI; SANTOS; ACÁRIO, 2006, p. 3).

E por conta dessa caracterização, desencadeia-se outro aspecto abordado pelo entrevistado, que é o preconceito. A desconfiança e a falta de informações impedem a completa aceitação social da condição do trabalhador doente. Por temer toda essa situação, Penella (2000) aponta a postura de negação e ocultação adotada pelo trabalhador ao apresentar os primeiros sintomas da doença. A incidência de LER/DORT dentro das agências é destacada num dos relatos do questionário aplicado:

Eu tive LER; uma tendinite chamada de Epicondilite. É muita dor para um ser humano. Tem dia que eu só consigo digitar na marra, tomando anti-inflamatório. E quando a gente tá numa situação dessas, a gente fica sem graça. Evitamos comentar para não aborrecer o patrão. Parece que ficar doente virou um sério problema. (Entrevistado G).

Antes do processo de automação, o bancário já sofria de outros tipos de doenças ocupacionais, sendo as doenças mais diagnosticadas na categoria a tuberculose e a psiconeurose bancária²¹, perfil de adoecimento definido pelas condições de trabalho na época (PENELLA, 2000).

De acordo com Canedo (1978), em 1938, 23% dos bancários de São Paulo eram portadores de tuberculose. Noticiavam os jornais da época que “os afetados de tuberculose, é de crer, o devem, sobretudo às desfavoráveis circunstâncias em que trabalham

²¹ Em 1933 foi aprovada a jornada de 6 horas para os bancários, com base na "psiconeurose bancária".

quanto a sítios contaminadores, horários apertados, alimentação insuficiente” (CANEDO, 1978, p. 43 apud CAMPELLO, 2004, p. 33).

Simultaneamente, ao diagnóstico da “psiconeurose bancária”, em 1942, 259 bancários do Rio de Janeiro, onde eram detectados quadros, segundo descrição da época, de afetação às “funções do cérebro, dando fraqueza, dificuldade de concentrar a atenção, dor de cabeça e irritabilidade. Surgem insônias e fobias de várias espécies [...]. O sintoma que domina é a angústia ou excesso de escrúpulo” (CANEDO, 1978, p. 43 apud VIEIRA NETO, 2004, p. 117).

Porém, de acordo com Brandão, Horta e Tomasi (2005), a partir da incorporação de novas tecnologias e alterações nas relações de trabalho, surgiram novos fatores de riscos para a saúde do bancário, caracterizando um novo perfil de adoecimento dos trabalhadores dessas instituições. “A introdução da automação em larga escala com a crescente utilização dos microcomputadores em todos os setores produtivos têm ocasionado rotinas de trabalho altamente rápidas e repetitivas”. Mudanças que, ao mesmo tempo, provocam novas exigências físicas e mentais, modificam o mecanismo de desgaste e alteram as condições de saúde da categoria (BRANDÃO; HORTA; TOMASI, 2005, p. 296). À medida que o trabalho se torna, “a cada dia mais ágil, acompanhando a velocidade dos computadores”, o bancário também é obrigado a se tornar um sujeito dotado “de respostas cada vez mais rápidas” (GRISCI; BESSI, 2004, p. 171). As metamorfoses, na grande maioria das tarefas bancárias, trouxeram consequências importantes para a saúde dos bancários, principalmente os riscos organizacionais que propiciam o aumento de doenças, tais como as Lesões por Esforço Repetitivo/Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho (LER/DORT)²² e o estresse (SILVA; MÁSCULO, 2002).

As LER/DORT eram pouco conhecidas até meados da década de 1970, quando tiveram rápido crescimento nos ambientes laborais, atingindo *a priori* o setor de serviços. No início da década de 1980, essa doença começa a se propagar no Brasil, em especial entre digitadores empregados em bancos. Foi nesse período que se registrou casos de LER/DORT atingindo bancários que trabalhavam como digitadores em CPDs.

Logo, novos casos foram sendo diagnosticados em outros centros de processamento em escriturários e caixas de bancos, por exemplo, à medida que a

²² O conceito de LER/DORT, de acordo com a Ordem de Serviço 606-INSS (1998) que disciplina a nova Norma Técnica, refere “às lesões causadas por esforços repetitivos são patologias, manifestações ou síndromes patológicas que se instalam insidiosamente em determinados segmentos do corpo, em consequência do trabalho realizado de forma inadequada...” (ORDEM DE SERVIÇO 606-INSS, 1998) (ANEXO C).

automação avançava para a periferia das agências (RIBEIRO, 1997). Naquela década, diante da constatação da maior incidência de casos de tenossinovite²³ em digitadores, o sindicato da categoria lutou pelo “reconhecimento oficial das lesões como doenças profissionais”.

“Em 1987, o Ministério da Previdência Social (portaria n°. 4.602), incluiu a tenossinovite entre as doenças profissionais, mas a relacionou apenas à função de digitador, excluindo as demais categorias profissionais” (PENELLA, 2000, p. 98).

As batalhas e ações coletivas continuaram em forma de “discussões e pressões sobre o Ministério do Trabalho”, com o objetivo de desenvolver ações que ocasionassem reais mudanças. Por esse motivo foi elaborada a Norma Regulamentadora 17, sob a portaria n° 3.751 do Ministério do Trabalho, obrigando a adoção de melhores condições de trabalho aos digitadores. Porém, nenhuma atitude preventiva foi adotada, de tal forma que o crescimento dos números persistiu. Face aos dados, o Ministério do Trabalho e da Previdência Social, em 1991, divulgou a primeira norma sobre LER: no ano de 1992, a Secretaria da Saúde do Estado de São Paulo, através de norma técnica específica, reconhece essas lesões como doença do trabalho. Um ano depois, o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) publica sua norma sobre as LER e, em 1998, é publicada uma norma sugerindo uma nova nomenclatura, DORT - Doenças Osteomusculares Relacionadas ao Trabalho. A partir de então, a doença passa a ser referida com a sigla LER/DORT (PENELLA, 2000, p. 99).

Segundo Ribeiro (1997), “Até o explosivo aparecimento das LER, os bancários, enquanto categoria, estavam livres de serem vítimas de uma doença tipificada como do trabalho, tão comum entre os trabalhadores industriais. A associação das LER com a automação é, portanto, iniludível”. Ainda de acordo com o autor, o esforço exigido pela automação advém de outra natureza, juntamente ao fato de as estruturas musculoesqueléticas, principalmente dos membros superiores, estarem sendo sobrecarregadas de diferentes formas: o esforço, mais especificamente das mãos e dedos, sendo mais leve e simples é passível de repetitividade e ritmo acelerado, concomitante à adoção de posturas e sobrecargas estáticas dos outros segmentos corporais. Destacam-se, nesse sentido, a tensão em torno de atividades que somadas à LER vêm imputando no trabalhador uma carga de estresse muito grande.

²³ Tenossinovite é a inflamação da membrana que recobre os tendões, dentro dos quais esses tendões se deslocam com a finalidade de proporcionar movimentos às articulações. É caracterizado por dor nas inserções tendinosas, com edema e comprometimento funcional variável.

[...] a carga de estresse é muito grande”. Afinal, estamos lidando é com “dinheiro”! Aí, a concentração tem que ser total. Você não pode tirar a atenção do que está fazendo; tem que estar atento o tempo inteiro. E a gente já tá tão “automatizado”, também, que praticamente nem olha mais para o que está fazendo. É como se ligassem um “botão automático” e pronto! É uma loucura! E a gente recebe tanta pressão que acaba ficando inseguro com o que está fazendo por puro medo de errar. Por quê? Se algo de errado sai, é sempre a gente que “paga o pato”; muito simples. É uma atividade de alto risco. (Entrevistado G).

Muitos fatores influenciam na produtividade dos caixas como as condições “inadequadas do mobiliário e do equipamento; da organização do trabalho, da tensão sob a qual trabalham os caixas e o ritmo acelerado e ininterrupto que lhes é imposto na maior parte do tempo” (LIMA, 1998 apud MUROFUSE; MARZIALE, 2001, p. 22).

Um dia fechei o caixa na boa, pensando que estava tudo bem. E não é que ficou faltando quinhentos reais! Não teve jeito (riso) é pagar ou ir pra rua. O banco não quer nem saber se você existe nessa hora. Por isso que é importante a política da boa vizinhança nesse momento, pois se de repente você não tem como pagar, alguém “sente pena” e ajuda emprestando dinheiro, pois salário de bancário tá mais pra esmola em relação ao que damos de nós mesmos. Eu me lembrei de certa frase: “se passar é do banco, mas se faltar é meu”. (Entrevistado H).

A função do caixa é tensa, pois pelega com os mais variados riscos financeiros, os quais evoluem com o avanço da tecnologia; riscos como recebimento de notas falsas, operações como “entrega de talões de cheques sem provisão de fundos, realização de pagamentos sem conferência de assinaturas” e isso sem contar as filas gigantes de clientes pressionando, já que existe a Lei das Filas²⁴ (MERLO; BARBARINI, 2002, p. 117). A política de redução de custos é devastadora.

O banco reduz seus custos, em vez de colocar mais guichês para fazer os atendimentos; a diminuição do número de empregados acaba trazendo grandes transtornos para os que ficam. Basta você observar nas agências como há uma lacuna a ser preenchida. (Entrevistado I).

Percebe-se também que o problema se estende para outras funções bancárias, tanto que as funções gerenciais não são mais tão cobiçadas pelos níveis hierárquicos mais inferiores. “A pressão sobre o corpo gerencial é ainda maior do que a pressão para os caixas”, por exemplo. (MERLO; BARBARINI, 2002, p. 118).

²⁴ Lei das filas ou Lei Municipal nº 42, de 22 de março de 2000 obriga “os estabelecimentos bancários a prestarem atendimento no tempo máximo de trinta minutos aos usuários que estiverem em fila para os serviços prestados no guichê”. (ANEXO E)

A rotina de várias funções é atravessada pelo sentimento de insegurança, relacionado, sobretudo, “às incertezas quanto ao futuro” (MERLO; BARBARINI, 2002, p. 119). São as tarefas tidas como técnicas: caixa executivo, secretárias, arquivo, controle de pessoal, telefonia, que estão em processo de extinção à medida que o avanço tecnológico adentra as agências (RIBEIRO, 1999). Esses funcionários sofrem com o sentimento de desvalorização, o desprezo da empresa em relação à sua atividade e lidam com a redução do espaço oferecido para exercerem suas tarefas na nova organização de trabalho (MERLO; BARBARINI, 2002).

[...] hoje, você pode estar trabalhando; amanhã, não existe essa certeza. [...] A dinâmica do trabalho nos bancos é uma coisa que nos passa muita insegurança. São metas por cima de metas. Trabalhamos o tempo todo inseguros, angustiados, com medo de sermos demitidos. (Entrevistado J).

As condições de trabalho nos bancos desencadeiam uma série de consequências como “fadiga, sofrimento mental, estresse, desmotivação, medo de perder o emprego, insatisfação, angústia e depressão; anulam a sua capacidade de raciocínio, de criatividade, de flexibilização na realização das tarefas, e intercomunicação com os outros setores” (SILVA; MÁSCULO, 2002, p. 2).

Outro problema muito sério é o assédio moral²⁵, pois pode estar relacionado às condições de trabalho responsáveis pelo estresse, pressão por produção, gerenciamento do trabalho através de metas abusivas, entre outros aspectos (MACIEL; CAVALCANTE; MATOS, 2007). As relações autoritárias são práticas cruéis e abusivas dentro das agências inclusive no âmbito do Banco do Brasil.

Já presenciei cada coisa [...] uma delas foi quando o frustrado do gerente veio nos cobrar pelo fato de não estarmos vendendo os produtos do banco. Ele não dialogou conosco, simplesmente gritou bastante com todos nós. Um absurdo isso! Ele fez foi dizer: “se não estão satisfeitos com o empreguinho de vocês, caiam fora, deem espaço para quem quer”. Como se nós fôssemos não sei nem o que dizer. Ridículo! (Entrevistado K).

Este cenário é o resultado pelo qual os bancos vêm passando. Um quadro preocupante e que tem se repetido desde a introdução de mudanças nas políticas bancárias, as quais transformaram o trabalho e o contexto do trabalho bancário. O problema do assédio moral e até consequências mais sérias, como a depressão e o suicídio, denunciam que o

²⁵ O termo assédio moral, também conhecido como violência moral ou psicoterrorismo no trabalho, ou ainda *mobbing* ou *bullying*, como é conhecido na Europa, é usado para designar a “ocorrência de atos repetitivos e duradouros que implicam um desequilíbrio das relações de poder entre a vítima e o algoz e inclui um elemento de subjetividade por parte da vítima em termos de como ela percebe esses atos e seus efeitos” (MACIEL; CAVALCANTE; MATOS, 2007, p. 118).

trabalhador bancário da atualidade é colocado frente a frente às novas formas organizacionais favorecendo a emergência de várias formas de adoecimento mental (LIMA, 2006).

A gestão pautada na imposição de metas abusivas e políticas de premiações negativas, em que o bancário o qual não conseguiu cumprir suas metas é humilhado ao ver seu desempenho pessoal e profissional serem comparados aos de seus colegas, também caracterizam casos frequentes de assédio moral (BARRETO, 2007).

Tais questões evidenciam a vida rotineira e extremamente estressante desse trabalhador que resume sua vida profissional, confundindo-se maciçamente com sua vida pessoal, haja vista o fato de o mesmo, até fora do horário de trabalho, ter sua rotina associada a alguma atividade bancária, seja jogando uma bola, ou outro momento de lazer com a família, já que o banco fornece várias possibilidades de lazer em sua própria associação. Isso tem gerado o que muitos autores chamam de flexibilização do processo de trabalho e apropriação de tempo livre, já que inevitavelmente esse trabalhador acaba produzindo junto a seus colegas, sem perceber, um processo de alienação, fortalecendo a acumulação do capital.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Há todo um velho mundo ainda por destruir e todo um novo mundo a construir. Mas nós conseguiremos, jovens amigos, não é verdade?

Rosa Luxemburgo

Em sua evolução, o homem aprendeu a fazer outros usos de suas mãos, além daquele primitivo e restrito, o de pegar. O contato, a sensibilidade, a percepção das formas e do movimento e a projeção das mãos como instrumento para conhecer e transformar o mundo foi um aprendizado histórico longo, que teve correspondência em nível de seu córtex cerebral. Em o transformando, transformou-se. O uso sensível, preciso, ágil e coordenado das mãos é o resultado, pois, da própria construção, simultaneamente, biológica, histórica e social do homem.

Enquanto movimentos de flexão e extensão, manusear peças eletrônicas, teclas de computador, cordas ou teclados de instrumentos musicais têm poucas diferenças, variarão, certamente, de intensidade, ritmo e extensão do tempo de manuseio, mas as diferenças do trabalho de um operário da indústria eletroeletrônica, de um bancário, de um instrumentista de orquestra sinfônica e de um músico de *jazz* não são apenas dos instrumentos, meios, quantidade, intensidade e tempo dos movimentos. Há muitas outras, além desses elementos quantitativos e físicos, que dizem respeito ao conteúdo intrínseco, à qualidade, à natureza social, histórica, cultural, afetiva e organizadora desses trabalhos.

O capitalismo, enquanto formação social consegue de forma bastante dinâmica subordinar relações tipicamente não capitalistas a seu processo de reprodução. É um elemento necessário como condição de sua própria reprodução. Esta condição de existência do capitalismo é enfatizada por Rosa Luxemburgo ao relatar a necessidade que o capitalismo tem em sua própria existência de criar camadas sociais não capitalistas, como mercado para a produção e espaço de mais valia, e como reservatório de mão de obra assalariada. (LUXEMBURG, 1983, p. 317).

Nesta forma de análise, o capitalismo se encontra necessariamente produzindo e reproduzindo não só relações, mas também espaços não capitalistas. Áreas que estão subordinadas às necessidades do capital, mas que também são elementos de formas sociais anteriores, o que Santos (1996) denomina de ‘rugosidades’.

São espaços que atuam como elementos importantes na absorção dos excedentes produzidos. São formações socioespaciais, que garantem uma massa de trabalhadores

disponíveis para sua utilização no momento em que o capital necessitar. Nesse sentido, destaca-se o espaço bancário como uma das formações socioespaciais que tem, em seu interior, todos esses elementos.

Durante esta pesquisa, duas reflexões se destacaram: a primeira, relacionada com a necessidade de aprofundamento dos estudos marxistas, incluindo a questão do método em Marx, para uma maior compreensão da realidade, a partir de referências teóricas utilizadas inclusive no âmbito da pesquisa bibliográfica; a segunda indaga se é possível ir à busca de elementos “desordenados” da sociedade, no intuito de encontrar potenciais possibilidades ou não de superar a exploração de classes, já que nos pressupostos de Freitas (2010), “[...] os setores “organizados” – no caso os movimentos sociais urbanos – no século XXI estavam, gradativamente, perdendo seu potencial revolucionário”. Ainda segundo este autor, o estágio do desenvolvimento das forças produtivas tem construído uma realidade complexa para grande parte das classes trabalhadoras, em que o processo de exploração é contínuo e necessário para o aumento da mais valia. Por outro lado, nega o direito dos trabalhadores e a garantia das suas necessidades sociais e humanas, fato este devidamente dissertado neste trabalho, através das análises dos dados da pesquisa.

Esta inferência remete ao fato de que o comportamento da sociedade contemporânea tem apresentado um substancial agravo quanto à desumanização. O efeito de tudo isso é uma “destruição” social numa escala nunca vista na história da humanidade. Enquanto isso, o acúmulo de riqueza vai atingido níveis cada vez mais absurdos, inclusive no âmbito financeiro, gerenciado pelos bancos, seja de ordem privada ou estatal.

As transformações produtivas nos bancos conjugam novos métodos de organização do trabalho com o uso generalizado da tecnologia de base microeletrônica e informática, convertida em instrumento de elevação da força produtiva do trabalho e de maximização dos lucros das empresas. Assim como no século XVIII, quando a mecanização do trabalho humano reduzia os trabalhadores fabris à condição de “complementos vivos de um mecanismo morto” (MARX, 1989), o desenvolvimento científico e tecnológico em nome do capital conduz a um aprofundamento das relações sociais de dominação.

Esta pesquisa propõe investigar, analisar e fomentar a discussão sobre a degradação do trabalho no setor bancário, a partir da consolidação das políticas neoliberais e da reestruturação produtiva, em que a automação esteve sempre relacionada a um contexto político e econômico que, no Brasil, vem sendo agravado pelas transformações estruturais pelas quais passava o sistema financeiro nacional após a reforma bancária a partir de 1994. Esta análise configurou as transformações que ocorreram no processo de trabalho no Banco

do Brasil a partir de 1990, até a primeira década do século XXI, resultado da automação e precarização, provenientes da reestruturação produtiva, que impactaram diretamente nas transformações ocorridas no mundo do trabalho no setor bancário brasileiro, em especial no Banco do Brasil.

