



ISSN: 2175-5493

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

A TERCEIRIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO E RECONFIGURAÇÃO OCUPACIONAL DA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Ana Patrícia Dias*
(UESB)

Francisco José Lima Sales**
(UFRN)

RESUMO

Estudo desenvolvido no setor bancário, no período de 2001 a 2009, no intuito de realçar, sobretudo, o processo de terceirização da força de trabalho na Caixa Econômica Federal – CEF, da cidade do Natal/RN, o campo empírico desta investigação. O propósito foi esboçar a estrutura ocupacional que se formatou no interior deste banco, após os ajustes que nele se processaram de modo a alcançar a força de trabalho contratada, em particular os trabalhadores terceirizados, os sujeitos desta pesquisa. Constatou-se que o capital, ao se utilizar da estratégia da terceirização da força de trabalho, reconfigura os ambientes de trabalho, como se verificou na Caixa Econômica, forjando um cenário de conflito e tensão entre os trabalhadores.

PALAVRAS-CHAVE: Reestruturação Produtiva, Terceirização, Precarização.

INTRODUÇÃO

Desde os anos de 1970 do século XX, em razão da reorganização do sistema financeiro que se desenvolveu, os bancos vêm desempenhando um papel

* Professora da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia – UESB, Pesquisadora da Área do Trabalho.

** Professor Adjunto II, lotado no Departamento de Estudos Especializados/FACED/UFC. Doutor em Educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Membro do Laboratório de Estudos do Trabalho e Qualificação Profissional da UFC.



ISSN: 2175-5493

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

proeminente no fortalecimento da internacionalização dos mercados e na reprodução do capital.

Imersos na complexa estrutura alcançada pelo sistema financeiro mundial, as instituições bancárias intensificaram sua movimentação com o uso de computadores e telecomunicações, tornando-se indiferentes ao limite do tempo-espaço e se destacando no contexto de mutações que se movimentam, sobretudo, para a acumulação flexível.

Tudo isso decorreu do desenvolvimento do sistema financeiro, que se fortaleceu no compasso das mudanças econômicas. A relativa autonomia desse setor alterou o equilíbrio das forças em movimento no capitalismo global, uma vez que imprimiu mais autonomia ao sistema bancário e financeiro em comparação com o financiamento corporativo, estatal e pessoal (HARVEY, 1992).

Nessa trilha, pode-se afirmar que o sistema financeiro foi imprescindível para a mobilidade geográfica e temporal da acumulação capitalista. Isso implica dizer que “o sistema financeiro alcançou um grau de autonomia diante da produção real sem precedentes na história do capitalismo” (HARVEY, 1992, p. 181). Não sem razão, tal esfera representa “o posto mais avançado do movimento de mundialização do capital” (CHESNAIS, 1996, p.239). Nela, as operações alcançaram uma mobilidade nunca alcançada antes, assim como as instituições e os mercados financeiros se ergueram como força perante os Estados e empresas de capitais pouco competitivos.

Frente a este cenário, um novo sistema monetário se impõe, convertendo o sistema financeiro internacional em um grande mercado de dinheiro. Isso, por sua vez, culminou na desestabilização dos sistemas bancários nacionais, que deixaram de ser pró-ativos no tocante à intermediação de finanças, ao repasse de créditos a serviço do investimento e ao financiamento de economias industrializadas e periféricas.

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

A rigor, para enfrentar o cenário financeiro de concorrência acirrada que se colocou nos mercados nacionais e internacionais, a partir dos anos de 1980, desencadeia-se o processo de reestruturação dos bancos em diversos países.

O movimento de reestruturação bancária segue praticamente em duas direções. Por um lado, essa dinâmica incita a concentração e centralização de capital no setor, por meio das liquidações, privatizações e fusões. Por outro, redefine seu perfil operacional se concentrando nos mercados de capital, diversificando serviços e adotando novas práticas de gestão, destacando-se a terceirização, nesse contexto.

Especificamente no setor bancário do país, a terceirização se alastra a partir do Governo Collor. Primeiramente, a terceirização acontece nas atividades de apoio, a exemplo dos serviços de limpeza, vigilância e serviços de valores. Em seguida, alcança as atividades mais diretamente ligadas à dinâmica dos bancos, tais como: compensação e microfilmagens de cheques, digitação, tratamento de papéis contábeis, entre outros. Essas atividades, que devido ao seu grau de relevância recebem a classificação de atividade-meio ou atividade-fim, são transferidas para empresas subcontratadas sob a alegação das instituições financeiras se concentrarem na sua atividade principal. No caso do setor bancário, o atendimento ao cliente se transforma na tarefa primordial.

