

Nota Técnica

Nota Técnica

Número 184 – julho 2017

**A inovação tecnológica recente no setor
financeiro e os impactos nos trabalhadores**

DIIESE
DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE
ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS

A inovação tecnológica recente no setor financeiro e os impactos nos trabalhadores*

Apresentação

Em 2016, as transações bancárias por meios digitais representaram mais da metade (57%) do total de operações financeiras. Em 2009, elas foram 31% do total. Os dados são da Federação Brasileira de Bancos (Febraban). Somente as transações via *smartphones* corresponderam a 34%, ou seja, mais de 21 bilhões de transações nos bancos em 2016 foram realizadas por esse canal, enquanto em 2011, representaram 190 milhões de transações. O aumento da diversificação de negócios nesse período, além da crescente utilização dos diversos canais de atendimento, propiciou aos bancos aumento significativo do lucro. Enquanto em 2009 o lucro do setor era de R\$ 54,8 bilhões (em valores de dez/2016), em 2016, passou para R\$ 60,5 bilhões, ou seja, crescimento real de 10,4% em sete anos.

A importância da tecnologia no setor bancário pode ser avaliada pelo montante do investimento. Os bancos investiram US\$ 6,0 bilhões em tecnologia, em 2016, o que representa 14% do total de gastos com tecnologia da informação no Brasil, segundo a consultoria Gartner (FENABRAN, 2017), equiparando-se à participação do governo federal. Diante de tal potencial, o segmento toma a dianteira de transformações produtivas, que, à medida que comprovem a capacidade de redução de custos, podem ser adotadas em outros setores de atividade econômica, como o comércio, por exemplo.

É crescente também o número de pessoas que utilizam *smartphones* e *internet* para realizar pagamentos ou contratar produtos financeiros (crédito, investimento etc.) sem passar pelos bancos, a chamada desintermediação bancária. Os motivos pelos quais muitas pessoas estão passando a usar esses produtos financeiros são a alta taxa de juros e

* Este estudo foi baseado em artigo de Carvazan e Vazquez (2015).

as pesadas tarifas, além da insatisfação com os serviços bancários, que se reflete no aumento do número de reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor.

O objetivo deste estudo é traçar um breve panorama das recentes inovações tecnológicas em curso no setor financeiro brasileiro e analisar a desintermediação bancária que vem ocorrendo por meio das *fintechs*, bem como o impacto desses fenômenos sobre o emprego, as relações de trabalho e a ação sindical (VAZQUEZ; CARVAZAN, 2015).

Reestruturação produtiva e emprego bancário nos anos 1990

Após a estabilização inflacionária (com o Plano Real, em 1994), o setor bancário passou a funcionar de outra forma, com novo modelo de estrutura de receitas. O fim do processo inflacionário, ao qual o segmento estava adaptado e do qual havia se beneficiado, impeliu os bancos à busca de maior eficiência. Nessa conjuntura, as alterações do padrão tecnológico e da estrutura de mercado ocorreram de maneira simultânea. Rapidamente foi criada uma carteira de “produtos” e serviços bancários voltada para segmentos específicos de clientes e expandiram-se os investimentos em tecnologia direcionados à redução dos custos operacionais e à inovação de processos.

Ao mesmo tempo em que ocorreram transformações no modelo de negócios bancário, o emprego começou a passar por profundas mudanças. Os programas de “Qualidade total” foram uma maneira inovadora de controlar o trabalho em busca do aumento da produtividade. Os cursos ministrados aos bancários ensinavam a excelência no atendimento e propagavam valores patronais.

A segmentação da clientela também foi implantada no novo modelo de negócios. A chamada “excelência no atendimento” significou, na prática, direcionamento de novos produtos financeiros, oferecidos nas agências bancárias, aos clientes de maior renda, aqueles capazes de consumi-los. Em contraste, grandes centrais de processamentos de dados e o setor de retaguarda foram substituídos por computadores ou mão de obra terceirizada.

A conjunção dessas transformações consolidou um modelo de negócios altamente lucrativo, como atestado nos anos seguintes, e a redução drástica no emprego bancário.

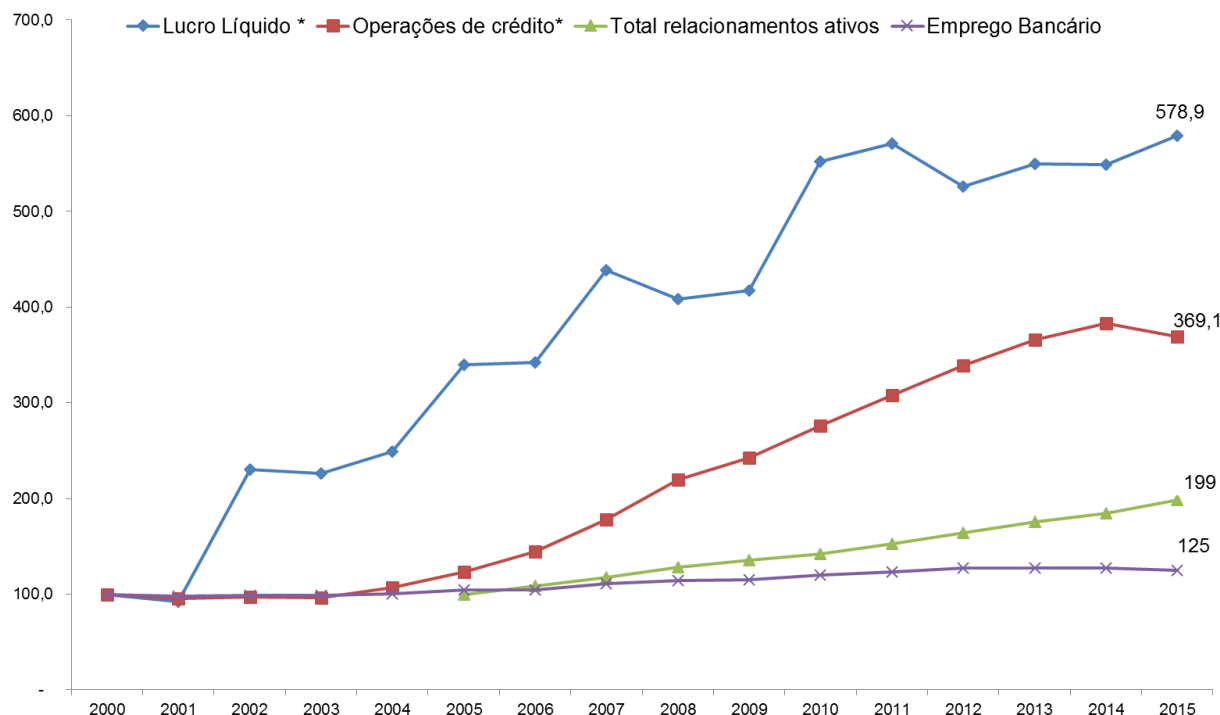
O lucro das instituições financeiras aumentou, em termos nominais, em 578%, entre 1994 e 2003, diante de uma inflação de 120% no mesmo período (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE). No entanto, o setor, que contava com mais de 730 mil bancários no início dos anos 1990, passou para 393 mil em 2001, segundo dados da Relação Anual de Informações Sociais (Rais), do Ministério do Trabalho e Emprego. A nova configuração do emprego no sistema financeiro criou categorias profissionais mais fragmentadas, o que teve impacto na representação e no poder sindical.

Uma nova reestruturação

Nos primeiros anos do século XXI, o emprego bancário no Brasil passou por nova fase de reestruturação. As carreiras, a partir de então, tornaram-se mais flexíveis, com grande amplitude salarial. Uma parte expressiva da base de trabalhadores passou a se dedicar integralmente à comercialização de produtos e serviços, com foco em públicos segmentados e, preferencialmente, de alta renda. O número de transações fora das agências aumentou de forma expressiva, prenúncio do nível da automação a ser implementado no setor.

