

REESTRUTURAÇÃO EM BANCOS E TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL: EXCLUÍDOS E BENEFICIADOS

SÔNIA M. GUIMARÃES LARANGEIRA

Introdução

As análises sobre as transformações do trabalho e suas implicações sociais têm enfocado, sobretudo, o setor industrial, em geral, examinando a realidade das empresas de ponta, especialmente, a indústria automobilística. Poucos estudos abordam o setor de serviços, pelo menos no Brasil, apesar da crescente relevância desse setor, mundialmente, não só em termos de participação no emprego e de participação no PIB mas, também, em termos de extensão de mudanças tecnológicas - como bem o atestam a área de bancos, de informática e das telecomunicações. Dados relativos ao Brasil mostram que a participação no emprego (formal e informal) do setor passou de 24%, em 1950, para 31%, em 1970 e para 57%, em 1996, enquanto o setor secundário (indústria, minas, utilidades públicas e construção) passou de 17%, em 1950, para 18.5%, em 1970, para 23.4%, em 1990, caindo para 20%, em 1996. Em termos de participação em relação ao PIB (em milhões de cruzeiros de 1975), verificou-se, no período 1980-1996, um crescimento do PIB total de 1.7%: 0.8% de participação da indústria e 2.1% dos serviços. Na França, a participação do setor de serviços no emprego cresceu de 38.5%, em 1954, para 48.3%, em 1970 e 70.7%, em 1997 (GADREY, J, 1999); na Holanda os serviços empregam cerca de 70%, enquanto nos Estados Unidos, essa participação eleva-se para cerca de 75%.

Por outro lado, o setor de serviços apresenta particularidades relativamente ao setor industrial, de forma que as conclusões extraídas para este nem sempre são válidas para aquele. Decorre daí nosso interesse em conhecer melhor aspectos da dinâmica desse setor, abordando o caso dos bancos e das telecomunicações,

dois subsetores que passam por profundas modificações não apenas pela extensa informatização mas, também, em razão de processos de desregulamentação e de privatização.

O subsetor bancário tem experimentado, mundialmente, nas duas últimas décadas, transformações importantes que afetam a natureza dos produtos, dos mercados e da organização de suas atividades internas e que estão relacionadas à reestruturação do capitalismo internacional, pautada pela “globalização” e “financeirização” do sistema. Em decorrência, verifica-se intenso processo de informatização das atividades bancárias, resultando em mudanças significativas na situação do trabalho no subsetor.

O setor de telecomunicações, por sua vez, pode ser considerado o setor de ponta da economia capitalista atual, constituindo-se em um dos suportes mais importantes da reestruturação capitalista. Suas características atuais baseadas na tecnologia digital e na condução de sinais por fibras óticas, deverão marcar as próximas décadas.

1. O caso dos bancos

As mudanças ocorridas no sistema bancário brasileiro, nas duas últimas décadas, ainda que associadas às mudanças em nível mundial, expressas pela globalização e pela “financeirização” do sistema econômico, podem ser consideradas no contexto particular do país, em que se destacam: o processo inflacionário que dominou a economia brasileira desde final dos anos 70 até recentemente; a desregulamentação do mercado, instituída pela Constituição de 1988; a introdução do Plano Real, em 1994, cujo principal objetivo é o reordenamento da economia através, sobretudo, do controle da inflação.

O processo inflacionário garantia ao sistema financeiro altíssima lucratividade¹, já que as instituições financeiras beneficiavam-se de ganhos provenientes de passivos não remunerados (depósitos à vista e recursos em trânsito). Como resultado da alta lucratividade, verificaram-se grandes investimentos em

1 Estimativas conservadoras indicavam uma rentabilidade média dos bancos brasileiros sobre os ativos, de 9%, em 1994, enquanto no México era de cerca de 5%, no Chile, 3.85% e nos Estados Unidos, de 3.83% (PASTORE, 1995:22). Em 1996, o lucro do Bradesco –primeiro colocado na classificação dos bancos privados nacionais– constituiu-se em recorde na história das empresas privadas brasileiras, sendo a rentabilidade do patrimônio líquido de 15,1% (LENZ, 1997).

equipamentos e programas de informática e telecomunicações (US\$ 3.8 bilhões, em 1993; mais de US\$ 4 bilhões, em 1994), com extensa difusão do uso da informatização, tornando os bancos brasileiros próximos à situação dos bancos dos países altamente industrializados. A partir de 1995, os investimentos nessa área sofrem reduções, ainda que permaneçam elevados se comparados com os demais setores econômicos: os bancos, no Brasil, são os maiores investidores em tecnologia informática, destinando anualmente cerca de 8,5% do patrimônio a esse tipo de investimento, enquanto a média nacional é de 3,8%.

A desregulamentação do mercado financeiro brasileiro, por sua vez, ocorreu com a promulgação da Constituição de 1988, alterando lei anterior que exigia cartas patentes individualizadas para cada atividade financeira. Com a nova lei, torna-se possível a uma instituição integrar diversas atividades financeiras (poupança, crédito pessoal, crédito imobiliário, distribuição de títulos, etc.) dando origem aos chamados bancos múltiplos. Estimulados pela nova legislação, muitas corretoras e distribuidoras, bem como empresas ligadas ao comércio e grandes grupos empresariais, constituíram bancos múltiplos. Amplia-se, assim, o número de bancos em curto espaço de tempo, aumentando significativamente a competição. Em consequência da crescente competição, os bancos reorientam suas atividades (antes voltadas, prioritariamente, para a área financeira e que, diante da concorrência de instituições não bancárias, tornam-se menos rentáveis) voltando-se para a área de negócios, que inclui atividades relacionadas à gestão de risco. Na nova concepção de serviço bancário, a área mais importante das agências passa a ser a *estação de negócios*, ambiente destinado à captação e à aplicação de recursos.

Finalmente, o controle da inflação, sustentada pelo Plano Real, a partir de 1994, trouxe novo impacto ao sistema. Depois do Plano Real, as instituições bancárias perderam rentabilidade, a qual foi, em parte, compensada por receitas obtidas através de intermediação financeira, da prestação de serviços e da cobrança de tarifas. Mesmo assim, a busca por maior produtividade torna-se uma imposição.