No Brasil, o processo de trabalho nos bancos sofreu profundas mudanças com a adoção de sistemas automatizados e com a informatização. A essas tecnologias, largamente difundidas no setor, a partir da década de 1990, somaram-se as privatizações, a desnacionalização do setor, a terceirização e a adoção de novas formas de gestão da força de trabalho, mudanças que continuaram a ocorrer de forma mais acelerada até os dias atuais.

Sob a perspectiva do capital, essas mudanças que integram o processo de reestruturação produtiva, resultaram em aumento da produtividade e lucratividade do setor. Por outro lado, do ponto de vista do trabalho, verificou-se enorme redução de postos de trabalho, intensificação de seu ritmo, sobrecarga de tarefas, aumento do controle e pressão sobre os trabalhadores, o que repercutiu fortemente nas condições de trabalho e na saúde dos trabalhadores do setor. O pioneirismo da automação e da informatização não tardou em cobrar seu preço – rapidamente o setor financeiro brasileiro tornou-se pioneiro também no registro de casos de LER/DORT, doença estreitamente relacionada à intensificação do trabalho.

A grande redução dos postos de trabalho intensificou o volume para os que continuaram nos bancos, assim como para os novos contratados. O aumento da pressão sobre os trabalhadores, expresso pela necessidade de cumprir metas cada vez mais difíceis e o recorrente desrespeito à jornada de trabalho agravaram a saúde física e mental dos bancários.

Outro ponto a ser destacado é a intensificação de atividades geradas pela reestruturação capitalista que impulsionou um realinhamento nas tarefas diárias, exigindo do bancário uma rotina cada vez mais exaustiva, com atividades além das devidamente programadas na sua jornada semanal.

Enfatiza-se ainda a alta rotatividade de trabalhadores que aconteceu a partir da década de 1990, com o receituário neoliberal, o que provocou no setor financeiro uma verdadeira avalanche de modificações técnicas e financeiras, elevando o número de trabalhadores não mais qualificados para os processos de trabalho no âmbito bancário.

Isso produziu um aumento significativo do desemprego no setor, ampliando as propostas de “demissões voluntárias” e acirrando a crise econômica do capital; aos demais trabalhadores ficou o acúmulo de tarefas diretamente proporcional ao tempo de realização das

mesmas, levando o bancário a um processo de stress constante, a desequilíbrios psicológicos, além de outros problemas de saúde já citados.

A história da instituição Banco do Brasil dá continuidade à história do setor financeiro nacional e suas tendências mercadológicas e, conseqüentemente, apresenta também o enfrentamento de todos os problemas que afetam os trabalhadores decorrentes dos novos rumos adotados. Os dados obtidos nas entrevistas nos faz refletir sobre as questões já observadas na literatura pesquisada e que, portanto, repetem-se no ambiente laboral do objeto de estudo, bem como revelam novas tendências a serem seguidas.

No século XX, a reestruturação produtiva do capital foi marcada pelas inovações fordistas-tayloristas as quais desvirtuaram a morfologia da produção de mercadorias em diversos setores da indústria e dos serviços. No âmbito organizacional da grande indústria, o fordismo e o taylorismo transformaram-se em mitos desencadeadores do processo de racionalização do trabalho capitalista. A inserção dos novos “modelos produtivos” foi vagarosa, desigual e combinada, transcorrendo a maior parte do século XX.

O fordismo (produção em massa) muda consideravelmente a vida em sociedade, metamorfoseando as condições de produção (e de reprodução) social da vida humana, projetando-se de forma diversificada em países e regiões, setores e empresas da indústria ou de serviços. Mas o que emerge, atualmente, com o novo e enigmático complexo de reestruturação produtiva, quando o momento preponderante é o toyotismo, é mais um fator compositivo do extenso processo de racionalização do trabalho vivo o qual teve sua gênese com o fordismo-taylorismo.

Nos dias atuais do capital, percebe-se que a reestruturação produtiva, como detentora de alterações na economia, na qual os desfechos são essenciais para toda organização da sociedade, as metamorfoses no mundo do trabalho precisam ser levadas a uma análise pormenorizada, até mesmo pelas suas inovações; entretanto, primordialmente, pela sua funcionalidade em relação ao capital.

Assim, conclui-se que as mudanças impostas ao trabalho resultaram do nível atual de desenvolvimento das forças produtivas e também das aflições das relações sociais de produção.

Consoante tais análises, Marx destaca que à proporção que o trabalhador se distancia do seu trabalho e perde o controle de todo o processo, passa a sofrer com a condição de alienação (MARX, 1988). Em seus Manuscritos Econômico-Filosóficos, Marx (2006, p. 113) sustenta tal análise, fortalecendo as discussões efetuadas no processo da pesquisa. “Quanto mais o trabalhador produz, menos tem de consumir; quanto mais valores

cria, mais sem valor e mais desprezível se torna; quanto mais refinado o seu produto, mais desfigurado o trabalhador; quanto mais civilizado o produto, mais desumano o trabalhador; quanto mais poderoso o trabalho, mais impotente se torna o trabalhador; quanto mais magnífico e pleno de inteligência o trabalho, mais o trabalhador diminui em inteligência e se torna escravo da natureza”. Portanto, ocorre uma desumanização do trabalho e um processo contínuo de escravidão da força de trabalho.

Nessa perspectiva, Gravina e Rocha (2006) destacam o mundo do trabalho, enquanto “atividade humana”, um processo que sofreu uma transposição das condições “rudimentares” até chegar à automação dos dias atuais. Nesse contexto, a atividade bancária avançou rumo à automação ultrapassando as antigas características do trabalho essencialmente manual.

No setor bancário, observa-se que essa complexidade de ajustes, fez com que a racionalização do trabalho bancário promovesse a redução dos custos destinados à força de trabalho, e à otimização dos processos dentro das instituições.

O resultado de tudo isso foi a desvalorização de antigas funções de “retaguarda”, as quais foram extintas ou transferidas para o novo “bancário-vendedor” em conjunto ao movimento de diminuição dos postos de trabalho direcionados para os registros de dados e do contato nos atendimentos aos clientes.

Os desdobramentos das estratégias de gestão foram adotados pelos bancos com o intuito de delegar aos novos bancários as atividades de consultoria financeira e comercialização de novos produtos e serviços, como os cartões de crédito, seguros, previdência privada e títulos de capitalização, ou seja, passaram a valorizar os trabalhadores responsáveis pelo setor comercial, reconhecendo-os como qualificados e rotulando os bancários do setor administrativo como semiquualificados. Nesse sentido, portanto, é necessário alertar para a extensão dos trabalhos rotineiros e automáticos, à maioria dos níveis hierárquicos dentro do banco, não se restringindo apenas à função de caixa. Essas funções são consideradas pelo autor de “baixo teor intelectual, o que a aproxima da velha especialização taylorista-fordista e ‘semiquualificada’”.

O antigo bancário, detentor de um saber de *métier*, envolvido em toda plenitude da atividade bancária, foi desvirtuado ao exercício de tarefas rotineiras e funções sem nenhum significado substancial; pelo contrário, totalmente fragmentadas.

As questões ideológicas e éticas as quais envolvem as culturas corporativas ratificam como se tornam cada vez mais uniformes e fortes, sendo, amiúde, manipuladas como mecanismos de dominação e controle sobre os trabalhadores. Essa análise de Oliveira

(2001) coaduna com outra vertente sua, que é o fato de a organização, vista como uma cultura, representar um sistema compartilhado de regras, valores, crenças, ideias e padrões que indica o estilo e, principalmente, o caráter de gestão e planejamento na vida organizacional (OLIVEIRA, 2001). Essa situação fica bem nítida na declaração do empregado bancário, o qual se vê coagido a aceitar compromissos que vão de encontro aos seus princípios éticos e morais.

Na formação das “culturas organizacionais” ou “realidades sociais”, ou até mesmo “sociedades ocupacionais”, designações utilizadas por Guedes (2001), percebe-se uma estratégia mercadológica para possibilitar a sobrevivência das instituições face às suas novas configurações e reconfigurações do mercado. A concentração das atividades comerciais indica a franca decadência das culturas administrativas e garante mais espaço para a atuação do “bancário-vendedor” (JINKINGS, 2004). Dessa forma, a aplicação dos princípios e das diretrizes, os quais norteiam a sociedade ocupacional, permite a sobrevivência das instituições no processo de competição e o melhor desempenho organizacional na busca por excelência.

As formulações de Guedes (2001) a respeito da cultura organizacional dentro das instituições bancárias apontam para a presença dos valores da administração científica clássica, com maior influência “do estilo administrativo burocrático de Max Weber”, conferindo sentido e significados como, “impessoalidade, profissionalismo, [...] aderência a procedimentos e promoção por mérito [...]” (GUEDES, 2001). Políticas positivas de aumento de salários, premiações por produção e participação nos lucros, mas que para Castelhana (2005) se a princípio soam como promessas de uma carreira ascendente, logo são cobradas “tudo isso a seu preço” (CASTELHANO, 2005, p. 15)

Observou-se, nas entrevistas, que os depoimentos evidenciaram um preocupante sofrimento na rotina bancária. O adoecimento mental, por exemplo, vai tomado espaço e sendo considerado um dos principais problemas da categoria. E considerar que o trabalho seja responsável pelo adoecimento dos trabalhadores ainda provoca uma grande celeuma; a dificuldade aumenta ainda mais quando se trata do adoecimento mental. Porém existem muitas evidências que dão conta da existência de formas de desgaste mental, afetando um grande contingente de trabalhadores pertencentes às mesmas categorias profissionais, empresas ou submetidos a condições semelhantes de trabalho. Os estudos de Lima (2006) confirmam efetivamente a presença de quadros favorecidos pelas condições de trabalho, como “quadros depressivos e de fadiga nervosa, síndrome do pânico, transtornos

relacionados ao alcoolismo, estados de estresse pós-traumático, transtornos orgânicos de personalidade, dentre outros” (LIMA, 2006, p. 63).

Consoante os estudos de Sato (2003), além de oferecerem risco para o desenvolvimento dos distúrbios físicos, as condições de trabalho também muito provavelmente afetam a saúde mental dos trabalhadores (SATO, 2003). As estatísticas alertam e os números assustam: “as doenças mentais são responsáveis por cinco das dez principais causas de afastamento do trabalho no país” (BRASIL, 2014) e os transtornos mentais e de comportamento já ocupam o terceiro lugar entre as causas de afastamento do trabalho (JACQUES, 2006).

À proporção que a aplicação da tecnologia nas agências bancárias se torna cada vez mais avançada, graves problemas no campo da saúde são acarretados no ambiente laboral. Segundo Gravina e Rocha (2006), tanto o processo de automação quanto as redefinições de perfil no modo de trabalhar bancário são responsáveis pelo processo de adoecimento dos seus trabalhadores. Devido às mudanças, aumentam as queixas e reclamações em relação às tensões, estresses e pressões sofridas dentro das instituições (GRAVINA; ROCHA, 2006). Maciel, Cavalcante, Matos (2007) comungam da mesma opinião quando descrevem a situação dos bancários da atualidade os quais vivem uma transformação que os colocam “frente a frente às novas formas de organização do trabalho” (MACIEL; CAVALCANTE; MATOS, 2007, p. 119). A obediência às jornadas de trabalho mais longas, cumprimento de metas abusivas, pressão por produção e controle incisivo sobre os tempos de trabalho corroboram para o estresse e o sofrimento mental (MACIEL; CAVALCANTE; MATOS, 2007).

A história da instituição Banco do Brasil dá continuidade à história do setor financeiro nacional e suas tendências mercadológicas, e conseqüentemente, apresenta também o enfrentamento de todos os problemas que afetam os trabalhadores decorrentes dos novos rumos adotados, sem dúvida um processo complexo e extremamente desafiante, embutido de questões políticas, éticas, financeiras, sociais e econômicas.

No âmbito do trabalho, um verdadeiro desmonte e redefinição do papel do bancário, conseqüentemente, uma maior valorização do setor financeiro concretizando o lucro do capital em provimento da exploração da força de trabalho. Muito ainda será visto, e muitas descobertas ainda nos surpreenderão, mas no que tange ao processo desta pesquisa, muitas questões já se tornaram extremamente clarificadas. É fato que enquanto houver a necessidade de acumulação da riqueza, uma ou outra classe será sempre explorada e subjugada ao imperialismo do capital. Neste século, assim como o que o antecedeu, nunca existiu uma

classe mais expropriada de seus direitos e explorada em todas as suas dimensões e forças do que a classe trabalhadora.

“Operários do mundo todo, uni-vos”, afirmava Marx em seus manuscritos.

REFERÊNCIAS

- ABREU, A. R. P. **Especialização flexível e gêneros: debates atuais.** São Paulo: [s.n.], 1994.
- ABREU, Aline França de; CARVALHO, Flávia de A. Tecnologia e competitividade no setor bancário: o uso de cartões magnéticos. In: SIMPÓSIO DE GESTÃO DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA, XIX, 1996, São Paulo. **Anais...**, São Paulo, 1996.
- AGLIETTA, Michel. **Regulación y crisis del capitalismo: la experiencia de los Estados Unidos.** México: Siglo Veintiuno editores, 1979.
- ALVES, Giovanni. **Trabalho e mundialização do capital: a nova degradação do trabalho na era da globalização.** São Paulo: Editora Práxis, 1999.
- ALVES FILHO, Manuel. **Temperatura em elevação.** 2011. Disponível em: <http://www.boitempoeditorial.com.br/publicacoes_imprensa.php?isbn=978-85-7559-178-9&veiculo=Jornal%20da%20Unicamp>. Acesso em: 11 nov. 2013.
- ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho.** São Paulo: Boitempo, 1999.
- _____ (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil.** São Paulo: Boitempo, 2006.
- _____. Excurso sobre a centralidade do trabalho: a polêmica entre Luckács e Habermas. In: _____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho.** 6 ed., São Paulo: Boitempo, 2002. 251 p.
- ARAÚJO, Fernando A. S. (Transcrição e HTML). **Carta a Pável V. Annenkov (em Paris), Karl.** Disponível em: <<https://www.marxists.org/portugues/marx/1846/12/28.htm>>. Acesso em: 12 abr. 2014, 2006.
- ARAÚJO, Harley de. Inovações tecnológicas, exclusão social, desemprego? **História & Perspectivas**, v. 1, p. 1-10, 2005.
- ARRIGHI, G. **O longo século XX: dinheiro, poder e as origens do nosso tempo.** Rio de Janeiro: Contraponto; São Paulo: Editora UNESP, 1996.
- BARRETO, Margarida. Recuperar o sentido do trabalho. **Revista de Saúde dos Bancários- 10 minutos para você: sua saúde vale mais.** Sindicato dos Bancários e 126 Financieiros de São Paulo, Osasco e região, São Paulo, 2007. Disponível em: <www.spbancarios.com.br>. Acesso em: 22 ago. 2014.
- BATISTA, Erika. A (des) qualificação do trabalho bancário na era neoliberal: um enfoque qualitativo sobre o Banco do Brasil. In: SEMINÁRIO DO TRABALHO, VI, 2008, Marília. **Anais...**, Marília: UNESP, 2008. CD-ROM.
- BENKO, Georges. **Economia, espaço e globalização na aurora do século XXI.** São Paulo: Editora Hucitec, 1999.

BLASS, Leila Maria Silva. **O trabalho bancário: o (re) fazer de todo instante**. São Paulo. SEEBS, 1989.

_____. Automação bancária: prática e representações. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo: Fundação SEADE, v. 7, n. 4, out./nov., p. 81-89, 1993.

BORSOI, Izabel Cristina Ferreira; SANTOS, Adna Oiridéia Rabelo dos; ACÁRIO, Sylvia Helena Araújo. Trabalhadores amedrontados, envergonhados e (in) válidos: violência e humilhação nas políticas de reabilitação por LER/DORT. **Revista de Psicologia Política**, v. 6, n. 12, jul./dez., 2006.

BOYER, Robert. **La flexibilité du travail en Europe**, Paris: Ed. La Découverte, 1986.

BRANDÃO, Andréa Gonçalves; HORTA, Bernardo Lessa; TOMASI, Elaine. Sintomas de distúrbios osteomusculares em bancários de Pelotas e região: prevalência e fatores associados. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v. 8, n. 3, p. 295-305, 2005.

BRASIL. Ministério da Justiça do Brasil. Disponível em: <http://www.obid.senad.gov.br/portais/CONAD/conteudo/web/noticia/ler_noticia.php?id_noticia=12108>. Acesso em: 14 out. 2014.

BRAVERMAN, Harry. **Trabalho e capital monopolista: a degradação do trabalho no século XX**. Rio de Janeiro: Editora JC, 1987.

CAMPELLO, Jaqueline Cunha. **Cargas de trabalho e evidências de seu impacto sobre a saúde de trabalhadores em bancos: estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre**. Dissertação de mestrado em Engenharia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004. 221 p.

CARDOSO, José Luís. Novos elementos para a história do Banco do Brasil (1808-1829): crônica de uma morte anunciada. **Revista Brasileira de História**, São Paulo, v.30, n.59, p.167-192, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbh/v30n59/v30n59a09.pdf>>. Acesso em: 18 out. 2014.

CASTEL, Robert. **Metamorfoses da questão social**. Petrópolis, Editora Vozes, 1998.

CASTELHANO, Laura Marques. O medo do desemprego e a(s) nova(s) organizações de trabalho. **Psicologia & Sociedade**, v. 17, n. 1, p. 17-28; jan./abr., 2005.

CESAR JUNIOR, Lauro A. Monteclaro. Setor Bancário: na vanguarda do desemprego tecnológico. **Revista Espaço Acadêmico**, n 59, abr. 2006.

CHESNAIS, François. **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.

_____. (Org.). **A mundialização financeira: gênese, custos e riscos**. São Paulo, Editora Xamã, 1998.

_____. **A emergência de um regime de acumulação mundial predominantemente financeiro**. São Paulo: Hucitec, 1997. (Praga – Estudos Marxistas, nº 3).