Nesses termos, torna-se pertinente salientar que o fenômeno da terceirização no setor bancário não é tão somente marcado por aquilo que se designa de terceirização direta, ou seja, pela transferência de atividades, sejam elas meio ou fim, para empresas subcontratadas. A terceirização indireta, isto é, a disponibilização de serviços externos ao ambiente das agências, que podem ser acessados por meio de terminais eletrônicos, cuja operação é realizada pelos próprios clientes, integra-se à “trama da terceirização”, conforme expressão cunhada por Colli (2000).



ISSN: 2175-5493

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

Nesse aspecto, infere-se que a forte tendência à terceirização bancária, sob o manto da transferência direta ou indireta de serviços, transformou este setor em um dos mais terceirizados da economia brasileira, destacando-se o caso da Caixa Econômica Federal. Isso, por sua vez, tem modificado substancialmente as relações laborais entre o vasto e diversificado contingente de trabalhadores que a esse processo se associa, sejam os trabalhadores diretamente contratados pelos bancos, ou melhor, os trabalhadores efetivos, ou os trabalhadores que, no espaço físico dos bancos, trabalham por meio de empresas subcontratadas, isto é, os trabalhadores terceirizados.

O artigo versa sobre os processos de terceirização da força de trabalho na Caixa Econômica Federal. Nele se apresenta a estrutura ocupacional que se formatou no interior deste banco, após os ajustes que nele se processaram de modo a alcançar a força de trabalho contratada, em particular os trabalhadores terceirizados.

A Reconfiguração da Força de Trabalho na Realidade da Caixa Econômica Federal

A disseminação cada vez maior da terceirização no interior da CEF vem alterando, sobremaneira, sua estrutura funcional, impondo relevantes mutações na forma de relacionamento entre bancários efetivos, trabalhadores terceirizados, estagiários e menores aprendizes.

Registre-se que na CEF a terceirização se torna uma prática corriqueira, associada tanto às atividades de apoio quanto às finalistas do setor. Sua prática desenfreada, inclusive, acabou por substituir a força de trabalho direta por indireta. Hoje, por exemplo, não se encontra mais a figura do digitador em seu quadro de funcionários, pois atividades de digitação foram transferidas para os trabalhadores terceirizados e os estagiários.



ISSN: 2175-5493

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

Atente-se que a força de trabalho terceirizada do setor da Retaguarda assumiu, por mais uma década (1998- 2009), atividades de responsabilidade dos técnicos bancários. Isto porque, a partir de 1998, a CEF investiu maciçamente na contratação de trabalhadores terceirizados para o exercício de atividades correlacionadas à contabilidade bancária, considerada atividade-fim, situação que começaria a se reverter a partir de 2005, quando, por determinação do Ministério Público Federal, deu-se início ao processo de desterceirização⁷⁴ da força de trabalho do referido setor, concluído em junho de 2009.

Certamente, o investimento na Rede de Processos, elemento estratégico da reestruturação do banco, permitiu que a empresa combinasse suas mudanças com a terceirização da força de trabalho. Isso, por sua vez, possibilitou à instituição dinamizar sua estrutura funcional, estabelecendo uma malha de relações entre um vasto contingente de “colaboradores”, a saber: empregados concursados, estagiários, menores aprendizes e “prestadores de serviços”.

Os empregados concursados pertencem ao quadro permanente da Caixa e seu recrutamento acontece mediante concurso público. Os estagiários são alunos provenientes de escolas públicas ou particulares que cursam o ensino médio e/ou ensino superior. Os alunos do ensino médio tendem a vivenciar a experiência profissional nos pontos de vendas, nos postos de serviços e em salas de auto-atendimento do banco. Normalmente estão uniformizados com um colete azul, destacado com a frase: “Posso ajudar?” Quanto aos estagiários de nível superior, atuam em unidades administrativas da empresa.

No que concerne aos adolescentes aprendizes, são jovens contratados por meio de entidades sociais e comunitárias. Eles recebem assistência, acompanhamento profissional, educação e orientação especializada.

⁷⁴ Termo criado pela autora – no curso da pesquisa – para indicar o término da terceirização da força de trabalho do setor da Retaguarda.