Nestas circunstâncias, os bancos que se mantinham graças à inflação, não conseguiram sobreviver. Em decorrência, verifica-se acentuada redução do número de bancos, resultado de falências, fusões, incorporações e aquisições, bem como de privatizações. O sistema bancário brasileiro, constituído, em 1993, por 245 bancos, passa para 194, em 1999 (LARANGEIRA, 1997: 129; FEBRABAN, 1999).

Para garantir a estabilidade do sistema bancário, frente a perturbações de tal ordem, o governo federal instituiu, ao final de 1995, o chamado Programa de estímulo à reestruturação e ao fortalecimento do sistema financeiro nacional (PROER) para absorver os débitos irrecuperáveis de instituições insolventes. O PROER absorveu, no conturbado período entre 1995-1997, mais de US\$ 10 bilhões no esforço de sanear o sistema financeiro (ARAÚJO e JUSTO, 2000).

Outro aspecto característico dessa conjuntura é o crescimento da entrada de bancos estrangeiros. Em 1999, dentre os 194 bancos, 15 eram estrangeiros, 52 controlados por capital estrangeiro e 12 possuíam participação estrangeira. Os bancos estrangeiros e os controlados por capital estrangeiro detinham, em 1999, 22% dos activos (em 1995, detinham 8,5%), enquanto os bancos públicos detinham 42,9% (49,2 dos ativos totais, em 1997) e os privados 35% (FEBRABAN, 1999: 17).

O resultado marcante do processo da reestruturação dos bancos brasileiros tem sido o elevado número de demissões: no período de dez anos (1989-1999), cerca de 50% do efetivo foi dispensado. Deve-se considerar, no entanto, que o expressivo volume de rescisões de contrato, nos bancos brasileiros, está também associado à queda da inflação, já que, conforme acima referido, esta induzia a um grande volume de aplicações financeiras, assim como criava condições de alta lucratividade, o que desestimulava a racionalização do trabalho². Nesse sentido, observa-se um aumento expressivo da produtividade. Considerando-se o período 1994-1999, o número de funcionários por agências, postos de atendimento, postos de serviços e unidades de atendimento eletrônico, passou de 20 para 11,8. Todavia, a percentagem de demissões não é homogênea para todo o país, sendo menor na Região Sul e no Centro-Oeste (ABREU e SORJ, 2000: 6).

Em 1999, o sistema bancário brasileiro era constituído por 33.378 pontos de atendimento (16.060 agências; 8.487 postos de serviço e 8.831 unidades instaladas em locais de grande circulação), distribuídos desigualmente pelo território nacional, de acordo com o desenvolvimento das atividades econômicas.

2 Os picos de demissões associam-se à implantação dos planos econômicos que reduzem a inflação: o primeiro momento de aumento das demissões verifica-se em 1986, após o chamado Plano Cruzado; o segundo coincide com o Plano Collor e o terceiro com o Plano Real. Os bancos brasileiros tinham uma rentabilidade média sobre os ativos muito elevada que sofreu drástica queda após o Plano Real (9%, em 1994; 4,2%, em 1995; 3,6, em 1996).

Em relação ao perfil do novo bancário, observam-se mudanças significativas, comparando-se à situação dos anos 80. O bancário típico dos anos 70 e 80 –na maioria caixas e escriturários– caracterizava-se por ser jovem, em geral, estudante, sem expectativas de permanecer na atividade, mantendo, portanto, altas taxas de rotatividade e desempenhando funções rotineiras, de baixa qualificação, apesar de possuir escolaridade elevada. As centenas de milhares de bancários demitidos nos últimos dez anos, pertenciam, em grande parte, a esse contingente, mesmo porque houve “*a opção dos bancos em assegurar, quando em processo de ajuste da estrutura, o emprego para os funcionários mais velhos e com família*” (FEBRABAN, 1996:4).

Hoje, o bancário tem possibilidades de voltar a ser um profissional, tal como o fôra até os anos 60, mas de maneira diferente. O novo profissional deverá ser especializado em vendas, necessitando de conhecimentos sobre mercado financeiro, sobre utilização de *software* (que permitem a utilização de recursos como simulação de negócios), de matemática financeira, além da aquisição de atitudes e comportamentos relacionados ao *saber-vender*. Suas funções são ampliadas, na medida em que se enfatiza a polivalência e se desestimula a prescrição de tarefas, já que as rotinas são informatizadas. O perfil do novo bancário é, portanto, traçado a partir da ênfase na capacidade de lidar com tarefas não prescritas e com limites pouco definidos, contrariando a exigência anterior, quando as atividades eram claramente delimitadas pelo manual de tarefas. Uma mudança significativa diz respeito à forte redução do trabalho burocrático e menos qualificado, expresso pela redução do número de escriturários que chega a 53% em quatorze anos (ABREU & SORJ, 2000:6).

A mudança de perfil do bancário, no Brasil, evidencia-se, também, pela elevação do nível de escolaridade da categoria. Considerando-se o curto período de 1994-1999, observa-se uma elevação do percentual de bancários com nível superior completo e com pós-graduação (mestrado e doutorado), passando de 28.6% para 38% e uma redução significativa de pessoal de baixa escolaridade que passa de 15% para 8.6 (em grande parte devido à externalização de atividades de limpeza, segurança, transporte e alimentação). O número de bolsas de estudos concedidas pelos bancos a seus funcionários para a realização de cursos de nível superior também se eleva passando de 35% em 1995, para 56.5%, em 1997 (FEBRABAN, 1995 e 1997).

O aumento da escolaridade e a elevação dos gastos com treinamento e formação não significam, necessariamente, elevação da qualificação e/ou ascensão

profissional ou garantia de manutenção do emprego³. Deve-se considerar que o recrutamento de pessoal com maior escolaridade reflete, também, uma situação de mercado em que ocorre oferta desse tipo de mão de obra. Tal afirmação é reforçada ao relacionar-se distribuição de cargos e funções por gênero e escolaridade: apesar de possuírem, percentualmente, escolaridade mais elevada que os homens, as mulheres tendem a ocupar cargos menos importantes na hierarquia dos bancos, como veremos adiante.