- CHOSSUDOVSKEY, M. A globalização da pobreza. **Princípios, Revista Teórica, Política e de Informação**, n 38, ago/set/out., São Paulo: Anita, 1995.
- CORAZZA, Gentil. **Crise e reestruturação bancária no Brasil**. Porto Alegre: UFRGS, 2000.
- CORIAT, Benjamin. **Pensar pelo avesso: o modelo japonês de trabalho e organização**. Rio de Janeiro: Revan, 1994.
- COSTA, A. et al. **A proletarização do professor: neoliberalismo na educação**. São Paulo: Instituto José Luís e Rosa Sundermann, 2009.
- DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho**. São Paulo, Cortez, 1988.
- DIEESE. **Evolução recente do emprego bancário no Brasil**. Texto nº 2/98, Belo Horizonte, jul., 1998. 16 p.
- FILGUEIRAS, Luiz. Reestruturação produtiva e emprego bancário. In: **O Trabalho no séc. XXI: considerações para o futuro do trabalho**. São Paulo: Anita Garibaldi; Bahia: Sindicato dos Bancários da Bahia, p. 279-299, 2001.
- FIORI, José Luís. **O voo da coruja uma leitura não liberal da crise do Estado desenvolvimentista**. Rio de Janeiro: EDUERJ. 1995
- FLEURY, A. C. Automação, organização do trabalho e produtividade. **Engenharia de Produção**, São Paulo, n.1, p.17-22, jan. 1988.
- FLEURY, Maria Tereza Leme. Cultura Organizacional - os modismos, as pesquisas, as intervenções: uma discussão metodológica. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 24, n. 1, p. 3-9, 1989.
- FRANCO, Afonso Arinos de Melo. **História do Banco do Brasil**. Rio de Janeiro: Artenova, 1973.
- FREITAS, Cesar Augustus Labre Lemos de. A reciclagem e sua dinâmica reprodutora de uma situação de Lumpemproletariado. Goiânia, 2010. 248 f.
- GÓES, Antônio Oscar Santos; SOUZA, Maria Eliane Alves de. A transformação da prática do bancário e a exigência de múltiplas competências. **RAC - Eletrônica**, v. 2, n. 1, art. 8, p. 123-140, jan./abr., 2008.
- GONÇALVES, Cliff et al. Impactos socioeconômicos da automação industrial. In: Congresso de Pesquisa e Inovação da Rede Norte e Nordeste de Educação Tecnológica, Iv. **Anais...**, Belém, 2009.
- GRAVINA, Marcia Elena Rodrigues; ROCHA, Lys Esther. Lesões por esforços repetitivos em bancários: reflexões sobre o retorno ao trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 9, n. 2, p. 41-55, 2006.

GRISCI, Carmem Ligia Iochins. Tempos Modernos, tempos mutantes: produção de subjetividade na reestruturação do trabalho bancário”. **Psicologia e Sociedade**, São Paulo, v. 13, n. 1, p. 75-92, jan./jun., 2001.

GRISCI, Carmem Ligia Iochins; BESSI, Vânia Gisele. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**, Porto Alegre, n. 12, jul./dez., 2004.

GRÜN, Roberto. Taylorismo e fordismo no trabalho bancário: agentes e cenários. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 1, n. 2, p. 13-27, 1986. Disponível em: http://www.anpocs.org.br/portal/publicacoes/rbcs_00_02/rbcs02_02.htm. Acesso em: 09 set. 2014.

GUEDES, Rita de Cássia. **Bradesco S.A.**: Uma cultura organizacional forte dentro do sistema bancário brasileiro, 2001. Disponível em: <sites.uol.com.br/ritacguedes/pub001.htm>. Acesso em: 15 set. 2014.

HARVEY, David. **Los limites del capitalismo y la teoria marxista**. México: Fondo de Cultura Econômica, 1990.

_____. A transformação político-econômica do capitalismo do final do século XX (1990). In: *A Condição Pós-Moderna*, São Paulo: Edições Loyola, 1993.

_____. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. São Paulo. Edições Loyola, 1992.

_____. **Condição pós-moderna**. 2 ed. São Paulo: Edições Loyola, 1993.

_____. **Condição pós-moderna**: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural. 18. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2009. 349 p.

JACQUES, Maria da Graça. Acidentes e doenças ocupacionais: implicações psíquicas. In: CONGRESSO INTERNACIONAL SOBRE SAÚDE MENTAL NO TRABALHO, II, 12 a 14 de outubro de 2006, Goiânia. **Anais...**, p. 150-160, 2006.

JACQUES, Maria da Graça; AMAZARRAY, Mayte Raya. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n.1, jan./jun., 2006.

JINKINGS, N. M. T. **Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”**: os bancários em face da reestruturação capitalista. Campinas, São Paulo, 2000.

_____. **O mister de fazer dinheiro**. São Paulo: Boitempo, 1995. 136 p

_____. As formas contemporâneas da exploração do trabalho nos bancos. In: ANTUNES, Ricardo; SILVA, Maria A. Moraes (Org.). **O avesso do trabalho**. São Paulo: Expressão Popular, 2004, p. 207-241.

_____. A reestruturação do trabalho nos bancos. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

KUMAR, Krishan. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo**. Trad. de Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1997.

LARANGEIRA, Sônia Maria Guimarães. Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90. **Revista Educação & Sociedade**, ano XVIII, n. 61, dez., p. 110-138, 1997.

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. Os problemas de saúde na categoria bancária: considerações acerca do estabelecimento do nexos causal. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, jan./jun., p. 56-67, 2006.

LUXEMBURG, Rosa. A acumulação de capital. Rio de Janeiro: ZAHAR, 1983.

MACIEL, Regina Heloísa; CAVALCANTE, Rosemary; MATOS, Teresa Gláucia Rocha, RODRIGUES, Suzineide. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Psicologia & Sociedade**, v. 19, n. 2, p. 117-128, 2007.

MANDEL, Ernst. **Capitalismo tardio**. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

MARX, Karl. **O capital: crítica da economia política**. Rio de Janeiro: Nova Cultural, 1996. Livro 1,

_____. **Manuscritos econômico-filosóficos**. São Paulo: Editora Martin Claret Ltda, 2006.

_____. A mercadoria viva do capitalismo. In:____. **Manuscritos econômico-filosóficos. primeiro manuscrito**. São Paulo: DP&A Editora, 2010.

_____. **O capital: volume I**. Editorial Boitempo, 2013.

_____. **O Capital**. 3ª ed., São Paulo: Abril Cultural, 1988.

_____. O Capital: crítica da economia política. Livro Primeiro o processo de produção do capital. Volume I. Tradução: Reginaldo Sant'Anna . 13. ed. Rio de Janeiro, RJ: Bertrand Brasil, 1989

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **Manifesto comunista**. São Paulo: Boitempo, 1998.

MATTOSO, Jorge. **A desordem do trabalho**. Campinas-SP: Scritta, 1995.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo; BARBARINI, Neuzi. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Revista Psicologia & Sociedade**, Porto Alegre, v. 14, n. 1, p. 103-122, jan./jun., 2002.

MÉSZÁROS, István. Para além do capital: RUMO a uma teoria da transição. Campinas-São Paulo. Editora da UNICAMP/Boitempo Editorial, 2002.

_____. **Beyond Capital**. London: Merlin Press, 1995.

_____. Desemprego e Precarização: Um grande desafio para a esquerda. In: ANTUNES, Ricardo (Org). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006.

_____. **O desafio e o fardo do tempo histórico**. São Paulo: Boitempo, 2007.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. CBO - Classificação Brasileira de Ocupações, 2014. Disponível em: <<http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>>. Acesso em: 11 set. 2014.

MÜLLER, Elisa; LIMA, Fernando Carlos Cerqueira. **Moeda e crédito no Brasil**: breves reflexões sobre o primeiro Banco do Brasil (1808-1829). Rio de Janeiro: Instituto de Economia da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.revistatemalivre.com/MoedaeCredito.html>>. Acesso em: 18 out 2014.

MUROFUSE Neide Tieme, MARZIALE Maria Helena Palucci. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. **Revista Latino-americana de Enfermagem**, v. 9, n. 4, p. 19-25, jul., 2001.

NETTO, José Paulo. **Introdução ao método na teoria social**. 2001. p. 677-700. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais – Brasília: CFESS/ABEPSS, 2011. 760 p.

NETZ, Sônia Rosane. As diversas formas de executar o trabalho bancário. In: CONGRESO LATINAOMERICANO DE SOCIOLOGIA DEL TRABAJO, V, **Anais...**, Montevideo, 2007.

OLIVEIRA, Maria de Lourdes Araújo. **Adaptação estratégica no setor bancário**: o caso do Banco do Brasil no período 1986 a 2000. Dissertação de mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2001. 209 p.

OLIVEIRA, Marco A. (Coord.) **Terceirização**: estruturas e processos em xeque nas empresas. São Paulo: Nobel, 1994.

PAULA, Luiz Fernando Rodrigues de. Mudança patrimonial dos bancos privados em contexto de alta inflação no Brasil. **Revista Economia Aplicada**, v. 2, n. 1, jan./mar., 1998.

PENELLA, Isabela. **LER**: uma jornada de sofrimento no trabalho bancário. Dissertação de mestrado em Sociologia da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2000. 198 p.

PETRAS, James. **Ensaio contra a ordem**. Campinas-SP: Scritta, 1995.

PIÑEIRO, Théo Lobarinhas. Negociantes, intendência e o primeiro Banco do Brasil: uma trajetória de poder e grandes negócios. **Tempo**, Rio de Janeiro, n. 15, p. 71-91, 2003.

PINTO, Celso. **Sistema financeiro**. São Paulo, 2004. Disponível em: <<http://www.tecsi.fea.usp.br/eventos/Contecsi2004/BrasilEmFoco/port/economia/sistfin/apresent/apresent.htm>>. Acesso em: 16 jul. 2014.

PIRES, Hindenburgo Francisco. **Reestruturação industrial e alta-tecnologia no Brasil**: as indústrias de informática em São Paulo. Tese de Doutorado em Geografia da Universidade de São Paulo, 1995.

_____. Reestruturação inovativa e reorganização das instituições financeiras do setor

privado no Brasil. **Revista Geouerj**, Rio de Janeiro, n. 2, p. 65-79, 1997.

_____. Liquidações Extrajudiciais, Privatizações e Globalização Financeira no Brasil: A crise do setor público financeiro na era do Real. **Revista Ciência Geográfica**, n. 15, Bauru, São Paulo, 2001.

POCHMANN, Marcio. **O emprego na globalização: a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu**. São Paulo: Boitempo, 2001.

PORTER, M. **Vantagem competitiva**. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1995.

PUGA, Fernando Pimentel. **Sistema financeiro brasileiro: reestruturação recente, comparações internacionais e vulnerabilidade à crise cambial**. Rio de Janeiro: BNDES, n. 68, p. 411-466, 1999. Disponível em: <<http://www.bndes.gov.br>>. Acesso em: 24 jun. 2014.

REGO, Vitor Barros. (Org.) **Adoecimento psíquico no trabalho bancário: da prestação de serviços à (de) pressão por vendas**. Brasília: ExLibris, 2011

RIBEIRO, Carla Vaz dos Santos; LÉDA, Denise Bessa. O significado do trabalho em tempos de reestruturação produtiva. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, n. 2, ano 4, UERJ, p. 76-83, 2004.

RIBEIRO, Herval Pina. Lesões por esforços repetitivos (LER): uma doença emblemática. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 13, supl. 2, p. 85-93, 1997.

_____. **A violência oculta do trabalho**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1999.

SALERNO, Mario Sérgio. Flexibilidade e organização produtiva. In CASTRO, Nadya Araújo de (org). **A máquina e o equilibrista: inovações na indústria automobilística brasileira**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995.

SANTOS, Milton. **A natureza do espaço: técnica e tempo; razão e emoção**. 3 ed. São Paulo: Hucitec, 1996b.

SATO, Leny. Subjetividade, saúde mental e trabalho. In: RUIZ, R. (Org.). **Um mundo sem LER é possível**. Montividéo: REL-UNITA, p. 62-76, 2003.

SEGNINI, Liliana Rolfsen Petrilli. **Mulheres no trabalho bancário: difusão tecnológica, qualificação e relações de gênero**. São Paulo: Ed. da Universidade de São Paulo, 1998.

SEIXAS FILHO, C. **A Automação nos anos 2000: uma análise das novas fronteiras da automação**. ATAN Sistemas de Automação, 2000.

SCHAFF, Adam. **A Sociedade Informática**. 4º Ed. São Paulo: Brasiliense, 1995. 1ª Edição, 1990.

SCHMITZ, Arno; MAHL, Alzir Antônio. Reestruturação e automação bancária versus emprego: um balanço ao final dos anos 90. **Teor. Evid. Econ.**, Passo Fundo, v. 8, n. 15, p. 67-82, nov., 2000.

SILVA, Gláucia Wasconcelos; MÁSCULO, Francisco Soares. LER - Epidemia Silenciosa que Causa Reflexos na Saúde dos Bancários. In: **II Conference on Occupational and Environmental Health** - Integrating the Americas, 2002, Salvador. Associação Bahiana de Medicina, Salvador, 2002. CD-ROM. 8 p.

SILVA, Juliana Lemos. **Organização do trabalho e saúde dos trabalhadores:** Estudo com bancários do município de Uberaba – MG, 2009.

SZNELWAR, Laerte Idal; MASSETTI, Morgana. Agressões ao corpo e/ou sofrimento psíquico? Um estudo construído a partir da experiência de trabalhadores com LER/DORT. **Travailler**, n. 8, p. 153-176, 2002.

TAVARES, M. C. **Destruição não criadora:** memórias de um mandato popular contra a recessão, o desemprego e a globalização subordinada. Rio de Janeiro: Record, 1999.

TAVARES, M.C.; FIORI, J.L. **Poder e dinheiro, uma economia política da globalização.** Petrópolis, Editora Vozes, 1997.

TEIXEIRA, Kleber Garcia. **A Máquina e o tempo:** dialética das forças produtivas e do tempo de trabalho em Marx. São Paulo, 2010.

THOMAZ JÚNIOR, A. Os limites da teoria, e a plasticidade do trabalho (repensar autocrítico sobre a classe trabalhadora no Brasil). Revista Pegada Eletrônica, Presidente Prudente, Vol 7, No 1, 2006. Disponível em <<http://revista.fct.unesp.br/index.php/pegada>> Acesso em 18 Set 2014.

VASAPOLLO, Luciano. **O trabalho atípico e a precariedade.** São Paulo: Expressão Popular, 2005.

VERTHEIN, Marilene Affonso Romualdo. Uso e abuso do corpo-útil. **Revista Cipa**, São Paulo, v. XVII, n. 204, p. 80-86, 1996.

VIEIRA NETO, Othon. **Transtorno de estresse pós-traumático em bancários vítimas de assalto ou sequestro.** Dissertação de mestrado em Psicologia da Saúde da Faculdade de Psicologia e Fonoaudiologia da Universidade Metodista de São Paulo. São Bernardo do Campo, 2004. 171 p.

ZARETSKY, Eli. **Segredos da alma:** uma história sociocultural da psicanálise. São Paulo: Editora Cultrix, 2006.

ZILBOVICIUS, Mauro. **Modelos de produção, produção de modelos:** contribuição à análise da gênese, lógica e difusão do modelo japonês. São Paulo. FAPESP/Editora Annablume, 1999.

APÊNDICE

APÊNDICE A - Questionário**01 - Dados Pessoais:**

Estado civil: Solteiro Casado União Estável Divorciado Viúvo.

Idade: _____

Sexo: FEM MASC.

Formação: _____

Renda atual: _____

02 - Dados Profissionais:

Ano em que começou a trabalhar no banco: _____

Já trabalhou em outros bancos: _____

Por que escolheu trabalhar neste banco? _____

Carga horária de trabalho: _____

Cargo ou Função dentro do Banco: _____

Já teve progressão de cargos ou função? _____

03 - Dados sobre Saúde Sócio Ocupacional:

Você já teve problemas de saúde no período em que trabalhava no banco?

Quais os motivos de afastamento das suas atividades produtivas?

Que posição o banco tem tomado em relação às questões de saúde do trabalhador?

04 - Dados Estruturais do processo de trabalho:

Você se sente pressionado no seu processo de trabalho?

Como a tecnologia e a automação têm influenciado no seu processo de trabalho?

Que mudanças você percebe no dia a dia da produção?

Sente-se satisfeito em trabalhar neste banco?

05 - Dados sobre a percepção do trabalho:

O que o trabalho representa para você neste espaço?

O que significa se sentir realizado na função de servidor do Banco do Brasil?

O que você considera como uma relação saudável no âmbito do banco?

06 - Dados de vida pessoal:

Você costuma extrapolar sua rotina diária levando trabalho para casa? Com que frequência?

O que você costuma fazer fora do seu horário de trabalho?

Participa de atividades aos finais de semana em espaços ofertados pelo próprio banco?

ANEXOS

ANEXO A – Resolução 3.110 - Consolidação das Normas de Correspondente Bancário

Altera e consolida as normas que dispõem sobre a contratação de correspondentes no País. O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9º da Lei 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 31 de julho de 2003, com base nos arts. 3º, inciso V, 4º, incisos VI e VIII, 17 e 18, § 1º, da referida Lei e 14 da Lei 4.728, de 14 de julho de 1965,

RESOLVEU:

Art. 1º Alterar e consolidar, nos termos desta resolução, as normas que dispõem sobre a contratação, por parte de 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 seguintes serviços:

I - recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas de depósitos à vista, a prazo e de poupança;

II - recebimentos e pagamentos relativos a contas de depósitos à vista, a prazo e de poupança, bem como a aplicações e resgates em fundos de investimento;

III - recebimentos, pagamentos e outras atividades decorrentes de convênios de prestação de serviços mantidos pelo contratante na forma da regulamentação em vigor;

IV - execução ativa ou passiva de ordens de pagamento em nome do contratante;

V - recepção e encaminhamento de pedidos de empréstimos e de financiamentos;

VI - análise de crédito e cadastro;

VII - execução de serviços de cobrança;

VIII - recepção e encaminhamento de propostas de emissão de cartões de crédito;

IX - outros serviços de controle, inclusive processamento de dados, das operações pactuadas;

X - outras atividades, a critério do Banco Central do Brasil.

§ 1º A faculdade de que trata este artigo somente pode ser exercida no que se refere a serviços relacionados às atividades desenvolvidas pelas instituições referidas no caput, permitidas nos termos da legislação e regulamentação em vigor.

§ 2º A contratação de empresa para a prestação dos serviços referidos no caput, incisos I e II, depende de prévia autorização do Banco Central do Brasil, devendo, nos demais casos, ser objeto de comunicação àquela Autarquia.

§ 3º As funções de correspondente podem ser desempenhadas por serviços notariais e de registro, de que trata a Lei 8.935, de 18 de novembro de 1994.