Após drástica redução de 46% dos postos de trabalho bancário, entre 1990 e 2001, assistiu-se, até 2012, a um contínuo crescimento no estoque de empregos no setor, de 30% no período. Essa recuperação do emprego está intimamente vinculada à expansão do setor financeiro no país (Gráfico 1), reflexo da alta dos lucros e das operações de crédito. O novo cenário macroeconômico, caracterizado por crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) e aumento da relação crédito/PIB, estimulou a “bancarização”, expressa pelo aumento do número de relacionamentos nos bancos. Entre 2000 e 2013, dobrou o número de relacionamentos com clientes, no entanto, os postos de trabalho nos bancos tiveram crescimento muito abaixo do necessário (25%) para suprir o atendimento à nova clientela (BRASIL, 2013).

GRÁFICO 1
Evolução do lucro líquido, operações de crédito, relacionamentos e
emprego bancário - Brasil – 2000 a 2015



Fonte: BCB; MTb. Rais; IBGE

Nota: (1) Valores de 2015. Deflator IPCA-IBGE

Contudo, em 2012, as estatísticas de emprego bancário indicaram reversão dessa tendência. O saldo de empregos registrado no Cadastro Geral de Empregados e Desempregados, do Ministério do Trabalho e Emprego (Caged/MTb), foi 85,3% inferior ao de 2011, apesar de relatórios financeiros dos bancos referentes a 2012 apontarem crescimento da atividade bancária.

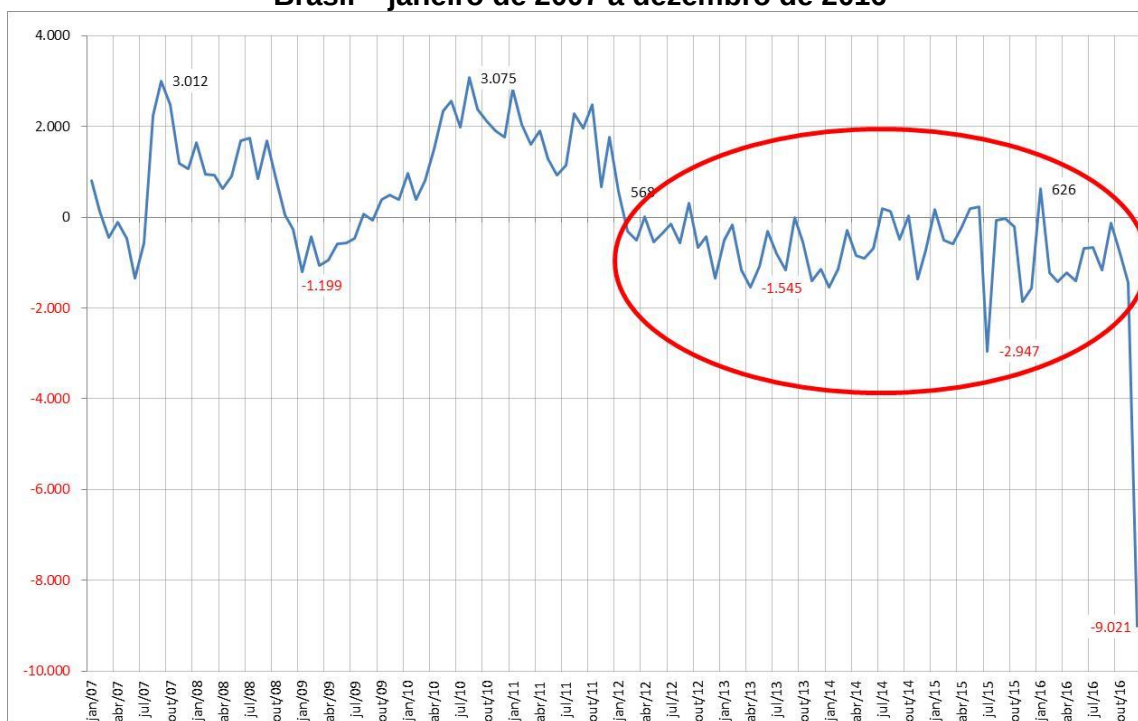
A deterioração dos indicadores de emprego nos bancos não foi resultado, portanto, da piora do desempenho das empresas do setor ou da redução das margens de lucro, mas de programas de ajuste em prol da melhora dos índices de eficiência¹ e da lucratividade.

¹ Índice de Eficiência é um indicador resultante da divisão da soma das despesas de pessoal e administrativas pela soma da receita de juros e serviços das instituições financeiras.

O índice de eficiência será mais satisfatório para os bancos à medida que as despesas diminuam em relação às receitas. Para melhorar o índice, ou se diminui o custo ou se aumenta a receita, ou os dois. Por essa razão, o corte em despesas de pessoal foi implementado.

A redução dos postos de trabalho no setor se aprofundou em 2013, quando o saldo de empregos foi negativo em 4.329 postos. Entre janeiro de 2012 e dezembro de 2016, o saldo negativo de postos (excetuando a Caixa Econômica Federal²) foi de 47.233 postos de trabalho (Gráfico 2).

GRÁFICO 2
Saldo do emprego bancário (exceto Caixa Econômica Federal)
Brasil – janeiro de 2007 a dezembro de 2016



Fonte: MTb

2 A Caixa Econômica Federal, empresa estatal responsável pela operacionalização de parte importante de programas sociais de governo como Bolsa Família e Minha Casa, Minha Vida, além de programas voltados ao trabalhador (pagamento de pensões e aposentadorias, Seguro Desemprego, Abono Salarial, PIS e FGTS), segue uma lógica diferente quanto à dinâmica do emprego bancário e, por isso, foi excluída da análise.

Em 2016, o saldo do emprego bancário foi negativo em praticamente todo o ano, exceto em janeiro, quando foram criados 626 postos de trabalho. Em dezembro, a série histórica registrou o maior saldo negativo, com eliminação de mais de 9 mil postos de trabalho, relacionada aos desligamentos ocasionados pelo plano extraordinário de aposentadoria incentivada (PEAI) anunciado pelo Banco do Brasil em novembro de 2016. Esse plano de aposentadoria compõe amplo processo de reestruturação, que implicará redimensionamento da estrutura de atendimento e de pessoal e do plano de funções. De acordo com o Relatório Anual do Banco do Brasil, referente a 2016, 9.409 trabalhadores tinham aderido ao PEAi até 31/12/2016, o que deve provocar redução de até R\$ 2,3 bilhões em despesas de pessoal em 2017. Além disso, o banco anunciou a reestruturação da rede de relacionamento, transformando 379 agências em postos de atendimento, e a desativação de 402 agências ao longo deste ano. Em entrevista ao jornal Folha de S. Paulo, o presidente da instituição, Paulo Caffarelli, afirmou que a reestruturação decorre justamente da adaptação do Banco do Brasil à transformação digital e à necessidade de reduzir custos para atingir as exigências regulatórias de capital (FRIAS; AGOSTINI, 2016). A Caixa Econômica Federal já anunciou que pretende realizar reestruturação semelhante em 2017 (RODRIGUES; ALVES, 2016).

Assim, para fazer frente à expansão dos negócios bancários e, simultaneamente, realizar cortes de despesas, as instituições financeiras utilizaram duas estratégias fundamentais, denominadas por alguns especialistas (CERNEV; DINIZ; JAYO, 2009) de “quinta onda” de inovação bancária, que combina o *mobile banking* e os correspondentes bancários.