Contudo, o trabalho bancário, hoje, com ênfase na área negocial e premido pelas pressões geradas pela crescente competição, exige um profissional com mais conhecimento de mercado, de produtos financeiros, de recursos de informática, de estratégias de venda, com mais iniciativa em termos de desempenho, o que se traduz em maior qualificação.

Acompanhando a elevação da escolaridade, no setor bancário, verifica-se, também, tendência de elevação do salário médio que passa de R\$ 1.074,00 (cerca de US\$ 600), em 1994, para R\$ 2.028,82 (cerca de US\$ 1.125), em 1999 – praticamente duplicando em 5 anos (FEBRABAN, 1997; 1999). A elevação do salário médio da categoria corresponde não apenas à tendência de crescimento dos investimentos em treinamento e formação e à maior estabilidade da força de trabalho mas, também, à tendência de maior responsabilidade e demanda de envolvimento, maior pressão por produtividade, jornadas de trabalho mais extensas, expressa pelo crescimento dos chamados “funcionários comissionados”/gerentes, que incorpora número expressivo de mulheres (com jornada de trabalho maior do que a jornada legal de seis horas, mediante pagamento de gratificação).

Como se insere o contingente feminino neste contexto? ABREU e SORJ, analisando o emprego feminino nos bancos, reconhecem-se uma “*tendência à mixidade progressiva e não-segregacionista nas empresas bancárias*”. Observa-se crescimento da participação feminina nos bancos nos anos 90 (em 1986, as mulheres representavam 36% da categoria, passando a 43%, em 1996). Há regiões com percentual mais alto de participação feminina, como a região de Campinas, estado de São Paulo, onde aquele percentual é de cerca de 50% (ARAÚJO e JUSTO, 2000). As mulheres concentram-se nas funções de escriturários e auxiliares e de caixas (superior a 45%, nas duas atividades), participando, também, em atividades gerenciais (25%), função em que

3 Em 1999, 32% dos bancários demitidos nacionalmente possuíam escolaridade de nível universitário.

obtiveram expressivo crescimento. Quanto a essa última, há que considerar-se que a mesma não possui, hoje, o *status* que detinha no passado e que, segundo alguns, o expressivo aumento do número de gerentes deve-se, em parte, à uma estratégia dos empregadores para burlar a jornada legal de 6 horas, já que tal regime não se aplica a gerentes. Para ABREU e SORJ (2000), a ampliação dos cargos de gerência estaria relacionada à disputa por mercados, levando os bancos à exploração de nichos, que demandaria profissionais (gerentes) para atendimento de distintos segmentos de clientes.

Constata-se, portanto, que a maioria das mulheres desempenha atividades em posição inferior da hierarquia ou que perderam poder e autoridade, ainda que possuam nível de escolaridade mais alta do que a dos homens (ABREU e SORJ, 2000:8; 15; ARAÚJO e JUSTO, 2000: 11).

Os dados relativos a um banco privado nacional de grande porte, considerando a distribuição de cargos, idade, sexo e escolaridade, confirmam a afirmação acima, conforme indica o quadro abaixo:

Tabela 2 - Empregados de um Banco Privado, Brasileiro: Função, Escolaridade, Idade e Tempo de Serviço por Sexo – 2000

<i>Funções (%)</i>	<i>Cargos Geren.</i>	<i>Cargos Técn.</i>	<i>Cargos Operac.</i>	<i>Total</i>
Mulheres	15,3	6,2	31,5	53
Homens	17,4	7,65	21,95	47
<i>Escolaridade (%)</i>	<i>2.º Grau</i>	<i>Superior e mais</i>		
Mulheres	18,7	34,6		
Homens	18,3	28,4		
Média de Idade				
Mulheres	32			
Homens	35			
<i>T. Méd. Serv.</i>				
Mulheres	8			
Homens	10			

Fonte: Setor de Remuneração e Benefícios do Banco X.

Entretanto, no período 1986-1996 houve elevação da participação feminina em funções com predominância masculina, como a de assessor econômico e jurídico; outros assessores e direção e gerência.

Em relação à atuação feminina nos bancos, caberia referir à constatação do estudo de ARAÚJO e JUSTO (região de Campinas, São Paulo) de que as mulheres são (em todas as funções) mais afetadas do que os homens, por lesões por esforços repetitivos, doença característica do mundo do trabalho na atualidade e que está fortemente associada ao desempenho de tarefas repetitivas, próprias de postos inferiores na hierarquia, onde as mulheres concentram-se (ARAÚJO e JUSTO, 2000:16).

As demissões, no Brasil, continuam a ocorrer, ainda que em número menor. Considerando-se o período 1998-1999, foram demitidos um total de 96.433 bancários. Dos demitidos, 57%, possuíam menos de 10 anos de serviço na empresa; 67% dos mesmos possuíam nível de escolaridade de I e de II graus; 67% tinham idade inferior a 40 anos. Os mais atingidos pelas demissões são os de mais baixa escolaridade. Em relação às categorias funcionais, considerando-se o ano de 1999 (quando há melhor especificação dos dados), cerca de 80% dos demitidos incluíam-se nas categorias de gerentes, chefes e supervisores; caixas, escriturários e auxiliares, recepcionistas, secretárias e operadores, funções que são, em boa parte, desempenhadas por mulheres.