Art. 2º É vedada à instituição financeira a contratação, para a prestação dos serviços referidos no art. 1º, incisos I e II, de empresa cuja atividade principal ou única seja a prestação de serviços de correspondente.

Parágrafo único. A vedação de que trata este artigo aplica-se à hipótese de substabelecimento do contrato a terceiros, total ou parcialmente.

Art. 3º Depende de prévia autorização do Banco Central do Brasil a contratação, por parte de instituição financeira, para a prestação de qualquer dos serviços referidos no art. 1º, de empresa que utilize o termo -banco- em sua denominação social ou no respectivo nome de fantasia.

Parágrafo único. O disposto neste artigo aplica-se à hipótese de substabelecimento do contrato a terceiros, total ou parcialmente.

Art. 4º Os contratos referentes à prestação de serviços de correspondente nos termos desta resolução devem incluir cláusulas prevendo:

I - a total responsabilidade da instituição financeira contratante sobre os serviços prestados pela empresa contratada, inclusive na hipótese de substabelecimento do contrato a terceiros, total ou parcialmente;

II - o integral e irrestrito acesso do Banco Central do Brasil, por intermédio da instituição financeira contratante, a todas as informações, dados e documentos relativos à empresa contratada, ao terceiro substabelecido e aos serviços por esses prestados;

III - que, na hipótese de substabelecimento do contrato a terceiros, total ou parcialmente, a empresa contratada deverá obter a prévia anuência da instituição financeira contratante;

IV - a vedação, à empresa contratada, de:

1. efetuar adiantamento por conta de recursos a serem liberados pela instituição financeira contratante;
2. emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações intermediadas;
3. cobrar, por iniciativa própria, qualquer tarifa relacionada com a prestação dos serviços a que se refere o contrato;
4. prestar qualquer tipo de garantia nas operações a que se refere o contrato;

V - que os acertos financeiros entre a instituição financeira contratante e a empresa contratada devem ocorrer, no máximo, a cada dois dias úteis;

VI - que, nos contratos de empréstimos e de financiamentos, a liberação de recursos deve ser efetuada mediante cheque nominativo, cruzado e intransferível, de emissão da instituição financeira contratante a favor do beneficiário ou da empresa comercial vendedora, ou crédito em conta de depósitos à vista do beneficiário ou da empresa comercial vendedora;

VII - a obrigatoriedade de divulgação, pela empresa contratada, em painel afixado em local visível ao público, de informação que explicita, de forma inequívoca, a sua condição de simples prestadora de serviços à instituição financeira contratante.

§ 1º Na hipótese de substabelecimento do contrato a terceiros, devem ser observadas as disposições do art. 1º, § 2º.

§ 2º Alternativamente ao esquema de pagamento previsto no inciso VI, a liberação de recursos poderá ser processada mediante cheque nominativo, cruzado e intransferível, de emissão da empresa contratada, atuando por conta e ordem da instituição financeira contratante, a favor do beneficiário ou da empresa comercial vendedora, desde que, diariamente, o valor total dos cheques emitidos seja idêntico ao dos recursos recebidos da instituição financeira contratante para tal fim.

Art. 5º As empresas contratadas para a prestação de serviços de correspondente nos termos desta resolução estão sujeitas às penalidades previstas no art. 44, § 7º, da Lei 4.595, de 964, caso venham a praticar, por sua própria conta e ordem, operações privativas de instituição financeira.

Art. 6º Fica o Banco Central do Brasil autorizado a baixar as normas e a adotar as medidas julgadas necessárias à execução do disposto nesta resolução.

Art. 7º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º Ficam revogados a Resolução 2.707, de 30 de março de 2000, e o art. 2º da Resolução 2.953, de 25 de abril de 2002, passando a base regulamentar e as citações à norma ora revogada, constantes de normativos editados pelo Banco Central do Brasil, a ter como referência esta resolução.

Brasília, 31 de julho de 2003.

Henrique de Campos Meirelles
Presidente

ANEXO B – Medida Provisória Nº 794, de 29 de Dezembro de 1994 - DOU de 30/12/94.

Dispõe sobre a participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados das empresas e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 62 da Constituição Federal, adota a seguinte Medida Provisória, com força de lei:

Art. 1º Esta Medida Provisória regula a participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da empresa como instrumento de integração entre o capital e o trabalho e como incentivo à produtividade, nos termos do artigo 7º, inciso XI, da Constituição Federal.

Art. 2º Toda empresa deverá convencionar com seus empregados, mediante negociação coletiva, a forma de participação destes em seus lucros ou resultados.

Parágrafo único. Dos instrumentos decorrentes da negociação deverão constar regras claras e objetivas quanto à fixação dos direitos substantivos da participação e das regras adjetivas, inclusive mecanismos de aferição das informações pertinentes ao cumprimento do acordado, periodicidade da distribuição, período de vigência e prazos para revisão do acordo, podendo ser considerados, entre outros, os seguintes critérios e condições

a) índices de produtividade, qualidade ou lucratividade da empresa; e b) programas de metas, resultados e prazos, pactuados previamente.

Art. 3º A participação de que trata o artigo 2º não substitui ou complementa a remuneração devida a qualquer empregado, nem constitui base de incidência de qualquer encargo trabalhista ou previdenciário.

§ 1º Para efeito de apuração do lucro real, a pessoa jurídica poderá deduzir como despesa operacional as participações atribuídas aos empregados nos lucros ou resultados, nos termos da presente Medida Provisória, dentro do próprio exercício de sua constituição.

§ 2º É vedado o pagamento de qualquer antecipação ou distribuição de valores a título de participação nos lucros ou resultados da empresa em periodicidade inferior a um semestre.

§ 3º A periodicidade semestral mínima referida no parágrafo anterior poderá ser alterada pelo Poder Executivo, até 31 de dezembro de 1995, em função de eventuais impactos nas receitas tributárias ou previdenciárias.

§ 4º As participações de que trata este artigo serão tributadas na fonte, em separado dos demais rendimentos recebidos no mês, como antecipação do Imposto de Renda devido na declaração de rendimentos da pessoa física, competindo à pessoa jurídica a responsabilidade pela retenção e recolhimento do imposto.

Art. 4º Caso a negociação visando à participação nos lucros ou resultados da empresa resulte em impasse, as partes poderão utilizar-se dos seguintes mecanismos de solução do litígio:

I - mediação; e

II - arbitragem de ofertas finais.

§ 1º Considera-se arbitragem de ofertas finais aquela em que o árbitro deve restringir-se a optar pela proposta apresentada, em caráter definitivo, por uma das partes.

§ 2º O mediador ou o árbitro será escolhido de comum acordo entre as partes.

§ 3º Firmado o compromisso arbitral, não será admitida a desistência unilateral de qualquer das partes.

§ 4º O laudo arbitral terá força normativa, independentemente de homologação judicial.

Art. 5º Esta Medida Provisória entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 29 de dezembro de 1994; 173º da Independência e 106º da República.

ITAMAR FRANCO *Ciro*
Ferreira Gomes *Marcelo*
Pimentel
Sérgio Cutolo dos Santos
Élcio Álvares

ANEXO C – Ordem de Serviço INSS/DSS nº 606 de 5 de agosto de 1998.

ASSUNTO: Aprova Norma Técnica sobre Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - DORT.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;
Decreto nº 2.172, de 05 de março de 1997.

O DIRETOR DO SEGURO SOCIAL, DO INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS, no uso das atribuições que lhe confere o Artigo 175 inciso III e Artigo 182, inciso I do Regimento Interno aprovado pela Portaria MPS nº 458, de 24 de setembro de 1992,

Considerando a publicação do Edital nº INSS/DSS/01, de 09/07/97, no DOU nº 131, de 11 de julho de 1997, seção 3, e os estudos coordenados pela Divisão de Perícia Médica, da Coordenação Geral de Serviços Previdenciários, desta Diretoria.

RESOLVE:

1 - Aprovar a Norma Técnica sobre Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho -DORT, constituída do volume anexo, que possui duas seções:

- a) SEÇÃO I - Atualização clínica dos Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - DORT.
 - a.a) Bibliografia.
- b) SEÇÃO II - Norma Técnica de Avaliação da Incapacidade Laborativa.

2 - Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação, revogada as disposições em contrário.

RAMON EDUARDO BARROS BARRETO
Diretor do Seguro Social

ANEXO D

MINISTÉRIO DA PREVIDÊNCIA E INSTITUTO NACIONAL DO DIRETORIA DO COORDENAÇÃO GERAL DE DIVISÃO DE PERÍCIA MÉDICA

ASSISTÊNCIA SOCIAL - MPAS SEGURO SOCIAL - INSS SEGURO SOCIAL SERVIÇOS PREVIDENCIÁRIOS DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES RELACIONADOS AO TRABALHO - DORT

NORMA TÉCNICA DE AVALIAÇÃO DE INCAPACIDADE PARA FINS DE BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS

APRESENTAÇÃO

A presente atualização da Norma Técnica sobre Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - DORT objetiva simplificar, uniformizar e adequar o trabalho do médico perito ao atual nível de conhecimento desta nosologia.

A evolução da Medicina do Trabalho, da Medicina Assistencial e Preventiva, dos meios diagnósticos, bem como a nova realidade social, motivaram, sobre maneira, esta atualização, tornando-a mais completa e eficaz.

Este estudo resultou da iniciativa da Divisão de Perícias Médicas do INSS, que buscou parceria com profissionais de diversos segmentos da sociedade, num debate aberto, visando abordar todos os aspectos técnicos relevantes sobre o assunto, no período compreendido entre junho de 1996 e novembro de 1997, com a efetiva participação de representantes da Perícia Médicas, Reabilitação Profissional, do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS; Delegacia Regional do Trabalho em São Paulo - DRT/SP - MTb e Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho - Fundacentro/MTb; Centro de Referência de Saúde do Trabalhador; Confederação Nacional das Indústrias - CNI; Central Única dos Trabalhadores - CUT e Universidade de Campinas - Unicamp.

Constituímos, assim, um trabalho que certamente expressa um esforço coletivo na busca de soluções justas e técnicas.

A metodologia utilizada teve como princípios fundamentais o trabalho em equipe e o interesse em transformar esta Norma num instrumento facilitador, que dê respostas seguras às questões médico-periciais.

Ressaltamos que a proposta, resultante do trabalho elaborado em parceria, foi submetida à apreciação da Comissão Tripartite Paritária Permanente - CTPP, em maio de 1997, para análise e sugestões.

Dessa concepção surgiram dois momentos que passaram a constituir os módulos do presente trabalho: Atualização Clínica da Doença Enfocada - Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - DORT (Seção I) e Norma Técnica de Avaliação da Incapacidade Laborativa em Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - DORT (Seção II).

A Seção I resultou de um trabalho participativo entre vários segmentos da sociedade reunidos em São Paulo por iniciativa do Instituto Nacional do Seguro Social, quando discutiram os vários aspectos do problema, produzindo subsídios de alto valor técnico que resultaram em atualização de cada patologia com vistas à reciclagem e ao aperfeiçoamento clínico, com eminente caráter pedagógico.

A Seção II constitui-se da Norma Técnica de Avaliação de Incapacidade propriamente dita, ou seja, refere-se aos procedimentos, metodologia e atribuições para fins de avaliação pericial e concessão de benefícios previdenciários por incapacidade, o que compreende as repercussões da doença na capacidade laborativa.

Queremos ressaltar também que esta ação tem caráter dinâmico, deixando aberta a possibilidade de futuras revisões, uma vez que novos fatos e dados podem motivá-la.

SEÇÃO I

ATUALIZAÇÃO CLÍNICA DOS DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES RELACIONADOS AO TRABALHO - DORT

1. INTRODUÇÃO

Os Distúrbios do Sistema Osteomuscular Relacionados ao Trabalho têm-se constituído em grande problema da saúde pública em muitos dos países industrializados.

A terminologia "Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho" tem sido preferida por alguns autores a outras, tais como Lesões por Traumas Cumulativos - LTC, Lesões por Esforços Repetitivos - LER, Doença Cervicobraquial Ocupacional - DCO e Síndrome de Sobrecarga Ocupacional - SSO, por evitar que na própria denominação já se apontem causas definidas (como por exemplo,

“cumulativo” nas LTC e “repetitivo” nas LER) e os efeitos (como por exemplo, “lesões” nas LTC e LER).

Apesar da adoção de nova terminologia - DORT - para fins de atualização desta norma, o uso do termo LER nesta seção justifica-se, para se manter a referência bibliográfica.

As LER representam um grupo heterogêneo de quadros clínicos, alguns deles bem definidos como tenossinovite, sinovite ou epicondilite e outros mais difusos.

O estigma criado em torno da LER contribui para que o paciente tenha receio em recorrer à assistência médica, a não ser quando já se encontra com dificuldade de manter o ritmo de trabalho. Somado a esta situação, o paciente enfrenta o afastamento do trabalho, o que significa geralmente perda econômica e afastamento do círculo que lhe é habitual e no qual tem um papel definido socialmente.

Encontrar um tratamento que seja adequado é mais um dos desafios que acaba enfrentando. Infelizmente, a grande maioria da rede de tratamento, pública ou privada, ainda está despreparada para receber esse paciente. O mercado, que obedece à lei da quantidade e não da qualidade, geralmente oferece profissionais não-qualificados, sem informações sobre a fisiopatologia da LER, usando aparelhagem ineficaz, e sem visão e prática interdisciplinares necessárias no caso. No Brasil há uma epidemia de queixas de LER. Estatísticas dos serviços de saúde públicos e privados, e em especial os de saúde do trabalhador, mostram que em todo o País as LER ocupam posição de destaque entre a demanda. Este fato e a incapacidade para o trabalho por tempo prolongado exigem da parte dos profissionais de segurança, saúde, ergonomia e produção, sindicatos e empresas seriedade na abordagem dos diversos aspectos envolvidos, tanto na ocorrência e agravamento do quadro, como na possibilidade de diagnóstico precoce, tratamento e reabilitação adequados.

2. CONCEITO

Entendemos Lesões por Esforços Repetitivos - LER como uma “síndrome clínica”, caracterizada por dor crônica, acompanhada ou não por alterações objetivas e que se manifesta principalmente no pescoço, cintura escapular e/ou membros superiores em decorrência do trabalho.

O termo LER é genérico, e o médico deve sempre procurar determinar o diagnóstico específico. Como se refere a diversas patologias distintas, torna-se difícil estabelecer o tempo necessário para uma lesão persistente passar a ser considerada como crônica. Além disso, até a mesma patologia pode se instalar e evoluir de forma diferente, dependendo dos fatores etiológicos.

Com todas essas limitações, o que se pode dizer é que as lesões causadas por esforços repetitivos são patologias, manifestações ou síndromes patológicas que se instalam insidiosamente em determinados segmentos do corpo, em consequência de trabalho realizado de forma inadequada. Assim, o nexó é parte indissociável do diagnóstico que se fundamenta numa boa anamnese ocupacional e em relatórios de profissionais que conhecem a situação de trabalho, permitindo a correlação do quadro clínico com a atividade ocupacional efetivamente desempenhada pelo trabalhador, donde a proposta da nova terminologia Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho - DORT.

3. ASPECTOS EPIDEMIOLÓGICOS

Com o advento da Revolução Industrial, quadros clínicos decorrentes de sobrecarga estática e dinâmica do sistema osteomuscular tornaram-se mais numerosos. No entanto, apenas a partir da segunda metade do século, esses quadros osteomusculares adquiriram expressão em número e relevância social, com a racionalização e inovação técnica na indústria, atingindo particularmente perfuradores de cartão. Esses autores explicam a disseminação da prevalência das LER pelo aumento da carga do trabalho contínuo resultante do uso inadequado de sistemas de esteiras; aumento do trabalho manual que requer movimento dos dedos, bem como movimentos repetitivos dos membros superiores; inadequação dos mobiliários; controle estrito do trabalho pela gerência e diminuição de pausas e tempo livre.

Entre outros países que viveram epidemias de LER estão a Inglaterra, os países escandinavos, os Estados Unidos e a Austrália.

A ocorrência das LER em grande número de pessoas em diferentes países provocou uma mudança no conceito tradicional de que o trabalho pesado, envolvendo esforço físico, é mais desgastante que o trabalho leve, envolvendo esforço mental, com sobrecarga dos membros superiores e relativo gasto de energia.

Há que se lembrar de que, ao contrário de previsões feitas na década de 80, a incidência de LER vem aumentando nos países industrializados, nos quais as características da organização do trabalho de forma geral privilegiam o paradigma da alta produtividade e qualidade do produto em detrimento da preservação do trabalhador, devido à inflexibilidade e alta intensidade de ritmo, grande quantidade e alta

velocidade de movimentos repetitivos, falta de autocontrole sobre o modo e ritmo de trabalho, mobiliário e equipamentos ergonomicamente inadequados.

As Lesões por Esforços Repetitivos no Brasil foram primeiramente descritas como tenossinovite ocupacional. Foram apresentados, no XII Congresso Nacional de Prevenção de Acidentes do Trabalho - 1973, casos de tenossinovite ocupacional em lavadeiras, limpadoras, engomadeiras, recomendando-se que fossem observadas pausas de trabalho daqueles que operam intensamente com as mãos.

A partir de 1985, surgem publicações e debates sobre a associação entre tenossinovite e o trabalho de digitação, que resultaram na publicação da Portaria nº 4.062, em 6 de agosto de 1987, pelo Ministério da Previdência e Assistência Social, reconhecendo a tenossinovite como doença do trabalho. Nesta época, as Comunicações de Acidentes do Trabalho - CAT's de tenossinovite registradas no INSS concentravam-se na função de digitadores.

Posteriormente, observou-se no Brasil o surgimento de casos em diferentes ocupações exercendo atividade de risco. Por exemplo, em 1991 o Núcleo de Saúde do Trabalhador INSS/SUS/MG registrou casos de Lesões por Esforços Repetitivos nas seguintes funções: digitador, controlador de qualidade, embalador, enfileirador, montador de chicote, montador de tubos de imagem, operador de máquinas, operador de terminais de computador, auxiliar de administração, auxiliar de contabilidade, operador de telex, datilógrafo, pedreiro, secretário, técnico administrativo, telefonista, auxiliar de cozinha e copeiro, eletricitista, escriturário, operador de caixa, recepcionista, faxineiro, ajudante de laboratório, viradeiro e vulcanizador.

4. FATORES DE RISCO

O desenvolvimento das Lesões por Esforços Repetitivos é multicausal, sendo importante analisar os fatores de risco envolvidos direta ou indiretamente. A expressão "fator de risco" designa, de maneira geral, os fatores do trabalho relacionados com as LER. Os fatores foram estabelecidos, na maior parte dos casos, por meio de observações empíricas e depois confirmados com estudos epidemiológicos.