A primeira ainda está em expansão e corresponde ao aprofundamento do processo de automação e investimento em tecnologias, que levam o atendimento bancário para instalações e equipamentos pertencentes ao próprio cliente. Consiste no desenvolvimento de estrutura tecnológica para permitir que operações bancárias, como pagamentos, transferências e consultas, sejam realizadas por *smartphones*, em substituição aos canais tradicionais. É um fenômeno novo, mas que foi responsável por 34% das transações bancárias realizadas em 2016.

Os correspondentes bancários, por sua vez, são um fenômeno consolidado, que apresentou crescimento constante desde 2003, quando foram integrados à plataforma de políticas de inclusão financeira, lançada pelo governo federal. Consistem em parcerias entre instituições financeiras e firmas do setor de comércio, sobretudo varejista, para a comercialização de produtos e serviços financeiros e a execução de operações transacionais³, no entanto, sem intermediação de um trabalhador bancário. Apesar da importância desse tema no trabalho bancário, os correspondentes não serão abordados neste estudo.

O banco digital e o trabalhador bancário

O banco digital, conforme a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária, pode ser definido a partir de cinco dimensões:

- A - Consolidação de internet e *mobile banking* como principais canais bancários e alavanca de experiência do consumidor;
- B - Evolução dos papéis das agências como canal de serviços e relacionamento com os clientes;
- C - Busca da automação e digitalização de processos com alavanca de eficiência operacional;
- D - Investimentos e busca constante por segurança das transações;
- E - Tendência de diversificação dos meios de pagamento para novas plataformas eletrônicas. (FEBRABAN, 2013, p. 46)

O banco digital é produto do desenvolvimento de amplo processo de inovações de produtos e processos experimentados no setor financeiro no Brasil desde a década de 1960.

3 Os serviços bancários transacionais compreendem levantamentos, depósitos, transferências, saldos, extratos etc. e os serviços comerciais são aqueles baseados em relacionamentos para a venda de produtos e serviços financeiros.

A “primeira onda” de inovações no setor pode ser traduzida na criação dos grandes Centros de Processamento de Dados (CPDs), com a utilização de computadores de médio porte e *mainframes* para fazer o registro contábil das transações.

Na segunda metade da década de 1970, ou na “segunda onda”, ocorreu a automação dos caixas das agências e do modelo de processamento de dados, com a interligação *on line* dos caixas aos sistemas de processamento. Até aí, as inovações ocorriam nas operações internas do banco e eram pouco visíveis aos clientes (CERNEV; DINIZ; JAYO, 2009).

A “terceira onda” de inovação consistiu na implantação dos terminais de autoatendimento em locais públicos, o que reduziu o deslocamento dos clientes até as agências.

A “quarta onda” permitiu aos clientes interações com o banco, sem a necessidade de sair de casa ou do escritório. Teve início com o atendimento telefônico. A inovação mais importante desta etapa, no entanto, foi o Internet Banking (CERNEV; DINIZ; JAYO, 2009).

O processo em curso é, portanto, a “quinta onda” de inovação tecnológica nos bancos brasileiros e se caracteriza pela utilização de tecnologia para o estabelecimento de parcerias com setores não bancários, como varejistas, correios e lotéricas (caso de correspondentes bancários) e operadoras de telefonia móvel ou *mobile banking*, definido como um conjunto de “serviços móveis, envolvendo o uso de tecnologias e dispositivos portáteis conectados a redes de telecomunicações móveis, permitindo aos usuários a realização de pagamentos móveis, transações bancárias e outros serviços financeiros.” (CERNEV; DINIZ; JAYO, 2009, p. 6). O *mobile banking* tem foco em dois tipos de público, a saber: o que já é cliente bancário e que utilizará o *mobile* como um canal complementar para realizar transações e aquele que atualmente tem pouco ou nenhum acesso a serviços financeiros, cuja inclusão será viabilizada e facilitada pelo *mobile*.

Seja qual for o público-alvo da expansão do *mobile banking*, haverá o esvaziamento de ocupações tradicionais do setor bancário.

A análise dos cinco eixos estratégicos do banco digital destacados pela Febraban leva à identificação de três principais tendências que afetarão fortemente o mundo do trabalho nos bancos:

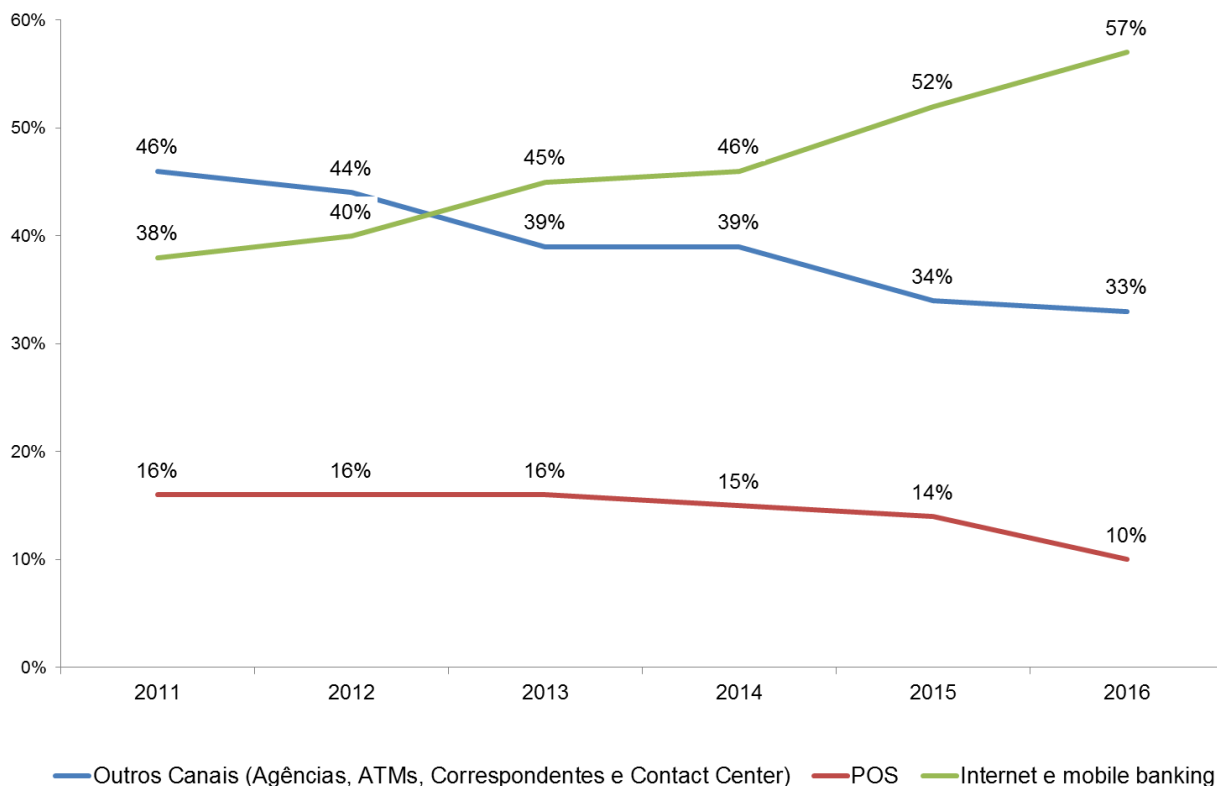
1. Redução da quantidade de trabalhadores nas funções diretamente ligadas às transações;
2. Redução de trabalhadores nas áreas de *back-office* ou apoio;
3. Mudança no conteúdo do trabalho bancário, uma vez que a agência tradicional se tornará, cada vez mais, um ambiente para realização de negócios para clientes de alta renda.