Ao examinar-se o perfil dos admitidos (1998-1999), em número de 47.906 (menos de 50% dos demitidos), constata-se que 74.2% dos mesmos estavam na faixa etária inferior a 30 anos. Contudo, apesar da ocorrência ainda expressiva de demissões, a mão de obra dos bancos brasileiros está se tornando mais estável: cerca de 63.6%, possuíam mais de 10 anos de casa, em 1999, contra 35%, em 1993. Este seria um dado auspicioso já que os estudos tem mostrado que quanto mais tempo os indivíduos permanecem no emprego, menores são as chances de demissão (CARDOSO, 2000). De outro lado, observa-se, também, um “envelhecimento” da categoria: no período 1993-1999, houve crescimento de 17% no número de bancários com mais de 40 anos e redução de 18% dos com idade inferior a 30 anos. Quanto às mulheres, ABREU e SORJ constataram presença feminina superior à masculina, nas faixas etárias mais elevadas (30-49 anos), o que foi atribuído ao peso, ainda importante, dos bancos públicos. O mesmo, no entanto, não se verifica para o grupo de mais de 50 anos, em que as mulheres são apenas 10.7% (ABREU E SORJ, 2000:10).

Apesar do “envelhecimento” da categoria observado, as pessoas com idade superior a 40 anos têm poucas chances de ingresso: em 1999, apenas 7% dos admitidos, tinham 40 anos ou mais. O recrutamento de pessoal mais jovem está em consonância com as competências atualmente requeridas, não apenas técnicas, mas sociais e culturais. A tendência é de desqualificação de funcionários que, embora “experientes” (em geral, mais velhos) possam apresentar dificuldades a ajustar-se às mudanças do presente, tanto em nível tecnológico, quanto funcionais.

Tabela 3 - Bancos – Desligados e Admitidos 1998 – 1999

<i>Categorias</i>	<i>Desligados</i>	<i>Admitidos</i>
<i>Ocupação</i>		
<i>Diretores</i>	733	380
<i>Gerentes, Chefes e Supervisores</i>	24.229	4.718
Técnicos de Nível Universitário	16.934	8.880
Caixas, Escriturários, Auxiliares, Recepcionistas, Secretárias, Operadores e Outros	54.537	33.928
Total	96.433	47.906
<i>Faixa de Idade</i>		
Até 19 anos	682	4.071
<i>De 20 à 29 anos</i>	30.663	31.502
De 30 à 39 anos	34.854	8.932
40 anos ou mais	30.234	3.401
Total	96.433	47.906
<i>Escolaridade</i>		
Primeiro Grau Completo	11.741	2.921

Segundo Grau Completo	52.854	27.844
Superior Completo	31.041	16.411
Mestrado/Doutorado	797	730
Total	96.433	47.906
<i>Tempo de Casa</i>		
Até 5 anos	33.904	
Mais de 5 até 10 anos	21.079	
Mais de 10 até 20 anos	28.204	
Mais de 20 anos	13.246	
Total	96.433	

Fonte: Balanço Social dos Bancos 1998 e 1999 - FEBRABAN.

2. O caso das telecomunicações

O processo reestruturação do setor de telecomunicações (que inclui *desregulamentação, liberalização e privatização*) tornou-se uma imposição, em nível mundial, e deve ser analisado no contexto de alteração da filosofia do setor, que passa de uma concepção de serviço de utilidade pública, para outra, estritamente comercial, associada ao processo de globalização, em que o produto “comunicação” torna-se uma mercadoria, que deve atender, em especial, à comunidade de negócios internacionais e cujos lucros devem satisfazer aos investidores, preocupados com o desempenho financeiro da empresa. Em termos tecnológicos, a digitalização e a utilização de satélites revolucionaram o setor, sendo que a nova tecnologia torna obsoleta a tecnologia anterior, com implicações significativas no que se refere ao mundo do trabalho (LARANJEIRA, 1998).

O controle governamental sobre os serviços de telecomunicações, no caso do Brasil, verificou-se há pouco mais de 30 anos, com a criação da Embratel (encarregada das ligações a longa distância e da transmissão de dados), em 1965, do Ministério das Comunicações, em 1967 e da Telebrás, a holding estatal, em 1972.

Nos anos 70, a Telebrás cresceu muito rapidamente. Entretanto, a crise econômica de meados dos anos 80 bloqueou o dinamismo inicial. A situação da Telebrás agravou-se nos anos 90, e manifesta-se no baixo índice de atendimento

da demanda por serviços de telecomunicação (seis linhas telefônicas por 100 habitantes); baixos padrões de qualidade e de produtividade (onze empregados por 1000 habitantes).

Havia, também, uma acentuada distorção na distribuição de telefones entre as diferentes camadas da população. Assim, em 1998, os 16% da população de mais alta renda possuíam 81% dos telefones residenciais, com uma média de duas linhas telefônicas por família; sendo que os 52% de mais baixas rendas possuíam apenas 2% dos telefones residenciais, com média de uma linha telefônica por 100 famílias (Anatel, 1998, citado em Revista *Veja*, 28.07.1998, p. 107).

Além disso, a empresa, que requeria alta capacidade administrativa e de planejamento tecnológico, via-se envolvida com problemas de disputas políticas por cargos (COSTA, 1997). O Sistema Telebrás foi privatizado em julho de 1998.

A *Companhia Riograndense de Telecomunicações (CRT)*⁴, empresa sobre a qual realizamos estudo mais detido, experimentou trajetória semelhante a da Telebrás: crescimento de 150% nos primeiros dez anos após a estatização e estagnação nos anos 90. Em dezembro de 1995, a densidade da companhia em relação aos terminais convencionais era de 8.3 por 100 habitantes, um dos mais baixos comparados com outras companhias brasileiras do Sul e do Sudeste ou com alguns países latino americanos, como Uruguai, Argentina, Colômbia e México.

Em dezembro de 1996, 35% das ações da Companhia foram vendidas. O vencedor do leilão para a venda da CRT foi o consórcio liderado pela Telefónica Internacional de España. Em junho, 1998, a Companhia foi privatizada por completo.

Dois anos após o início da privatização, as metas estabelecidas para expansão dos serviços e de produtividade na CRT tinham sido não somente atingidas, mas superadas.