Os fatores de risco não são independentes. Na prática, há a interação destes fatores nos locais de trabalho. Na identificação dos fatores de risco, deve-se integrar as diversas informações. Sobre o plano conceitual, "os mecanismos de lesão dos casos de LER são considerados um acúmulo de influências que ultrapassam a capacidade de adaptação de um tecido, mesmo se o funcionamento fisiológico deste é mantido parcialmente".

Na caracterização da exposição aos fatores de risco, alguns elementos são importantes, dentre outros:

- a) a região anatômica exposta aos fatores de risco; b) a intensidade dos fatores de risco;
- c) a organização temporal da atividade (por exemplo: a duração do ciclo de trabalho, a distribuição das pausas ou a estrutura de horários);
- d) o tempo de exposição aos fatores de risco.

Os grupos de fatores de risco das LER podem ser elencados como:

- a) o grau de adequação do posto de trabalho à zona de atenção e à visão
- A dimensão do posto de trabalho pode forçar os indivíduos a adotarem posturas ou métodos de trabalho que causam ou agravam as lesões osteomusculares;
- b) o frio, as vibrações e as pressões locais sobre os tecidos
- A pressão mecânica localizada é provocada pelo contato físico de cantos retos ou pontiagudos de um objeto ou ferramentas com tecidos moles do corpo e trajetos nervosos;
- c) as posturas inadequadas

Em relação à postura existem três mecanismos que podem causar as LER: c.1) os limites da amplitude articular;

c.2) a força da gravidade oferecendo uma carga suplementar sobre as articulações e músculos;

c.3) as lesões mecânicas sobre os diferentes tecidos; d) a carga osteomuscular

A carga osteomuscular pode ser entendida como a carga mecânica decorrente: d.1) de uma tensão (por exemplo, a tensão do bíceps);

d.2) de uma pressão (por exemplo, a pressão sobre o canal do carpo);

d.3) de uma fricção (por exemplo, a fricção de um tendão sobre a sua bainha); d.4) de uma irritação (por exemplo, a irritação de um nervo);

Entre os fatores que influenciam a carga osteomuscular, encontramos: a força, a repetitividade, a duração da carga, o tipo de preensão, a postura do punho e o método de trabalho;

- e) a carga estática

A carga estática está presente quando um membro é mantido numa posição que vai contra a gravidade. Nestes casos, a atividade muscular não pode se reverter a zero (“esforço estático”). Três aspectos servem para caracterizar a presença de posturas estáticas: a fixação postural observada, as tensões ligadas ao trabalho, sua organização e conteúdo;

f) a invariabilidade da tarefa

A invariabilidade da tarefa implica monotonia fisiológica e/ou psicológica. g) as exigências cognitivas

As exigências cognitivas podem ter um papel no surgimento das LER, seja causando um aumento de tensão muscular, seja causando uma reação mais generalizada de estresse;

h) os fatores organizacionais e psicossociais ligados ao trabalho

Os fatores psicossociais do trabalho são as percepções subjetivas que o trabalhador tem dos fatores de organização do trabalho. Como exemplo de fatores psicossociais podemos citar: considerações relativas à carreira, à carga e ritmo de trabalho e ao ambiente social e técnico do trabalho. A “percepção” psicológica que o indivíduo tem das exigências do trabalho é o resultado das características físicas da carga, da personalidade do indivíduo, das experiências anteriores e da situação social do trabalho.

5. ANAMNESE OCUPACIONAL

Para a caracterização de um quadro clínico como LER, é necessário definir o nexos por meio de: anamnese ocupacional, exame clínico, relatórios do médico responsável pela assistência ao paciente, do coordenador do PCMSO e, eventualmente, vistoria no posto de trabalho.

Uma boa anamnese ocupacional deve incluir informações sobre:

a) Ambiente e trabalho: percepção do segurado quanto à temperatura, ruído, poeiras, iluminação;

b) Equipamentos: qualidade dos equipamentos e ferramentas, manutenção dos mesmos, necessidade de emprego de força decorrente de equipamento impróprio, desvios posturais impostos pelo equipamento, necessidade de repetição da tarefa por falha do equipamento;

c) Mobiliário: qualidade e manutenção, frequência de reposição, adaptação dos postos de trabalho à introdução de novos processos, desvios posturais impostos pelo mobiliário;

d) Organização do trabalho: ritmo, pausas, hierarquia, horas-extras, estímulo à produção, rotatividade de mão-de-obra, composição de mão-de-obra quanto a sexo e idade, e relacionamento interpessoal.

LESÕES	CAUSAS OCUPACIONAIS	EXEMPLOS	ALGUNS DIAGNÓSTICOS DIFERENCIAIS
Bursite do cotovelo (olecraniana)	Compressão do cotovelo contra superfícies duras	Apoiar o cotovelo em mesas	Gota, contusão e artrite reumatóide
Contratura de fáscia palmar	Compressão palmar associada à vibração	Operar compressores pneumáticos	Heredo – familiar (Contratura de Dupuytren)
Dedo em Gatilho	Compressão palmar associada à realização de força	Apertar alicates e tesouras	Diabetes, artrite reumatóide, mixedema, amiloidose.
Epicondilites do Cotovelo	Movimentos com esforços estáticos e preensão prolongada de objetos, principalmente com o punho estabilizado em flexão dorsal e nas prono-supinações com utilização de força.	Apertar parafusos, desencapar fios, tricotar, operar motosserra	Doenças reumáticas e metabólicas, hanseníase, neuropatias periféricas, contusão traumas.
Síndrome do Canal Cubital	Flexão extrema do cotovelo com ombro abduzido. Vibrações.	Apoiar cotovelo ou antebraço em mesa	Epicondilite medial, seqüela de fratura, bursite olecraniana forma T de Hanseníase
Síndrome do Canal de Guyon	Compressão da borda ulnar do punho.	Carimbar	Cistos sinoviais, tumores do nervo ulnar, trombozes da artéria ulnar, trauma, artrite reumatóide e etc
Síndrome do Desfiladeiro Torácico	Compressão sobre o ombro, flexão lateral do pescoço,	Fazer trabalho manual sobre veículos, trocar	Cervicobraquialgia, síndrome da costela cervical, síndrome da

	elevação do braço.	lâmpadas, pintar paredes, lavar vidraças, apoiar telefones entre o ombro e a cabeça	primeira costela, metabólicas, Artrite Reumatóide e Rotura do Supra-espinhoso
Síndrome do Interósseo Anterior	Compressão da metade distal do antebraço.	Carregar objetos pesados apoiados no antebraço	
Síndrome do Pronador Redondo	Esforço manual do antebraço em pronação.	Carregar pesos, praticar musculação, apertar parafusos.	Síndrome do túnel do carpo
Síndrome do Túnel do Carpo	Movimentos repetitivos de flexão, mas também extensão com o punho, principalmente se acompanhados por realização de força.	Digitar, fazer montagens industriais, empacotar	Menopausa, trauma, tendinite da gravidez (particularmente se bilateral), lipomas, artrite reumatóide, diabetes, amiloidose, obesidade neurofibromas, insuficiência renal, lupus eritematoso, condrocalcinose do punho
Tendinite da Porção Longa do Bíceps	Manutenção do antebraço supinado e fletido sobre o braço ou do membro superior em abdução.	Carregar pesos	Artropatia metabólica e endócrina, artrites, osteofitose da goteira bicipital, artrose acromioclavicular e radiculopatias C5-C6
Tendinite do Supra – Espinhoso	Elevação com abdução dos ombros associada a elevação de força.	Carregar pesos sobre o ombro,	Bursite, traumatismo, artropatias diversas, doenças metabólicas
Tenossinovite de De Quervain	Estabilização do polegar em pinça seguida de rotação ou desvio ulnar do carpo, principalmente se acompanhado de força.	Apertar botão com o polegar	Doenças reumáticas, tendinite da gravidez (particularmente bilateral), estiloidite do rádio
Tenossinovite dos extensores dos dedos	Fixação antigravitacional do punho. Movimentos repetitivos de flexão e extensão dos dedos.	Digitar, operar mouse	Artrite Reumatóide , Gonocócica, Osteoartrose e Distrofia Simpático–Reflexa (síndrome Ombro - Mão)
Obs.: considerar a relevância quantitativa das causas na avaliação de cada caso. A presença de um ou mais dos fatores listados na coluna “Outras Causas e Diagnóstico Diferencial” não impede, <i>a priori</i> , o estabelecimento do nexos.			

6. DIAGNÓSTICO

O diagnóstico da lesão ou doença subjacente às Lesões por Esforços Repetitivos deve ser individualizado a cada uma delas. Em geral é eminentemente clínico e muitas vezes difícil. São minoria os casos em que os exames complementares apóiam o diagnóstico clínico. A eventual constatação de fator individual predisponente, como, por exemplo, a presença de costela cervical em um caso de síndrome do desfiladeiro torácico não invalida sua caracterização como LER, desde que o nexos esteja bem estabelecido (trabalho com elevação de membros superiores, por exemplo), identificando, portanto, um caso de síndrome do desfiladeiro torácico ocupacional.

Um dos elementos mais frequentes para sua caracterização é a dor. Esta em geral é insidiosa, de início remoto, sem data precisa de instalação. Algumas vezes o paciente relata que teve início após certo período de sobrecarga. Sua localização varia dependendo da estrutura comprometida, sendo, por vezes, pouco definida, sugerindo distúrbio neurológico central. Quando precisa, traduzindo comprometimento de um músculo, tendão ou nervo específico, a dor pode ser reproduzida por manobras no exame físico. A duração da dor tende a ser mais breve no início, surgindo ao fim do expediente e aliviando com o repouso

noturno; com o tempo passa a ser mais duradoura, até tornar-se contínua nos casos graves.

A ocorrência de parestesias (dormências) traduz a existência de compressão nervosa e pode indicar a necessidade de eletroneuromiografia para diagnóstico diferencial. A eletroneuromiografia traduz impulsos elétricos em ventres musculares, não sendo exame complementar (no caso das DORTs) que possa concluir, esclarecer ou indicar topografia do caso. Tem alto custo, é invasiva e sem resposta conclusiva adequada para o diagnóstico de DORT. O conhecimento anatômico das estruturas do pescoço e membros superiores permite identificar, via de regra com grande precisão, o local exato da compressão apenas com o exame clínico. É importante lembrar que nem sempre a compressão nervosa manifesta-se apenas com sintomas distais à compressão.

O exame físico comparativo dos membros superiores deve levar em conta as diferenças por dominância. Deve ser mais apurado e com parâmetros objetivos para dar suporte ao diagnóstico, como por exemplo: pesquisa de sensibilidade, goniometria e pesquisa de força muscular (se possível, por dinamômetro). Pode evidenciar entumescimento de estruturas e hipertonias musculares; a hipertrofia muscular sem hipertonia geralmente não tem importância clínica. Podem-se palpar nodulações de tendões, diferenças de temperatura e umidade por distrofia simpático-reflexa, etc.

As posturas antálgicas e o receio demonstrado pelo paciente mesmo durante o aperto de mãos devem ser valorizados. Sinais flogísticos francos ocorrem principalmente nas tenossinovites agudas. Muitas vezes o paciente relata sensação de edema, chegando mesmo a afirmar vigorosamente que o apresenta, sem que o médico seja capaz de vê-lo.

Os quadros clínicos podem ser de etiologia compressiva, inflamatória ou desconhecida, e neste caso provavelmente são causadas por distúrbio neurológico de percepção da dor.

Uma das hipóteses que talvez explique o comportamento evolutivo arrastado e a frequente distribuição vaga dos sintomas das LER é a teoria neurogênica de Quintner e Elvery (1991). Eles sustentam que, em decorrência do excesso de estímulos, os tecidos nervosos dos membros superiores tornam-se irritáveis, com o limiar de excitabilidade tão baixo, que enviam sinais mesmo na ausência de estímulos.

Cohen e cols. (1992), um ano depois, deslocaram o fenômeno básico do membro para o corno posterior da medula, que, hiperestimulado, mantém a sensação dolorosa, ampliando-a patologicamente, mesmo que o estímulo original seja tátil ou proprioceptivo. Esta hipótese, que tem sido aceita por publicações mais recentes, explicaria melhor também os sintomas motores, a disautonomia simpática e a projeção da dor para o membro contra lateral.

Segundo trabalho recente da Universidade de Illinois, em cerca da metade dos casos de LER, os sintomas iniciais foram dor regional nos membros superiores e/ou pescoço, área dos trapézios e região cervical, propagando-se para outras regiões do corpo, incluindo a região lombar e os membros inferiores, após períodos de vários meses. Ainda segundo o autor, cerca de 25% têm história prévia de dor musculoesquelética crônica, principalmente no pescoço e braços.

Além de fatores amplificadores da dor, como ansiedade, estresse e depressão, fatores neuro-humorais, como aumento da substância P, diminuição da serotonina e da noradrenalina e disfunção do eixo hipotálamo-hipófise-adrenal, podem estar presentes.

6.1. Neuropatias compressivas

Das estruturas do membro superior, os nervos são as mais delicadas, e muitas vezes trafegam por áreas estreitas, tornando-se passíveis de compressões. Nas neuropatias são as parestesias e não a dor o elemento mais importante.

Síndrome do desfiladeiro torácico: é a compressão do feixe vaso-nervoso num estreito triângulo formado pelos músculos escaleno anterior e médio e a primeira costela.

Na síndrome do desfiladeiro torácico, o quadro clínico superpõe características de compressão ulnar com outras de síndrome do túnel do carpo.

Dor difusa e vaga no membro superior associada à parestesia na borda ulnar pode ser uma forma de síndrome do desfiladeiro torácico. Nestes casos, a eletroneuromiografia (ENMG) será normal. Devem-se pesquisar os potenciais evocados bilateralmente e compará-los.

Ocupacionalmente ocorre em trabalhadores que mantêm os braços elevados por períodos prolongados ou que comprimem o ombro contra algum objeto, como, por exemplo, o uso prolongado e diário de telefone apoiado entre a orelha e o ombro.

Síndrome do supinador: o músculo supinador hipertrofiado comprime o nervo interósseo posterior que passa dentro dele. A síndrome do supinador, que deve ser distinguida da epicondilite lateral, é a compressão do ramo motor do nervo radial no cotovelo.

É causada por movimentos repetitivos de pronosupinação, como apertar parafusos e prática de musculação.

Síndrome do pronador redondo: é a compressão do nervo mediano abaixo da prega do cotovelo, entre

os dois ramos musculares do pronador redondo.

É diferente da compressão do nervo mediano no punho. Na síndrome do pronador redondo. Além da área distal dos dedos, a região tenar também tem alterações de sensibilidade.

Ocorre em tarefas que exigem pronossupinação vigorosa do antebraço.

Síndrome do interósseo anterior: é a compressão do nervo na borda de origem dos músculos flexores superficiais dos dedos.

A síndrome do interósseo anterior (ramo exclusivamente motor do nervo mediano), que é mais comum que a síndrome do pronador, acomete aqueles que carregam objetos pesados. A manobra que demonstra o diagnóstico é a flexão do terceiro dedo contra resistência (específico do nervo flexor superficial dos dedos) que produz dor no cotovelo. Há também déficit motor.

Síndrome do túnel do carpo: é a compressão do nervo mediano ao nível do punho. Decorre da desproporção continente/conteúdo no túnel do carpo. Ocorre nas tarefas manuais repetitivas, principalmente se houver força ou desvio do carpo, quando os tendões hipertrofiados ou edemaciados comprimem o nervo mediano.

A eletroneuromiografia (ENMG), quando solicitada, deve ser feita em posições de hiperflexão/extensão, pois, quando realizada na posição anatômica, pode deixar de identificar esta patologia.

É importante saber que a Síndrome do Túnel do Carpo - STC, principalmente quando bilateral, é comum nas grávidas e em situações não-ocupacionais.

Lesão do nervo mediano na base da mão: é a consequência da compressão extrínseca do nervo, como, por exemplo, a causada pelo uso de ferramentas como chave-de-fenda de cabo curto; vibração e uso da base da mão, como, por exemplo, com o uso de martelo para grampear, carimbar, etc.

Síndrome do canal cubital: É a compressão do nervo ulnar ao nível do túnel cubital. Quando o cotovelo é progressivamente fletido e o ombro abduzido, há um aumento da pressão intraneural estimulando os flexores que estreitam o túnel em aproximadamente 55%, achatando e alongando o nervo cubital em quase 5mm.

Traumas agudos, processos degenerativos e infecciosos, anomalias musculares, tumores de partes moles, sequelas de fraturas, esforços de preensão e flexão, ferramentas inadequadas e vibrações são as causas predisponentes mais comuns. Mais uma vez, o diagnóstico é essencialmente clínico.

Síndrome do canal de Guyon: é a compressão do nervo ulnar ao nível do chamado canal de Guyon no punho, causando distúrbio de sensibilidade no quarto e quinto dedos, bem como distúrbios motores na face palmar. Esta síndrome é cinco vezes menos frequente do que o comprometimento do nervo ulnar no canal cubital.

A utilização excessiva da borda ulnar do punho, traumas, fraturas de ossos do carpo e do metacarpo, variações anatômicas, tumores de partes moles, comprometimento da artéria ulnar e cistos sinoviais são os elementos predisponentes mais comuns. Aparece com muita frequência nos carimbadores, escrivães e aramistas.

Síndrome do interósseo posterior: é o comprometimento do ramo profundo do nervo radial, após sua bifurcação na extremidade proximal do antebraço, causados por sequelas de fraturas ou luxação do cotovelo, processos inflamatórios, tumores de partes moles, variações anatômicas e iatrogênicas, além de intoxicação por metais pesados, herpes zoster, sarcoidose e hanseníase.

Podem estar presentes queixa de dor vaga no dorso do antebraço e diminuição da força muscular. É de evolução lenta, podendo levar meses para se instalar e não há alteração sensitiva associada. Caso se faça presente, deverá ser questionada compressão mais alta do nervo radial.

6.2. Tendinites e tenossinovites

São as doenças inflamatórias que comprometem as bainhas tendíneas e os tendões, em decorrência das exigências do trabalho. Muitas delas são traumáticas, agudas, e, nestes casos, ocorrem acidentes típicos (ou acidentes tipo e/ou de trajeto) se forem relacionadas com o trabalho.

Estudos do NUSAT, confirmando outros autores, sugerem que essas formas de LER predominam e são mais precoces nas atividades de grande repetitividade aliadas à exigência de força.

