

Dalgiza Andrade Oliveira

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS DIRIGENTES DO SINDICATO
DOS BANCÁRIOS DE BH E REGIÃO

Belo Horizonte

2005

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

Dalgiza Andrade Oliveira

PRÁTICAS INFORMACIONAIS DOS DIRIGENTES DO SINDICATO
DOS BANCÁRIOS DE BH E REGIÃO

Dissertação apresentada à
Escola de Ciência da
Informação da Universidade
Federal de Minas Gerais
como requisito parcial para
obtenção do título de mestre
em Ciência da Informação.

Área de concentração:
Informação, cultura e
sociedade

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Maria
Aparecida Moura

Belo Horizonte

2005

O482p

Oliveira, Dalgiza Andrade

Práticas informacionais dos dirigentes do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região [manuscrito] / Dalgiza Andrade Oliveira. – 2005.

138 f. il.

Orientadora: Maria Aparecida Moura.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 108-115

1. Informação. 2. Prática Informacional. 3. Prática Sindical - Bancários. 4. Sindicatos. 5. Mundo do trabalho. 6. Processo de trabalho bancário. I. Moura, Maria Aparecida. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Ciência da Informação. III. Título.

CDU: 02:316.776:331.105.44

Dedico este trabalho aos militantes dos movimentos sociais que, a partir de suas lutas, buscam a transformação da realidade brasileira.

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais por terem me dado a vida;

Ao meu filho que está chegando e me revestiu de inspiração;

As minhas irmãs Dalila e Jura que, a partir da própria experiência acadêmica, muito me ajudaram com críticas e sugestões;

Aos meus queridos amigos e conselheiros pelo apoio, leitura e incentivo: Érico, Lúcia, Rosa, Ivone, Adalgisa, Angélica, Marlene, Leonardo, Marquinhos e Nicodemos;

Aos diretores do Sindicato dos Bancários pela disposição em atender à pesquisa, em especial: Marco Aurélio e Juliano, por se mostrarem tão companheiros;

Aos amigos Vladimir e Luciano, pioneiros na implantação do Centro de Referência e Memória Sindical;

A toda equipe de trabalho do Centro de Referência e Memória Sindical, em especial às colegas Tatianne e Érika;

Aos colegas, funcionários e professores da Escola de Ciência da Informação;

À Prof^a. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari, pela etapa inicial da orientação;

À Prof^a. Dra. Maria Aparecida Moura, pela orientação paciente com incentivo e interlocução permanente;

Aos ativistas, militantes e dirigentes das categorias profissionais de trabalhadores em processamento de dados, correios, petroleiros, economistas, metalúrgicos, saúde e professores, com quem tive oportunidade de aprender um pouco sobre a dinâmica do sindicalismo;

E, finalmente, à categoria bancária que foi a fonte de inspiração para a pesquisa.

“Uma das questões centrais com que temos de lidar, é a promoção de posturas rebeldes em posturas revolucionárias que nos engajam no processo radical de transformação do mundo. A rebeldia é o ponto de partida indispensável, é a deflagração da justa ira, mas não é suficiente. A rebeldia enquanto denúncia precisa se alongar até uma posição mais radical e crítica, a revolucionária, fundamentalmente anunciadora. A mudança no mundo implica a dialetização entre a denúncia da situação desumanizante e o anúncio de sua superação; no fundo, o nosso sonho.”

Paulo Freire

RESUMO

A presente dissertação teve como objetivo geral caracterizar e analisar as práticas informacionais dos dirigentes do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região visando compreender o papel da informação nas ações sindicais. Os objetivos específicos deste trabalho foram investigar, a partir destes dirigentes sindicais, o papel da informação na sua prática, identificar as necessidades informacionais para o exercício da ação sindical, caracterizar as estratégias adotadas na identificação e seleção das informações necessárias à prática sindical e identificar o uso de serviços especializados de informação como suporte ao processo de tomada de decisão em vista aos fóruns deliberativos da categoria. O estudo apoiou-se em abordagens teóricas que analisam a informação como um fenômeno social, a prática informacional e as transformações do mundo do trabalho. Buscou-se compreender os fatores intervenientes na composição do objeto em estudo tais como: o histórico do sistema financeiro nacional e seus processos de transformação mediante a introdução de novas tecnologias sobretudo na automação dos serviços bancários; os impactos da reestruturação produtiva no processo de trabalho bancário; o histórico do movimento sindical no Brasil; o histórico do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região e perfil da categoria por ele representada. Para alcançar os objetivos propostos foi utilizada a técnica do grupo focal e ainda entrevistas semi-estruturadas com os membros da diretoria executiva do Sindicato. O estudo apontou entre outros fatores que há um alto índice de uso e preferência pelos recursos digitais, que a

informação possui valor estratégico para os dirigentes e que a prática informacional é essencial à prática sindical.

Palavras-chave: Informação. Prática Informacional. Prática Sindical. Bancários. Sindicatos. Mundo do trabalho. Processo de trabalho bancário.

ABSTRACT

The general aim of this thesis is to analyze the informational practice of the directors of the Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região. It also poses the role of information in the labor union's actions. The specific objectives of this work are: to investigate the role of information and its practice for the directors of the labor union, to identify the informational necessities for the labor union's action, to characterize the adopted strategies in the identification and selection of the necessary information for the labor union's practice, and to identify the use of specialized services of information as a support in the process of decision in the group's assemblies. The research is based on theoretical approaches, which analyses the information as a social aspect, the informational practice and the transformations of the work in the world. It also deals with intervenient facts in the composition of the object in analysis, such as the historical document of the national financial system and its process of transformation with the introduction of new technologies, mainly through the automatism of bank services, the impacts of the productive restructuring in the process of bank services, the history of the Labor Union's movement in Brazil, the history of the Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, and the profile of its represented category. In order to reach these presented objectives, the techniques of the focal group were used and some interviews were organized with the members of the executive direction of the Labor Union. The research demonstrates that there is a high rate of use and preference by the digital resources, that the information has a strategic value for

the directors, and that the informational practice is essential to the Labor Union's practice.

Keywords: information, informational practice, Labor Union's practice, bank clerks, Labor Unions, work's world, process of bank clerk's work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Principais atividades desenvolvidas pelo Sindicato.....	87
Gráfico 2 - Principais atividades desenvolvidas pelos dirigentes.....	88
Gráfico 3 – Relacionamento com a informação.....	91
Gráfico 4 –Facilidade na utilização da tecnologia.....	91
Gráfico 5 – Freqüência de utilização da tecnologia.....	92
Gráfico 6 – Informações importantes para a prática sindical.....	93
Gráfico 7 – Mecanismos utilizados no processo de tomada de decisão.....	97
Gráfico 8 – Conhecimento sobre os recursos informacionais disponíveis.....	98
Gráfico 9 – Utilização dos recursos informacionais disponíveis.....	99
Gráfico 10 – Freqüência de utilização da intranet.....	100
Gráfico 11 – Recursos mais utilizados.....	101
Gráfico 12 – Preferência sobre fontes consultadas em formato digital ou impresso.....	102
Gráfico 13 – Relação sobre outras fontes consultadas pelos dirigentes.....	103
Gráfico 14 – Uso dos serviços de informação (avaliação da demanda mensal de pesquisa) – Ano base 2004.....	106
Gráfico 15 – Uso dos serviços de informação (por tipo de documento) – Ano base 2004.....	107
Gráfico 16 – Uso dos serviços de informação (empréstimos por departamentos) – Ano base 2004	108

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Estoque Estimado de Empregos no Setor Financeiro - Bancos Múltiplos, Comerciais, de Investimento, Caixas Econômicas.....	68
Tabela 2 - Investimentos dos bancos em tecnologia da informação.....	69

LISTA DE SIGLAS

AIDS – Síndrome da Imunodeficiência Adquirida

CAGED – Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

CGTB – Confederação Geral dos Trabalhadores do Brasil

CLT – Consolidações das Leis do Trabalho

CNB – Confederação Nacional dos Bancários

COB – Confederação Operária Brasileira

CRMS – Centro de Referência e Memória Sindical

CUT – Central Única dos Trabalhadores

DIEESE – Departamento Intersindical de Estudos Sócio-Econômicos

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

INSS – Instituto Nacional de Seguridade Social

INST – Instituto Nacional de Saúde do Trabalhador

LER – Lesões por Esforços repetitivos

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

OIT – Organização Internacional do Trabalho

PCB – Partido Comunista Brasileiro

PCdoB – Partido Comunista do Brasil

RAIS – Relação Anual de Informações Sociais

SEEB-BH e Região – Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de BH e Região

SEEB-SP – Sindicato dos Empregados nos Estabelecimentos Bancários de São
Paulo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	18
2 INFORMAÇÃO, TRABALHO E PRÁTICA SINDICAL BANCÁRIA.....	22
2.1 Informação, dimensão coletiva e a prática informacional.....	22
2.2 O trabalho e o processo de trabalho bancário.....	30
3 FATORES INTERVENIENTES NA PRÁTICA INFORMACIONAL E SINDICAL DOS DIRIGENTES DO SEEB-BH E REGIÃO.....	39
3.1 Sistema financeiro nacional: origens e transformações.....	41
3.2 Os impactos da automação bancária.....	45
3.3 Histórico do movimento sindical no Brasil.....	49
3.4 O Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região.....	58
3.5 Categoria bancária: perfil e desafios.....	64
4 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	76
4.1 Aspectos Metodológicos da Pesquisa.....	78
4.2 Os Serviços de Informação do Sindicato.....	84
4.3 A percepção dos dirigentes sobre a informação, prática sindical, tecnologia e prática informacional.....	86
4.4 Relação com a prática informacional.....	104
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	111
REFERÊNCIAS.....	116

ANEXO A - Regulamento Interno do Centro de Referência e Memória Sindical.....	127
ANEXO B – Página da Babilônia Sindical (Intranet).....	136
ANEXO C – Página do <i>Site</i> do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região na Internet	137

1 INTRODUÇÃO

Por meio desta investigação, procurou-se caracterizar e analisar as práticas informacionais dos dirigentes do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região – SEEB-BH e Região visando compreender o papel da informação nas ações sindicais.

Os objetivos específicos deste estudo foram, respectivamente, investigar o papel da informação na prática do dirigente sindical da categoria bancária; identificar as necessidades informacionais dos dirigentes sindicais para o exercício da ação sindical; caracterizar as estratégias adotadas pelos dirigentes sindicais na identificação e seleção das informações necessárias à prática sindical e, identificar o uso de serviços especializados de informação como suporte ao processo de tomada de decisão do dirigente sindical, com vista aos fóruns deliberativos da categoria.

No atendimento aos objetivos, instalou-se, inicialmente, um grupo focal que tem como objetivo, segundo Gaskell (2002, p. 75), *estimular os participantes a falar e reagir àquilo que outras pessoas no grupo dizem*. O grupo focal foi realizado com sete dirigentes do Sindicato, distribuídos entre a Diretoria Executiva e Diretoria Colegiada. Posteriormente, foram realizadas entrevistas qualitativas em formato semi-estruturado, com os doze diretores membros da Diretoria executiva, responsáveis pelos departamentos estratégicos e deliberativos do Sindicato.

A composição da amostra no grupo focal foi aleatória, mesclando diretores executivos e colegiados com a intenção de recolher percepções acerca das práticas sindicais e informacionais que pudessem ser expressadas de forma coletiva.

Nas entrevistas individuais, optou-se pelos dirigentes da executiva, em função de seus postos estratégicos ocupados no interior do Sindicato, bem como pelo fato de terem liberação, por parte do empregador, para o exercício do mandato sindical.

A técnica utilizada na pesquisa para a coleta de dados, tanto no grupo focal quanto nas entrevistas, foi um roteiro previamente estabelecido com perguntas abertas. Desta forma, de acordo com Gaskell (2002, p. 65), é importante compreender a entrevista qualitativa como a que *fornece os dados básicos para o desenvolvimento e a compreensão das relações entre os atores sociais e sua situação*. Sendo assim, seu objetivo é uma compreensão que possua um maior nível de detalhamento das crenças, atitudes, valores e motivações, com respeito aos comportamentos dos indivíduos em contextos sociais específicos (GASKELL, 2002).

Esta investigação vincula-se à Ciência da Informação, na linha de pesquisa centrada na abordagem sobre informação, cultura e sociedade. Neste sentido, o estudo busca compreender a informação como um fenômeno social. A ênfase se dá na identificação das práticas informacionais operadas pelos dirigentes do

SEEB-BH e Região, na consecução de suas práticas sindicais. É interessante ressaltar que as práticas informacionais, embora possam apresentar-se, num primeiro momento, como uma categoria nova e mais recente de estudo na Ciência da Informação, alguns estudos apontam que, reflexões sobre elas, já se manifestaram na área sob outras denominações.

Com o propósito de atingir os objetivos enumerados para esta investigação, o presente trabalho estruturou-se em introdução e capítulos, como vemos a seguir.

O Capítulo II abordou conceitos como informação, prática informacional, mundo do trabalho, processo de trabalho bancário e prática sindical. Preocupou-se, neste capítulo, trazer à luz alguns esclarecimentos de como estes conceitos se articulam para o estudo das práticas. Há de se considerar que a categoria representada pelo Sindicato, no caso, os bancários, são trabalhadores que lidam cotidianamente com as novas tecnologias de informação e comunicação. Desta forma, procurou-se mostrar como as práticas informacionais podem contribuir nas ações dos dirigentes sindicais do SEEB-BH e Região mediante interação com suas práticas sindicais.

No Capítulo III, abordou-se os fatores intervenientes na prática informacional e sindical do dirigente bancário. Para tanto, destacou-se a história do sistema financeiro nacional, automação bancária, o histórico do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, bem como aspectos que estão relacionados ao perfil

da categoria. No capítulo, citou-se também algumas percepções dos dirigentes entrevistados sobre os impactos da tecnologia junto à categoria bancária.