As condições de trabalho e de emprego existentes no setor, em nível mundial, previamente à reestruturação, destacavam-se por estar acima da média do mercado de trabalho oferecendo estabilidade no emprego, altos salários,

⁴ A CRT integrava apenas parcialmente o sistema Telebrás, já que fora estatizada pelo governo do estado do Rio Grande do Sul, em 1962.

oportunidades de qualificação e de promoção profissional e benefícios baseados no tempo de serviço. Esta situação é dramaticamente alterada com os processos de privatização/desregulamentação/liberalização do setor, cujas repercussões atingem as relações de emprego, a organização do trabalho, o mercado interno de trabalho, a estrutura de cargos e salários e as relações industriais, também em nível mundial, embora de formas distintas.

No caso brasileiro, considerando-se o setor de telecomunicações como um todo (o Sistema Telebrás representava, em 1995, 77% do setor), a situação não era distinta: os empregados possuíam escolaridade e salário médios elevados para os padrões brasileiros, bem como estabilidade no emprego e oportunidade de mobilidade profissional.

Caberia destacar, no entanto, que mesmo nesse quadro favorável de condições de trabalho, as condições não eram homogêneas, verificando-se discriminação salarial entre os sexos: considerando-se as diferentes faixas etárias, níveis de instrução e tempo de serviço, os salários pagos aos homens é superior ao das mulheres, conforme mostra a Tabela abaixo:

Tabela 4 - Telecomunicações*: Distribuição dos trabalhadores segundo faixa etária, sexo e remuneração média, Brasil (1998)

Faixa Etária	Masculino		Feminino	
	(%)	(R\$)	(%)	(R\$)
18 a 24	6,9	709,90	5,9	595,81
25 a 29	7,7	1 209,61	5,9	890,64
30 a 39	18,9	1 746,46	12,6	1 175,71
40 a 49	24,4	2 511,15	10,7	1 515,95
50 a 64	5,6	2 827,11	1,1	1 451,91

Fonte: RAIS 98 – MTE

* inclui Correios e Telégrafos

Tabela 5 - Telecomunicações* - Distribuição dos trabalhadores segundo grau de instrução sexo e remuneração média, Brasil (1998)

Grau de instrução	Masculino (R\$)	Feminino (R\$)
-------------------	-----------------	----------------

Trabajo, género y ciudadanía en los países del Cono Sur

Primeiro Grau completo	1 047,54	706,16
Segundo Grau completo	1 652,57	909,80
Terceiro Grau completo	3 313,91	1 844,50

Fonte: RAIS 98 - MTE

* inclui Correios e Telégrafos

Após a privatização, em termos gerais do setor, observa-se redução significativa de pessoal nas antigas empresas de telecomunicações que atuavam como monopólios. Uma das consequências imediatas da privatização/desregulamentação é a necessidade de aumento da produtividade com sensível redução de empregados, já que um dos índices prediletos dos acionistas para avaliar o grau de competitividade de empresas de telecomunicações é “número de empregados por linhas telefônicas”.

O desemprego tecnológico atinge drasticamente o setor de telecomunicações, à medida em que diversas funções como as de diagnóstico e as de conserto de linhas, de detecção e de correção de erros passam a ser desempenhadas por *expert systems*, tornando dispensáveis percentual significativo de trabalhadores especializados no desempenho daquelas tarefas. A utilização dos sistemas de resposta audível, com utilização de voz eletrônica, dispensa o trabalho de telefonistas. Também são negativamente atingidos os trabalhadores qualificados especializados em centrais de comutação eletro-mecânicas, as quais são substituídas por centrais digitais. O mesmo ocorre com funcionários administrativos que desempenhavam tarefas relacionadas à contabilidade e à emissão de contas, as quais passam a ser desempenhadas por *software* especiais. As novas tecnologias digitais, por sua vez, requerem outras especialidades, como especialização em informática e em análise de dados.

O Sistema Telebrás por ocasião da privatização, em julho de 1998, contava com um efetivo de 87.532 trabalhadores. Em dezembro de 1999, o mesmo decrescera para 65.579, sobretudo, em razão de demissões incentivadas, através do Programa Incentivado de Rescisão Contratual. O Programa atingiu, principalmente, trabalhadores na faixa etária de 40-50 anos, com tempo de serviço suficiente para requerer aposentadoria, sem prejuízos dos salários, aliás, elevados para as condições brasileiras (DIEESE, subseção FITTEL, maio, 2000).

No caso da Companhia Riograndense de Telecomunicações (CRT), da mesma forma que na Telebrás, antes mesmo da privatização e em razão desse processo, num esforço para racionalizar a empresa, foi instituído um Programa de

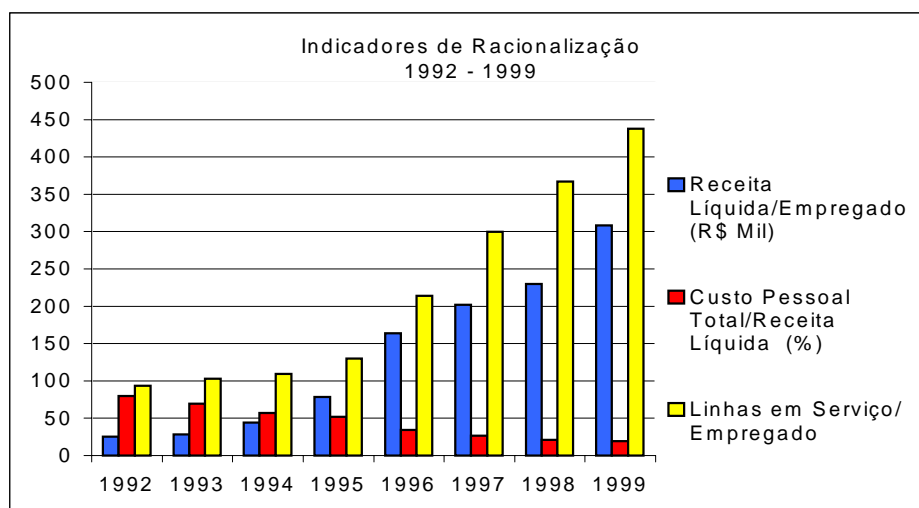
Demissão Voluntária (PDV), que reduziu o número de empregados em cerca de 25% (1 449 empregados demitidos). Desses, a maioria (55.4%) era constituída por mulheres; cerca de 52% incluíam-se na faixa de escolaridade de II grau (de 9 a 12 anos de escolaridade) e superior incompleto; 80.2% dos que aderiram ao Programa tinham idade entre 41-55 anos e com mais de 20 anos de tempo de serviço na empresa. Em média cada funcionário ao deixar a empresa recebeu uma indenização de cerca de US\$ 30 000,00⁵. As funções onde ocorreram maior número de demissões e de aposentadorias foram as de telefonistas e de agente administrativo (ambas perfazem cerca de 44% do total), funções onde havia predominância de pessoal do sexo feminino. Portanto, entre os que aderiram ao PDV, a maioria é de mulheres, com escolaridade mais elevada, com mais tempo de serviço na empresa, sendo expressivo o número dos que encontravam-se na faixa etária próxima a de aposentadoria. Nesse sentido, as demissões, acompanhadas de benefícios monetários favoráveis e, provavelmente, coincidindo com aspirações dos trabalhadores de encerramento da atividade profissional, pautaram-se pelo princípio da empresa estatal de proteção social.