Ampliação dos canais digitais e esvaziamento das agências bancárias: o impacto no emprego bancário

As informações sobre tecnologia bancária disponíveis mostram que as transações realizadas em canais digitais - internet e *mobile banking* (operações bancárias realizadas em aparelhos celulares, principalmente *smartphones*) - vêm crescendo exponencialmente nos últimos anos.

Segundo a Febraban, em 2011, 38% das transações bancárias eram realizadas nos canais digitais, percentual que saltou para 57% em 2016. Por outro lado, as transações realizadas nos canais tradicionais (agências, terminais de autoatendimento, *contact centers* e correspondentes bancários) caíram de 46% para 33% no mesmo período. Em números absolutos, as transações realizadas nos *smartphones* tiveram crescimento médio de 206% nos últimos cinco anos, diante do aumento médio de 17% no número de transações na internet e queda de 2% no número de transações realizadas em agências.

GRÁFICO 3
Evolução das transações bancárias por origem
Brasil – 2011 a 2016

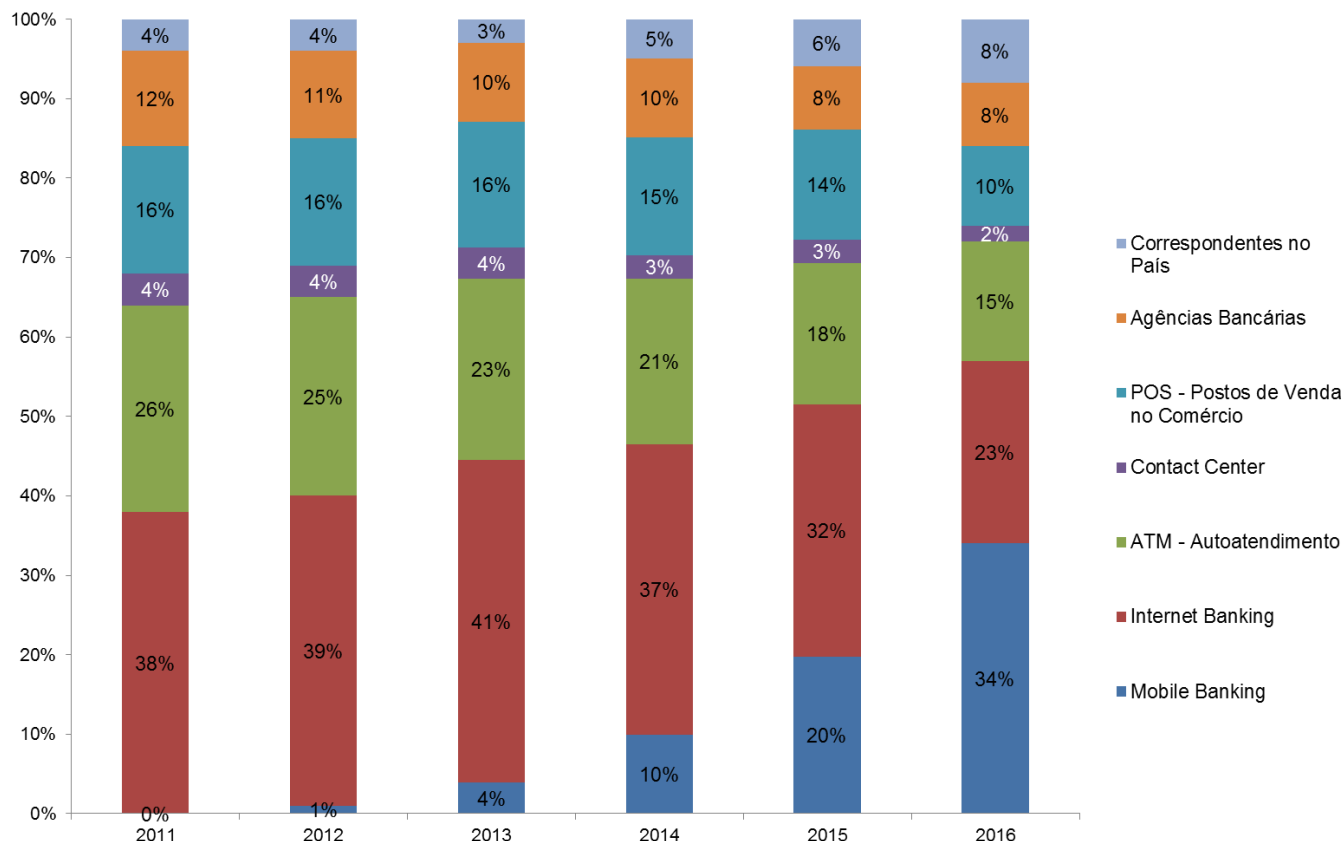


Fonte: Febraban

Verifica-se, portanto, redução rápida e intensa na relevância dos canais de atendimento bancário que necessitam de interação, ou seja, da presença de trabalhadores para a realização de transações.

De outro lado, cresce, com a mesma intensidade, a realização de transações, nos canais digitais, nas quais o cliente realiza as operações utilizando os próprios dispositivos eletrônicos. Provavelmente, se a tendência de aumento do uso dos canais digitais se mantiver, o movimento de redução contínua no emprego bancário seguirá o mesmo caminho e se acentuará ainda mais na próxima década.

GRÁFICO 4
Proporção das transações bancárias por origem
Brasil – 2011 a 2016



Fonte: Febraban

Vale lembrar que o processo de crescimento de transações em canais digitais ainda está em fase inicial. Nesse sentido, basta observar que o número de contas bancárias habilitadas a utilizar o *mobile banking* passou de um milhão, em 2010, para 42 milhões, em 2016, e a quantidade total de clientes bancários, em 2016, era de 239 milhões, ou seja, há ainda amplo espaço de crescimento para este canal. De acordo com o Google (OLIVEIRA, 2017), 62% da população brasileira tinha acesso a smartphones em 2016, número que deve aumentar nos próximos anos.

Exemplo recente do rápido avanço dos canais digitais é o Banco do Brasil, que, em novembro de 2016, lançou a Conta Fácil BB, cuja abertura ocorre por meio do

smartphone e que permite que toda a movimentação ocorra pelos canais digitais, correspondentes e autoatendimento na agência física. Foram abertas 103,3 mil contas digitais em menos de um mês, ou seja, em média, 10 mil contas por dia útil. O banco espera ter mais de 1,8 milhão de novas contas desse tipo em 2017, o que representará 50% do total de contas abertas anualmente nas agências (REVISTA CIAB FEBRABAN, 2016).

A reestruturação nos bancos privados pode ser observada por meio das mudanças mais recentes sobre as ocupações do setor bancário.

De acordo com a Relação Anual de Informações Sociais (Rais), referente a 2015 (último dado), o número de trabalhadores em bancos privados⁴ no país passou de 228.515, em 2003, para 263.114, em 2015, aumento de 15,1% no estoque de emprego (+34.599 postos de trabalho), mas queda de 7,6% na comparação com 2012 (corte de 21.673 postos de trabalho).

Do ponto de vista da participação das ocupações, os escriturários de banco foram os mais atingidos, com redução de 15.654 postos de trabalho, passando de 20.368 para apenas 4.708 trabalhadores, queda de 77% no período compreendido entre 2003 e 2015. Ou seja, a participação dessa ocupação nos bancos caiu de 8,9%, em 2003, para 1,8% do total de trabalhadores, em 2015. A Tabela 1 ilustra esse movimento.

4 As informações dos bancos públicos não estão incluídas, pois essas instituições registram na Rais todos os trabalhadores nas carreiras iniciais, o que distorceria a análise.