No Capítulo IV, foram tratados os aspectos e percursos metodológicos da pesquisa, os Serviços de Informação do Sindicato e suas características, a percepção dos dirigentes mediante dados empíricos sobre a informação, prática sindical, tecnologia e prática informacional.

No quinto capítulo, dedicou-se às considerações finais. Buscou-se sistematizar os principais dados colhidos e apresentou-se as reflexões que decorreram da investigação.

2 INFORMAÇÃO, MUNDO DO TRABALHO E PRÁTICA SINDICAL BANCÁRIA

2.1 Informação, dimensão coletiva e a prática informacional

A informação tem sido objeto de muitos estudos em diferentes contextos. Esta proposição de estudo situa-se no campo da informação, cultura e sociedade, notadamente em um setor do movimento sindical, a saber, no contexto do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região – SEEB-BH e Região, a partir das práticas informacionais operadas pelos seus dirigentes. Parte-se da idéia de que a informação é uma construção social, no sentido de que os sujeitos sociais inseridos num determinado contexto sócio-histórico e, a partir de uma determinada situação, atribuem sentido a ela. Essa situação poderá transformar a consciência bem como o contexto (ARAÚJO, 1998).

Na atualidade, a informação como objeto de estudo é tema recorrente em qualquer atividade humana. Morin (1986, p. 42) alerta que *a informação dispõe de uma energia potencial que pode ser imensa tanto para a ação quanto para o pensamento*. Nesse sentido, pensar a informação no contexto da atividade sindical torna-se desafiador a partir da proposição de estudo das práticas de informação que ocorrem neste meio, uma vez que os sindicatos são espaços em que a informação adquire relevância a fim de municiar os dirigentes, ativistas e militantes na defesa dos interesses dos trabalhadores por eles representados.

Na prática sindical, o acesso à informação e, conseqüentemente, aos seus conteúdos, poderá servir de instrumento estimulador às ações e lutas a serem empreendidas pelas entidades ou, em contraposição, o não acesso poderá encaminhar ao arrefecimento do movimento sindical. Neste aspecto, concorda-se com Brookes (1980) citado por Araújo (1998, p. 16) quando afirma que a *informação é um elemento que provoca transformações nas estruturas, pois gera novos estados de conhecimento.*

No que se refere ao mundo do trabalho, o fenômeno informacional também está presente, tendo em vista que as transformações ocorrentes neste meio estão associadas, sobretudo, ao desenvolvimento tecnológico e, conseqüentemente, à propagação e à utilização dos recursos informacionais disponíveis.

A informação pode ser entendida, também, como instituinte socializador, já que é parte de um processo de comunicação que envolve etapas como a emissão, transmissão e recepção de uma determinada mensagem. Ela é produzida pela sociedade em alguns de seus extratos ou grupos. Esta palavra tem sua gênese no latim a partir da expressão *informare*: dar forma. Para Cardoso (1996, p. 72) a *informação é uma prática intersubjetiva [...] se constitui na energia de um processo auto-gerativo de acercamento do saber.* Neste aspecto, a informação adquire importância na medida em que grupos e/ou indivíduos necessitem dela.

Para a prática sindical, a informação é fundamental pois subsidia as ações desenvolvidas pelos dirigentes sindicais. No caso desta investigação, trabalha-se

com a proposta de um olhar que recai mais sobre a dimensão social da informação. Sendo assim, adquire ela um papel essencial, pois está presente nos mais variados aspectos da vida do cidadão: desde seu processo cognitivo mais remoto até seu reconhecimento na vida em sociedade, a partir dos registros identificadores de sua existência civil, tangenciada.

A interação social é parte de um comportamento inter-relacionado de indivíduos que se influenciam uns aos outros pela comunicação. O processo de interação social entre os sujeitos só se dá mediante a trocas recíprocas. Caso contrário, o indivíduo limitar-se-ia a verdadeiras abstrações, já que inexisteriam relações intrínsecas da tríade eu/outro/nós. Disto resultaria a ausência da comunicação para o processo de interação e sociabilidade. Por meio do desenvolvimento simbólico é que a comunicação passa a existir efetivamente, trazendo consigo uma sociedade permeada de códigos e manifestando-se nos diferentes níveis e classes. O compartilhamento dos bens simbólicos é que permite o despertar do senso de responsabilidade e reciprocidade social dos sujeitos como resultante dos intercâmbios comunicativos (CAVALCANTE, 1995).

Por meio da interação social desenvolvem-se ações sociais que podem advir de várias origens. O Sindicato pode ser um espaço que promove a interação e também a representação a partir dos instrumentos que dispõe para a mobilização dos seus representados. Está na base deste tipo de ação social o vanguardismo, onde a informação é essencial para municiar a vanguarda e as bases que

permeiam os sindicatos. No que diz respeito à relação com a informação, Baptista (2001, p. 16) considera que:

A entidade representativa tem necessidade de formar uma opinião que é ao mesmo tempo informada e direcionada. Informada, porque precisa dar fundamentação consistente e, com isso, legitimidade a seus próprios argumentos; direcionada na medida em que procura conquistar adesões em três níveis distintos a saber: 1) adesão dos indivíduos representados (já que algumas categorias são bastante numerosas, sendo difícil um consenso); 2) adesão de outros setores (o que lhes aumenta o poder de reivindicação e negociação); 3) adesão do poder público (a qual lhes aumenta a probabilidade de êxito).

Os sindicatos podem ser espaços facilitadores da interação social, propiciando trocas a partir do fornecimento e do recebimento de conteúdos informacionais. O conceito de ação social em Weber (1921-1922)¹, pode ser definida como um *comportamento significativamente voltado para o comportamento dos outros*. No caso destas entidades (os sindicatos), o tipo de ação social mais comum é a de ordem política. A instituição sindical trabalha essencialmente com a defesa de interesses de seus representados e, neste aspecto, vai se dedicar a fazer com que a manutenção destes interesses prevaleça. Uma das formas de atuação é por meio do desenvolvimento de ações políticas, que de acordo com Araújo (2000, p. 4), *tanto podem criar a possibilidade de transformação progressiva da sociedade, a partir de certos valores; como também pode gerar a possibilidade de manutenção das estruturas existentes*.

Para a mesma autora, a construção de uma sociedade leva o sujeito social a uma série de ações que são denominadas práticas sociais. Estas se definem como

¹ Cf. Dicionário do pensamento social do século XX. Rio de Janeiro, Zahar, 1996.

ações desenvolvidas por um indivíduo ou por grupo de indivíduos inseridos em uma certa formação social (ARAÚJO, 2000). Se a prática é social, a informação é uma mediação fundamental a essa prática.

A informação é também uma construção social. Contudo, ela, por si só, não é uma prática Wersig (1985), tendo como base a realidade social, considera que as **práticas informacionais** *acontecem sempre entre sujeitos duplamente geradores e receptores de informação, a partir de um "equipamento prévio" que os capacita para a comunicação e para a ação.* Práticas são ações realizadas por sujeitos socialmente posicionados que se baseiam no uso da informação. Para Araújo (1998, p. 2), as **práticas informacionais** *são ações de recepção, geração e transferência de informação que se desenvolvem através de circuitos comunicacionais ocorridos nas formações sociais.* Sendo assim, o que está envolvido nela é o uso deliberado e orgânico de informação social. Prática informacional é um exercício onde a informação é um elemento essencial. Não está descolada de uma ação social e está a serviço de um determinado objetivo. A prática informacional quase sempre está comprometida com interesses que são maiores para obter ou atingir uma finalidade social. A prática informacional constitui-se em elemento de apoio a ações políticas. Ela ainda é determinada pelo pertencimento cultural, político e social. No que diz respeito à prática sindical, esta é organizada para fazer face ao ordenamento do mundo do trabalho que também possui uma prática informacional determinada pelo pertencimento.

Na sua relação com a prática sindical e o trabalho, a prática informacional evidencia uma disputa que se dá entre o capital x trabalho, empregador x trabalho, dirigente sindical x empregador nas suas relações. Ao evidenciar tais antagonismos, os dirigentes sindicais bancários se viram na contingência de aprimorar e qualificar a ação sindical por meio do uso estratégico da informação. É um fenômeno curioso, pois valores dados à informação, mesmo sendo oriunda da mesma fonte, podem receber olhares e atribuições diferenciados.

A informação tem diversas interpretações, mas para efeito desta pesquisa interessa-nos estudar sua dimensão coletiva. Esta, por sua vez, pode ser identificada a partir dos fragmentos do conhecimento acumulado desde a origem mais remota do mundo, isto é, as sistematizações e interpretações de experiências que são disponibilizadas socialmente, mesmo que não se possa deixar de elucidar que tal disponibilização acontece diversamente entre os seres em função dos diferentes lugares que têm lugar na estrutura social (CARDOSO, 1996).

O efeito que a informação produz é validado por quem a utiliza. Todavia, independente de atribuir valoração, pressupõe-se que a apropriação da mesma pode contribuir para a construção de conhecimento sobre determinados conteúdos, selecionados ou recebidos espontaneamente.

A ressonância social que a informação produz demarca um campo que pode ser compreendido como mediação essencial segundo a afirmação de Araújo:

no contexto das práticas sociais, a informação é um elemento de fundamental importância, pois é por meio do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir deste momento, tomam decisões sobre suas vidas, seja de forma individual, seja de forma coletiva (1999, p. 155.)

Desta forma, a informação tem sido, ao longo da história da humanidade, um instrumento importante na formação das culturas. Conforme aponta Silva (2001), *a informação assume na sociedade contemporânea grande importância, movimentando os mais diversos setores sociais, situando o homem na sua história e referenciando seu destino.*

Segundo Marteleto (1994), *a informação se apresenta sempre como uma resposta que nos é dada por uma determinada tradição cultural, na qual vivemos e, num certo sentido, nos transmite segurança. A autora acrescenta ainda que, nesse sentido, a informação é a expressão simbólica de uma verdade materializada em instituições, discursos e práticas. No caso dos sindicatos, é possível detectar essa expressão adquirida pela informação ao se deter na forma da atuação do dirigente, considerando que ele se vale destes mecanismos para exercer o que entende ser a verdade. A informação pode-se apresentar, ainda, como o elemento de continuidade do passado, reelaborado e reinterpretado à luz do tempo presente, que nos organiza e constitui o princípio da nossa identidade, no qual estão pautadas nossa teoria e nossa prática (MARTELETO, 1994, p. 132-133).*

Na discussão do processo sócio histórico, a informação pode adquirir uma feição portadora de identidade, sobretudo no que se refere à formação das coletividades. O Sindicato é um espaço social onde as manifestações dos sujeitos envolvidos no

seu contexto têm expressão e lugar. Deste modo, o fluxo informacional que ocorre neste espaço pode ser intenso e dar suporte à mobilização e às ações dos ativistas. Neste sentido, a luta sindical se vale centralmente do grau de informação que adquire, inclusive possibilitando o surgimento de lideranças informacionais que podem ser entendidas como pessoas chaves na organização. Isto pode se dar a partir do acúmulo e domínio que os seus dirigentes poderão adquirir mediante o uso permanente e estratégico dos recursos informacionais disponíveis.

A categoria bancária também poderá identificar neste espaço uma fonte onde poderá obter informações, bem como eleger os dirigentes como referências informacionais. Nesta relação é possível identificar a ocorrência de práticas informacionais, entendidas como ações de recepção/seleção de informações, produção e repasse de informação que tem lugar na sociedade e seus grupos a partir de canais formais ou informais de comunicação existentes (ARAÚJO, 1998).

Na busca pela informação, a categoria bancária, como qualquer outro usuário, cria as demandas por assuntos que são de seu interesse. Exemplo disso podem ser as demandas por informações decorrentes das inovações no processo de trabalho. Essa situação não é uma especificidade do trabalho no âmbito da atuação profissional dos bancários, sendo encontrada em diversos extratos da sociedade. Entretanto, interessa aqui estabelecer um recorte no que concerne a atuação do profissional pertencente à categoria bancária.²

² O trabalho bancário pode ser identificado basicamente pela manipulação do dinheiro e de valores outrem, operando com técnicas contábeis (BLASS, 1992, p. 46).

2.2 O trabalho e o processo de trabalho bancário

O ambiente de trabalho de funcionários de instituições financeiras tem passado, ao longo dos últimos trinta anos, por diversas transformações. A volatilidade no trabalho tem sido uma constante. Em estudo sobre mudanças no perfil do emprego no Brasil nos anos 90, realizado por Rosandisk e Silva no ano de 1999, os autores relatam que o mercado de trabalho brasileiro sofreu fortes alterações em sua estrutura de qualificações em decorrência das transformações operadas de maneira brusca no âmbito da macroeconomia que, ao impor um novo paradigma de competitividade e de exposição internacional, provocou um forte movimento de reestruturação produtiva e organizacional das empresas.

O desenvolvimento tecnológico tem sido propulsor destas mudanças, sobretudo no que diz respeito à implantação da automação bancária. Este processo traz consigo alguns desdobramentos, consoante estudo apontado pela Revista Informação Sindical do Sindicato dos Bancários de São Paulo:

A quantidade e a velocidade das transformações na área de automação bancária e, por conseqüência, no processo de trabalho bancário, exercem impactos diferenciados em vários aspectos fundamentais da vida do trabalhador, diminuição dos postos de trabalho, desaparecimento e surgimento de funções, novas, doenças profissionais e rebaixamento da massa salarial, centralização, planejamento e empobrecimento das funções de quem executa (1992, p. 7).