Doença de De Quervain: é a inflamação da bainha comum dos tendões do abductor longo e extensor curto do polegar no ponto onde eles passam juntos por uma única polia: o sulco ósseo do processo estilóide do rádio. Foi originalmente descrita em lavadeiras, mas incide em todas as atividades em que haja fixação do polegar acompanhada de força, quer de torção, quer de desvio ulnar do carpo.

Dedo em gatilho: a inflamação dos tendões flexores dos dedos pode produzir espessamentos e nódulos que dificultam o deslizamento dos mesmos em suas bainhas. Ao vencer abruptamente a resistência ao movimento de extensão, o dedo "salta", caracterizando o diagnóstico. Incide nas atividades em que há associação de força com compressão palmar por instrumentos como alicates, tesouras e gatilhos de bombas de

gasolina.

Epicondilite lateral: também conhecida como cotovelo de tenista (tennis elbow), é a inflamação da inserção dos músculos responsáveis pela extensão e supinação do antebraço. A doença é desencadeada pelos movimentos de extensão, como no "back-

hand" do tênis, e pronosupinação, como ao apertar parafusos.

Epitrocleíte (epicondilite medial): é a inflamação dos músculos flexores do carpo na borda medial do cotovelo. É menos frequente que a epicondilite lateral. Pode ocorrer, por exemplo, em descascadores de fios elétricos, e está associada à flexão do punho.

Tendinite biceptal: é a inflamação da bainha sinovial do tendão da porção longa do bíceps, no ponto em que ela muda de direção: no sulco biceptal. Ocorre mais frequentemente associada a outras lesões da bainha rotatória do ombro. Ocupacionalmente ocorre nas atividades em que o braço é mantido em elevação por longos períodos.

Tendinite do supra-espinhoso: também conhecida como síndrome do impacto, é ocasionada pela compressão das fibras do supra-espinhoso pelo acrômio ao realizar a abdução do braço acima de 45°. Muito frequentemente é acompanhada de bursite subacromial, em decorrência do extravasamento de exsudato para o interior da bursa. São incidentes em adultos e podem não ser ocupacionais. O sedentarismo e a falta de estrutura muscular são fatores predisponentes.

Tenosinovite dos extensores dos dedos e do carpo: são muito comuns em digitadores e operadores de mouse. Decorrem mais da contração estática desses músculos, para fim antigraavitacional sobre o carpo e dedos, que da contração dinâmica para o movimento dos dedos.

Tenosinovite dos flexores dos dedos e dos flexores do carpo: acometem os tendões da face ventral do antebraço e punho em decorrência de movimentos repetitivos de flexão dos dedos e da mão.

Tendinite distal do bíceps: decorre de atividades que exigem movimentos de flexão do antebraço supinado sobre o braço.

Tenosinovite do braquiorradial: decorre de atividades que exigem movimentos de flexão do antebraço pronado sobre o braço.

6.3. Outros

Cistos sinoviais: são tumefações esféricas, geralmente únicas, macias, habitualmente indolores e flutuantes que ocorrem por degeneração mixóide do tecido sinovial periarticular ou peritendíneo. São comuns na face extensora do carpo, podendo ter o seu aparecimento favorecido por trabalhos manuais que exijam força. Nem sempre são ocupacionais e/ou incapacitantes.

Distrofia simpático-reflexa: a distrofia simpático-reflexa tem como uma de suas características a dor de caráter difuso e em queimação. Pode ocorrer em diversas situações não-ocupacionais em que o ombro seja mantido em repouso prolongado, como após acidente vascular cerebral, infarto agudo do miocárdio, queimaduras, etc. O ombro congelado é uma forma de distrofia simpático-reflexa localizada no ombro.

Síndrome miofascial e fibromialgia: em face da natureza polêmica da matéria, o presente tópico tem como objetivo apresentar as patologias envolvidas, recomendando-se buscar maiores informações em publicações especializadas, enquanto não se dissipam as dúvidas entre as várias correntes existentes.

Fibromialgia, fibrosite, reumatismo psicogênico, síndrome da fadiga crônica muito possivelmente representam formas diferentes de expressão clínica, dentro do espectro de uma síndrome, a fibromialgia.

A fibromialgia é a doença reumatológica mais frequente. Ocorre em nove mulheres para cada homem, principalmente entre os 30 e 50 anos.

Na fibromialgia há vários trigger points, que, entretanto, não provocam dor referida com tanta precisão quanto na síndrome miofascial. Caracteriza-se pela presença de pontos dolorosos específicos ou difusos; distúrbios do sono com fadiga e rigidez matinais; relação com mudanças do tempo e situações angustiantes; tendência à cronicidade. Atinge indivíduos de personalidade perfeccionista e deprimidos, em quem o sistema músculo-esquelético seria o "órgão de choque".

A síndrome da fadiga crônica caracteriza-se por fadiga intensa, associada a sintomas que sugerem processo infeccioso subjacente, como febrícula, odinofagia, mialgia, cefaléia, artralguas e dor à palpação de linfonodos axilares ou cervicais. As fibromialgias são predominantes em certos pacientes de LER, como os telefonistas. Nestes profissionais predominam as dores difusas, sem lesões específicas demonstráveis.

O mecanismo fisiopatológico primário para a síndrome da fibromialgia envolve mecanismos centrais de distúrbios do sono, aumento dos níveis da substância P, diminuição das taxas de serotonina, bem como perturbação do eixo hipotálamo-hipofisário-adrenal. Assim, a dor pode ser causada por mecanismos de dor central aberrantes sem qualquer anormalidade em tecidos periféricos, embora fatores ou efeitos periféricos, tais como trauma ou falta de condicionamento físico, possam posteriormente ampliar a dor

em tais casos.

Moreira e Carvalho observaram algumas alterações comuns em 46 pacientes portadores de fibromialgia do ambulatório de reumatologia da UFMG:

- preocupação excessiva;
- perfeccionismo e exigência;
- grande eficiência em suas atividades; - incapacidade de dizer não;
- sentimento de extrema lealdade; - baixa auto-estima;
- sentimentos exagerados de culpa.

Em portadores de síndrome miofascial há uma produção significativamente aumentada de noradrenalina, comparada com controles normais.

Outros estudos demonstram baixa concentração de serotonina sérica em fibromiálgicos, quando comparados a controles. Há evidências de que a noradrenalina e a serotonina exerçam funções sinérgicas na modulação da interpretação de um estímulo sensorial doloroso. O aumento da noradrenalina poderia representar uma ação compensadora em pacientes com baixos níveis de serotonina. A serotonina é um neurotransmissor que tem papel regulador do sono profundo (restaurador - fase IV) e na interpretação do estímulo sensorial doloroso. Na deficiência de serotonina, o resultado clínico é uma hiperalgia.

Há também alterações comportamentais, da imunidade humoral e celular e aumento de níveis de glicocorticóides circulantes. Pode-se concluir que a fibromialgia é uma doença complexa que pode ter ou não um componente ocupacional importante. Cabe ao médico avaliar a existência do componente ocupacional.^(**) **Bursites:** Podem ocorrer nas bursas olecranianas/pré-patelares como consequência de apoiar o cotovelo/joelho em superfícies duras durante o trabalho ou nas bursas subacromiais, geralmente em associação com as tendinites do supra-espinhoso.

Caimbra do escrivão: é uma doença neurológica, do grupo das distonias, que se manifesta com fortes contrações dos dedos e mãos que escrevem, obrigando a interrupção da atividade. Não é doença ocupacional, visto que a escrita em excesso não pode ser considerada causa da doença nem fator de seu agravamento.

Contratura fibrosa do fásia palmar: é caracterizada pelo espessamento, com contratura da fásia palmar. Alguns autores usam como sinonímia contratura de Dupuytren, que tem caráter hereditário e bilateral.

7. TRATAMENTO

Sempre que possível, a identificação das estruturas anatômicas acometidas por ocasião do diagnóstico é importante no planejamento da conduta. Um dos principais determinantes no tratamento inadequado das LER deve-se à falha no diagnóstico das reais etiologias do quadro clínico, da avaliação da incapacidade e dos fatores que agravam o quadro doloroso.

A maioria dos casos teria bom prognóstico, caso o diagnóstico fosse realizado precocemente, o tratamento iniciado de imediato e houvesse modificação do posto de trabalho/atividade e/ou função desde as fases iniciais da doença, evitando-se a cronificação.

Durante o tratamento devem ser realizadas avaliações periódicas para eventual reorientação da conduta terapêutica.

É indispensável estabelecer-se, desde o início, uma boa relação dos profissionais de saúde com o trabalhador, para que o desânimo e a desilusão não se instalem em ambos, uma vez que os efeitos do tratamento podem, nos casos mais graves, ser demorados.

Os medicamentos analgésicos e antiinflamatórios são eficazes no combate à dor aguda e inflamação. Isoladamente, não são eficazes para combate da dor crônica. Neste caso, é necessária associação dos psicotrópicos (antidepressivos tricíclicos e fenotiazínicos), que proporcionam efeito analgésico e ansiolítico, estabilizam o humor e promovem alterações na simbologia da dor.

Dos numerosos métodos terapêuticos, os meios físicos são os mais úteis para o tratamento da dor. Dentre eles, incluem-se: massoterapia, termoterapia (calor e frio), eletroterapia, cinesioterapia, administração transcutânea de agentes farmacológicos por iontoforese, bloqueio da cadeia simpática através de ultra-som, acupuntura e suas variantes.

Em associação com esses métodos deve haver exercícios de relaxamento de estruturas tensas ou contraturas e, posteriormente, de métodos de fortalecimento muscular por exercícios isométricos ativos livres e de atividades programadas de terapia ocupacional.

Essas atividades terapêuticas ajudam a reduzir o edema e a inflamação, melhoram as condições circulatórias, aceleram o processo cicatricial e relaxamento muscular, reduzem a dor e a incapacidade

funcional e estimulam o sistema analgésico intrínseco, promovendo a liberação de neurotransmissores supressores da dor, como as endorfinas, encefalinas e monoaminas (noradrenalinas e serotonina) nas sinapses do sistema nervoso central. Além de acelerarem a melhora clínica, permitem que se proceda à redução da dose de medicação analgésica utilizada pelo paciente.

Cumpre ressaltar que geralmente os meios físicos com finalidade analgésica, quando não associados aos procedimentos reabilitadores globais descritos acima, não proporcionam melhora expressiva da dor.

O bloqueio da cadeia simpática com anestésicos locais ou outras formulações visam diminuir o desconforto e propiciar a possibilidade do emprego de medidas fisioterapêuticas como a cinesioterapia, para recuperação do trofismo e da amplitude articular da região afetada pela lesão.

As imobilizações não devem ser por períodos prolongados, pois favorecem o surgimento de síndromes de imobilização caracterizadas pela atrofia e descalcificação dos segmentos imobilizados, retrações músculo-tendíneas e ligamentares, limitações da amplitude articular e distrofia simpático-reflexa. É recomendado o uso de órteses de posicionamento, pois podem ser periodicamente removidas para adoção de medidas fisiatricas para manutenção de trofismo e da amplitude articular. As órteses podem ser constituídas de tecido de lona, neoprene ou tecido elástico em moldes pré-fabricados, material plástico termomoldável, que são confeccionadas sob medida para cada caso.

A cirurgia, quando indicada, só deve ser feita por especialista habituado a tratar de pacientes portadores de LER e com o diagnóstico preciso firmado. A grande maioria dos casos tem indicação de tratamento clínico, e a indicação equivocada de cirurgia poderá prejudicar muito a evolução, agravando o caso e piorando o prognóstico e reabilitação para retorno ao trabalho. O especialista deve esclarecer sempre o paciente sobre as perspectivas positivas e negativas do procedimento, antes de realizá-lo. ^(**) Paul Cotton, v. 265 - JAMA, The Journal of the American Medical Association. April, 17, 91 pág. 1.922 (2)

Contra-indicação de cirurgia nos casos de síndrome do túnel do carpo de origem ocupacional, devido a mau prognóstico detectado em 30% a 57% dos casos em follow-up médio de 5,5 anos.

Apoio psicológico torna-se necessário, principalmente para aqueles pacientes que apresentam componente ansioso-depressivo. Os pacientes portadores de LER muitas vezes sentem-se pressionados para se recuperar em curto período de tempo, e isto acarreta insegurança quanto ao retorno às atividades prévias no trabalho e medo das consequências da doença, quanto a sua estabilidade no emprego e perspectivas futuras, pois a LER costuma ocorrer nos indivíduos na fase mais produtiva da vida. A abordagem dos aspectos psicossociais da LER e do sofrimento mental que cada paciente apresenta são muito úteis no processo reabilitacional.

Atividades coletivas com os grupos de portadores de LER têm sido realizadas com bons resultados nos serviços públicos de saúde, permitindo a socialização da vivência da doença e da incapacidade, a discussão e reflexão sobre os temores e dúvidas do paciente em relação à doença e às dificuldades encontradas no estabelecimento do diagnóstico, tratamento e reabilitação.

A formação de uma equipe multiprofissional, composta por médicos, enfermeiros, engenheiros, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais, psicólogos e assistentes sociais, torna-se de fundamental importância na instituição de tratamento com uma abordagem mais integral e uniforme.

8. PREVENÇÃO

Um programa de prevenção das Lesões por Esforços Repetitivos em uma empresa inicia-se pela criteriosa identificação dos fatores de risco (descritos anteriormente) presentes na situação de trabalho. A cada situação corresponde um conjunto de medidas de controle específicas, evitando o surgimento e a progressão da doença.

A Norma Regulamentadora 17, do Ministério do Trabalho, estabelece que compete ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, para avaliar a adaptação das condições laborais às características psicofisiológicas do trabalhador.

As medidas de controle a serem adotadas envolvem o dimensionamento adequado do posto de trabalho, os equipamentos e as ferramentas, as condições ambientais e a organização do trabalho.

No dimensionamento do posto de trabalho, deve-se avaliar as exigências a que está submetido o trabalhador (visuais, articulares, circulatórias, antropométricas etc.) e as exigências que estão relacionadas com a tarefa, ao material e à organização da empresa. Por exemplo, deve-se adequar o mobiliário e os equipamentos de modo a reduzir a intensidade dos esforços aplicados e corrigir posturas desfavoráveis, valorizando a alternância postural. “Das condições ambientais, sabe-se que o conforto térmico, visual e acústico

favorecem a adoção de gestos de ação, observação e comunicação, garantindo o cumprimento da atividade com menor desgaste físico e mental, e maior eficiência e segurança para os trabalhadores”.

Quanto à organização do trabalho, deve-se permitir que o trabalhador possa agir individual e coletivamente sobre o conteúdo do trabalho, a divisão das tarefas, a divisão dos homens e as relações que

mantêm entre si. A divisão das tarefas vai do seu conteúdo ao modo operatório e ao que é prescrito pela organização do trabalho.

A Norma Regulamentadora 17 estabelece que nas atividades que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, a partir da análise ergonômica do trabalho, deve ser observado o seguinte:

- a) todo sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie deve levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores;
- b) devem ser incluídas pausas de descanso.

O resultado do programa de prevenção depende da participação e compromisso dos diferentes profissionais da empresa: trabalhadores, supervisores, cipeiros, técnicos de serviço de segurança do trabalho, gerentes e diretores.

9. DA NOTIFICAÇÃO

A notificação tem por objetivo o registro e a vigilância dos casos de DORT.

Sendo confirmado o diagnóstico de DORT, deve ser emitida a Comunicação de Acidente do Trabalho - CAT, mesmo nos casos que não acarrete incapacidade laborativa para fins de registro e não necessariamente para o afastamento do trabalho.

10. DAS SUGESTÕES - RECOMENDAÇÕES

Levando-se em consideração a complexidade e a importância do problema, seria desejável a abordagem do mesmo através de ações coletivas de todos os agentes envolvidos, desde o próprio segurado, a empresa, instituições e sindicatos, dentro de suas atribuições tais como:

- 1) Pela empresa, médico da empresa ou médico responsável pelo Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - P.C.M.S.O. (Portaria 24, de dezembro de 1.994 do MTb)

Considerando que são os responsáveis diretos pela saúde do trabalhador no aspecto preventivo, e as particularidades que envolvem o presente quadro clínico, requerendo uma pronta intervenção com a identificação do risco, às primeiras exposições e às primeiras manifestações sintomáticas:

a) identificar as áreas de risco da empresa, com descrição detalhada dos postos de trabalho com as tarefas pertinentes a cada função, incluindo a descrição das ferramentas e ciclos do trabalho tomando por base o Código Brasileiro de Ocupações - CBO, informar os responsáveis e, conjuntamente, trabalhar nos aprimoramentos ergonômicos, lembrando do perfil epidemiológico da doença e, sobretudo, do disposto na NR 7(PCMSO), NR 9 (PPRA) e NR 17 (Ergonomia);

b) acompanhar cuidadosamente os trabalhadores submetidos a excesso de solicitação osteomioligamentar dos membros superiores, procurando minimizar ou eliminar tal condição; c) aos primeiros sintomas suspeitos, afastar o trabalhador da atividade até que se estabeleça o diagnóstico correto. Se a causa identificada for corrigida e o trabalhador tornar-se assintomático em menos de 15 dias, retorná-lo à função, mantendo-o sob observação e responsabilidade do coordenador de PCMSO. Se o diagnóstico for firmado e a causa for ocupacional emitir a CAT para fins de notificação.

d) quando da emissão da CAT, o LEM deverá ser preenchido ou anexar relatório médico equivalente, detalhado, com os exames e laudos já realizados e informações sobre o processo de trabalho, justificando assim a relação entre o trabalho e a patologia e oferecendo ao perito informações úteis para a caracterização das DORT;

e) a minimização e a solução do problema serão obtidas pela prática da ergonomia nos locais e postos de trabalho, que é responsabilidade da empresa;

f) é necessário que nas funções e trabalhos em que haja solicitação osteomioligamentar, as pessoas sejam treinadas, recebendo ensinamentos sobre as técnicas corretas de execução das tarefas e alertando-as sobre as práticas erradas que estejam adotando;

g) o médico do trabalho deverá manter atualizados os dados referentes às condições de saúde do empregado principalmente no que tange as doenças ocupacionais relacionadas ao excesso de solicitação osteomioligamentar.

Tais procedimentos evitarão cronificação de qualquer quadro inicial, podendo levar, em futuro próximo, a uma diminuição substancial na incidência e prevalência de tal quadro clínico, comprovando uma ação profissional e ética dos agentes envolvidos e isentando-os de possíveis repercussões ao nível de

responsabilidades legais.

2) Pela Delegacia Regional do Trabalho - DRT (D.O.U.)