TABELA 1
Principais ocupações que tiveram redução na participação em relação ao total
Bancos privados - 2003 e 2015

Ocupações	2003	Part.	2015	Part.	Variação absoluta	Variação relativa
Caixa de banco	46.668	20,4%	41.520	15,8%	-5.148	-11%
Escriturário de banco	20.362	8,9%	4.708	1,8%	-15.654	-77%
Gerente de agência	14.987	6,6%	13.300	5,1%	-1.687	-11%
Assistente administrativo	15.586	6,8%	10.011	3,8%	-5.575	-36%
Chefe de serviços bancários	16.213	7,1%	7.547	2,9%	-8.666	-53%
Analista de desenvolvimento de sistemas	6.313	2,8%	5.509	2,1%	-804	-13%
Total bancos privados	228.515	100%	263.114	100%	34.599	15%

Fonte: MTb. Rais

O número de caixas de banco também teve decréscimo bastante significativo, passando de 20,4%, em 2003, para 15,8%, em 2015. Escriturários e caixas são funções que lidam basicamente com operações de transação e captação nas agências e em apoio às operações bancárias. São justamente as ocupações esvaziadas com a perda da importância das formas tradicionais de atendimento e o aumento da participação dos canais digitais na realização das transações bancárias.

Por outro lado, observa-se expansão das funções de gerência e daquelas relacionadas à consultoria de investimentos aos clientes, à venda de produtos financeiros e às operações de crédito, cujo objetivo é dar suporte à área comercial e de negócios do banco (ver Tabela 2). Entre essas funções estão a de gerente de contas e a de gerente administrativo.

O gerente de contas correspondia a 8,3% do total de trabalhadores nos bancos privados em 2003 e passou para 16% em 2015, com aumento de mais de 25 mil trabalhadores no período de 12 anos.

Já o gerente administrativo teve a participação dobrada nesse período, passando a corresponder a 9,1% do total de empregados nos bancos privados, equivalente a 23.852 trabalhadores, em 2015.

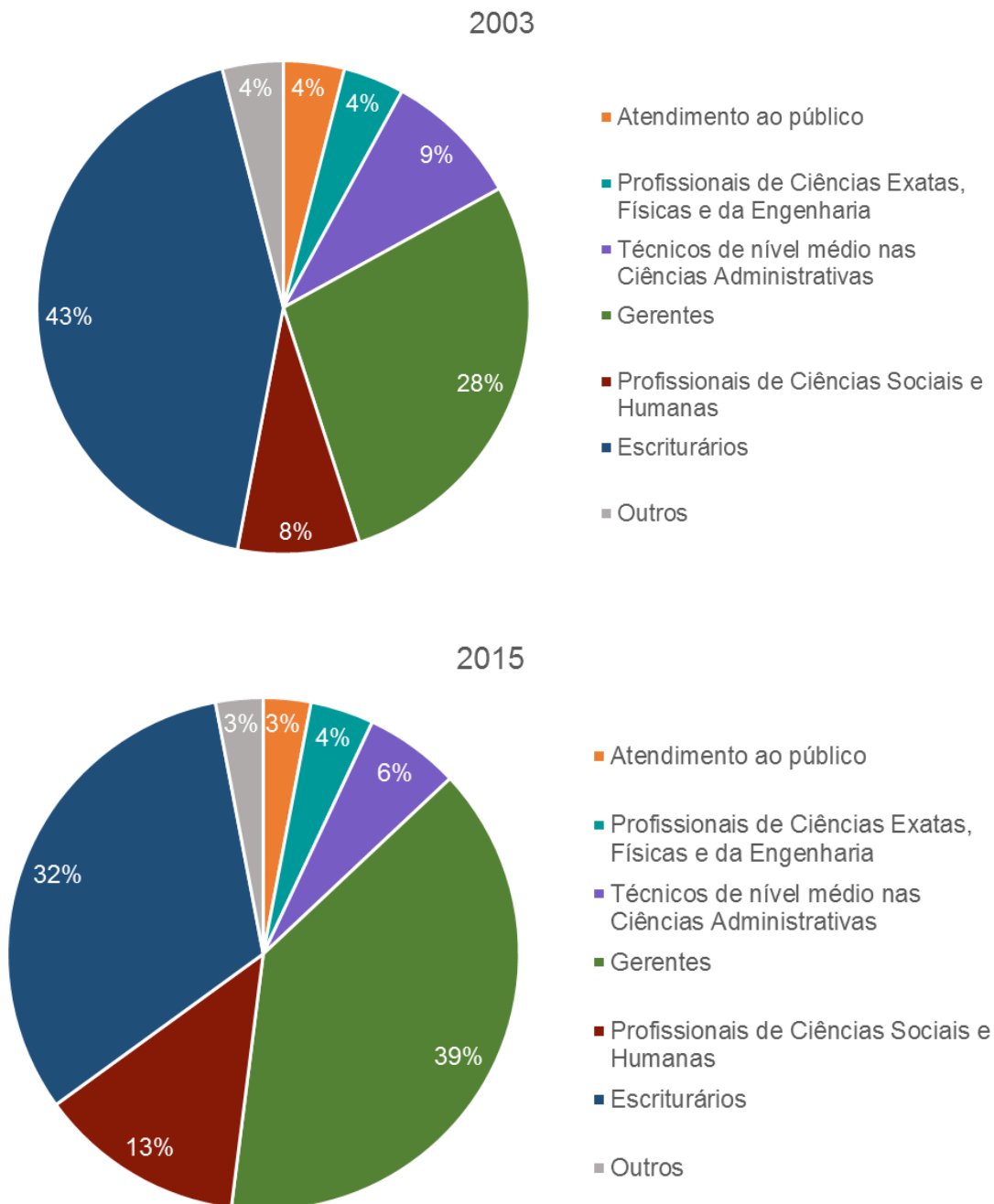
Além das funções de gerência, as de apoio à área comercial também cresceram. É o caso do atendente de agência, primeiro cargo da área comercial do banco, responsável por atender clientes (pessoalmente e por telefone) e esclarecer dúvidas em relação às contas.

TABELA 2
Ocupações que tiveram ampliação de participação
Bancos privados - 2003 e 2015

Ocupações	2003	Part.	2015	Part.	Variação absoluta	Variação relativa
Gerente de contas – Pessoa Física e Jurídica	16.213	8,3%	41.520	16%	25.307	156%
Gerente administrativo	11.307	4,9%	23.852	9,1%	12.545	111%
Atendente de agência	449	0,3%	10.350	3,9%	9.901	2205%
Supervisor administrativo	7.052	3,1%	14.343	5,5%	7.291	103%
Analista financeiro	1.808	0,8%	5.900	2,2%	4.092	226%
Administrador	6.326	2,8%	9.251	3,5%	2.889	45%
Total bancos privados	228.515	100%	263.114	100%	34.599	15%

Fonte: MTb. Rais

GRÁFICO 5
Classificação por subgrupo ocupacional (1) nos bancos privados
Bancos privados - 2003 e 2015



Fonte: MTb. Rais

Nota: (1) Para esta comparação, houve uma reclassificação do subgrupo ocupacional gerentes da CBO, com a inclusão do gerentes de contas pessoa física e jurídica e gerente de clientes especiais (private), que estavam no subgrupo profissionais de Ciências Sociais e Humanas

Da mesma forma, a análise por subgrupos ocupacionais (agrupamento de ocupações) mostra clara alteração do perfil das ocupações nos bancos privados.

Em 2003, o subgrupo dos escriturários representava 43% dos trabalhadores nos bancos (escriturários, caixas, atendentes, auxiliares etc.), alocados, principalmente, em agências. Em 2015, passou a corresponder a 32% dos trabalhadores, com queda de mais de 10 p.p. em 12 anos.