Outro fator de mudança operado no mundo do trabalho relaciona-se com a reestruturação produtiva. Esta tem sido alardeada como uma necessidade premente que visa à sobrevivência das empresas. Mas, ao se deter numa

avaliação mais precisa, percebe-se que esta se dá na sociedade, porque é parte de um programa de transnacionalização do capital. Esta condição tem sido imposta por uma lógica do mercado. A crise na organização do tipo fordista³ recolocou para o capital a necessidade da reestruturação do trabalho, a fim de obter a adesão dos trabalhadores. Tal perspectiva decorreu do número elevado de absenteísmo e *turnover*⁴ (1968-1974). A partir deste período, surgem as primeiras experiências que foram posteriormente aludidas por alguns estudiosos como *administração participativa*. Estas primeiras experiências tinham como meta atenuar a *fuga do trabalho* por meio de pequenas alterações no espaço das fábricas, tornando-o mais atrativo à jovem classe operária (HELOANI, 1994, p. 95).

Para Navarro (2004), no Brasil a incrementação do processo de reestruturação produtiva data das três últimas décadas, em meio aos rumos tomados pela globalização da economia brasileira, pois esta passa a se abrir para o capital internacional. Diante disso, o cenário aberto pelo mercado internacional passa a exigir produtos mais diversificados, com uma qualidade mais apurada e preços competitivos. Somada a isso, a adoção de políticas recessivas tem levado as empresas a promoverem mudanças em seus processos produtivos. Essa situação é uma das decorrências do neoliberalismo que segundo Anderson (1995, p. 14):

³ De acordo com Ferreira et al (1991, p.197), fordismo “designa o modo de desenvolvimento - articulação entre um regime de acumulação intensiva e um modo de regulação “monopolista” ou “administrado” - que marca uma determinada fase de desenvolvimento do capitalismo em países do centro: os anos de prosperidade sem precedentes (a “era de ouro”) do sistema pós-guerra.” Ainda segundo o mesmo autor, o termo possui ainda outro significado que trata de um “princípio geral de organização da produção” (FERREIRA et. al, 1991, p.199).

⁴ Processo que se caracteriza pela substituição de pessoal ou força de trabalho por novos contratados, rotatividade da força de trabalho.

é um movimento ideológico, em escala verdadeiramente mundial, como o capitalismo jamais havia produzido no passado. Trata-se de um corpo de doutrina coerente, autoconsciente, militante, lucidamente decidido a transformar todo o mundo à sua imagem, em sua ambição estrutural e sua extensão internacional.

A reestruturação produtiva foi responsável, ao mesmo tempo, pela busca de inovações tecnológicas que tinham como meta impulsionar a eficiência das empresas e pela substituição das políticas repressivas de gestão de mão-de-obra por métodos menos conflituosos que permitissem às empresas contar com a colaboração dos trabalhadores na busca da qualidade e produtividade (LEITE, 1994).

Os estabelecimentos bancários no Brasil, conjuntamente com o setor automobilístico, foram um dos pioneiros na promoção da reestruturação produtiva nos seus processos de trabalho. Exemplo disso são os altos investimentos em tecnologia que este setor da economia brasileira tem feito ainda hoje, conforme apontam estudos realizados pelo Departamento Intersindical de Estudos Sócio-Econômicos - DIEESE e Sindicato dos Bancários de São Paulo em 2004. Tais estudos evidenciam que no caso do setor bancário brasileiro, *o investimento de recursos tecnológicos, expressos na automação dos serviços bancários, tem estabelecido forte relação com a queda dos postos de trabalho do setor bem como a reorganização do trabalho bancário.* De acordo com matéria publicada na **Gazeta Mercantil** em junho de 2004, *o investimento anual dos bancos em atualização tecnológica é de US\$ 2 bilhões.* Jinkings (1995) comenta, entretanto,

que no caso do emprego bancário, este vem acumulando taxas negativas desde o início dos anos 90 e aumentando o índice de rotatividade na categoria.⁵

Para a categoria bancária, as inovações tecnológicas e, por conseguinte, a automação bancária têm sido desafiadoras, pois a ameaça do desemprego tem sido uma constante. Para os bancários, na atualidade, as pressões se dão em cadeia, inclusive, pelos clientes. Zambelan e Salerno (1983, p. 192), quando discutem a seqüência das tarefas bancárias, comentam que:

o estabelecimento do ritmo e da pressão sobre o trabalhador é conseguido pelo próprio cliente (que desencadeia o processo de trabalho) e pelos departamentos de racionalização ao determinarem o número de quadros em cada unidade da empresa.

Ainda, no que diz respeito às mudanças decorrentes do mundo do trabalho, a precarização de serviços para os trabalhadores bancários tem sido bastante acentuada. De acordo com Jinkings (2004): *No contexto de precarização social e desregulamentação da economia, o cotidiano laboral de grandes contingentes de bancários é marcado pela insegurança, pela ansiedade e pelo medo. A mesma autora aponta, além disso, sobre o grande sofrimento psíquico a que estes trabalhadores estão sujeitos, uma vez que há um constante controle, pressão e intensidade do trabalho. É permanente, também, o medo de erro e de demissão*⁶.

⁵ Segundo dados da Confederação Nacional dos Bancários – CNB, na década de noventa o Brasil possuía cerca de um milhão de empregados em bancos e atualmente a categoria é de aproximadamente 390.000 bancários.

⁶ Em 2003, na base territorial do SEEB-BH e Região foram demitidos 823 e em 2004 até a presente data foram 737 demissões (<http://www.bancariosbh.org.br>). No Brasil foram cerca de dez mil bancários segundo dados da CNB filiada à Central Única dos Trabalhadores - CUT (<http://www.cnbcut.com.br>).

Para ela, o resultado das relações tensas e competitivas nos ambientes laborais, desgasta a saúde mental, “contaminando” o tempo livre de trabalho. Ainda, de acordo com Jinkings: *As Lesões por Esforços Repetitivos (LER)- essa síndrome do mundo produtivo na área da eletrônica - atingem grande número de bancários, degradando suas condições físicas e repercutindo sobre a vida psíquica e social.* (2004, p. 239-240)

A precarização pode ser vista também de outras formas. Na busca incessante pela lucratividade, os banqueiros não hesitam em sujeitar os trabalhadores a jornadas exaustivas de atividades, com baixos salários e condições muitas vezes inadequadas à atividade profissional. Neste aspecto, Jinkings (2002, p. 105) observa que *o trabalho precarizado substitui crescentemente o assalariado regularmente contratado, como estratégia patronal de redução dos custos operacionais das empresas e de ataque à resistência dos trabalhadores.*

Um dos impactos mais marcantes da precarização está afeto à flexibilização nas relações de trabalho que podem ser definidas como todos os laços humanos criados pela organização do trabalho: relações com a hierarquia, com as chefias, com a supervisão, com os outros trabalhadores (DEJOURS, 1992).

No processo de trabalho bancário muitas atividades foram gradualmente substituídas ou mesmo extintas. O exemplo mais marcante desta afirmativa é o caso da compensação bancária de cheques que passou a ser realizada por empresas contratadas pelos bancos para esta atividade. Outro exemplo é a

segurança bancária que segue o mesmo modelo. Segundo Blass (1989), *as transformações ocorridas no processo de trabalho bancário pressupõem também uma gradativa expropriação do saber técnico dos trabalhadores, modificando a própria visão do trabalho executado.* A mesma autora lembra que, se no passado, trabalhar em bancos significava exercer uma espécie de ofício para o qual se exigia o domínio de conhecimentos contábeis, na atualidade, na medida em que eles estão incorporados às máquinas automáticas, o saber e a iniciativa estão subtraídos da maioria dos trabalhadores. Estes devem demonstrar habilidade no manejo dessas máquinas, agilidade nos gestos corporais e destreza manual na execução de atividades de rotinas. Nesse sentido concorda-se com Alves e Moura (2000, p. 32) quando descrevem o estado de desapossamento abordado por Pierre Lévy em sua obra *Cibercultura*, que segundo as autoras se *caracteriza pelas transformações que as inovações tecnológicas imprimiram nos processos produtivos e criativos, redimensionando a noção de savoir-faires dos sujeitos.* As mesmas autoras observam que *a aceleração no ritmo das inovações não possibilitam mais o acompanhamento simultâneo das mudanças, o que gera um mal – estar caracterizado por uma sensação de desapossamento do conhecimento.* **Aparentemente, na categoria bancária este estado de desapossamento se faz presente.**

A flexibilização no trabalho tem colocado a categoria bancária na defensiva e a ansiedade e insegurança são parte desta situação. Do ponto de vista do capital financeiro, as formas de contratação flexível, segundo Antunes (2004, p. 21) *permitem às empresas ganhos enormes de lucratividade ao mesmo tempo em que*

atingem fortemente a resistência dos bancários. Para o autor, isto colabora para a fragmentação do movimento, dificultando a organização sindical. Apoiados no desenvolvimento informacional, os programas de ajustes organizacionais reduzem ao máximo a estrutura administrativa e os quadros funcionais das instituições financeiras (ANTUNES, 2004).

No caso dos bancos privados, a instabilidade do trabalhador se dá de forma mais acentuada. Uma das razões tem sido, principalmente, a fusão de bancos e as próprias medidas da reestruturação produtiva como, por exemplo, a busca pela qualidade total.⁷ Tais medidas perpassam a diminuição dos postos de trabalho, realocação de mão-de-obra, terceirização de serviços, intensificação da automação dos processos rotineiros, crescente demanda de postos de caixas eletrônicos, dentre outras.

Nos bancos estatais, esta situação apresenta-se aparentemente mais tranqüila. Entretanto, após o processo de privatização de instituições bancárias públicas implementada no primeiro Governo de Fernando Henrique Cardoso (1994-1998), muitos dos direitos dos trabalhadores vêm sendo vilipendiados, muitos postos de trabalho sofreram reduções via programas de incentivo à demissão voluntária. Ainda, no Governo passado (Fernando Henrique Cardoso, segundo mandato,

⁷ Cf. estudo realizado DIEESE realizado em 1994 que aponta que *os programas de qualidade total têm implicado em significativas alterações de enfoque no gerenciamento de empresas, em relação ao processo produtivo. Em síntese, representa uma nova maneira de pensar e agir diante dos atuais desafios de produtividade e da competitividade, ao nível mundial. O novo modelo de gestão empresarial parte do pressuposto de que produzir com qualidade significa produzir com maior produtividade, reduzindo-se o desperdício, o retrabalho - isto é, a necessidade de repetir uma tarefa devido a erros na primeira consecução - e os custos.*

1998-2002) a criação do Contrato Temporário de Trabalho foi prova da constante tentativa de desregulamentação do trabalho de uma maneira geral no Brasil. Sua adoção pode ser prerrogativa de qualquer ramo de produção.

A fragilidade na qual se encontram os trabalhadores, no que se refere à manutenção de seus postos de trabalho, vincula-se à políticas adotadas no sentido de adequar-se a um modelo de economia neoliberal no país. As recentes reformas do Governo de Luis Inácio Lula da Silva também têm concorrido para esta flexibilização.

A terceirização é um aspecto decorrente deste processo de reestruturação. Contribui, também, para a diminuição dos postos de trabalho. Atualmente, além das agências, alguns serviços bancários tiveram seu atendimento incorporado pelas agências dos Correios e Casas Lotéricas, chamadas pela categoria como “correspondente bancário”. Segundo estudo realizado pelo DIEESE em 1994, *a terceirização é um dos pilares da reestruturação do setor bancário, estendendo-se aos setores não-operacionais ou que não se referem diretamente aos serviços prestados pelos bancos, e a terceirização é praticamente generalizada.*

O advento da internet e as transações em rede têm, no caso dos bancos, um significado bastante relevante. Poucas são as transações financeiras que não podem ser efetuadas por este meio: normalmente, são aqueles serviços bancários que requerem observância na cobrança de juros e correção monetária.

Na campanha salarial de 2004, esta situação da ampliação dos serviços por meio eletrônico ficou evidente. Foi deflagrada uma greve nacional que teve a adesão massiva da categoria bancária. Entretanto, um dos aspectos que parece ter contribuído para o insucesso das negociações relaciona-se justamente com isso. Na realidade, embora a internet ainda seja no Brasil limitada a quem tem um poder aquisitivo dentro do considerado razoável, a maioria dos clientes optam por este meio. Sendo assim, utilizam a rede para efetuar suas transações a partir de casa ou do trabalho dispensando o caráter presencial anteriormente utilizado. No entanto, as filas nos bancos não diminuíram, os aposentados e pensionistas seguem freqüentando os bancos e a diminuição dos postos corrobora esta situação.

Diante de tantas alterações ocorridas no trabalho bancário, como tem sido a resposta do ponto de vista da organização sindical destes trabalhadores? Parece haver no interior do movimento sindical uma certa constatação de que se está diante de um período de refluxo de lutas. Entretanto, as demandas dos trabalhadores exigem que os sindicatos se posicionem. Compreende-se que a prática sindical é a parte operante da estrutura sindical, entendida aqui, como um *conjunto de normas de funcionamento e organização dos sindicatos* (GIANNOTTI, 1987). A prática sindical não pode estar dissociada da defesa permanente dos interesses dos trabalhadores. De acordo com Boito Junior (2003, p. 321), *a análise das dificuldades do sindicalismo esteve, entre os autores ligados ao pensamento crítico, muito marcada, e também muito prejudicada, pelo uso abusivo da conhecida metáfora "mundo do trabalho". Para o autor, essa metáfora, se usada*

com economia e sob controle consciente, pode ter alguma utilidade crítica, já que pode sugerir uma diferença entre os trabalhadores e o “mundo da riqueza”. O autor acrescenta ainda que:

Tal metáfora sugere que os trabalhadores vivem e trabalham num ambiente à parte (o mundo do trabalho, como indica a expressão), como se a sociedade pudesse ser subdividida em compartimentos estanques. É por isso que a maioria dos estudiosos que utilizam a metáfora “mundo do trabalho” como se ela fosse um conceito tende a se restringir, na análise do movimento sindical, no nível da fábrica e do mercado de trabalho, que seria o “mundo do trabalho” por excelência, separando o sindicalismo da sociedade, da política e do Estado, procedimento teórico que tende a fortalecer a idéia segundo a qual o refluxo ou crise do sindicalismo origina-se na economia e seria irreversível (BOITO JUNIOR, 2003, p. 321).