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

Já os denominados “prestadores de serviços” constituem a força de trabalho de empresas contratada pela CEF para a execução de serviços contínuos e de necessidade permanente da empresa. Esses profissionais desenvolvem atividades nas dependências da instituição relacionadas aos serviços de:

- Limpeza e Conservação;
- Copa;
- Recepção;
- Vigilância Ostensiva;
- Preparo, conferência e digitação de dados;
- Recepção, triagem e movimentação de documentos;
- Operação de telemarketing;
- Operação de máquinas reprográficas e de equipamentos telefônicos;
- Manutenção diversa;
- Combate a incêndios;
- Serviços de informática.
-

Considerando-se que não são poucas as atividades desenvolvidas pela força de trabalho terceirizada no espaço físico da tomadora de serviços, constata-se que são significativamente heterogêneos os segmentos de profissionais que no interior da CEF labutam. Note-se que a esses também se somam os funcionários efetivos, estagiários e menores aprendizes.

Nesse sentido, há de convir-se que a articulação mais ampla do fenômeno da terceirização com a questão da contradição capital e trabalho, que aqui se analisa, leva ao entendimento de que a utilização dessa prática flexível vai forjando um cenário de trabalho permeado de incompatibilidades entre o vasto universo de trabalhadores.



ISSN: 2175-5493

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

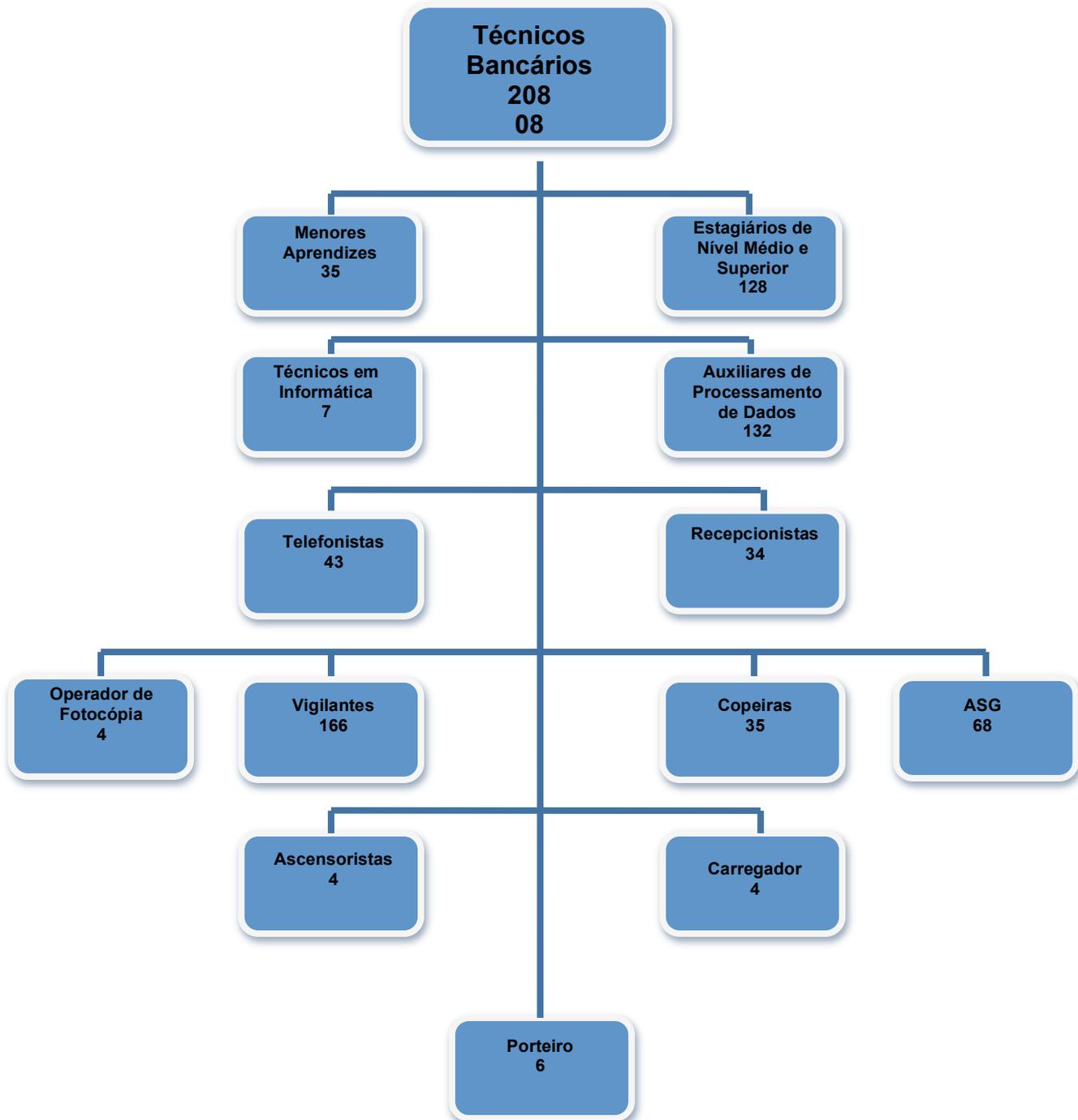
5 a 7 de outubro de 2011

Nesse aspecto, por exemplo, pode-se fazer alusão às distintas formas de contratos de trabalho que vão caracterizar os vários tipos de terceirização no banco, o que reflete em outros aspectos do universo sócio-laboral, como as disparidades salariais, as variadas jornadas de trabalho e os diferentes benefícios sociais que se justapõem entre os variados vínculos empregatícios.

Essa processualidade, por sua vez, revela quão complexa é a análise da terceirização na CEF. Essa estratégia que, de um modo geral, é utilizada no contexto da política da flexibilização do mercado de trabalho, permite que vários segmentos profissionais se coadunem no mesmo espaço de trabalho sob o manto de uma natural e perversa desigualdade. Essa estrutura, por conseguinte, acentua a divisão social entre os trabalhadores que laboram na CEF, fomentando um ambiente de trabalho hostil, polarizado, segmentado e estratificado. Isso, por conseguinte, dá azo para a reprodução, em nível micro, da morfologia que se desenhou no mercado de trabalho como um todo.