Já o subgrupo gerentes representava, em 2015, quase 40% do quadro de funcionários, com incremento de mais de 37 mil empregados em relação a 2003, quando eram 28% do total de trabalhadores bancários. Para fins analíticos, os gerentes de contas de pessoas físicas e pessoas jurídicas e os gerentes de clientes especiais *private* foram retirados do grupo dos profissionais das Ciências Sociais e Humanas e incorporados nesse grupo.

Juntamente com o perfil ocupacional, se alteram algumas características da ocupação bancária. Como as ocupações mais representativas passaram a ser os cargos gerenciais, a idade, a jornada de trabalho e a remuneração média aumentaram no período analisado (ver Tabela 3). Em sentido contrário, o tempo de emprego médio caiu de 108 para 90 meses. Essa queda reflete, provavelmente, aumento da rotatividade nos bancos privados.

TABELA 3
Perfil das cinco principais ocupações
Bancos privados – 2003, 2009 e 2014

	2003	2009	2014	Variação 2014/2003
Idade média (anos)	32	33	34	6,0%
Jornada de trabalho média (horas semanais)	34,7	35,8	37,0	6,7%
Tempo de emprego médio (meses)	108	79	90	-16,4%
Remuneração média (em R\$ de 2014)	3.348,01	4.386,07	5.279,08	57,7%

Fonte: MTb. Rais

Tecnologia versus back office

Outro eixo importante da estratégia do banco digital é a “busca da automação e digitalização de processos como alavanca de eficiência operacional”. Em outras palavras, é a redução de etapas do trabalho de *back-office* ou de apoio nos bancos, entre elas, conferência, coleta e envio de documentos, conferência de valores depositados em caixas eletrônicos etc.

Como exemplo, vale citar inovação apresentada nos últimos Congressos Internacionais de Automação Bancária (Ciab), realizados e organizados pela Febraban. Trata-se do caixa eletrônico reciclador, que permite a realização, em tempo real, de depósitos em dinheiro ou cheque sem envelope e com reconhecimento automático das cédulas. Atualmente os depósitos são realizados em envelope e, antes de o valor estar disponível na conta destinatária, há uma etapa de conferência realizada por trabalhadores.

Para as instituições financeiras, a nova onda tecnológica representa expressiva redução de custos operacionais com papéis, arquivos físicos, postagem, impressão, transporte de valores e, principalmente, força de trabalho.

Para os clientes significa assumir parte desses custos, pois o uso das novas tecnologias para a realização de transações requer a aquisição de um dispositivo móvel próprio, compatível com a plataforma tecnológica das instituições financeiras, e de pacote de internet no celular, com programa antivírus e outros mecanismos que garantam a segurança das operações. Além disso, os clientes assumem os custos de impressão de boletos e comprovantes e continuam pagando tarifas, independentemente da plataforma escolhida para realizar as transações. Ou seja, os clientes passam a realizar o que era trabalho dos bancários e a assumir custos que eram do banco.

Os estudos sobre o banco digital costumam enfatizar os benefícios para as instituições financeiras, em termos de redução de custos, e as supostas facilidades para os clientes. Deve-se levar em conta também que a mudança de paradigma atual tem potencial para causar alto impacto no mundo do trabalho bancário, tanto em termos do

nível de emprego quanto do conteúdo do trabalho e das formas de controle dos processos. Todas essas transformações trarão imensos desafios e reflexos sobre as estratégias de organização coletiva dos trabalhadores.

Agência bancária versus agência de negócios

À medida que ocorre o esvaziamento das atividades tradicionais das agências bancárias, muda-se a rotina de trabalho e as funções transacionais tornam-se residuais em prol de atividades de consultoria e relacionamento, notadamente com clientes de renda mais elevada. Desta forma, não só o número de trabalhadores no setor tende a ser reduzido, bem como é bastante alterada a rotina de trabalho daqueles que permanecem, com aumento da intensidade do trabalho e exigência de novas e distintas habilidades, principalmente no que diz respeito à venda de produtos financeiros.

A estrutura ocupacional nos bancos tende a se concentrar, portanto, nas áreas comerciais e de relacionamento e, com isso, abre-se outra importante discussão com relação à forma de gestão da força de trabalho no banco digital.

Com número reduzido de trabalhadores, exigências maiores de capital em função das regras do Acordo de Basiléia III e novos concorrentes no mercado, a pressão competitiva no setor se acirra e é transferida para o trabalhador, com recrudescimento da gestão por metas e competências e intensificação das formas de avaliação vinculadas a programas de remuneração variável que ensejam a adesão dos funcionários aos objetivos da empresa. Tudo isso leva à competição exacerbada entre os bancários, ao forte controle das chefias e ao assédio moral, com efeitos altamente negativos na saúde dos trabalhadores.

A gestão por metas, aliás, é facilitada pelo desenvolvimento tecnológico, na medida em que dispositivos eletrônicos são utilizados como meios de dominação, controle e vigilância permanente dos trabalhadores, além de forma de prolongamento da jornada de trabalho.

As fintechs e a desintermediação bancária

Os bancos estão sempre no topo da lista das empresas com o maior número de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor, em virtude da cobrança de altas taxas de juros e tarifas abusivas. As chamadas *fintechs* surgem, justamente, como solução para o alto grau de insatisfação dos clientes bancários, oferecendo serviços financeiros de forma ágil e com custos muito reduzidos.

As *fintechs* são *startups* do setor financeiro, ou seja, empresas, em geral, de pequeno porte, em estágio inicial, que operam com alto conteúdo tecnológico e buscam ganhar mercados tradicionais mediante transformações nos modelos de negócios. Elas prometem serviços melhores, mais ágeis e baratos que os oferecidos pelos bancos. Estima-se que já existam no Brasil mais de 400 *fintechs* especializadas nos mais diversos produtos e serviços, entre eles, cartão de crédito, meios de pagamentos, investimentos, recuperação de crédito e seguros (NERY, 2015). Em suma, são empresas não financeiras, sem nenhum tipo de presença física para contato com clientes, altamente especializadas e que oferecem serviços financeiros em plataformas exclusivamente digitais, geralmente em aplicativos para smartphones.

O NuBank, por exemplo, é uma emissora de cartão de crédito desenvolvida por engenheiros e *designers*, com atendimento em plataforma exclusivamente digital. Não cobra anuidade pela utilização do cartão e nenhuma espécie de tarifa. A justificativa para isso é encontrada no *site* da empresa:

O Cartão Nubank não cobra anuidade e nem nenhuma outra tarifa. Como usamos canais 100% digitais e reduzimos a burocracia e a papelada ao máximo, não temos que bancar agências ou estruturas caras, e podemos repassar essas economias de custos para os nossos clientes não cobrando tarifas (NUBANK, 2017).

Outro exemplo é a Magnetis, gestora de investimentos que utiliza algoritmos e fórmulas matemáticas para orientar os investimentos de acordo com o perfil dos clientes. A definição encontrada no *site* é ilustrativa:

Seguindo os conceitos da Teoria Moderna do Portfolio e outras técnicas consagradas de gestão de carteiras, adequamos o seu perfil a uma combinação ideal de ativos financeiros. Os modernos algoritmos desenvolvidos por nossos matemáticos financeiros buscam as melhores opções de investimento para o seu perfil com o objetivo de garantir segurança e diversificação. (MAGNETIS, 2017)

Ou seja, o papel do gerente do banco é realizado por robôs e por isso a empresa promete um custo para o cliente 50% menor do que o que seria cobrado por uma instituição financeira tradicional.

A atuação das *fintechs* ainda está engatinhando, inclusive porque há dúvidas em relação à regulação dessas empresas que atuam à margem de órgãos fiscalizadores como o Banco Central e a Comissão de Valores Mobiliários - CVM. Em breve, podem representar uma ameaça concorrencial relevante para as instituições financeiras tradicionais. Recentemente, o Banco Central e a CVM instituíram grupos de trabalho com o objetivo de acompanhar o desenvolvimento das inovações tecnológicas e os impactos que elas podem causar ao funcionamento do setor financeiro.