Diante destas abordagens é importante compreender o contexto das forças sociais e políticas atuantes e intervenientes na configuração das práticas informacionais do dirigente sindical bancário, bem como o papel histórico que os sindicatos têm e qual a sua relação com a informação.

3 FATORES INTERVENIENTES NA PRÁTICA INFORMACIONAL E SINDICAL DOS DIRIGENTES DO SEEB-BH E REGIÃO

A categoria bancária, nas últimas décadas, tem passado pelos impactos decorrentes das transformações operadas no sistema financeiro e da crescente adoção das novas tecnologias no processo de trabalho no interior dos estabelecimentos bancários. O trabalho também tem passado por uma série de mudanças, as quais alteram processos, organização e ferramentas. Leão (1996), destaca, que também, *os bancos brasileiros têm se caracterizado pela emergência*

de novas formas de produção e pelo alto grau de modernização tecnológica, fruto das exigências de agilidade, qualidade e competitividade do mercado. Contudo, é relevante ressaltar que as mudanças manifestadas neste setor não estão dissociadas de um processo mais globalizante da economia mundial. Neste sentido, faz-se necessário assinalar o surgimento do sistema financeiro nacional, seu desenvolvimento e influências da política externa que se abateram sobre o mesmo bem como os impactos decorrentes da automação bancária.

Discorre-se sobre o surgimento dos sindicatos no Brasil, o histórico do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região e o perfil da categoria bancária. Desta forma, procura-se salientar como os bancários, ao longo da existência da categoria, têm sofrido com as transformações no seu fazer profissional, no perfil exigido pelo mercado e nos desafios laborais colocados.

No que se refere à informação, a categoria bancária é também usuária da mesma para a sua ação profissional. Evidente que o tipo de informação presente no fazer do trabalhador bancário está mais associada às informações de ordem financeira e econômica. Entretanto, o que se observa, é que este profissional precisa estar conectado com as transformações operadas no processo de trabalho no interior dos bancos. O quadro descrito coloca para o segmento citado a necessidade de acompanhar o desenvolvimento tecnológico operado no interior das agências bancárias, num ambiente de constante tensionamento. Tal situação tem significado para os dirigentes do movimento sindical bancário desafios no sentido de municiarem a categoria com base no uso eficiente da informação,

considerando que os bancários, ao longo de sua história, têm uma composição social distinta, no que se refere, sobretudo, ao nível de instrução. Embora, venha sendo vilipendiada, a categoria, exige de suas lideranças uma agenda de lutas impondo-a à direção sindical. Esta se vê forçada a aclimatar-se às suas práticas informacionais e práticas sindicais, de forma a acompanhar o cenário em constante estado de mutação e exigências.

As novas tecnologias de informação e comunicação, conforme será discutido mais adiante, têm alterado a configuração da categoria. Esta situação pode ser notada, inclusive, no encurtamento de serviços bancários anteriormente oferecidos e no aparecimento de novas demandas que são compartilhadas com os próprios clientes dos bancos. Algumas manifestações colhidas junto aos dirigentes bancários problematizam tais questões. O trabalhador de bancos opera com informação e também com tecnologia, sabendo que o dirigente sindical bancário, por meio de sua prática informacional e em consonância com sua prática sindical, terá que estar em permanente interlocução com o setor representado.

3.1 Sistema financeiro nacional: origens e transformações

O primeiro banco brasileiro foi criado em agosto de 1808 e denominava-se Banco do Troco da Barra de Ouro. O Banco do Brasil foi fundado em outubro do mesmo ano, entretanto, sua estruturação em âmbito nacional só se deu em 1816. A criação destes bancos coincidiu com a vinda da família real para o Brasil ainda, colônia.

De acordo com Neves (1998, p. 12), *a organização bancária propriamente dita, tendo por objetivo o comércio de dinheiro, só surgiu no Brasil quando deixou de ser colônia, com a sua transformação em sede da monarquia portuguesa.*

Em 1812, o Banco do Troco da Barra de Ouro deixou de existir e, em setembro de 1829, foi liquidado o Banco do Brasil. Com a alteração do padrão monetário foi feita uma tentativa de recriação em 1833, do Banco do Brasil, embora frustrada. Sendo assim, em 1851, foi criado o segundo Banco do Brasil e, em 1859, a partir da fusão dos Bancos do Brasil e Comercial do Rio de Janeiro, foi fundado o terceiro Banco do Brasil.

A primeira Caixa Econômica foi fundada no Rio de Janeiro em 1831 e não era submetida à fiscalização governamental, pois se tratava de uma associação particular. O primeiro banco privado foi fundado em Fortaleza em 1836, Banco Comercial do Ceará, iniciativa essa que tentou se seguir em outros estados, inclusive em Minas Gerais, embora sem êxito. Em 1860 houve uma reforma bancária. O Banco de Crédito Real de Minas Gerais, primeiro banco mineiro, foi fundado em 1889 seguido pelos Bancos de Guaxupé em 1909; Hipotecário e Agrícola de Minas Gerais, em 1911; Casa Bancária Ribeiro Junqueira Irmão & Botelho, em 1912; Comércio e Lavoura de Muzambinho em 1914; Banco Satarritense em 1917 e, em 1918, Comercial de Alfenas, Comercial de Monte

Sião, Casa Bancária Moreira Salles & Cia, Casa Bancária Dias Cardos, Casa Bancária Alves, Pereira & Cia (COSTA, 1978, p. 18).

De acordo com Neves (1998), em 1929, havia no Brasil cerca de 249 estabelecimentos bancários e dez anos depois o número era de 1018.

Segundo Costa (1978), a partir de 1930 houve uma verdadeira proliferação de Bancos em Minas, ligando-se apenas pelo enunciado de seus nomes e não pela aplicação real às atividades da lavoura, da indústria, do comércio, e sempre operando nas atividades bancárias comuns no meio brasileiro, tais como, as de depósito e de desconto. Os Bancos Mineiros firmaram-se no cenário nacional a partir de 1940. Na década de 1950, vinte dos maiores bancos nacionais estavam localizados em Minas Gerais. Em fevereiro de 1945 foi criada a Superintendência de Moeda e de Crédito que se transformou em Banco Central em dezembro de 1964.

A partir de 1964 houve uma mudança substancial no sistema financeiro nacional com a instauração do regime militar. Para o desenvolvimento econômico do país, o sistema financeiro nacional acabou sofrendo reformas que desdobraram em uma crescente expansão e diversificação financeira resultando em um profundo processo de concentração de capital no setor, possibilitando assim a formação de grandes grupos financeiros nacionais e estrangeiros (JINKINGS , 2002, p. 46).

Até este período, os bancos trabalhavam sua organização interna de forma polarizada com atividades especializadas. Havia uma delimitação estável de produtos como pagamentos, empréstimos e investimentos, atendendo a mercados segmentados. A organização por agências era a estrutura de funcionamento e a experiência era o principal quesito para a qualificação. No mercado interno de trabalho, a estrutura se apresentava de forma fechada com uma orientação rigidamente hierárquica com pouca mobilidade e o tempo de serviço era o critério de promoção para o trabalhador bancário (LARANGEIRA, 1997).

Nos anos posteriores, na medida em que se expandia e diversificava o sistema financeiro, consolidava-se o predomínio deste sobre o setor produtivo e, conseqüentemente, o peso econômico aumentava. A partir da década de setenta, passou haver uma variedade maior na natureza dos produtos, os bancos passaram a atuar como bancos múltiplos e por meio de rede de agências. Com o crescimento de trocas internacionais e dos investimentos estrangeiros verificou-se, conforme aponta Larangeira (1997, p. 111), *a internacionalização das atividades bancárias*. Desta forma, na década de oitenta, o sistema financeiro nacional propunha medidas liberalizantes. Neste período, parte das atividades bancárias tradicionais foram deixadas de lado, sendo que os grandes ganhos eram obtidos por meio de especulações financeiras a partir dos títulos da dívida pública. As empresas se beneficiavam de um contexto caracterizado por grande instabilidade econômica. Na década de noventa, um conjunto de medidas internas de liberalização econômica possibilitou e fortaleceu o aumento do capital estrangeiro no país (JINKINGS, 2002).

Os processos de tentativa de reformas do Estado brasileiro que tiveram início nos anos noventa interferiram muito neste processo. A adoção de políticas neoliberais favoreceu, no Brasil, uma forte desregulamentação no setor financeiro. Exemplo disso foi a fusão e incorporação de bancos, bem como o processo acentuado de privatização de bancos públicos iniciados no Governo Collor (1990-1992) e aprofundado ao longo dos dois mandatos de Fernando Henrique Cardoso (1995-1998 e 1999-2002).

3.2 Os impactos da automação bancária

Na década de 1980, tem-se a ampliação da automação bancária. Os bancos, com a propagação de serviços eletrônicos, atribuem adjetivação aos seus nomes como Instantâneo, Eletrônico, Interlig e 24 horas, que se tornaram as primeiras experiências de automação no setor de atendimento ao público. As agências *on line* foram implantadas, alterando e modificando o funcionamento das agências bancárias além das práticas de trabalho (BLASS, 1992).

A partir da segunda metade da década de oitenta, as relações entre clientes e bancos vão se caracterizar por uma maior integração. O sistema *on line* foi difundido em grande escala aumentando os postos de auto-atendimento e os serviços de *home banking*. A automação bancária se fundamentou essencialmente na busca pelo aumento do mercado, oferta de serviços e produtos com mais agilidade e redução de custos. Concomitante ao crescimento da adoção da tecnologia no interior dos bancos surge a terceirização de serviços que se

caracteriza por ser um dos pilares de reestruturação do setor bancário, estendendo-se nos estabelecimentos bancários, aos setores não-operacionais como: faxina, vigilância, transporte de valores, atendimento telefônico (*call center*), serviços gráficos, assessorias jurídica e contábil e aos operacionais entendidos como: compensação, análise de crédito, conferência de cadastro para fins de financiamento, processamento de depósitos em caixa eletrônico e cartão de crédito.

A terceirização acarretou problemas relacionados à precarização das relações de trabalho bem como nos direitos trabalhistas e na ação sindical. As atividades terceirizadas estão afetas a serviços de apoio como faxina, copa, marcenaria, carpintaria, transporte de valores, vigilância e compensação de cheques (DIEESE, 1994). Neste sentido, some-se a isso a difusão dos computadores nas mais variadas funções e atividades, adicionada à possibilidade da contratação de firmas para efetuarem serviços, dentre eles, a compensação de cheques, que acabaram por fazer com que o bancário fosse um trabalhador mais dispensável, aumentando as altas taxas de rotatividade e reduzindo seu poder de mobilização. Desta forma, os dirigentes encontravam muita dificuldade em organizar a categoria, nessas condições.

Outra característica deste período foi a implantação de programas de qualidade total que resultaram em significativas alterações de enfoque no gerenciamento de empresas, em relação ao processo da produção. A gestão baseada na qualidade total representou uma nova forma de atuar diante dos desafios de produtividade e

competitividade. Os conglomerados financeiros absorveram estes programas e os impuseram à categoria, deslocando para o bancário a responsabilidade sobre a disputa no que concernia aos lucros e a aquisição de novas contas.

Estas mudanças desdobraram-se também na saúde do trabalhador bancário, pois as pressões e o controle sobre o mesmo foram intensificados. Pode-se enumerar, assim, dentre as causas de maior incidência sobre a saúde do trabalhador bancário, o ritmo intenso do trabalho, a pressão por produtividade, as formas de controle exercidas pelas chefias, a grande carga de responsabilidade (manuseio e manipulação de valores alheios), exigência dos clientes, dentre outros JINKINGS (1995).

A extensão e a velocidade alcançadas pelas novas tecnologias gerou, principalmente no setor de serviços, o chamado desemprego tecnológico, mudanças na organização do trabalho, além de transformações na forma de gerência das empresas. Este processo pode ser entendido como a reestruturação produtiva operada no mundo do trabalho, acentuadamente a partir da década de noventa (LARANGEIRA, 1993). A mesma autora aponta que, na perspectiva gerencial, neste período, a agência bancária tinha um modelo que se encontrava esgotado e que o sistema necessitava redefinir seus conceitos operacionais, possibilitando ao público um atendimento além das tradicionais agências. Neste aspecto, o sistema necessitaria utilizar-se do comércio, da indústria, dos correios e dos cartões magnéticos. Atualmente, esta situação cristaliza-se. Exemplo disso são os chamados “correspondentes bancários”, que oferecem aos clientes de

contas bancárias opções antes não operacionalizadas fora das tradicionais agências. Estes ditos “correspondentes” são além das agências dos correios, as casas lotéricas, supermercados, farmácias, dentre outros. Constituem-se, assim, como espaços onde podem ser efetuadas algumas transações bancárias.