Por meio da figura abaixo exposta, tem-se o compacto da distribuição dos autênticos e distintos trabalhadores que laboram no espaço físico da CEF.

Figura 1: A morfologia ocupacional dos Pontos de Vendas da CEF





ISSN: 2175-5493

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

O organograma anterior apresentado dá idéia da formação ocupacional dos Pontos de Vendas da Caixa Econômica Federal, da cidade do Natal, após os ajustes que se processaram na instituição. Por meio dele, é possível visualizar uma estrutura de trabalho polarizada e estratificada. Nota-se que, de um lado, ou seja, no topo do organograma, encontram-se os bancários efetivos e, abaixo deles, todos os demais trabalhadores.

Ora, considerando que o mercado de trabalho, no âmbito geral, é marcado por certa polarização, na qual se demarca a posição dos trabalhadores como ocupando a condição de central ou periférico (HARVEY, 1992), a pesquisa localizou algo de similar no interior do banco investigado.

O levantamento do quantitativo de trabalhadores no interior da CEF e a forma como esses a ela se vinculam oferecem um panorama da condição que ocupam no dito mercado de trabalho. A rigor, localizaram-se 208 técnicos bancários⁷⁵, destacando-se na posição de melhor referência no banco, em detrimento de 666 trabalhadores que a esses se subordinam na qualidade de subcontratados.

Os terceirizados, infere-se, constituem o polo subordinado dessa relação. Eles são obrigados a executar os serviços dentro dos horários estabelecidos pela Caixa, a cumprir rigorosamente os cronogramas estabelecidos por esse banco, como também se responsabilizam por quaisquer prejuízos que suas falhas ou imperfeições venham a lhes causar. Não é demais lembrar, nesse sentido, que estudos como os de Chesnais (1996), Corriat (1994) e Hirata (1997) assinalam que

⁷⁵ Cabe informar que, no que diz respeito aos trabalhadores bancários efetivos, os números indicados no organograma faz referência somente aos novos técnicos bancários, isto é, àqueles admitidos a partir do concurso público de 2004.

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

a subordinação hierárquica é um elemento que permeia a relação de subcontratação e, nesse caso analisado, também se constata.