Os grandes bancos já estão reagindo a essa nova realidade e instituíram programas de apoio e incentivo a projetos de *startups* como forma de aproximação e parcerias com essas empresas. O Bradesco criou o InovaBra, o Itaú Unibanco instituiu o Cubo e o Santander possui o fundo de investimento Innoventure. Além disso, os bancos também estão criando produtos financeiros para concorrer com as *fintechs*. Recentemente, o Banco CBSS, instituição financeira controlada indiretamente pelo Banco do Brasil e o Bradesco, lançou o cartão de crédito Digio, sem anuidade e gerido por meio de um aplicativo. O objetivo é concorrer diretamente com o Nubank.

Além das *fintechs*, outro termo que vem ganhando atenção no campo da inovação da indústria financeira é a moeda virtual *Bitcoin*. Segundo a Wikipédia,

é uma criptomoeda e sistema de pagamento online baseado em protocolo de código aberto que é independente de qualquer autoridade central. Um



Bitcoin pode ser transferido por um computador ou smartphone sem recurso a uma instituição financeira intermediária. (BITCOIN, 2017)

A *criptomoeda* e a estrutura *blockchain*, que mantém os registros de dados e transações das *criptomoedas*, estão ainda em fase de estudos pelas instituições financeiras.

O impacto dessas *startups* no mercado de trabalho ainda é muito incipiente. Elas possuem ambientes com elevado conteúdo tecnológico e poucos trabalhadores. Têm como público-alvo profissionais das áreas de engenharia de computação.

Considerações finais

As recentes mudanças tecnológicas em curso no setor bancário permitem aos bancos reduzir as despesas de pessoal, na medida em que podem ampliar os negócios com um número cada vez menor de trabalhadores.

No curso da chamada “quinta onda” de inovação tecnológica, os canais das transações financeiras são deslocados das agências (onde se encontra grande parte dos trabalhadores) para o banco digital e os correspondentes bancários. O processo afeta não só a composição e o perfil da categoria bancária, como também as relações de trabalho.

Por um lado, há diminuição do tamanho da categoria e crescente deslocamento dos empregos para empresas não bancárias (*startups*). Por outro lado, os trabalhadores que permanecem nos bancos, em menor número, estão no *front* tecnológico e na função de vendedores de produtos e serviços e podem trabalhar em qualquer lugar a partir de um computador pessoal (trabalho remoto/*home office*). É a pulverização do trabalho bancário.

Esse processo de redução e pulverização da categoria bancária é agravado por um contexto político e econômico em que vigoram a concorrência e a insegurança entre os trabalhadores. Os ganhos de produtividade não são apropriados pelo conjunto da

sociedade, mas pela lógica financeira, que é o padrão prevalecente, de acumulação de riqueza no capitalismo contemporâneo.

As transformações também afetam fortemente o sindicalismo, que encontra desafios crescentes para representar os trabalhadores, que tendem a ficar cada vez mais isolados, o que dificulta a constituição de identidades coletivas de classe, inclusive devido aos padrões de remuneração variável individualizados.

O fato de as transações estarem sendo realizadas em um ambiente externo, fora das agências, tende a fragmentar ainda mais as categorias profissionais, deixando os trabalhadores divididos em muitas categorias distintas (bancários, comerciários, processamento de dados etc.). Assim, na mesma lógica, a eficácia das greves e das mobilizações tende a ser mais limitada por não atingir o centro nervoso do sistema financeiro. Diante desse cenário, o movimento sindical bancário tem debatido e buscado novas estratégias de ação para enfrentar as transformações em curso.

Realizar a discussão sobre as mudanças tecnológicas deu aos dirigentes da categoria a possibilidade de apresentar crescentemente novas demandas nas pautas de reivindicações. É uma agenda extensa, que mexe com vários elementos centrais da relação de trabalho no novo cenário (salário, estabilidade provisórias, emprego, jornada, qualificação e requalificação profissional, assédio moral, metas e saúde). Há ainda muitas reivindicações acerca da terceirização e do correspondente bancário, em múltiplas consequências para a categoria bancária.

Após profundos debates sobre tecnologia e impactos no emprego, durante as conferências estaduais e nacional dos bancários, em 2016, a minuta da categoria incluiu um extenso artigo que visa regular diversos aspectos das condições de trabalho nas chamadas agências digitais. A lista passa por remuneração, emprego, jornada e ritmo de trabalho, acesso de dirigentes sindicais aos locais de trabalho, entre muitos outros pontos. Como resposta ao novo artigo da minuta de reivindicações dos bancários, a Fenaban (braço sindical da Febraban) propôs a criação de um grupo de trabalho para analisar critérios de realocação e requalificação. As regras de funcionamento ainda estão para ser estabelecidas, este ano, entre os bancos e o Comando Nacional dos Bancários.

A atuação sindical não se restringe, no entanto, ao campo da negociação coletiva. Abarca também uma série de mobilizações junto ao poder público para que as novas configurações do trabalho sejam reguladas de maneira favorável aos trabalhadores.

No momento, o movimento sindical bancário, reconhecendo os imensos desafios e as dificuldades, busca reinventar as formas de organização, ação sindical, greves, paralisações e a própria negociação, em um contexto de fragmentação, pulverização dos trabalhadores e de crise das entidades de representação coletiva.

Referências bibliográficas

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Inclusão Financeira**: mapas de acesso. Brasília, DF, 2012.

_____. **Perspectivas e desafios para a inclusão financeira no Brasil**: visão de diferentes atores. Brasília, DF, 2009.

BITCOIN. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. 2017. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Bitcoin>>.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Rais 2013**. Brasília, DF, 2013. Disponível em: <http://bi.MTb.gov.br/bgcaged/caged_isper/index.php>.

CARDOSO, Sidnéia Reis; GUEDES, César. Emprego e inovações tecnológicas no pensamento econômico. In: DIEESE; CESIT. **Emprego e desenvolvimento tecnológico**: artigos dos pesquisadores. São Paulo, 1999.

CERNEV, A. K; DINIZ, E.H; JAYO, Martin. Emergência da quinta onda de inovação bancária. In: AMERICAS CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS, 15, 2009, São Francisco. **Proceedings...**, São Francisco, 2009. Disponível em: <<http://aisel.aisnet.org/amcis2009/4>>.

DIEESE. **A evolução do crédito na economia brasileira 2008-2013**. São Paulo, maio 2014. (Nota Técnica nº 135)

_____. **O Lucro dos Bancos**. São Paulo, 2004.

_____. **Pesquisa de emprego bancário**. São Paulo, 2000-2015.

FENABRAN. **Relatório Anual 2012**. São Paulo, 2012.

_____. **Relatório Anual 2013**. São Paulo, 2013b.

_____. **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária**. São Paulo, 2013a. Disponível em: <<http://www.ciab.org.br/Imagem/PublicacaoItem/PDF/3.pdf>>.

_____. **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária**. São Paulo, 2014. Disponível em: <http://issuu.com/revistaciab/docs/pesquisa_febraban_de_tecnologia_ban/1>.

_____. **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária**. São Paulo, 2017. Disponível em:

<https://cmsportal.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria_2017.pdf>.

FRIAS, M. C.; AGOSTINI, R. Sem ajuste, BB teria que pedir aporte ao governo em 2017, diz presidente. **Folha de São Paulo**. São Paulo, 20 nov. 2016. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/11/1836202-sem-ajuste-bb-teria-que-pedir-aporte-ao-governo-em-2017-diz-presidente.shtm>>.