O advento da internet tem sido também um elemento importante neste processo de automação. Os clientes têm hoje a opção de, a partir de suas residências, efetuarem movimentos em suas contas bancárias que anteriormente requeriam a presença *in loco*. Desta forma, há um compartilhamento no fazer profissional do trabalhador bancário com a participação do cliente. Atualmente, cerca de 13% das operações bancárias já são realizadas pela Internet.⁸

Em pesquisa realizada em 1996 pelo Instituto DataFolha sob encomenda da Executiva Nacional dos Bancários, foi possível ter um cenário nacional da situação da categoria frente às diversas mudanças operadas no seu interior. A pesquisa foi de abrangência nacional, realizada em cerca de cem cidades, com mil e quatrocentos trabalhadores entrevistados. No tocante aos aspectos socioeconômicos, a pesquisa apontou que praticamente a totalidade dos bancários era de cor branca; a categoria possuía um percentual maior de homens, ou seja, 59%; a idade do bancário era em média 32 anos; geralmente seu estado civil era de casado (60%), sendo o principal responsável pelas despesas domésticas (57%); a maioria tinha casa própria (73%); enquanto que 82% possuíam automóvel e 79% linha telefônica. Cerca de 30% tinham computador.

⁸ CF. <http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u97082.shtml>.

Com relação à escolaridade, 66% tinham curso superior e, no que se refere à sindicalização, o percentual era bastante alto, chegando a 76%.

3.3 Histórico do movimento sindical no Brasil

Os sindicatos são instituições criadas a fim de defender os interesses dos trabalhadores perante os empregadores. Estes interesses podem ser de ordem econômica e social. Para Sandri (1995, p. 72), *o tradicional modelo sindical nunca passou de um representante dos trabalhadores para objetivo de negociação e, portanto, de uma instituição amenizadora dos conflitos de classes. De acordo com o autor, este modelo tradicional de sindicalismo entra em profunda crise quando o capitalismo parte para uma renovação radical como é o toyotismo⁹ ou terceira revolução industrial. Esse sindicalismo se torna ainda mais marginalizado na sociedade.*

Os sindicatos são, segundo Bottomore (1988, p. 334), *associações de trabalhadores da mesma ocupação ou do mesmo ramo de indústria. O mesmo autor considera, entretanto, que o sindicalismo, como movimento generalizado, é um produto do crescimento do trabalho assalariado capitalista (1988, p. 334). Para Allen (1968, p.1), citado por Bobbio, Matteucci e Pasquino (1992, p. 1150) o sindicalismo pode ser definido como *ação coletiva para proteger e melhorar o**

⁹ Caracteriza-se por uma reorganização mais horizontal na hierarquia intermediária da empresa buscando o envolvimento dos trabalhadores nas decisões que aperfeiçoe a produtividade; pela terceirização na fabricação de componentes e serviços; pela exigência de um trabalhador multifuncional com redução na porosidade durante sua jornada de trabalho e pela maximização no aproveitamento de matérias – primas e energia.

próprio nível de vida por parte de indivíduos que vendem sua força de trabalho.

Bobbio, Matteucci e Pasquino (1992, p. 1150) entendem que o sindicalismo é um fenômeno complexo e contraditório e completam que:

Ele nasce, de fato, como reação à situação dos trabalhadores na indústria capitalista, mas constitui também uma força transformadora de toda a sociedade. Traduz-se em organizações que gradualmente se submetem às regras de uma determinada sociedade, mas é sustentado por fins que transcendem as próprias organizações e que freqüentemente entram em choque com elas. Gera e alimenta o conflito dentro e fora da empresa, mas canaliza a participação social e política de grandes massas, contribuindo para integrá-las na sociedade.

O surgimento do movimento sindical e do sindicalismo no Brasil tem suas raízes no final do século dezenove, concomitante ao início da industrialização. A economia até então se apoiava, basicamente, no setor agrário de base escravista. A partir da abolição da escravatura, a força-de-trabalho, que necessitava de qualificação, foi sendo gradativamente substituída por imigrantes europeus. Entre 1887 e 1897, tamanha era a imigração que chegaram ao Brasil cerca de um milhão e trezentos mil estrangeiros¹⁰. Estes imigrantes trouxeram consigo experiências, acúmulos de lutas e conquistas do movimento sindical de seus países de origem (o maior número era de italianos). Neste período, as condições de trabalho eram muito precárias e aos trabalhadores não eram assegurados direitos, somente deveres. Suas principais reivindicações estavam afetas à jornada de trabalho de oito horas diárias, melhores salários, liberdade de organização e reconhecimento das entidades sindicais, férias, regulamentação do trabalho de mulheres e crianças e melhorias nas condições de trabalho. Uma das

¹⁰ Cf. 100 Anos de luta operária no Brasil, Série: reconstrução de Lutas Operárias, cad. 9, 1998, São Paulo, Reconstrução.

principais ferramentas de pressão por parte dos trabalhadores eram as greves, embora realizassem comícios, passeatas, manifestações e articulações com o movimento sindical internacional. A orientação política dos trabalhadores nesta época sofria influências do anarco-sindicalismo. Para este período, atribuiu-se o nome de Mutualismo, que pode ser entendido, segundo Gianotti (1988, p. 14), como *o começo da solidariedade operária: a ajuda mútua para se defender dos patrões.*

Em 1906, foi realizado no Rio de Janeiro, o I Congresso Operário Brasileiro com 43 delegados de 28 organizações operárias de todo o país. Este congresso foi marcado, predominantemente, pela ideologia anarquista e as principais orientações que saíram foram: a organização operária devia ser federativa e não centralizada; o sindicalismo devia ser de resistência e não assistencialista; o antiparlamentarismo, o importante era a ação direta da classe operária e contras as visões reformistas do Governo e da Igreja (GIANNOTTI, 1988, p. 20). Além destes pontos, neste Congresso foram aprovadas como resoluções a jornada de oito horas, a definição do 1º de maio como Dia do Trabalho, criação de federações e confederações e o lançamento do Jornal *A Voz do Trabalhador*.¹¹ Mas a grande resultante deste encontro foi a criação da Confederação Operária Brasileira - COB que passou a representar todos os operários brasileiros.

¹¹ Cf. Movimento Sindical: passado, presente e futuro. Brasília: DIAP, jun. 2000.

Em 1913, a COB realizou seu segundo congresso reafirmando as orientações anteriormente definidas e de acordo com Andrade citado por Rezende (1986, p. 14) aconselhando aos

trabalhadores do Brasil a abolirem das suas sociedades de resistência os estatutos ou regulamentos colocados em fórmulas burocráticas ou coercitivas, despidas de qualquer determinação que fira na autonomia individual dos associados ou que conceda atribuições de mando a qualquer deles.

Em 1915, foi criado em São Paulo o Comitê de defesa proletária que teve um papel muito importante na greve de 1917, chegando a mobilizar cerca de oitenta mil pessoas em uma manifestação em São Paulo. Este período foi marcado por muitos conflitos entre os sindicatos e o Estado. Havia muita repressão, inclusive com fechamento de sindicatos, e os trabalhadores resistiam, realizando greves em defesa de aumento salarial, jornada de oito horas, garantia de emprego e, inclusive, do direito de greve.

Nos anos posteriores, houve um enfraquecimento da classe operária devido à repressão policial e pelas próprias diferenças ideológicas no interior do movimento. Mas, apesar disso, em 1920 realizou-se no Rio de Janeiro o III Congresso Operário Brasileiro.

As primeiras leis que seriam regulamentadas, atendendo ao interesse da classe operária, foram em 1919, a que tratava dos acidentes de trabalho; em 1925, a que dispunha sobre quinze dias de férias e, em 1926, sobre o trabalho dos menores (GIANNOTTI, 1988).

A fundação do Partido Comunista do Brasil - PCB em 1922, também significou um passo importante para os trabalhadores, pois em seus ideais buscava conquistar o poder e passou a disputar a liderança entre os trabalhadores com católicos e anarquistas. Uma das características marcantes no nascedouro do Partido Comunista foi sua primeira composição, pois contava com sete operários e dois intelectuais. Segundo Rezende (1986, p. 24),

no Brasil daquela época, existiam em torno de 300 a 320 mil operários, para os quais o Partido colocava-se como seu representante mais conseqüente e legítimo. Em julho de 1922 começaram os percalços do PCB, pois foi jogado na ilegalidade devido ao Estado de Sítio declarado depois do Levante do Forte de Copacabana.

De acordo com Giannotti (1988), neste período os militantes operários atribuíam grande importância à formação política e ideológica e um dos instrumentos utilizados era a imprensa operária. As publicações circulavam nas fábricas, bairros e nos cafés. Havia uma predominância de jornais em línguas estrangeiras e dentre os recursos informacionais da época se tem notícia de: A Plebe, Fanfulla, La Bataglia, A Voz do Trabalhador, Novo Rumo, dentre outros.

Segundo Rezende (1986), o PCB, para divulgar sua ideologia, passou a publicar, a partir de seu segundo congresso, um jornal denominado *A Classe Operária*¹² realizava cursos e publicava os trabalhos de Lênin.

¹² Jornal existente ainda hoje sob os auspícios do Partido Comunista do Brasil - PCdoB que é parte de uma cisão ocorrida entre os comunistas no início dos anos sessenta do século passado.

Em 1932, a influência dos comunistas no movimento sindical passou a ser mais acentuada, uma vez que a ideologia anarquista já estava em processo de extinção entre os operários brasileiros. Nesta época, também já havia a presença de um operariado nacional, fruto de um êxodo gradativo, já que o país passava por mudanças estruturais na sua economia em fase de industrialização. Neste período, São Paulo passara, em 10 anos (de 1930 a 1940), de 119 mil para 272 mil operários.

A partir de 1930, com a ascensão de Getúlio Vargas ao Governo Brasileiro, algumas mudanças foram operadas no que tangia à condução das lutas empreendidas pelos operários à época. Um dos fatos mais marcantes foi a criação do Ministério do Trabalho, em 1931, já que este contribuía significativamente para o atrelamento dos sindicatos ao Estado, situação, aliás, que perdura até a atualidade.¹³ Neste mesmo ano, é editado o Decreto 19.770 que dispõe sobre a Lei de Sindicalização. Esta lei possibilitou o controle do sindicato pelo Estado. Segundo Gianotti (1988, p.35), os controles exercidos pelo Estado eram no sentido de que os sindicatos tivessem um estatuto padrão, proibição da propaganda político-pedagógica, controle de finanças pelo Estado, direito de intervenção pelo Governo e atestado ideológico para os diretores.

Nesta década, houve muitas greves, apesar da repressão policial. Algumas conquistas foram asseguradas, como, por exemplo, o salário mínimo.

¹³ Com a Constituição Federal promulgada em 1988, o atrelamento direto como, por exemplo, a carta do Ministério outorgando o sindicato deixa de ser necessária.

Em 1943, com a promulgação da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, houve a unificação de todas as leis referentes à questão do trabalho e à determinação das funções de uma entidade sindical.

A herança deixada por Getúlio com sua política corporativista, para o sindicalismo de Estado foi essencialmente: artificialismo, atrelamento, assistencialismo, distanciamento das bases, antidemocrático e colaboracionista.

De 1945 a 1964, o movimento sindical realizou diversas greves, segundo Rezende (1986) em 1947, cento e cinquenta mil trabalhadores participaram de greves e, em 1954, cerca de um milhão e seiscentos mil. Foram realizadas dezenas de congressos e conferências e; é deste período, também, a conquista do 13º salário.

A organização dos trabalhadores passou por algumas experiências, resultando em um Comando Unificado das Lutas. A economia estava em desenvolvimento com o crescimento da indústria e a instalação do setor automobilístico e químico. Em 1946 é criada, pelos sindicalistas, a Confederação Geral dos Trabalhadores do Brasil – CGTB e, um ano depois, colocada na ilegalidade, junto com o PCB, pelo Governo Dutra. De acordo com Gianotti (1988), de 1947 a 1950 a organização operária vive sob repressão. Com a volta ao poder com Getúlio Vargas, o populismo deste governante tem um tom bem anticomunista. Embora Vargas elevasse o salário mínimo em 100% em 1951, houve um surto grevista em 1953 com a característica de ser intercategorias. Entre 1954 e 1958 aconteceram

muitas greves por motivações econômicas; em 1955, Juscelino Kubitschek é eleito Presidente do Brasil com o apoio dos sindicatos.

No interior da classe trabalhadora havia, neste período, algumas composições e recomposições políticas, mas no que se refere à conjuntura da época, um traço importante que merece ser ressaltado, de acordo com Gianotti (1988), é que o que unificava o Governo, o Comando Geral dos Trabalhadores – CGT (criado em 1962) e o Exército, era essencialmente, o nacionalismo. Era o apogeu da euforia do nacional desenvolvimentismo.

Com o golpe militar ocorrido em 1964, a situação do sindicalismo no Brasil, assim como demais setores da sociedade, era muito delicada. Os sindicatos sofreram intervenções, os sindicalistas foram vilipendiados, tratados com truculência e sofreram perseguições e repressões por parte da polícia, ancorada na legislação autoritária do regime.

O período da Ditadura Militar no Brasil, que foi até meados de oitenta, é uma parte triste da história do país. No que se refere ao movimento sindical, os militares se preocuparam em esvaziar e neutralizar a ação política dos ativistas e dos dirigentes. Não por acaso, inúmeros militantes foram perseguidos, presos, torturados e/ou assassinados. Os militares esforçaram-se para retirar dos sindicatos seus traços distintivos de luta e buscaram adequá-los ao assistencialismo mediante as intervenções que lançavam mão recorrentemente no interior das entidades.

Embora o período não fosse propício ao movimento sindical, houve muita resistência e, em 1968, aconteceram greves em grandes municípios como Contagem/MG e Osasco/SP. Mas, neste mesmo ano, com a publicação do Ato Institucional nº 5 o país entrou numa das piores fases da Ditadura limitando ainda mais as liberdades democráticas.