Após essas demissões, a empresa concentrou esforços na obtenção de ganhos de produtividade, o que atingiu com bastante sucesso, conforme atestam os indicadores de racionalização do Gráfico abaixo. O número total de empregados passou de 5.974, em 1992, para 3.724, em 1999; o valor do gasto com pessoal em relação ao valor da receita líquida da companhia, caiu de 79%, em 1992 para 21%, em 1999, enquanto o número de linhas por empregado, cresceu de 93.5 linhas, em 1992 para 426.6 linhas, em 1999; a receita líquida por empregado cresceu de R\$ 25,5 mil, em 1992, para R\$ 300 mil, em 1999 - um aumento expressivo superior a dez vezes.

A empresa promove a renovação gradual e capacitação do quadro de funcionários, principalmente nas áreas técnica e gerencial. O novo recrutamento (cerca de 20% do número de demitidos) buscou atender às qualificações/habilidades requeridas pelas novas tecnologias absorvidas pela empresa. No curto período de abril 1996 a dezembro 1999, altera-se o perfil dos empregados da CRT, especialmente, no que se refere à escolaridade. Observa-se significativa redução de pessoal com baixa escolaridade e aumento de pessoal

Gráfico 1

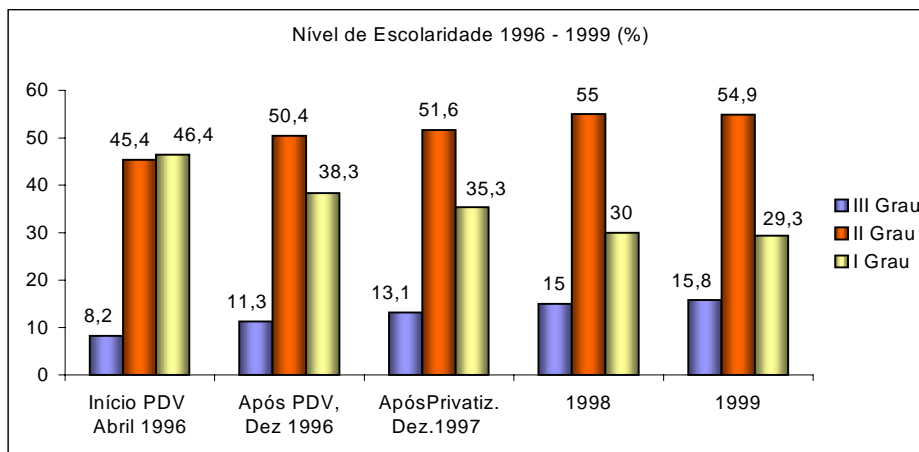
5 Os dados relativos ao Programa de Demissões Voluntária da CRT foram coletados e organizados pelo bolsista de Iniciação Científica/CNPq, Paulo Herbert Curtinaz da Silva.



Fonte: Composição dos Relatórios Administrativos da CRT

com níveis mais altos de escolaridade, ou seja, escolaridade de II (de 9 a 12 anos de escolaridade) e III (nível universitário) graus, sendo que o crescimento da escolaridade de III grau é, proporcionalmente, mais expressiva.

Gráfico 2



Fonte: Composição dos Relatórios Administrativos da CRT

É importante destacar que a utilização do sistema digital expande fortemente a demanda por *software*, tornando obsoleta a qualificação de muitos trabalhadores e engenheiros especializados na tecnologia eletro-mecânica. A ênfase, hoje, é na qualificação em informática. Apesar do crescimento do setor, há menor exigência de pessoal, especialmente de manutenção e de reparação pois, com as novas tecnologias, tais funções, de um lado, passam a ser eletronicamente comandadas e, de outro, tornam-se praticamente inexistentes (caso de manutenção de fibras óticas). Funções menos qualificadas e que tendem a desaparecer estão sendo terceirizadas, com prejuízos para os trabalhadores em termos de condições de trabalho e de emprego.

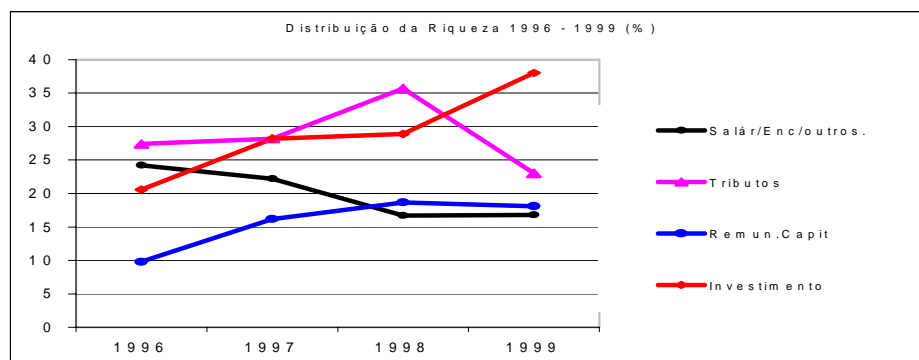
Com a privatização e a quebra do monopólio, a empresa altera sua estratégia de ação: sua prioridade ou “foco” passa a ser o atendimento ao cliente, o que antes não ocorria já que a empresa possuía o monopólio do setor. A empresa passa a ter metas mensais de vendas de serviços adicionais, definidos pela empresa em seu plano estratégico anual. Em 1999, a CRT possuía 41 lojas comerciais que passaram a incorporar metas de vendas e obtenção dos resultados. A empresa estrutura-se, agora, em termos de segmentação do mercado: grandes clientes, pequenas e médias empresas e grande público. A gerência de grandes empresas recebe uma maior atenção em razão de sua participação no faturamento da empresa. Antes da privatização não havia política de vendas, na empresa.