GONÇALVES, J. R. B.; KREIN, J. D.; MADI, M. A. C. Condições de Trabalho e sindicalismo no setor bancário no Brasil. In: KREIN, José Dari, et al. (orgs.). **As transformações no mundo do trabalho e os direitos dos trabalhadores**. São Paulo: LTr, 2006. p. 99-120.

GORZ, A. **Metamorfoses do trabalho**: crítica da razão econômica. São Paulo: Annablume, 2003.

JINKINGS, N. Os trabalhadores bancários em face da reestruturação capitalista contemporânea. **Cadernos de Pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política da UFSC**, Florianópolis, v. 28, p. 01-21, 2002b.

_____. **Trabalho e resistência na fonte misteriosa**: os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro. 1. ed. Campinas: Editora da Unicamp, 2002a. 402 p.

KREIN, J. D.; SANTOS, A. L.; NUNES, B. T. **Trabalho no Governo Lula**: avanços e contradições. Campinas: Instituto de Economia da UNICAMP, fevereiro de 2012. (Texto para Discussão: n. 201).

LARANJEIRA, S. M. G. Reestruturação Produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. **Educação e Sociedade**. Campinas, v.18, n.61, p. 110-38, dez. 1997.

NERY, C. Mais de 400 fintechs disputam mercado. **Valor Econômico**. São Paulo, 30 nov. 2015. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/empresas/4334666/mais-de-400-fintechs-disputam-mercado>>.

NUBANK. **Sobre o cartão Nubank**: perguntas. 2017. Disponível em: <<https://www.nubank.com.br/perguntas/>>.

MAGNETIS. **Como funciona**. 2017. Disponível em: <<https://magnetis.com.br/como-funciona>>.

OLIVEIRA, F. Smartphones estão nas mãos de 62% dos brasileiros, diz Google. **Folha de São Paulo**. São Paulo, 27 fev. 2017. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/tec/2017/02/1862362-smartphones-estao-nas-maos-de-62-dos-brasileiros-diz-google.shtml>>.

PINHEIRO, Vinícius. Clientes avaliam bem os bancos digitais, mostra pesquisa. **Valor Econômico**. São Paulo, jan. 2017. Disponível em: <<http://www.valor.com.br/financas/4852770/clientes-avaliam-bem-os-bancos-digitais-mostra-pesquisa>>.

POCHMANN, M. **Nova Classe Média?**: o trabalho na base da pirâmide brasileira. São Paulo: Boitempo, 2012. 123 p.

_____. **O mito da grande classe média**: capitalismo e estrutura social. São Paulo: Boitempo, 2014. 152 p.

QUADROS, W.; GIMENEZ, D. M.; ANTUNES, D. “Afinal, somos um país de classe média?: mercado de trabalho, renda e transformações sociais no Brasil dos anos 2000”. In: BARTELT, Dawid (org.) **A “nova classe média” no Brasil como conceito e projeto político**. Rio de Janeiro: Fundação Heinrich Böll, 2013.

REVISTA CIAB FEBRABAN. São Paulo: FEBRABAN, n. 55, p. 20, 2015. Disponível em: <http://issuu.com/revistaciab/docs/revistaciab_55_jan15?e=15550915/12292299>.

_____. São Paulo: FEBRABAN, n. 66, p. 28, 2015. Disponível em: <https://issuu.com/revistaciab/docs/revista_ciab_66_dez16>.

RODRIGUES, A. C. **O Emprego Bancário no Brasil e a dinâmica setorial (1990-1997)**. 1999. (Mestrado em Economia) — Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 1999.

RODRIGUES, L.; ALVES, M. R. Caixa quer reduzir quadro de funcionários em 10 mil. **O Estado de São Paulo**. São Paulo, 21 nov. 2016. Disponível em:

<<http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,caixa-avalia-plano-de-demissao-voluntaria-para-2017-diz-presidente,10000089689>>.

SANCHES, A. T. Dimensões da difusão tecnológica no setor bancário, divisão do trabalho e ação sindical. **Cadernos Ceru**, São Paulo, v. 23, p. 31-60, 2012.

_____. **Terceirização e terceirizados no setor bancário: relações de emprego, condições de trabalho e ação sindical**. 2006. 155 p. (Mestrado em Ciências Sociais) — Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2006.

SEGNINI, L. Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação e Sociedade**, Campinas, v.20, n. 67, p.183-209, ago. 1999.

VAZQUEZ, Bárbara; CAVARZAN, Gustavo. Redução do emprego bancário no Brasil: Ajuste Conjuntural ou Nova Reestruturação Produtiva?. In: XIV Encontro Nacional da ABET, 14., 2015, Campinas, **Artigos...** Campinas, 2015. Disponível em: <<http://abet2015.com.br/wp-content/uploads/2015/09/Gustavo-Machado-Cavarzan.pdf>>.

Rua Aurora, 957 – 1º andar
CEP 05001-900 São Paulo, SP
Telefone (11) 3874-5366 / fax (11) 3874-5394
E-mail: en@dieese.org.br
www.dieese.org.br

Presidente: Luís Carlos de Oliveira

Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Metalúrgicas Mecânicas e de Material Elétrico de São Paulo
Mogi das Cruzes e Região - SP

Vice-presidente: Raquel Kacelnikas

Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de São Paulo Osasco e Região - SP

Secretário Nacional: Nelsi Rodrigues da Silva

Sindicato dos Metalúrgicos do ABC - SP

Diretor Executivo: Alex Sandro Ferreira da Silva

Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Metalúrgicas Mecânicas e de Material Elétrico de Osasco e
Região - SP

Diretor Executivo: Bernardino Jesus de Brito

Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias de Energia Elétrica de São Paulo - SP

Diretor Executivo: Carlos Donizeti França de Oliveira

Federação dos Trabalhadores em Serviços de Asseio e Conservação Ambiental Urbana e Áreas Verdes do
Estado de São Paulo - SP

Diretora Executiva: Cibele Granito Santana

Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias de Energia Elétrica de Campinas - SP

Diretor Executivo: Josinaldo José de Barros

Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Metalúrgicas Mecânicas e de Materiais Elétricos de Guarulhos
Arujá Mairiporã e Santa Isabel - SP

Diretora Executiva: Mara Luzia Feltes

Sindicato dos Empregados em Empresas de Assessoramentos Perícias Informações Pesquisas e de
Fundações Estaduais do Rio Grande do Sul - RS

Diretora Executiva: Maria das Graças de Oliveira

Sindicato dos Servidores Públicos Federais do Estado de Pernambuco - PE

Diretor Executivo: Paulo Roberto dos Santos Pissinini Junior

Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Metalúrgicas de Máquinas Mecânicas de Material Elétrico de
Veículos e Peças Automotivas da Grande Curitiba - PR

Diretor Executivo: Paulo de Tarso Guedes de Brito Costa

Sindicato dos Eletricistas da Bahia - BA

Diretora Executiva: Zenaide Honório

Sindicato dos Professores do Ensino Oficial do Estado de São Paulo - SP

Direção Técnica

Diretor técnico: Clemente Ganz Lúcio

Coordenadora de pesquisas e tecnologia: Patrícia Pelatieri

Coordenador de educação e comunicação: Fausto Augusto Júnior

Coordenador de relações sindicais: José Silvestre Prado de Oliveira

Coordenadora de estudos em políticas públicas: Angela Maria Schwengber

Coordenadora administrativa e financeira: Rosana de Freitas

Equipe Técnica

Barbara Vallejos Vasquez – Subseção DIEESE Contraf-CUT; Catia Uehara – Subseção DIEESE SEEB-SP

Gustavo Cavarzan - Subseção DIEESE SEEB-SP; Regina Camargos – Subseção DIEESE Contraf – CUT

(revisão técnica)