Segundo Gianotti (1988), 1970 é o ponto mais crítico da luta operária no Brasil. No início da década de setenta, apesar de o país apresentar crescimento econômico, a situação salarial dos trabalhadores não acompanhou tal crescimento. Os trabalhadores começaram a se organizar a partir de seus locais de trabalho e assiste-se nesse período ao surgimento de muitas comissões de fábrica que terão importante papel nas lutas que darão origem ao “Novo Sindicalismo”. A repressão continuou intensa. Entretanto, em 1977, em razão de uma campanha por reposições salariais, os trabalhadores começaram a esboçar sua reação, sendo que, em 1978, houve greves no setor metalúrgico e, em 1979, as greves se acentuaram atingindo também outros setores produtivos.

No interior do movimento sindical, nesta fase, foram delineados novos campos de orientação ideológica e, com a Anistia, a abertura política no início dos anos oitenta, aparece também o referido *Novo Sindicalismo* constituído pelos sindicalistas que se apresentavam como autênticos representantes dos interesses classistas, oriundos de organizações políticas que, embora distintas, comungavam de posições comuns frente à sociedade e ao governo. Este movimento foi que possibilitou a criação da Central Única dos Trabalhadores - CUT em 1983. Seu

princípio norteador foi a defesa da Convenção 87 da Organização Internacional do trabalho – OIT que dispõe sobre a Autonomia e Liberdade Sindical.

Atualmente, esta Central é a maior da América Latina e o Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região esteve envolvido na sua criação desde o princípio, inclusive tendo parte de seus diretores como membros da direção estadual da mesma.

Compreendendo como se deu a formação dos sindicatos no Brasil, fazer um movimento sindical que esteja sintonizado com os interesses dos trabalhadores tem sido uma preocupação constante dos dirigentes, as mudanças operadas na economia e as políticas recessivas colocam desafios para a prática sindical. Neste aspecto, manter os trabalhadores bem informados deve ser prerrogativa dos dirigentes sindicais, por meio de práticas informacionais empreendidas em suas ações sindicais.

3.4 O Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região

O Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região – SEEB-BH e Região foi criado em 1932 por um grupo de bancários unidos por um sentimento de união e determinação no intuito de defenderem seus direitos perante os empregadores bancários. A consolidação do SEEB-BH e Região se deu entre 1933 e 1945. Em seus primórdios, o Sindicato empreendeu uma campanha com vistas a promover o alistamento eleitoral dos associados. Assim, segundo Lanna Júnior (2004, p.32), o

Sindicato buscava legitimidade e conquistava seu espaço institucional, como participar do processo político da assembleia nacional constituinte de 1933/34. Em 1945, o SEEB-BH e Região, adquire uma face mais combativa, pois na sua ação, o sindicato privilegia o engajamento em lutas nacionais e promove campanhas salariais. Este tipo de atuação vai até 1964.

Os anos de chumbo da Ditadura Militar foram também pesados para a categoria bancária. O Sindicato, neste período sob intervenção, era dirigido por uma Junta Governativa indicada pelo Regime. Em 1965, houve eleição para a Diretoria e, neste mesmo ano, os bancários lançaram uma campanha salarial e obtiveram 30% de abono.

Nos anos posteriores até meados de 1974, o Sindicato, entretanto, acaba tendo que se adequar aos ditames do governo militar, evitando conflitos e buscando soluções legais. Entre 1975 e 1979, a entidade recupera um pouco da sua atuação junto a temas nacionais e realiza a primeira greve após o Golpe de 1964. Data deste período, também, a luta pelas seis horas de trabalho. Entre 1980 e 1987, o SEEB-BH e Região teve uma atuação no sentido de mobilizar a categoria em suas lutas específicas e participar como agente político no processo de redemocratização do país.

Em 1987, foi lançado o primeiro número do jornal “Oposição Bancária” cuja consígnia era “*Sindicato é pra lutar!*” Esse grupo era filiado à recém criada CUT.

Neste mesmo ano, houve eleições para o SEEB-BH e Região e, embora a chapa da oposição tivesse ganhado, foi necessário recorrência à Justiça para assegurar sua posse. Em 1988 o Sindicato filiou-se à CUT.

No final da década de oitenta, a partir do processo de discussão com a categoria a respeito da filiação do Sindicato à CUT, o SEEB-BH e Região altera a sua base sindical e passa a ser um dos maiores sindicatos de Minas Gerais e o terceiro sindicato de bancários do país. Muda o nome e o estatuto. O Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte passa-se a chamar Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Belo Horizonte e Região - CUT, abrangendo mais de 153 cidades. Cresce em tamanho e em importância. Altera o Estatuto e assume a defesa do Socialismo como a única alternativa para o Brasil. No cenário político nacional, o Sindicato foi umas das entidades pioneiras em exigir eleições gerais no Brasil.¹⁴ Participou ativamente da campanha pelo "Fora Collor" que incorreu no movimento do *Impeachment* de Fernando Collor de Melo que governou o Brasil de 1990 até 1992.

A partir dos anos 90 houve um recuo significativo do sindicalismo brasileiro e, com os bancários não foi diferente, pois segundo Lanna Junior (2004, p. 102), *foi uma época difícil para os trabalhadores, principalmente para os bancários, que perderam força política diante de um contexto de planos econômicos sem sucesso, inflação, privatizações, informatização do trabalho e demissões. No que se refere a postos de trabalho, a categoria bancária foi uma das que mais teve*

¹⁴ Cf. <http://www.bancariosbh.org.br/>.

impactos na oferta de empregos e, por conseguinte, na diminuição dos postos de trabalho.

Atualmente, o SEEB-BH e Região busca, a partir de seu programa de formação, proporcionar à categoria qualificação em áreas como informática, matemática financeira, comércio exterior, contabilidade, dentre outros, além de convênios e parcerias com cursos pré-vestibulares e faculdades. Neste sentido, criou o Instituto Educacional dos Bancários – IEB que está vinculado ao Departamento de Formação Sindical do SEEB-BH e Região. A formação sindical no Sindicato dedica-se, ainda, à promoção de cursos de oratória, formação para novos dirigentes, cursos e seminários com o objetivo de preparar seus dirigentes do ponto de vista teórico e político para a prática sindical.¹⁵ Na sua composição política, o SEEB-BH e Região atualmente é dirigido por um setor majoritário da CUT que também é o mesmo que se expressa no interior da Central.

No último processo eleitoral realizado em 2002, houve duas chapas do campo da CUT, além de uma terceira ligada à outra central sindical. Embora haja no presente momento, um arrefecimento do movimento sindical brasileiro, o SEEB-BH e Região ainda ocupa um espaço importante no movimento sindical mineiro.

São prerrogativas e deveres do Sindicato de Bancários de Belo Horizonte e Região, segundo o capítulo II de seu Estatuto (1989):

¹⁵ Cf. Melhor qualificação para o bancário. *Jornal dos Bancários*. Belo Horizonte, n. 175, 22 abr. 2005, p. 5.

Art. 4º - São deveres do Sindicato:

- I- Lutar pela defesa das liberdades individuais e coletivas, pelo respeito à justiça social e pelos direitos fundamentais do homem;
- II- Defender a solidariedade internacional dos trabalhadores na sua luta por melhores condições de vida;
- III- Defender a solidariedade entre os povos para a concretização da paz e do desenvolvimento em todo o mundo.

Art. 5º - São prerrogativas do Sindicato:

- I- Defender os direitos ou interesses individuais e coletivos da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas;
- II- Celebrar convenções, acordos e contratos coletivos de trabalho;
- III- Eleger os representantes da categoria, na forma prevista neste Estatuto;
- IV- Estabelecer contribuições a todos aqueles que participam da categoria representada, de acordo com as decisões tomadas em Assembléias convocadas especificamente para esse fim;
- V- Instalar sub-sedes e/ou delegacias sindicais nas regiões abrangidas pelo Sindicato;
- VI- Filiar-se a outras organizações sindicais, inclusive de âmbito internacional de interesse dos trabalhadores, mediante a aprovação da Assembléia dos associados;
- VII- Manter relações com as demais associações de categorias profissionais para concretização da solidariedade e defesa dos interesses dos trabalhadores;

- VIII- Estabelecer negociações com a representação da categoria econômica, visando a obtenção de melhorias para a categoria profissional;
- IX- Constituir serviços para promoção de atividades culturais, profissionais e de comunicação;
- X- Estimular a organização da categoria por local de trabalho e por empresa.

Como a investigação proposta está em conexão direta com o Departamento de Pesquisa, entende-se que é salutar elencar as atribuições regimentais deste setor conforme o disposto no Art. 31:

- I- Organizar e manter atualizado banco de dados, contendo informações e publicações sobre a conjuntura econômica e social, sobre a categoria bancária e as instituições empregadoras;
- II- Desenvolver pesquisas que visem ao conhecimento da realidade econômica da categoria bancária e dos bancos;
- III- Assessorar a Diretoria Administrativa durante as negociações coletivas e dissídios, fornecendo as informações e análises econômicas pertinentes.

Atualmente, a base territorial do SEEB-BH e Região abarca 152 (cento e cinquenta e duas) cidades, possui em seus registros cerca de 7.800 (sete mil e oitocentos) filiados, conta com 50 (cinquenta) diretores e na sua infra-estrutura

emprega 30 (trinta) funcionários e 14 (quatorze) prestadores de serviços. O Sindicato também sofreu forte enxugamento. Até a década de noventa, a entidade possuía uma escola, uma clínica e um restaurante.

A categoria é de aproximadamente 13.200 bancários (treze mil e duzentos) na base territorial do SEEB-BH e Região (os bancários estão distribuídos em 1.787 agências), cerca de 21.000 (vinte e um mil) em Minas Gerais e 380.000 (trezentos e oitenta mil) no Brasil.

3.5 Categoria bancária: perfil e desafios

No decorrer de sua trajetória profissional, a categoria bancária vem sendo protagonista de inúmeras transformações no seu processo de trabalho e, de um certo modo, a mesma acaba sofrendo irremediavelmente perdas significativas no que se refere aos postos de ocupação. O trabalho bancário apresenta como objeto a mercadoria-dinheiro, concretizando os valores de troca criados e viabilizando a apropriação daqueles valores excedentes pelo capital. Desta forma, transforma-os em capital produtor de juros. Sendo assim, é nesse processo fetichizado¹⁶, de dinheiro gerando dinheiro, que se alicerça o trabalho bancário o que acaba por impulsionar o processo de reprodução do capital.

¹⁶ Para Marx, na sociedade capitalista, os objetos materiais possuem certas características que lhes são conferidas pelas relações sociais dominantes, mas que aparecem como se lhes pertencessem naturalmente. Essa síndrome, que impregna a produção capitalista, é por ele denominada fetichismo, e sua forma elementar é o fetichismo da MERCADORIA enquanto repositório ou portadora de VALOR. (BOTTOMORE, T. (ed), 1988, p. 149).

O trabalho bancário tem suas origens no primeiro quartel do século dezenove e o que se encontrava eram homens escolhidos pelos gerentes de probidade comprovada e aptos a desempenharem funções subalternas, recebendo salários que lhes permitiam ter uma posição social decente, como por exemplo, ter casa própria, acesso a bens de consumo, obter instrução escolar, dentre outras. O efetivo era composto por gerentes, sub-gerentes, guarda-livros ou contador, caixas, escriturários, recebedor e pagador. O bancário era tipicamente o trabalhador de escritório e, de acordo com Braverman (1974, p. 254), *em seus aspectos mais gerais, o trabalho de escritório inclui contabilidade e arquivo, planejamento e programação, correspondências e entrevistas, registros.* Contudo, o mesmo autor lembra que com o desenvolvimento da empresa moderna, essas funções irão assumir diversas maneiras e se dividirão entre departamentos e setores das empresas.

No início do século vinte, a estrutura dos bancos passou por um processo de sofisticação acompanhando a economia nacional e, em 1933, os bancários conseguem a jornada formal de seis horas. Até a década de 20, o trabalho bancário era puramente manual. Na década de 30, aparecem as copiadoras de gelatina e a escrituração à máquina. As máquinas de calcular têm seu uso impulsionado na década de 40, neste período as agências contavam com cerca de vinte e cinco funcionários.

Em meados da década de 40 e no decorrer da década de 50, é aprofundado o processo de regulação dos bancos a partir da criação da Superintendência da

Moeda e o Crédito, que congregava as funções de um banco central em conjunto com o Banco do Brasil. Esta Superintendência controlava o funcionamento cada vez mais complexo dos bancos sendo que, já na sua estrutura, concentravam atividades de conta corrente, crédito e cobrança, contadoria, inspetoria e alta direção. Na década seguinte, com a reforma bancária, muitas alterações foram operadas. Data deste período a criação do Banco Central que tinha dentre suas finalidades, padronizar as atividades e rotinas das instituições financeiras. O trabalho bancário, nesta época, também sofreu mudanças: os bancos passaram a recolher taxas e tributos gerando maior volume de serviços. Em razão disso, ocorre uma maior racionalização do trabalho com alterações nas rotinas e fluxos, bem como na política de recursos humanos. Zamberlan e Salerno (1983, p. 179), ao discutirem racionalização e automação na organização do trabalho nos bancos, ressaltam que os departamentos que cuidam da racionalização são *exemplos vivos de concentração de conhecimento dos níveis mais altos das organizações bancárias, orientam suas ações para que o trabalho seja eficiente para o capital*. Os mesmos autores acrescentam que a partir disso, haverá um estabelecimento de rotinas intra e interunidades administrativas, baseando-se essencialmente nas características de seqüenciação e redundância. O início do uso do computador coincide com este período, a partir da criação e implantação dos Centros de Processamentos de Dados o conhecimento contábil deixa de ser preponderante no interior das agências.¹⁷

¹⁷ Cf. A História dos bancários: lutas e conquistas, 1923-1993. São Paulo: Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, 1994.

No que se refere à composição da força-de-trabalho, o contingente de mulheres empregadas bancárias nesta época se acentua. Entretanto, a remuneração é inferior à percebida pelos homens.