Considerando DORT como resultado do desajuste no sistema homem/trabalho, a atuação preventiva das DRT, identificando riscos, propondo soluções e aplicando penalizações, tem importância fundamental na abordagem interinstitucional da questão:

- a) coordenar a execução das atividades relacionadas com a segurança, higiene e medicina do trabalho e prevenção de acidentes nas áreas urbanas e rurais, em âmbito estadual;
- b) proporcionar as condições necessárias para os trabalhos de pesquisas regionais, na área de segurança e saúde do trabalho, nas empresas que mais contribuem com os índices de acidentes do trabalho;
- c) designar engenheiro ou médico do trabalho mediante solicitação do Serviço de Relações do Trabalho, para participar das negociações;
- d) programar as atividades de inspeção de segurança e saúde do trabalho;
- e) propor intercâmbio com os órgãos do poder público, entidades privadas, em nível estadual e municipal, objetivando a elaboração dos programas de segurança e saúde do trabalho;
- f) promover métodos capazes de integrar as ações de inspeção de segurança e saúde do trabalho, no âmbito estadual;
- g) permutar informações sobre métodos, técnicas e processos utilizados em matéria de higiene, segurança e saúde do trabalho;
- h) fornecer dados para a elaboração de normas urbana e rural, sobre higiene, segurança e medicina do trabalho;
- i) inspecionar o cumprimento das normas regulamentadoras de segurança do trabalho; j) orientar e supervisionar a alimentação do trabalhador, bem como levantar as condições de alimentação nos estabelecimentos;
- l) realizar o cadastramento das empresas inspecionadas, com anotações das notificações, infrações e perícias, bem como, elaborar quadros estatísticos;
- m) acompanhar as atividades de inspeção de segurança e saúde do trabalho;
- n) analisar e registrar a documentação referentes as normas relativas à higiene, segurança e saúde do trabalho;
- o) colaborar nas Campanhas de Prevenção de Acidentes do Trabalho;
- p) propor medidas corretivas para as distorções identificadas na execução dos programas e ações;
- q) propor adequação dos procedimentos administrativos, segundo critérios de funcionalidade, simplificação e produtividade;
- r) cadastrar as CIPAs, SESMTs, caldeiras e cursos de treinamento referentes à higiene, à segurança e à saúde do trabalho. Com a adoção dessas medidas, a DRT estará colaborando efetivamente na melhoria das relações homem/trabalho.

3) Pelo segurado

Considerando o segurado como centro de atenção em matéria da relação indivíduo/trabalho e principal interessado na prevenção dos riscos e na manutenção da saúde do trabalhador, este deverá:

- a) procurar imediata atenção médica ao sentir qualquer sintoma de anormalidade em sua saúde como, por exemplo, dor persistente no membro superior;
- b) cumprir o tratamento clínico prescrito e atender com presteza às solicitações do médico-assistente;
- c) sabendo do risco à sua atividade, evitar outras exposições concomitantes e horas-extras, obedecendo às determinações emanadas de acordos coletivos e/ou dissídios, quanto ao seu limite de horário de trabalho e observar as normas de segurança da empresa, acatando as medidas de proteção;
- d) descrever com detalhes e precisão suas atividades na empresa e fora dela;
- e) acatar todas as determinações do INSS, para fins de benefícios previdenciários.

O segurado deverá conscientizar de que a manutenção e a recuperação de sua saúde dependem de sua efetiva colaboração em todos os níveis de atenção à saúde do trabalhador.

4) Pelo INSS

Considerando a necessidade de atender prontamente à concessão de benefício por incapacidade laborativa, quando justa, e à necessária preocupação com os aspectos preventivos, o INSS deverá:

- a) capacitar e conscientizar a perícia médica para o estabelecimento de critérios uniformes para reconhecimento de doenças ocupacionais e avaliação das incapacidades laborativas;
- b) agilizar as medidas necessárias para recuperação e/ou reabilitação profissional nos casos pertinentes, evitando a cronificação das lesões, com ônus desnecessários ao sistema securitário e seus segurados;
- c) reconhecer que um dos principais fatores contributivos para o aparecimento desses quadros é a inadequação do sistema e dos métodos de trabalho, podendo ser decorrentes do descumprimento das determinações contidas na NR-17, NR-9 e NR-7, e fazer gestões para reverter tal situação;
- d) desmistificar as DORT e orientar o segurado e a empresa quanto às suas responsabilidades decorrentes de benefícios indevidos, motivados por fatores extra doença incapacitante, evitando direcionamento para doença incurável;
- e) evitar o ônus decorrente de diagnósticos imprecisos e mal conduzidos que levam à extensão do benefício acidentário para doenças que fogem à natureza desta questão;
- f) exigir o correto preenchimento das documentações encaminhadas para o INSS, especialmente o campo referente às informações médicas do LEM ou relatório médico circunstanciado;
- g) estabelecer gestões para corrigir distorções existentes no fluxo dos encaminhamentos de segurados para o sistema;
- h) garantir o direito a recurso dentro dos prazos legais estabelecidos; i) fiscalizar o cumprimento das medidas preventivas recomendadas; j) realizar as ações regressivas pertinentes.

Com a adoção dessas medidas, o INSS estará contribuindo de forma efetiva à integração dos agentes e instituições envolvidos na saúde do trabalhador.

5) Pelo sindicato da categoria (Constituição Federal, CLT)

É importante a presença atuante da representação sindical, em defesa de seus associados, no aprimoramento das relações capital trabalho, priorizando o bem-estar e a integridade do seu elemento mais nobre, o ser humano, através das melhorias nas condições de trabalho:

- a) ao sindicato cabe a defesa dos direitos e interesses coletivos e individuais da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas;
- b) é assegurada a participação dos trabalhadores e empregadores nos colegiados dos órgãos públicos em que seus interesses profissionais ou previdenciários sejam objeto de discussão e deliberação.

Atuando mais efetivamente nos aspectos voltados ao cumprimento de medidas preventivas pelas empresas na questão da saúde do trabalhadores, o sindicato estará colaborando na mudança das relações homem x trabalho.

6) Pelo Sistema Único de Saúde (SUS) (Lei 8.080/90)

Considerando a natureza e a importância dos aspectos de vigilância e controle em matéria de saúde no trabalho e o pronto atendimento nos casos acometidos pela doença, e em busca do restabelecimento, o mais breve possível, das condições de saúde do trabalhador:

À Direção Nacional do Sistema de Saúde - SUS compete:

- participar na formulação e na implementação de políticas: de controle das agressões ao meio ambiente; de saneamento básico; relativas às condições e ambientes do trabalho.
- definir e ordenar os sistemas: de vigilância epidemiológica; vigilância sanitária;
- participar das definições das normas e mecanismos de controle, com órgãos afins, de agravo sobre o meio ambiente ou dele decorrentes, que tenham repercussão na saúde humana;
- participar da definição de normas, critérios e padrões para o controle das condições e dos ambientes de trabalho e coordenar a política de saúde do trabalhador;

- coordenar e participar na execução das ações de vigilância epidemiológica;
- promover articulação com os órgãos educacionais e de fiscalização do exercício profissional, bem como com entidades representativas de formação de recursos humanos na área de saúde;
- prestar cooperação técnica e financeira aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios para o aperfeiçoamento de sua atuação institucional
- promover a descentralização para as Unidades Federadas e para Municípios, de serviços e ações de saúde, respectivamente, de abrangência estadual e municipal;
- acompanhar, controlar e avaliar as ações e os serviços de saúde, respeitadas as competências estaduais e municipais.
- elaborar o Planejamento Estratégico Nacional no âmbito do SUS, em cooperação técnica com os Estados, Municípios e Distrito Federal.

Contribuindo para uma assistência à saúde efetiva e eficaz.

ANEXO E – NR17 - Ergonomia

NR 17 – ERGONOMIA

Publicação	D.O.U.
<u>Portaria GM n.º 3.214, de 08 de junho de 1978</u>	06/07/78
Atualizações/Alterações	D.O.U.
<u>Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990</u>	26/11/90
<u>Portaria SIT n.º 08, de 30 de março de 2007</u>	02/04/07
<u>Portaria SIT n.º 09, de 30 de março de 2007</u>	02/04/07
<u>Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007</u>	26/06/07

(Redação dada pela Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990)

17.1. Esta Norma Regulamentadora visa a estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

1 As condições de trabalho incluem aspectos relacionados ao levantamento, transporte e descarga de materiais, ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

2 Para avaliar a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, cabe ao empregador realizar a análise ergonômica do trabalho, devendo a mesma abordar, no mínimo, as condições de trabalho, conforme estabelecido nesta Norma Regulamentadora.

17.2. Levantamento, transporte e descarga individual de materiais.

17.2.1. Para efeito desta Norma Regulamentadora:

17.2.1.1. Transporte manual de cargas designa todo transporte no qual o peso da carga é suportado inteiramente por um só trabalhador, compreendendo o levantamento e a deposição da carga.

17.2.1.2. Transporte manual regular de cargas designa toda atividade realizada de maneira contínua ou que inclua, mesmo de forma descontínua, o transporte manual de cargas.

17.2.1.3. Trabalhador jovem designa todo trabalhador com idade inferior a dezoito anos e maior de quatorze anos.

17.2.2. Não deverá ser exigido nem admitido o transporte manual de cargas, por um trabalhador cujo peso seja suscetível de comprometer sua saúde ou sua segurança.

17.2.3. Todo trabalhador designado para o transporte manual regular de cargas, que não as leves, deve receber treinamento ou instruções satisfatórias quanto aos métodos de trabalho que deverá utilizar, com vistas a salvaguardar sua saúde e prevenir acidentes.

17.2.4. Com vistas a limitar ou facilitar o transporte manual de cargas deverão ser usados meios técnicos apropriados.

17.2.5. Quando mulheres e trabalhadores jovens forem designados para o transporte manual de cargas, o peso máximo destas cargas deverá ser nitidamente inferior àquele admitido para os homens, para não comprometer a sua saúde ou a sua segurança.

17.2.6. O transporte e a descarga de materiais feitos por impulso ou tração de vagonetes sobre trilhos, carros de mão ou qualquer outro aparelho mecânico deverão ser executados de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força e não comprometa a sua saúde ou a sua segurança.

17.2.7. O trabalho de levantamento de material feito com equipamento mecânico de ação manual deverá ser executado de forma que o esforço físico realizado pelo trabalhador seja compatível com sua capacidade de força

e não comprometa a sua saúde ou a sua segurança.

17.3. Mobiliário dos postos de trabalho.

17.3.1. Sempre que o trabalho puder ser executado na posição sentada, o posto de trabalho deve ser planejado ou adaptado para esta posição.

17.3.2. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé, as bancadas, mesas, escrivaninhas e os painéis devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação e devem atender aos seguintes requisitos mínimos:

- a) ter altura e características da superfície de trabalho compatíveis com o tipo de atividade, com a distância requerida dos olhos ao campo de trabalho e com a altura do assento;
- b) ter área de trabalho de fácil alcance e visualização pelo trabalhador;
- c) ter características dimensionais que possibilitem posicionamento e movimentação adequados dos segmentos corporais.

17.3.2.1. Para trabalho que necessite também da utilização dos pés, além dos requisitos estabelecidos no subitem 17.3.2, os pedais e demais comandos para acionamento pelos pés devem ter posicionamento e dimensões que possibilitem fácil alcance, bem como ângulos adequados entre as diversas partes do corpo do trabalhador, em função das características e peculiaridades do trabalho a ser executado.

17.3.3. Os assentos utilizados nos postos de trabalho devem atender aos seguintes requisitos mínimos de conforto:

- a) altura ajustável à estatura do trabalhador e à natureza da função exercida;
- b) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento;
- c) borda frontal arredondada;
- d) encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

17.3.4. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados sentados, a partir da análise ergonômica do trabalho, poderá ser exigido suporte para os pés, que se adapte ao comprimento da perna do trabalhador.

17.3.5. Para as atividades em que os trabalhos devam ser realizados de pé, devem ser colocados assentos para descanso em locais em que possam ser utilizados por todos os trabalhadores durante as pausas.

17.4. Equipamentos dos postos de trabalho.

17.4.1. Todos os equipamentos que compõem um posto de trabalho devem estar adequados às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.4.2. Nas atividades que envolvam leitura de documentos para digitação, datilografia ou mecanografia deve:

- a) ser fornecido suporte adequado para documentos que possa ser ajustado proporcionando boa postura, visualização e operação, evitando movimentação frequente do pescoço e fadiga visual;
- b) ser utilizado documento de fácil legibilidade sempre que possível, sendo vedada a utilização do papel brilhante, ou de qualquer outro tipo que provoque ofuscamento.

17.4.3. Os equipamentos utilizados no processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo devem observar o seguinte:

- a) condições de mobilidade suficientes para permitir o ajuste da tela do equipamento à iluminação do ambiente, protegendo-a contra reflexos, e proporcionar corretos ângulos de visibilidade ao trabalhador;
- b) o teclado deve ser independente e ter mobilidade, permitindo ao trabalhador ajustá-lo de acordo com as tarefas a serem executadas;
- c) a tela, o teclado e o suporte para documentos devem ser colocados de maneira que as distâncias olho-tela, olho-teclado e olho-documento sejam aproximadamente iguais;
- d) serem posicionados em superfícies de trabalho com altura ajustável.

17.4.3.1. Quando os equipamentos de processamento eletrônico de dados com terminais de vídeo forem utilizados eventualmente poderão ser dispensadas as exigências previstas no subitem 17.4.3, observada a natureza das tarefas executadas e levando-se em conta a análise ergonômica do trabalho.

17.5. Condições ambientais de trabalho.

17.5.1. As condições ambientais de trabalho devem estar adequadas às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.5.2. Nos locais de trabalho onde são executadas atividades que exijam solicitação intelectual e atenção constantes, tais como: salas de controle, laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento ou análise de projetos, dentre outros, são recomendadas as seguintes condições de conforto:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO;
- b) índice de temperatura efetiva entre 20oC (vinte) e 23oC (vinte e três graus centígrados);
- c) velocidade do ar não superior a 0,75m/s;
- d) umidade relativa do ar não inferior a 40 (quarenta) por cento.

17.5.2.1. Para as atividades que possuam as características definidas no subitem 17.5.2, mas não apresentam equivalência ou correlação com aquelas relacionadas na NBR 10152, o nível de ruído aceitável para efeito de conforto será de até 65 dB (A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB.

17.5.2.2. Os parâmetros previstos no subitem 17.5.2 devem ser medidos nos postos de trabalho, sendo os níveis de ruído determinados próximos à zona auditiva e as demais variáveis na altura do tórax do trabalhador.

17.5.3. Em todos os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade.

17.5.3.1. A iluminação geral deve ser uniformemente distribuída e difusa.

17.5.3.2. A iluminação geral ou suplementar deve ser projetada e instalada de forma a evitar ofuscamento, reflexos incômodos, sombras e contrastes excessivos.

17.5.3.3. Os níveis mínimos de iluminamento a serem observados nos locais de trabalho são os valores de iluminâncias estabelecidos na NBR 5413, norma brasileira registrada no INMETRO.

17.5.3.4. A medição dos níveis de iluminamento previstos no subitem 17.5.3.3 deve ser feita no campo de trabalho onde se realiza a tarefa visual, utilizando-se de luxímetro com fotocélula corrigida para a sensibilidade do olho humano e em função do ângulo de incidência.

17.5.3.5. Quando não puder ser definido o campo de trabalho previsto no subitem 17.5.3.4, este será um plano horizontal a 0,75m (setenta e cinco centímetros) do piso.

17.6. Organização do trabalho.

17.6.1. A organização do trabalho deve ser adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores e à natureza do trabalho a ser executado.

17.6.2. A organização do trabalho, para efeito desta NR, deve levar em consideração, no mínimo:

- a) as normas de produção;
- b) o modo operatório;
- c) a exigência de tempo;
- d) a determinação do conteúdo de tempo;
- e) o ritmo de trabalho;
- f) o conteúdo das tarefas.

17.6.3. Nas atividades que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, e a partir da análise ergonômica do trabalho, deve ser observado o seguinte:

- a) todo e qualquer sistema de avaliação de desempenho para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie deve levar em consideração as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores;
 - b) devem ser incluídas pausas para descanso;
 - c) quando do retorno do trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção deverá permitir um retorno gradativo aos níveis de produção vigentes na época anterior ao afastamento.
- 17.6.4. Nas atividades de processamento eletrônico de dados, deve-se, salvo o disposto em convenções e acordos coletivos de trabalho, observar o seguinte:
- a) o empregador não deve promover qualquer sistema de avaliação dos trabalhadores envolvidos nas atividades de digitação, baseado no número individual de toques sobre o teclado, inclusive o automatizado, para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
 - b) o número máximo de toques reais exigidos pelo empregador não deve ser superior a 8.000 por hora trabalhada, sendo considerado toque real, para efeito desta NR, cada movimento de pressão sobre o teclado;
 - c) o tempo efetivo de trabalho de entrada de dados não deve exceder o limite máximo de 5 (cinco) horas, sendo que, no período de tempo restante da jornada, o trabalhador poderá exercer outras atividades, observado o disposto no art. 468 da Consolidação das Leis do Trabalho, desde que não exijam movimentos repetitivos, nem esforço visual;
 - d) nas atividades de entrada de dados deve haver, no mínimo, uma pausa de 10 minutos para cada 50 minutos trabalhados, não deduzidos da jornada normal de trabalho;
 - e) quando do retorno ao trabalho, após qualquer tipo de afastamento igual ou superior a 15 (quinze) dias, a exigência de produção em relação ao número de toques deverá ser iniciado em níveis inferiores do máximo estabelecido na alínea "b" e ser ampliada progressivamente.

ANEXO I

TRABALHO DOS OPERADORES DE CHECKOUT (Aprovado pela Portaria SIT n.º 08, de 30 de março de 2007)

1. Objetivo e campo de aplicação

1.1. Esta Norma objetiva estabelecer parâmetros e diretrizes mínimas para adequação das condições de trabalho dos operadores de checkout, visando à prevenção dos problemas de saúde e segurança relacionados ao trabalho.

1.2. Esta Norma aplica-se aos empregadores que desenvolvam atividade comercial utilizando sistema de auto-serviço e checkout, como supermercados, hipermercados e comércio atacadista.