Os gastos das empresas com treinamento, de forma generalizada, tem crescido, nessa conjuntura de reestruturação produtiva. No setor de telecomunicações não tem sido diferente, especialmente, tendo em vista mudanças tecnológicas do porte da digitalização de centrais de comutação. No que se refere à experiência brasileira, a demanda atual por maior qualificação, expressa-se pela elevação do número de *trainees* e de cursos oferecidos pela empresa (ambos duplicam no período 1996-1997), bem como, pelo aumento do número de horas de treinamento (o número de horas em treinamento em relação ao número de horas de trabalho por empregado, passa de 20.92 hs, em 1995, para 34.9 hs., em 1996, para 47.41 hs., em 1997 e para 50.53 hs., em 1998). Cabe notar que o programa de treinamento da empresa apresenta um caráter predominante técnico, em que as linguagens de computador tem um importante papel.

Em termos gerais, os salários nas telecomunicações deixam de ser coletiva e uniformemente negociados para tornarem-se flexíveis e contingentes. Tais estratégias chocam-se com a realidade passada, quando as empresas do setor caracterizaram-se, mundialmente, por possuir um sistema rígido de classificação de cargos e hierarquias, pautado por regras bem definidas de promoções e realocação, bem como de extensão da jornada de trabalho.

Em relação à CRT, estabelece-se o pagamento de incentivos mensais ao atingir metas estabelecidas. O incentivo é coletivo, mas há planos de torná-lo individualizado. Em 1997, a empresa concedeu aumento salarial de 10.8%, acima, portanto, da inflação. Todavia, considerando-se em termos da riqueza gerada pela Companhia (aumento significativo em relação a 1996), houve queda na participação dos empregados nessa riqueza. Comparando-se os anos de 1996 a 1999, observa-se, conforme gráfico 3 que, enquanto todos os outros itens (remuneração do capital, tributos e investimentos) experimentam elevação em seus índices, os salários e encargos sofrem redução.

Gráfico 3



Fonte: Composição dos Relatórios Administrativos da CRT

O setor de telecomunicações caracterizou-se, mundialmente, por ter sido fortemente sindicalizado. Com o processo de reestruturação, observa-se um declínio na influência dos sindicatos, à medida em que, de um lado, difundem-se políticas de emprego sob contratos individuais e, de outro, desenvolvem-se formas de organização do trabalho que tendem a promover a lealdade do empregado à empresa, aproximando-os dos gerentes e, dessa forma, subvertendo a solidariedade coletiva entre os trabalhadores (WALTER & GONZALEZ, 1996; PERRY & CAPPELLI, 1988).

Os sindicatos, em muitos países, lideraram a oposição ao processo de reestruturação, especialmente nos casos de privatização, realizando campanhas de resistência, como ocorreu na Grã-Bretanha, na Argentina, onde realizaram-se inúmeras greves em manifestação de resistência à privatização. Na Alemanha, também, houve resistência dos sindicatos à privatização (BECA, 1995:60; DARBISHIRE, 1997:222).

Em outros casos, como nos Estados Unidos, os sindicatos aceitaram a reestruturação e a redução de pessoal como um resultado inevitável. Em troca, tentaram garantir recompensas monetárias generosas para as demissões voluntárias, negociaram planos de aposentadoria precoce, bem como programas de recapacitação e de realocação.

Em relação aos perfis profissionais no setor de telecomunicações, a composição da força de trabalho deverá alterar-se significativamente, com redução do segmento de baixa escolaridade e elevação do percentual dos empregados com escolaridade mais alta. Essa alteração verifica-se, sobretudo, nas antigas empresas que detinham monopólio dos serviços. A introdução de novas tecnologias nessas empresas demanda uma força de trabalho com escolaridade mais alta, não apenas porque esta é mais facilmente ajustável às mudanças requeridas mas, também, porque a tecnologia digital e de informação tende a eliminar postos de trabalho de menor qualificação como os de telefonistas e os de reparação e de manutenção. Com a reestruturação, aquelas empresas tendem a desenvolver o setor de vendas e a expandir a terceirização para atividades menos lucrativas, ou que venham a tornar-se obsoletas no futuro. No que se refere à ênfase no setor de vendas, a tendência é que esse seja um fator de elevação do emprego feminino. Tendo em vista que os salários de mulheres no setor tem sido, tradicionalmente, inferior ao dos homens, poder-se-ia esperar uma queda no nível salarial, além das perdas já verificadas em razão da privatização. Por outro lado, com o ampliação da externalização, verifica-se a tendência de queda nos índices que medem condições de trabalho e de emprego.

3. Considerações finais

Os setores bancário e de telecomunicações passam por transformações significativas, obrigando as empresas, mundialmente, a adotarem estratégias competitivas que afetam significativamente o uso e a gestão da força de trabalho. A generalidade desse processo expressa-se em algumas convergências, observando-se, também, importantes divergências: diferentes vias são percorridas para acompanhar o processo de mudança.

As convergências poderiam ser identificadas pela adoção de mudança tecnológica (extensa informatização, no caso dos bancos e digitalização das plantas, no caso das telecomunicações, e conseqüente eliminação e criação de postos de trabalho), alteração da natureza dos setores (com ênfase em vendas, a

partir de expansão e diversificação dos serviços). A extensão desse processo condiciona alterações na filosofia das empresas.