Na década de 1970, são implantados os sistemas *on line* nos grandes bancos e, na primeira metade dos anos oitenta, houve sua difusão. Ainda nesta época, são criados os sistemas de apoio às decisões e implantados terminais de consulta aos clientes (ELY, 1993). O número de trabalhadores bancários entre as décadas de sessenta e oitenta dobrou.

O perfil da categoria bancária tem sido dado pela lógica do mercado. Não seria temerário afirmar que este segmento foi um dos que mais sentiu as transformações, no que se refere a seu mercado de trabalho, a partir da implantação das novas tecnologias. No que diz respeito ao emprego bancário, o que se observa é uma diminuição substancial, conforme tabela abaixo:

Tabela 1

Estoque Estimado de Empregos no Setor Financeiro (*)
Bancos Múltiplos, Comerciais, de Investimento, Caixas Econômicas

Brasil (1986-2003)			
		Variação	
		Absoluta	relativa
1986	764.923	-	-
1987	739.170	-25.753	-3,4%
1988	775.242	36.072	4,9%
1989	800.780	25.538	3,3%
1990	732.217	-68.563	-8,6%
1991	679.931	-52.286	-7,1%
1992	632.392	-47.539	-7,0%
1993	655.211	22.819	3,6%
1994	571.252	-83.959	-12,8%
1995	558.692	-12.560	-2,2%
1996	483.165	-75.527	-13,5%
1997	446.830	-36.335	-7,5%
1998	426.442	-20.388	-4,6%
1999	392.869	-33.573	-7,9%
2000	402.425	9.556	2,4%
2001	393.140	-9.285	-2,3%
2002	392.180	-960	-0,2%
2003	399.000	6.820	1,7%

Todos os estoques são de 31/12 da RAIS.

Os demais dados para o estoque, foram estimados através do CAGED.

Fonte: MTE - RAIS e CAGED

Elaboração: DIEESE - Subseção sese/SEEB-SP

Tais dados apontam que entre 1986 e 2003, a categoria teve reduzido, quase à metade, o número de empregos. Ao mesmo tempo em que se verifica a diminuição nos postos de trabalho, os investimentos em tecnologia são tidos como prioridade pelos bancos. Informações extraídas do portal da Federação Brasileira dos Bancos podem atestar tal afirmativa:

Tabela 2

Investimentos dos bancos em tecnologia da informação

	<i>Investimentos em R\$ milhões</i>				<i>Variação</i>
	2000	2001	2002	2003	2002/2003
<i>Hardware</i>	1.331	1.476	1.610	1.843	14,4%
<i>Equipamentos / Linhas de comunicações</i>	431	301	193	581	201,4%
<i>Softwares adquiridos de terceiros</i>	517	509	699	1.179	68,6%
<i>Softwares desenvolvidos no próprio banco</i>	613	838	1.035	597	-42,3%
<i>Total</i>	2.892	3.124	3.537	4.199	18,7%

Fonte: Febraban

Os investimentos dos bancos em Tecnologias da Informação no ano de 2003 totalizaram 4,2 bilhões de reais, retratando um aumento de 19% em relação ao ano anterior. Se considerado que, tradicionalmente, os investimentos representam algo em torno de aproximadamente 35% do total aplicado em Tecnologia da Informação pelos bancos, ter-se-ia a impressionante cifra de 11,5 bilhões de reais direcionados à tecnologia pelas instituições financeiras. Quanto aos investimentos, cabe observar no ano de 2002, a crescente tendência de terceirização dos serviços de desenvolvimento, com um incremento de 69%, enquanto os serviços de desenvolvimento no próprio banco foram reduzidos em 42%. O crescimento de 201% verificado nos equipamentos e linhas de comunicações pode ser explicado pela retração havida em 2002 e pela implementação das redes de correspondentes bancários (FEBRABAN, 2003).

Nas entrevistas realizadas para esta pesquisa proposta sobre práticas informacionais dos dirigentes sindicais bancários no contexto do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, esses reflexos podem ser sentidos entre os dirigentes sindicais bancários. Na questão formulada, as considerações foram feitas sobre os impactos das novas tecnologias e da informação para a categoria. Neste momento, ressaltar-se-á somente a parte concernente às novas tecnologias:

“As novas tecnologias, de maneira geral, também têm trazido conseqüências ruins, como o desemprego. Mas, por mais que as novas tecnologias tenham trazido o desemprego, isso tem sido uma desculpa, uma justificativa dos empregadores para demitir. É, porque facilita que o serviço seja processado em outra empresa com trabalho precarizado, e depois devolvido para esta empresa matriz. Até mesmo facilita que os clientes acabem executando trabalhos que seriam realizados por bancários. Os clientes também têm que se atualizar como operacionalizar estas tecnologias, para que não fiquem tão dependentes de uma fila de banco, ou de um serviço que se torna mais lento, na medida em que não é informatizado. O cliente tem esta opção, mas há uma demora maior, uma espera maior. Nós temos visto também que o ritmo que se exige de trabalho é muito mais intenso. Então, a tecnologia que viria para facilitar a vida da humanidade, acaba por dificultar ainda mais. Até mesmo a tecnologia que temos nas nossas residências serve para que a gente tenha mais tempo disponível para que seja vendido o nosso trabalho. A medida em que você tem uma secadora, que você tem uma lavadora de roupa, você tem mais tempo para trabalhar fora de casa. É a tecnologia, dentro da lógica capitalista, ela tem servido para uma exploração mais intensa do trabalhador. Em outra perspectiva talvez ela serviria para dar mais tempo livre a não ser só trabalhar.”
(dirigente 5)

Observa-se que a compreensão que o dirigente acima tem de tecnologia é de que a mesma reflete relações sociais. Nesse sentido, seu depoimento é contraditório pois ao mesmo tempo em que tenta minimizar o papel da tecnologia acaba por evidenciá-lo ainda mais.

“As novas tecnologias trouxeram para nós uma série de problemas, sendo que hoje os mais importantes e os piores, são as quantidades de doença, saúde do bancário em função da utilização do computador de forma exagerada, como também há o desemprego, a redução do número de bancários. Entre as categorias profissionais. Talvez seja a que foi mais prejudicada. A redução que houve foi um absurdo. De mais de um milhão, em pouco tempo passou para quatrocentos mil, isso foi um impacto altamente negativo para nós.” (dirigente 4)

“Os aspectos negativos, são principalmente, dois pontos, primeiro na saúde do trabalhador bancário, na quantidade de ocorrência de problemas em consequência disso é enorme. E o desemprego que provocou, a categoria bancária que tinha mais de um milhão de bancários no país, e num tempo relativamente curto passou para quatrocentos mil ou para menos quatrocentos mil. Na agência que eu trabalhava tinha, por exemplo, trinta e cinco bancários. Coincidiu com a época que no governo federal era o Collor. Depois o governo Fernando Henrique seguiu a mesma linha de redução de postos de trabalho, nos bancos federais. O Banco do Brasil teve planos de demissão voluntária um atrás do outro, e esse plano não foi exatamente demissão voluntária. A agência que eu trabalhava tinha trinta e cinco bancários, anunciou-se que ia ter. De repente, a partir do dia tal iria ser vinte e quatro bancários. Doze não tinham para onde ir. Então os administradores escolheram evidentemente quem ia ficar. Do grupo que não foi escolhido, boa parte acabou pedindo demissão, a tal demissão voluntária. Teve muito problema de saúde, teve muito caso de maluco, muita gente com problema mental, suicídio e tentativa de suicídio que foi um absurdo. Pouco tempo depois este número passou para dezesseis e chegou um dia que éramos nove. Não fui colocado em nenhuma lista de disponibilidade, mas foi um terror, tive amigos que eram pessoas competentes, mas que não tinha jeito. Não cabiam lá, não tinham mais lugar. Tinham que ir para algum lugar. Isso acontecia em todas as agências ao mesmo tempo, as pessoas ficavam sem saída. Tem muita gente que salvou a pele de outros, que eram certamente os que iam ficar, mas já aborrecidos com essa vida de bancário, espontaneamente, pediram demissão, para encarar a vida aí fora. Aí, infelizmente poucos se deram bem”. (dirigente 4)

Ficou evidenciada, nos depoimentos acima, a presença da questão da intensificação do trabalho bancário refletida principalmente nos problemas de saúde.

“Das novas tecnologias o que nós vimos até hoje é o desemprego. Atualmente, temos vários terminais e poucos caixas, então as novas tecnologias são um exemplo. Nós tínhamos um setor no banco onde eu trabalhava, no UNIBANCO, que tinha setenta funcionários: arrumaram uma

máquina e é essa máquina. Então novas tecnologias no setor bancário significam desemprego". (dirigente 6)

É notório como os dirigentes identificam novas tecnologias com desemprego, intensificação do trabalho e precarização das relações laborais. Tais assimilações acabam por determinar um sentimento de impotência dos mesmos, no sentido de buscarem uma resposta sindical a um processo tão “perverso” para esses trabalhadores.

“Na categoria, do nosso lado aqui, elas foram perversas. Principalmente na questão da informação ela é importante. Agora tecnologia pra categoria foi ruim. Em doze anos, perdemos seiscentos mil bancários, com o auto-atendimento, terceirizações, todas aquelas políticas nefastas, privatizações. E a tecnologia, quando se colocou o auto-atendimento em agência bancária, nós perdemos bancários a rodo, não foi pouco não. Então a tecnologia para o bancário não foi boa. Foi um desastre, perdemos muitos bancários, nós avaliamos em cima disso. Mas, de qualquer maneira, o que se tem hoje, é a tecnologia avança principalmente na questão da informação, para o emprego em si e para os bancários foi ruim". (dirigente 7)

Com base nos depoimentos colhidos, fica patente a opinião da maioria dos dirigentes entrevistados sobre os impactos negativos que as novas tecnologias representaram, principalmente em relação à diminuição dos postos de trabalho. No que diz respeito às doenças profissionais, segundo dados do Departamento de Saúde do SEEB-BH e Região, desde de 1990, foram emitidas 3.600 Comunicações de Acidente de Trabalho – CAT, considerando que não só o Sindicato emite este documento, podendo ser também originado da empresa e do próprio do trabalhador que depois de passar pela perícia tem a prerrogativa de também efetuar-lo. Na maioria das vezes, as origens dos afastamentos estão

associadas às Lesões por Esforço Repetitivo – LER bem como fadiga e estresse. Para alguns dos dirigentes, a tecnologia está associada ao desemprego. Contudo, para outros dirigentes há um reconhecimento de que as novas tecnologias também trazem facilidades e agilidade ao trabalho:

“As novas tecnologias só podem ser positivas, e nós temos que ajudar inclusive, as pessoas a terem a consciência de que têm que buscar e aproveitar tudo o que puderem, ter acesso ao que foi dado. Aproveitar e se informar.” (dirigente 8)

“As novas tecnologias têm dois sentidos: o sentido da informação, esse é super positivo. No trabalho bancário, coisa que o cliente ia resolver na agência, o bancário já encaminhou aquilo. Até para fazer, para vender um seguro, coisas básicas, hoje com as novas tecnologias, são praticamente instantâneas.” (dirigente 4)

“É, a vantagem é você ter a informação rápida com o desempenho do trabalho bancário no atendimento ao cliente. Antes, o que era demorado, agora é instantâneo”. (dirigente 12)

Os depoimentos acima demonstram que a dimensão positiva para os entrevistados é significativamente menor do que a dimensão negativa que as novas tecnologias trazem ao trabalho bancário.

Conforme histórico anterior, a categoria bancária tem se deparado, principalmente nas últimas décadas, com inúmeras mudanças como a diminuição do emprego, precarização do trabalho, elevado índice de doenças profissionais, além de transformações operadas no cotidiano do fazer profissional. O avanço dos recursos tecnológicos, a lógica de um mercado cada vez mais competitivo, exigem deste profissional que esteja atento e preparado para se enquadrar às exigências por parte das instituições financeiras, que tenha conhecimento e domínio dos

recursos que a informática oferece nas atividades desempenhadas. Jinkings, ao discutir as formas contemporâneas da exploração do trabalho nos bancos, comenta que:

Mecanismos importantes do poder organizacional nos bancos, as avaliações de desempenho sintetizam os atuais conceitos dos bancos relativos a qualificação da força de trabalho, expressos nos critérios qualitativos e quantitativos de avaliação do trabalhador. Atributos, habilidades e modos de comportamento considerados fundamentais à eficiência do trabalho e à competitividade da empresa são analisadas no processo de avaliação, juntamente com o desempenho em relação a metas de produtividade estabelecidas e a campanha de vendas de "produtos". O perfil de cada bancário é construído, pela empresa, a partir da conjugação desses elementos e atributos incorporados à noção contemporânea de qualificação, os quais se constituem nos alicerces da avaliação de desempenho funcional (2004, p. 232).

Os bancários têm atualmente que dominar os recursos tecnológicos no desempenho de suas atividades profissionais. A informação adquire, neste sentido, uma importância significativa, pois as exigências em se ter um funcionário constantemente atualizado é quase que uma prerrogativa colocada pelos bancos. Entretanto, o objeto de estudo da presente investigação não recai sobre a categoria e, sim, sobre quem a representa. Os dirigentes sindicais bancários vêm ao longo destas décadas de transformação acompanhando e tentando se adequarem a estas mudanças.