Desta forma, ocupando a condição de periféricos, esses trabalhadores se subdividem em grupos e subgrupos, distribuídos na seguinte ordem: 35 menores aprendizes, 128 estagiários e 503 trabalhadores terceirizados. Esses últimos se vinculam a 5 empresas diferentes, ocupando 11 funções, a saber: auxiliar de processamento de dados, técnico em informática, telefonista, recepcionista, operador de fotocópia, vigilância, Auxiliares de Serviços Gerais, serviços de copa, ascensorista, carregador e porteiro. Com isso, a morfologia ocupacional que se desenha na CEF se caracteriza não somente pela polarização entre os grupos de trabalhadores, como também pela estratificação e heterogeneidade entre eles. Nota-se que no topo do organograma se localizam os técnicos bancários e, abaixo deles, todos os demais trabalhadores periféricos, que possuem graus de “vantagens” e benefícios sociais consoante a posição que ocupam.

Nesse caso, infere-se que as principais diferenças identificadas entre os trabalhadores do topo, os intermediários e a base, encontram-se nas disparidades salariais e nos vínculos de trabalho oferecidos a cada segmento profissional. Isso, por conseguinte, condiciona-os a usufruírem de modo desigual das “recompensas” existentes nas diversas modalidades de trabalho a que estão submetidos.

Nesse caso particular, informa-se que os técnicos bancários, os anfitriões da casa social, detêm não somente um melhor salário, como também mais vantagens em relação à força de trabalho terceirizada. A título de informação, seu piso salarial corresponde a R\$ 1.447,00 e contam com mais R\$ 657,00 correspondentes a vinte e dois tíquetes-alimentação e à cesta alimentação, além de possuírem o benefício do plano de saúde. Diga-se que seu vínculo de trabalho ainda está de acordo com a forma clássica de contratação, sob o modo de contrato por tempo indeterminado, o que agrega outros direitos em relação à força de trabalho terceirizada.

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

Abaixo dos técnicos bancários, localizam-se os demais trabalhadores. Salvo os auxiliares de processamento de dados e os técnicos em informática, cujas atividades desenvolvidas se aproximam do que realizam os efetivos do banco, os outros praticam atividades residuais da e/ou na instituição, cobrindo, com diz Chesnais (1996), um lugar de “tampão” na instituição.

Deve-se lembrar de que, ao contrário dos estagiários e dos menores aprendizes, que são diretamente conveniados à CEF, a força de trabalho terceirizada se vincula às empresas alocadas pelo Banco para prestação de serviços. Nesse sentido, todos eles são contratados por tempo determinado.

As empresas subcontratadas pela Caixa, cujo objeto de contrato é a força de trabalho disponível para realizar as atividades em sua dependência física, totalizam cinco⁷⁶. Praticamente elas dão cobertura aos 11 tipos de contratos de prestação de serviços da instituição. Isso, por sua vez, implica dizer que algumas dessas empresas estabeleceram mais de um tipo de contrato com a Caixa.

Essa lógica que imprime certa diversidade do corpo funcional no seio da CEF se sustenta por meio de distintas formas de contratações. O contrato de trabalho por tempo determinado vigora na relação que se institui entre a CEF e as empresas alocadas e, conseqüentemente, entre as empresas e a força de trabalho terceirizada.

A prevalência dessas formas variadas de contratos de trabalho se reflete nos trabalhadores. Isto porque a dimensão social que o contrato de trabalho alcança passa a ser comprometida, fato que ganha fôlego com o advento das formas de gestão flexível.

Ora, o trabalho contratual protegido característico dos gloriosos 30 anos pós-guerra, principalmente nos países que desenvolveram um Estado de bem-

⁷⁶ Informa-se que não se estabeleceu contato direto com os representantes das empresas fornecedoras de força de trabalho. Nesse sentido, resguardam-se os nomes das empresas.



ISSN: 2175-5493

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

estar social, converge em um bem cada vez mais reduzido. A flexibilização dos contratos de trabalho como tendência mundial alcança, sim, a rede de proteção do trabalhador. Tal flexibilização, de súbito, ataca o princípio da continuidade do trabalho, o que traz algumas implicações para o Direito do Trabalho que, em tese, “evoluiu no sentido de compensar a desigualdade social e econômica do trabalho com vantagens e benefícios (SILVA, 2002, p.54).

Nesse caso específico, afirma-se que o modo como os trabalhadores se vinculam à CEF vai ser determinante não somente para qualificá-los no contexto do mercado de trabalho, mas também para mostrar que o redimensionamento da empresa, priorizado a partir da gestão da força de trabalho flexível, promoveu um ambiente de trabalho tenso e conflituoso.

CONCLUSÕES

O conjunto das mudanças processadas na transição do século XX para o XXI dá conta das profundas alterações na esfera do trabalho e nas formas de contratações.