Em relação às diferenças, torna-se evidente as distintas estratégias adotadas, especialmente no que se refere ao emprego. As estratégias norte-americana e britânica, por exemplo, não estão comprometidas com o princípio de estabilidade no emprego, ao contrário, do que ocorre em França, Alemanha, Espanha e Portugal. A escolha de estratégias parece estar condicionada por alguns fatores como tamanho do mercado, nível de competição e de volume dos lucros. Entretanto, são de importância central fatores de ordem política, que se definem pela dinâmica gerada na disputa assumida pelos diferentes atores sociais: o Estado, as corporações internacionais, os trabalhadores e sindicatos, os consumidores e atores como os partidos políticos.

É certo, como anteriormente referido, que as demissões não são um resultado necessário do processo de reestruturação, mas, para que isso se efetive exige-se, de um lado, que haja o comprometimento dos governos no sentido de garantir o princípio de estabilidade; de outro lado, a capacidade sindical e dos trabalhadores de intervir no processo através da negociação. Ambos os requisitos estão ausentes no caso brasileiro, onde o governo estimula e promove uma política de enxugamento e demissões, enquanto os sindicatos mostram-se enfraquecidos, perdendo qualquer possibilidade de intervenção no processo de reestruturação.

No que se refere a situação das mulheres nesse contexto de reestruturação, observa-se crescimento de sua participação, especialmente no setor bancário ainda que em atividades de menor importância hierárquica, apesar da escolaridade mais elevada. Entretanto, as novas condições do trabalho tanto em bancos como em telecomunicações, com ênfase em vendas, demandando mão de obra qualificada, recrutada sob critérios baseados no mérito, poderá vir a favorecer melhor inserção das mulheres.

O que talvez deva ressaltar-se, é que pelo menos nos subsectores aqui analisados, algumas questões intensamente debatidas nas últimas décadas, tais como a da qualificação parecem tornarem-se menos relevantes face à emergência de novos problemas como a tendência à crescente intensificação do ritmo de trabalho; à extensão da jornada de trabalho; à pressão em termos de treinabilidade, no sentido de tornar o empregado responsável por sua empregabilidade (o treinamento e a formação como arma contra a demissão); à ausência de separação entre tempo de trabalho e de não-trabalho. Deve-se considerar que tais formas de pressão desenvolvem-se em um contexto de

crescente individualização, também, na esfera do trabalho (flexibilidade funcional e numérica, desempenho por metas e objetivos, remuneração variável, diferentes tipos de contrato de trabalho) e, portanto, de possível enfraquecimento das ações coletivas e, mais grave, num contexto de ameaça constante de desemprego. Não se pode esquecer, também, da tendência à crescente externalização das atividades o que, na maioria dos casos, leva à degradação das condições de trabalho.

Diante desse quadro, talvez, se devesse relativizar aspectos positivos evidenciados, tais como remuneração mais alta e maior estabilidade no emprego e formas mais cooperativas na organização do trabalho (no caso dos bancos brasileiros), já que a esses supostos ganhos corresponderia maior desgaste físico e mental dos que permanecem no emprego. E isso é verdadeiro especialmente em relação às mulheres. Seria, talvez, apropriado falar-se em elevação da qualificação no trabalho e degradação da qualidade de vida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, Alice Rangel de Paiva; SORJ, Bila. O emprego feminino no setor bancário: inovações tecnológicas e práticas de estabilização. Rio de Janeiro: UFRJ, 2000. Digitado.
- ARAÚJO, Ângela M.C.; JUSTO, Carolina, R M. Reestruturação financeira nos anos 90 e seus impactos sobre o trabalho bancário. Campinas, 2000. Digitado
- BECA, Raimundo. Privatization, deregulation and beyond: trends in telecommunications in some Latin American countries. En: JUSSAWALA, Meheroo (Ed.) *Global telecommunication policies: the challenge of change*. Westport, Conn.: Greenwood, 1993.
- CARDOSO, Adalberto. Os deserdados da indústria: um estudo sobre seus riscos e seus ativos no mercado de trabalho. *Sociologias*, n.4, 2000.
- COSTA, Maria Conceição. Mudanças institucionais e privatização na década de 90: uma comparação entre Europa e América Latina no setor de telecomunicações. 1996.

- DARBISHIRE, Owen. Germany. En: KATZ, Harry (Ed.). *Telecommunications. restructuring work and employment relations worldwide*. Ithaca: ILR , Cornell University, 1997.
- DIEESE, Subseção FITTEL. *Evolução do emprego no setor de telecomunicações*. San Pablo, 2000.
- LARANGEIRA, Sônia M G (a) Reestruturação produtiva nos anos 90: aspectos do contexto internacional no setor de serviços. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*. v.12, n.3, feb. 1997. p. 35-47.
- LARANGEIRA, Sônia M G (b) Reestruturação Produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. *Educação e Sociedade*. v.18, n.61, dic. 1997. p. 110-38.
- LARANGEIRA, Sônia M G. Reestruturação no setor de telecomunicações: aspectos da experiência internacional. *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*. v. 4, n. 8, 1998. p. 158-178.
- LARANGEIRA, Sônia M G. Reestruturação no setor de telecomunicações: inovações tecnológicas, privatização e desregulamentação. 2000. Digitado.
- LENZ, M Heloísa Reestruturação e inadimplência: os condicionantes do desempenho do setor bancário para 1997. Carta de conjuntura FEE. v. 7, n.. 5, feb. 1997. p 1-2.
- PASTORE, José *Recursos humanos e relações de trabalho com ênfase no caso dos bancos*. San Pablo: BCB, 1995.
- PERRY, Charles R; CAPPELLI, Peter. *Labor relations in telecommunications*. University of Pennsylvania, 1988. Datilo. 44p.
- WALTER, Jorge; GONZÁLEZ, Cecilia Senén. Empresas y sindicatos en la telefonía Argentina privatizada. En: WALTER, Jorge y GONZÁLEZ, Cecilia Senén. *La privatización de y las telecomunicaciones en la América Latina*. Buenos Aires: Eudeba, 1998.