2. O posto de trabalho

2.1. Em relação ao mobiliário do checkout e às suas dimensões, incluindo distâncias e alturas, no posto de trabalho deve-se:

- a) atender às características antropométricas de 90% dos trabalhadores, respeitando os alcances dos membros e da visão, ou seja, compatibilizando as áreas de visão com a manipulação;
- b) assegurar a postura para o trabalho na posição sentada e em pé, e as posições confortáveis dos membros superiores e inferiores, nessas duas situações;
- c) respeitar os ângulos limites e trajetórias naturais dos movimentos, durante a execução das tarefas, evitando a flexão e a torção do tronco;
- d) garantir um espaço adequado para livre movimentação do operador e colocação da cadeira, a fim de permitir a alternância do trabalho na posição em pé com o trabalho na posição sentada;
- e) manter uma cadeira de trabalho com assento e encosto para apoio lombar, com estofamento de densidade adequada, ajustáveis à estatura do trabalhador e à natureza da tarefa;
- f) colocar apoio para os pés, independente da cadeira;
- g) adotar, em cada posto de trabalho, sistema com esteira eletro-mecânica para facilitar a movimentação de mercadorias nos checkouts com comprimento de 2,70 metros ou mais;
- h) disponibilizar sistema de comunicação com pessoal de apoio e supervisão;
- i) manter mobiliário sem quinas vivas ou rebarbas, devendo os elementos de fixação (pregos, rebites,

parafusos) ser mantidos de forma a não causar acidentes.

2.2. Em relação ao equipamento e às ferramentas utilizadas pelos operadores de checkout para o cumprimento de seu trabalho, deve-se:

- a) escolhê-los de modo a favorecer os movimentos e ações próprias da função, sem exigência acentuada de força, pressão, prensão, flexão, extensão ou torção dos segmentos corporais;
- b) posicioná-los no posto de trabalho dentro dos limites de alcance manual e visual do operador, permitindo a movimentação dos membros superiores e inferiores e respeitando a natureza da tarefa;
- c) garantir proteção contra acidentes de natureza mecânica ou elétrica nos checkouts, com base no que está previsto nas normas regulamentadoras do MTE ou em outras normas nacionais, tecnicamente reconhecidas;
- d) mantê-los em condições adequadas de funcionamento.

2.3. Em relação ao ambiente físico de trabalho e ao conjunto do posto de trabalho, deve-se:

- a) manter as condições de iluminação, ruído, conforto térmico, bem como a proteção contra outros fatores de risco químico e físico, de acordo com o previsto na NR-17 e outras normas regulamentadoras;
- b) proteger os operadores de checkout contra correntes de ar, vento ou grandes variações climáticas, quando necessário;
- c) utilizar superfícies opacas, que evitem reflexos incômodos no campo visual do trabalhador.

2.4. Na concepção do posto de trabalho do operador de checkout deve-se prever a possibilidade de fazer adequações ou ajustes localizados, exceto nos equipamentos fixos, considerando o conforto dos operadores.

3. A manipulação de mercadorias

3.1. O empregador deve envidar esforços a fim de que a manipulação de mercadorias não acarrete o uso de força muscular excessiva por parte dos operadores de checkout, por meio da adoção de um ou mais dos seguintes itens, cuja escolha fica a critério da empresa:

- a) negociação do tamanho e volume das embalagens de mercadorias com fornecedores;
- b) uso de equipamentos e instrumentos de tecnologia adequada;
- c) formas alternativas de apresentação do código de barras da mercadoria ao leitor ótico, quando existente;
- d) disponibilidade de pessoal auxiliar, quando necessário;
- e) outras medidas que ajudem a reduzir a sobrecarga do operador na manipulação de mercadorias.

§ O empregador deve adotar mecanismos auxiliares sempre que, em função do grande volume ou excesso de peso das mercadorias, houver limitação para a execução manual das tarefas por parte dos operadores de checkout.

§ O empregador deve adotar medidas para evitar que a atividade de ensacamento de mercadorias se incorpore ao ciclo de trabalho ordinário e habitual dos operadores de checkout, tais como:

- § manter, no mínimo, um ensacador a cada três checkouts em funcionamento;
- § proporcionar condições que facilitem o ensacamento pelo cliente;
- § outras medidas que se destinem ao mesmo fim.

3.3.1. A escolha dentre as medidas relacionadas no item 3.3 é prerrogativa do empregador.

3.4. A pesagem de mercadorias pelo operador de checkout só poderá ocorrer quando os seguintes requisitos forem atendidos simultaneamente:

- § balança localizada frontalmente e próxima ao operador;
- § balança nivelada com a superfície do checkout;
- § continuidade entre as superfícies do checkout e da balança, admitindo-se até dois centímetros de descontinuidade em cada lado da balança;
- § teclado para digitação localizado a uma distância máxima de 45 centímetros da borda interna do checkout;

§ número máximo de oito dígitos para os códigos de mercadorias que sejam pesadas.

3.5. Para o atendimento no checkout, de pessoas idosas, gestantes, portadoras de deficiências ou que apresentem algum tipo de incapacidade momentânea, a empresa deve disponibilizar pessoal auxiliar, sempre que o operador de caixa solicitar.

4. A organização do trabalho

4.1. A disposição física e o número de checkouts em atividade (abertos) e de operadores devem ser compatíveis com o fluxo de clientes, de modo a adequar o ritmo de trabalho às características psicofisiológicas de cada operador, por meio da adoção de pelo menos um dos seguintes itens, cuja escolha fica a critério da empresa:

§ pessoas para apoio ou substituição, quando necessário;

§ filas únicas por grupos de checkouts;

§ caixas especiais (idosos, gestantes, deficientes, clientes com pequenas quantidades de mercadorias);

§ pausas durante a jornada de trabalho;

§ rodízio entre os operadores de checkouts com características diferentes;

§ outras medidas que ajudem a manter o movimento adequado de atendimento sem a sobrecarga do operador de checkout.

§ São garantidas saídas do posto de trabalho, mediante comunicação, a qualquer momento da jornada, para que os operadores atendam às suas necessidades fisiológicas, ressalvado o intervalo para refeição previsto na Consolidação das Leis do Trabalho.

§ É vedado promover, para efeitos de remuneração ou premiação de qualquer espécie, sistema de avaliação do desempenho com base no número de mercadorias ou compras por operador.

§ É atribuição do operador de checkout a verificação das mercadorias apresentadas, sendo-lhe vedada qualquer tarefa de segurança patrimonial.

5. Os aspectos psicossociais do trabalho

5.1. Todo trabalhador envolvido com o trabalho em *checkout* deve portar um dispositivo de identificação visível, com nome e/ou sobrenome, escolhido(s) pelo próprio trabalhador.

5.2. É vedado obrigar o trabalhador ao uso, permanente ou temporário, de vestimentas ou propagandas ou maquiagem temática, que causem constrangimento ou firam sua dignidade pessoal.

§ Informação e formação dos trabalhadores

6.1. Todos os trabalhadores envolvidos com o trabalho de operador de checkout devem receber treinamento, cujo objetivo é aumentar o conhecimento da relação entre o seu trabalho e a promoção à saúde.

6.2. O treinamento deve conter noções sobre prevenção e os fatores de risco para a saúde, decorrentes da modalidade de trabalho de operador de checkout, levando em consideração os aspectos relacionados a:

a) posto de trabalho;

b) manipulação de mercadorias;

c) organização do trabalho;

d) aspectos psicossociais do trabalho;

e) agravos à saúde mais encontrados entre operadores de checkout.

6.2.1. Cada trabalhador deve receber treinamento com duração mínima de duas horas, até o trigésimo dia da data da sua admissão, com reciclagem anual e com duração mínima de duas horas, ministrados durante sua jornada de trabalho.

6.3. Os trabalhadores devem ser informados com antecedência sobre mudanças que venham a ocorrer no processo de trabalho.

6.4. O treinamento deve incluir, obrigatoriamente, a disponibilização de material didático com os tópicos mencionados no item 6.2 e alíneas.

6.5. A forma do treinamento (contínuo ou intermitente, presencial ou à distância, por palestras, cursos ou audiovisual) fica a critério de cada empresa.

6.6. A elaboração do conteúdo técnico e avaliação dos resultados do treinamento devem contar com a participação de integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho e da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver, e do coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e dos responsáveis pela elaboração e implementação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.

7. Disposições Transitórias

7.1. As obrigações previstas neste anexo serão exigidas após encerrados os seguintes prazos:

7.1.1. Para os subitens 1.1; 1.2; 3.2; 3.5; 4.2; 4.3 e 4.4, prazo de noventa dias.

7.1.2. Para os subitens 2.1 “h”; 2.2 “c” e “d”; 2.3 “a” e “b”; 3.1 e alíneas; 4.1 e alíneas; 5.1; 5.2; e 6.3, prazo de cento e oitenta dias. (alterado pela Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007)

7.1.3. Para Subitens 2.1 “e” e “f”; 3.3 “a”, “b” e “c”; 3.3.1; 6.1; 6.2 e alíneas; 6.2.1; 6.4; 6.5 e 6.6, prazo de um ano.

(alterado pela Portaria SIT n.º 13, de 21 de junho de 2007)

7.1.4. Para os subitens 2.1 “a”, “b”, “c”, “d”, “g” e “i”; 2.2 “a” e “b”; 2.3 “c”; 2.4 e 3.4 e alíneas, prazos conforme o seguinte cronograma:

- a) Janeiro de 2008 – todas as lojas novas ou que forem submetidas a reformas;
- b) Até julho de 2009 – 15% das lojas;
- c) Até dezembro de 2009 – 35% das lojas;
- d) Até dezembro de 2010 – 65% das lojas;
- e) Até dezembro de 2011 – todas as lojas.

ANEXO II

TRABALHO EM TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING

(Aprovado pela Portaria SIT n.º 09, de 30 de março de 2007)

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (call centers), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

1.1.1. Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de

processamento de dados.

2. MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO

2.1. Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e 17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a) o monitor de vídeo e o teclado devem estar apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes;
- b) será aceita superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;
- c) a bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;
- d) a bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;
- e) o plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;
- f) as superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;
- g) o dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;
- h) o espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;
- i) nos casos em que os pés do operador não alcancem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;
- j) os assentos devem ser dotados de:
 1. apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;
 2. superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;
 3. base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m³;
 4. altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;
 5. profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;
 6. borda frontal arredondada;
 7. características de pouca ou nenhuma conformação na base;
 8. encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar;
largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;
 9. apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

3. EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

3.1. Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.

§ Alternativamente, poderá ser fornecido um head set para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

§ Os head-sets devem:

§ ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;

§ ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;

§ ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;

§ permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

§ O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de head-sets, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

§ Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

§ Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

4. CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

§ Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea “a” da NR-17.

§ Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- a) níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;
- b) índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;
- c) velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- d) umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

4.2.1. Devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar utilizando, se necessário, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

4.2.2. As empresas podem instalar higrômetros ou outros equipamentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho.

4.3. Para a prevenção da chamada “síndrome do edifício doente”, devem ser atendidos:

- a) o Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre “Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados”, com redação da Portaria MS n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998 ou outra que a venha substituir;
- b) os Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE n.º 9, de 16 de janeiro de 2003, da ANVISA -

Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ou outra que a venha substituir, à exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;

c) o disposto no item 9.3.5.1 da Norma Regulamentadora n.º 9 (NR 9).

4.3.1. A documentação prevista nas alíneas “a” e “b” deverá estar disponível à fiscalização do trabalho.

4.3.2. As instalações das centrais de ar condicionado, especialmente o plenum de mistura da casa de máquinas, não devem ser utilizadas para armazenamento de quaisquer materiais.

4.3.3. A descarga de água de condensado não poderá manter qualquer ligação com a rede de esgoto cloacal.

5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

5.1. A organização do trabalho deve ser feita de forma a não haver atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, “caput”, da CLT e das atividades previstas em lei.

5.1.1. Aos trabalhadores é assegurado, nos casos previamente autorizados, pelo menos um dia de repouso semanal remunerado coincidente com o domingo a cada mês, independentemente de metas, faltas e/ou produtividade.

5.1.2. As escalas de fins de semana e de feriados devem ser especificadas e informadas aos trabalhadores com a antecedência necessária, de conformidade com os Artigos 67, parágrafo único, e 386 da CLT, ou por intermédio de acordos ou convenções coletivas.

5.1.2.1. Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrizes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.

5.1.3. A duração das jornadas de trabalho somente poderá prolongar-se além do limite previsto nos termos da lei em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no §1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias.

5.1.3.1. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, de acordo com o Artigo 384 da CLT.

5.2. O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

5.2.1. O contingente de operadores em cada estabelecimento deve ser suficiente para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos neste Anexo.

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.3.2. Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

5.4. Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

5.4.1. As pausas deverão ser concedidas:

a) fora do posto de trabalho;

- b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;
- c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.4.1.1. A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

5.4.2. O intervalo para repouso e alimentação para a atividade de teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos.

5.4.3. Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até 04 (quatro) horas diárias, deve ser observada a concessão de 01 pausa de descanso contínua de 10 (dez) minutos.

5.4.4. As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

5.4.4.1. O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

5.4.4.2. Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

5.4.5. Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento.

5.5. O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

5.6. A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

5.7. Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

5.8. Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

5.9. Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

5.10. Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
- b) monitoramento de desempenho;
- c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
- e) períodos para adaptação ao trabalho.

5.11. É vedado ao empregador:

- a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;
- b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta.

5.12. A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente

mediante o conhecimento do operador.

5.13. É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

5.14. Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambigüidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

5.15. Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, de maneira a mitigar sobretarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

5.16. As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça o sobrenome aos clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

6. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

6.1. Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.

6.1.1. A capacitação deve envolver, também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.

6.1.2. A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

- a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/telemarketing;
- b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
- c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;
- d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;
- e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

6.2. Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

6.3. A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:

- a) pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;
- b) integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;
- c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;
- d) médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- e) responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais;

representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

7. CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE CONFORTO

7.1. Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

7.2. Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora n.º 24 – NR 24.

7.3. As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

8. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

8.1. O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora n.º 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

8.1.1. O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e cópia dos resultados dos demais exames.

8.2. O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

8.2.1. No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;
- c) estímulo à ingestão freqüente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

8.3. A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

8.4. As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

- a) descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;
- b) avaliação da organização do trabalho demonstrando:
 1. trabalho real e trabalho prescrito;
 2. descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
 3. variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais freqüentes;
 4. número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;
 5. ocorrência de pausas inter-ciclos;
 6. explicitação das normas de produção, das exigências de tempo, da determinação do conteúdo de tempo, do ritmo de trabalho e do conteúdo das tarefas executadas;

7. histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano;
 8. explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;
- c) relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;
 - d) relatórios de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;
 - e) registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores;
 - f) recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

8.4.1. As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

- a) explicitação da demanda do estudo;
- b) análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;
- c) discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;
- d) recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;
- e) avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;
- f) avaliação da eficiência das recomendações.

8.5. As ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA devem ser associados àqueles previstos na NR-17.

9. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

9.1. Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

9.2. As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

10. DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

10.1. As empresas que no momento da publicação da portaria de aprovação deste Anexo mantiverem com seus trabalhadores a contratação de jornada de 06 (seis) horas diárias, nelas contemplados e remunerados 15 (quinze) minutos de intervalo para repouso e alimentação, obrigam-se a complementar a 05 (cinco) minutos, igualmente remunerados, de maneira a alcançar o total de 20 (vinte) minutos de pausas obrigatórias remuneradas, concedidos na forma dos itens 5.4.1 e 5.4.2.

10.2. O disposto no item 2 desta norma (MOBILIÁRIO DO POSTO DE TRABALHO) será implementado em um prazo para adaptação gradual de, no máximo, 05 (cinco) anos, sendo de 10% (dez por cento) no primeiro ano, 25% (vinte e cinco por cento) no segundo ano, 45% (quarenta e cinco) no terceiro ano, 75% (setenta e cinco por cento) no quarto ano e 100% (cem por cento) no quinto ano.

10.3. Será constituída comissão permanente para fins de acompanhamento da implementação, aplicação e revisão do presente Anexo.

10.4. O disposto nos itens 5.3 e seus subitens e 5.4 e seus subitens entrarão em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de publicação da portaria de aprovação deste Anexo, com exceção do item 5.4.4 que entrará em vigor em 180 (cento e oitenta) dias da publicação desta norma.

Ressalvado o disposto no item 10.2 e com exceção dos itens 5.3, 5.4, este anexo passa a vigorar no prazo de 90 (noventa) dias de sua publicação.

ANEXO F – Sanções administrativas

DOM nº 61



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO LUÍS ESTADO DO MARANHÃO

~~DE PROMULGAÇÃO nº 42, de 22 de março de 2000.~~

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO LUÍS, CAPITAL DO ESTADO DO MARANHÃO, promulga, nos termos do § 3º combinado com o § 7º do artigo 70 da Lei Orgânica do Município de São Luís, a seguinte Lei, resultante do Projeto de Lei nº 97/98, aprovado pela Câmara Municipal de São Luís:

Ementa: ~~DISPÕE SOBRE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS A ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS INFRATORES DO DIREITO DO CONSUMIDOR, E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.~~

Art. 1.º São obrigados os estabelecimentos bancários do Município de São Luís a prestarem atendimento no tempo máximo de trinta minutos aos usuários que estiverem em fila para os serviços prestados no guichê.

Art. 2.º O tempo de atendimento aos usuários será mensurado pelo bilhete de senha a ser distribuído pelos estabelecimentos bancários, em que deverão constar, impressos mecanicamente, o horário de recebimento da senha na fila e o horário de atendimento do cliente no guichê.

Art. 3.º A inobservância do disposto nesta Lei sujeitará o estabelecimento bancário à aplicação das seguintes sanções administrativas:

I – advertência até a quinta reclamação individual, em cada mês;

II – multa de R\$ 200,00 (duzentos reais) para cada reclamação individual, a partir da sexta que for realizada no mesmo mês.

Parágrafo único. O valor da multa fixado neste artigo será corrigido sempre, na mesma proporção de reajuste.

ANEXO G – Lei nº 42, de 22 de março de 2000.



2

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO LUÍS ESTADO DO MARANHÃO

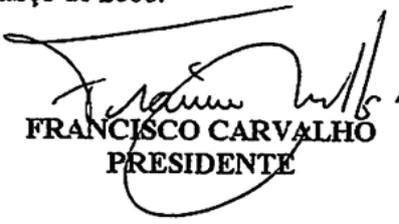
LEI PROMULGADA n.º 42, de 22 de março de 2000.

Art. 4.º As reclamações individuais dos usuários do serviço de guichê dos bancos deverão ser registradas na Delegacia do PROCON-MA, órgão que ficará responsável pela aplicação das referidas sanções administrativas, sempre que ficar devidamente comprovada a superação do tempo máximo de atendimento fixado nesta Lei.

Art. 5.º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6.º Revogam-se as disposições em contrário.

PALÁCIO “PEDRO NEIVA DE SANTANA”, em São Luís (MA), 22 de março de 2000.


FRANCISCO CARVALHO
PRESIDENTE