O que se procurou evidenciar foi a realidade dessas mutações na Caixa Econômica Federal. Ciente que tal instituição faz uso maciço da terceirização da força de trabalho, buscou-se apresentar sua utilização como prática de gestão no sentido de alcançar a força de trabalho terceirizada e refletir a despeito da forma como está vinculada ao mercado de trabalho.

Veja-se que a utilização da terceirização permite a um leque de trabalhadores de categorias profissionais distintas, representadas por órgãos políticos diferenciados e sob a batuta de variados estatutos, dividirem o mesmo ambiente de trabalho. Isso, certamente, engendra uma estrutura ocupacional mais complexa, heterogênea e estratificada no espaço físico desse banco, consoante o



ISSN: 2175-5493

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

que se percebe no mercado de trabalho de um modo geral, como aponta Harvey (1989) e Antunes (2002).

Como foi possível vislumbrar, a reestruturação na CEF se combina diretamente com a questão da terceirização da força de trabalho, o que permitiu à empresa redefinir o seu quadro funcional e, conseqüentemente, segregá-lo.

Os dados apresentados no organograma indicam que oitocentos e setenta e quatro trabalhadores (874), divididos entre técnicos bancários, estagiários, menores aprendizes e a força de trabalho terceirizada se coadunam no espaço físico da Caixa, a fim de desenvolver as atividades da empresa.

A convivência entre esses trabalhadores, estabelecida por vínculos empregatícios distintos, ou seja, ou estão atrelados à CEF por meio do contrato de trabalho por tempo indeterminado, como é o caso dos funcionários efetivos, ou nela estão amarrados pelo contrato de trabalho por prazo determinado, condição de todos os demais trabalhadores, diga-se: é permeada de contradições.

Ora, o processo de terceirização na CEF conforma uma realidade marcada fundamentalmente pela diferenciação e segmentação no trabalho. Na verdade, estar trabalhador terceirizado constitui uma situação marcada, principalmente, pela discriminação, indiferença, baixa remuneração, insegurança e precarização do trabalho. Talvez, por isso, a idéia de trabalhar na condição de terceirizado seja apenas passageira – por um tempo, até que se obtenha a aprovação em um concurso público federal, que é conotativo de melhores níveis salariais, perspectiva de construção de carreira profissional e, sobretudo, “estabilidade”. Isso é o que almeja a maioria dos trabalhadores contratados por tempo determinado que a investigação contemplou na Caixa Econômica Federal.



ISSN: 2175-5493

IX COLÓQUIO DO MUSEU PEDAGÓGICO

5 a 7 de outubro de 2011

REFERÊNCIAS

- ABREU, Alice Rangel de Paiva; SOR, Bila. **Subcontratação e trabalho a domicílio: a influência do gênero**. In RAMALHO, José Ricardo ET AL. (Org.). *Terceirização*. São Paulo: HUCITEC, 1994.
- ALVES, Giovanni. **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo, 2000.
- ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006. Parte I.
- _____. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do trabalho. São Paulo: Cortez, 1999.
- CASTEL, Robert. **A metamorfose da questão social: uma crônica do salário**. Petropolis: Vozes, 1998.
- COLLI, Juliana Marília. **A trama da terceirização**. Campinas- SP: Editora Unicamp, 2000.
- CORIAT, Benjamin. **Pensar pelo avesso: o modelo japonês de trabalho e organização**. Rio de Janeiro: Revan, UFRJ, 1994.
- CHESNAIS, François. **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.
- DRUCK, Maria da Graça. **Terceirização: (dês)fordizando a fábrica, um estudo do complexo petroquímico**. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.
- FARIAS, Flávio Bezerra de. **O Estado capitalista contemporâneo**. Para a crítica das visões regulacionistas. São Paulo: Cortez, 2000.
- HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. 6.ed. São Paulo: edições Loyola, 1992.
- HIRATA, H. Os mundos do trabalho: convergência e diversidade num contexto de mudança dos paradigmas produtivos. In: CASALI, A. e tal (Org.). **Empregabilidade e Educação: novos caminhos da aprendizagem**. São Paulo: EDUC, 1997.
- MARX, Karl. **O Capital: crítica da economia política: Livro I**. 23 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.
- _____. **O Capital: crítica da economia política: Livro I, V. II**. 21. Ed. Rio de Janeiro, 2006.
- SILVA, Antônio Álvares da. **Flexibilização das relações de trabalho**. São Paulo: LTr, 2002.