Este quadro de constante mutabilidade verificada na categoria tem exigido por parte das entidades representativas dos bancários, no caso, os sindicatos, muito trabalho no que diz respeito à defesa dos interesses de seus filiados. Estes desafios são de toda ordem, inclusive no que se refere ao domínio de conteúdos

informativos, pois os ativistas, militantes e dirigentes do movimento sindical bancário têm que estar bem instrumentalizados, preparados para enfrentar estas demandas colocadas pelas mudanças. Para a ação sindical é importante que estejam sintonizados, a fim de estarem a par do que acontece no interior dos bancos, com a categoria e com as questões da conjuntura econômica e política, para formularem uma prática sindical que seja conseqüente e que apresente resultados para a categoria. Desta forma, no capítulo seguinte, apresenta-se além do percurso metodológico, a relação e a percepção dos dirigentes sindicais bancários com as práticas informativas desempenhadas na ação sindical, a sua relação com a informação e a tecnologia, a conexão da prática informativa com a prática sindical bem como a descrição e utilização dos serviços de informação oferecidos pelo Centro de Referência e Memória Sindical do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O dirigente sindical na sua ação cotidiana necessita se municiar de informações para estar inteirado do que acontece a sua volta. No caso dos trabalhadores bancários, tudo que se refere à economia está ligado diretamente ao seu fazer profissional, pois o processo de trabalho bancário *viabiliza, escrituralmente, a relação entre o capitalista ativo (banqueiro) e o capitalista passivo (depositante), e a relação entre ambos se fundamenta na segurança e na rentabilidade expressa pelo lucro (banqueiro) e pelo juro (depositante)* SEGNINI (1988, p. 123).

A alienação dos trabalhadores para além do seu espaço laboral é um dos aspectos presente na atividade humana no que se refere ao trabalho, o combate a alienação parece ser uma tarefa do dirigente e também do movimento sindical. Para diminuir este tipo de alienação um dos caminhos pode ser da propagação da utilização das informações processadas no interior do sindicato. O caráter estratégico da informação adquire assim importância fundamental, pois a partir da disponibilidade das fontes e das práticas informacionais operadas, a ação sindical pode se valer destes mecanismos. Para tanto, os conteúdos informacionais precisam ser explorados a fim de contribuir para o combate a esta face da alienação. Um exemplo prático desta situação é o fato dos dirigentes sindicais bancários participarem de uma infinidade de cursos de formação promovidos pela Central Única dos Trabalhadores – CUT, Confederação Nacional dos Bancários –

CNB e Escola Sindical Sete de Outubro¹⁸. Estes cursos possibilitam chegar ao sindicato recursos pedagógicos como livros, folhetos, cartilhas, *CDs ROM* e outros suportes documentais. Uma vez processados estes documentos, poderão ser úteis à prática sindical no processo de assimilação e construção de conhecimento, bem como instrumento à formação política dos representados, desde que estas informações possam ser disponibilizadas.

Para os dirigentes sindicais bancários o acesso à informação pode ainda contribuir para dirimir diferenças entre os trabalhadores e os empregadores, pois resgatando o papel do SEEB-BH e Região na vida em sociedade, pode-se perceber que seus gestores têm uma preocupação muito grande em participar de atividades que extrapolam o papel do sindicato. Como exemplo, pode ser citado o trabalho realizado por seu Departamento Cultural em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde, por meio de campanhas de Combate à Síndrome de Imunodeficiência Adquirida – AIDS.¹⁹

Este tipo de ação do Sindicato é muito identificado com idéia de prática cidadã e, desta forma, a informação deve ser olhada como um bem social e um direito coletivo como os demais, sendo tão importante como o direito à educação, à saúde, à moradia, à justiça dentre outros (ARAÚJO, 1999).

¹⁸ Escola de formação e educação política mantida pela Central Única dos Trabalhadores que tem por objetivo, preparar dirigentes e ativistas sindicais para atuarem no movimento sindical.

¹⁹ Desde o carnaval de 1994, quando foi colocado pela primeira vez um preservativo gigante no obelisco da Praça 7, o Sindicato possui o “Bloco do Pirulito” no carnaval de Belo Horizonte, e mais recentemente, tem estendido a outras cidades de sua base territorial tal iniciativa. Nesta atividade o Sindicato distribui folhetos e preservativos alertando para o perigo e prevenção à doença.

Tornar a informação acessível passa a ser então uma necessidade e, neste aspecto, quando o dirigente parte para o campo de luta, quando está empenhado em uma campanha salarial, por exemplo, necessita estar bem informado a fim de poder disputar, em nível de igualdade, com seu empregador, os direitos que lhe devem ser assegurados.

Para Berger e Luckmann (1996, p. 62), o acervo social do conhecimento inclui o conhecimento da própria situação do indivíduo e de seus limites, e este conhecimento é partilhado, permitindo a localização dos indivíduos na sociedade e no manejo deles de maneira apropriada. Assim, se o sujeito tem conhecimento de sua realidade social, terá condições de se comunicar e de agir.

Sendo assim, ao se pensar a ação sindical e, por conseqüência, sua prática, é preciso destacar que as práticas informacionais da categoria bancária podem incidir sobre os rumos que o movimento sindical bancário poderá tomar, sobre as respostas que poderá apresentar no nível da ação sindical.

4.1 Aspectos Metodológicos da Pesquisa

Nosso interesse pelo estudo das práticas informacionais se deu a partir da atuação profissional, prioritariamente em entidades sindicais, tendo desenvolvido projetos de organização de acervos em sindicatos de trabalhadores dos ramos de processamento de dados, petroleiros, saúde, metalúrgicos, economistas, docentes, dentre outros. Nossa experiência à frente do projeto de implantação da

Memória da Central Única dos Trabalhadores de Minas Gerais, compreendido entre os anos de 1996 a 2000, possibilitou-nos, ainda, um maior contato com os ativistas do movimento sindical no estado, tendo em vista a abrangência da entidade.

No decorrer dessa trajetória, sempre nos preocupamos em trazer para essas entidades nosso conhecimento sobre técnicas e padrões a serem implementados nos serviços de informação, a fim de contribuir nas atividades, principalmente de formação sindical, desenvolvidas no interior destas entidades. O movimento sindical, no nosso entendimento, tem uma importante participação na vida política do país e as informações que transitam neste meio podem receber um tratamento adequado, do ponto de vista técnico, a fim de se constituírem, também, como referências e fontes à ação e prática sindical dos ativistas deste meio, bem como a pesquisadores que se dedicam ao estudo de temas ligados aos movimentos sociais. Para a atuação junto às entidades, foi necessário imiscuir um pouco no cotidiano de suas lutas, observando sempre as inquietações presentes, a prática sindical operada e a busca da compreensão dos assuntos e temas que lhes eram relevantes. Estas trocas nos permitiram, ao longo dos anos, reflexões sobre as práticas informacionais estabelecidas e as que ainda serão impulsionadas, de forma a estabelecer um caráter de permanente interação com as práticas sindicais empreendidas pelos dirigentes e ativistas do movimento.

A opção pelo Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região se originou a partir do nosso trabalho de consultoria bibliotecária realizado na entidade, desde 1997. No decorrer da nossa trajetória profissional no Sindicato, foi necessário compreender o espaço onde se dava esta atuação. Neste sentido, o contato permanente com os dirigentes sindicais nos colocava desafios como profissional da informação: como contribuir com os nossos conhecimentos na elucidação das demandas de informação apresentadas pelos mesmos? Desta forma concorda-se com Cysne (1993, p. 85) quando afirma que

ao coletar, selecionar, analisar e organizar as coleções que compõem o acervo da biblioteca, com vistas a responder com precisão e pertinência às demandas de informação da sociedade; ao auxiliar os usuários da biblioteca nas suas buscas de informação para solução de um problema determinado, o bibliotecário entra em relações sociais de trabalho que vão absorvendo novas concepções de vida, um novo modo de pensar e entender a realidade.

Em algumas das fases de implantação dos serviços de informação atualmente disponíveis no SEEB-BH e Região, nossa participação deu-se com base na interação com os usuários, procurando conhecer suas demandas informacionais. Neste aspecto, citamos como exemplo um dos serviços que tem apresentado maior procura, desde a sua implantação: o Banco de Dados denominado Âncora. Este serviço foi estruturado a partir do levantamento de necessidades de informação apresentadas pelos dirigentes, funcionários e ativistas do Sindicato. Nosso papel na concepção deste serviço foi desempenhado em função de fomentar estratégias que facilitassem a recuperação da informação, a partir de mecanismos possíveis. Isto deveria se dar em consonância com as reais

necessidades informacionais apresentadas pelos usuários, com o objetivo de atendê-los. Desta forma, foi também importante, desde o início do trabalho, entender como se dava a prática sindical empreendida pela entidade. Conhecer o histórico do sindicato, estudar o perfil da categoria e, sobretudo, estar atento a percepção do dirigente sindical foi decisivo para que os Serviços de Informação pudessem ser implantados e continuados.

Ao se definir pelo estudo dos Serviços de Informação do SEEB-BH e Região, a intenção foi poder caracterizar e analisar as práticas informacionais dos dirigentes, visando compreender o papel da informação nas ações sindicais. Além disso, interessa também, investigar o papel da informação na prática do dirigente sindical da categoria bancária, identificar as necessidades informacionais dos dirigentes sindicais para o exercício da ação sindical, caracterizar as estratégias adotadas pelos dirigentes sindicais na identificação e seleção das informações necessárias à prática sindical e, ainda, identificar o uso de serviços especializados de informação como suporte ao processo de tomada de decisão do dirigente sindical, com vistas aos fóruns deliberativos da categoria.

Partindo da idéia de que serviços oferecidos pelas unidades de informação englobam o desenvolvimento de atividades em que a relação humana é um fator essencial, pode-se considerar que o trabalho desenvolvido pelos profissionais bibliotecários constitui-se enquanto práxis. Isto porque as práticas informacionais

não se desenvolvem somente pelos sujeitos que a elas recorrem nas suas necessidades de informação CYSNE (1993).

No que se refere à pesquisa propriamente dita, esta é a atividade básica das Ciências na sua indagação e descoberta da realidade. Apresenta-se como uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É, ainda, uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo a combinação particular entre teoria e dados (MINAYO,1996).

Para investigar o problema em questão, optamos pela pesquisa qualitativa que tem por finalidade de acordo com Gaskell (2002, p. 68) *explorar o espectro de opiniões, as diferentes representações do assunto em questão*. Como instrumentos de coleta de dados, no caso, foram utilizados a entrevista semi-estruturada com os membros da Diretoria Executiva do Sindicato e o grupo focal com alguns representantes também da Diretoria Executiva e membros da Diretoria Colegiada. O grupo focal segundo Gaskell (2002, p. 75), *é uma interação social mais autêntica do que a entrevista em profundidade*. Na abordagem junto aos entrevistados tanto no grupo focal quanto na entrevista, foram destacados, dentre outros pontos, a percepção sobre informação, acesso, recursos tecnológicos e de informação, prática sindical e prática informacional.

O grupo focal foi realizado com sete diretores da entidade no final do ano de 2004. O convite foi formulado a todos diretores num universo de cinqüenta. Em decorrência do período, muitas dificuldades surgiram para o comparecimento dos dirigentes, como impedimentos pessoais, férias, final de ano letivo (alguns estavam envolvidos com atividades acadêmicas), dentre outras. Diante disso, o grupo focal contou com a participação de sete diretores sendo que três pertenciam a Diretoria Executiva e quatro a Diretoria Colegiada. O aspecto híbrido presente na composição do grupo foi salutar tendo em vista a possibilidade de poder extrair também dos diretores sem pasta²⁰ suas percepções nas questões formuladas.

A delimitação do universo para a entrevista semi-estruturada foi em torno da Diretoria Executiva do Sindicato, composta por doze diretores, representando cerca de vinte e cinco por cento da Diretoria. A amostra foi estruturada a partir destes diretores em função dos setores estratégicos pelos quais respondem no interior da entidade. Neste sentido, todas as áreas do Sindicato foram contempladas. Estes diretores são também liberados para as atividades sindicais, estando à disposição da Entidade na execução de suas finalidades estatutárias.

²⁰ Os diretores sem pasta são aqueles que não tem sob sua responsabilidade a coordenação de departamentos ou setores pertencentes a estrutura do Sindicato.

4.2 Os Serviços de Informação do Sindicato

A partir de 1993, a CUT introduziu, no seu programa anual de formação sindical, a discussão acerca da Memória e Documentação. Desta época para os dias de hoje, tem havido, ainda que de forma incipiente, a estruturação deste programa em algumas entidades sindicais a ela filiadas. Exemplo disso é a criação do Centro de Referência e Memória Sindical - CRMS do Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Belo Horizonte e Região, em 1995.

A implantação do CRMS possibilitou que o Sindicato reorientasse sua ação na relação com a informação e apontasse definições acerca de políticas de fluxos informacionais, envolvendo todas as fases de tratamento, desde a recepção até a disseminação. Atualmente, os serviços de informação do SEEB-BH e Região estão assim distribuídos:

§ *Site* do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região <http://www.bancariosbh.org.br/>: *site* do sindicato na internet que disponibiliza alguns conteúdos, tais como: informações sobre segurança bancária, demissões, lucros nos bancos, tarifas bancárias, convênios, cursos, direitos, saúde, últimos acordos coletivos da categoria celebrados, campanhas vigentes, acompanhamento da conjuntura nacional, dentre outros;

§ Babilônia Sindical (intranet): página do sindicato na intranet que disponibiliza alguns bancos de dados como Âncora (banco de recortes eletrônicos de temas que interessam à categoria), dados de filiados, correio eletrônico, biblioteca virtual, acervo fotográfico digitalizado e indexado.

§ Acervo Documental: conta com documentos em suporte de papel (administrativos, fiscais, jurídicos, arrecadação, contábeis, saúde), livros, publicações periódicas, documentos fotográficos e audiovisuais. Há ainda os dossiês temáticos que são elaborados e constituídos a partir de temas de interesse da categoria como privatização de bancos, eleições, segurança bancária, etnia, gênero, entre outros.

O CRMS conta com uma equipe de trabalho que é composta por um bibliotecário, uma assistente administrativa, um programador visual, um analista de informática e dois estagiários. As atividades são acompanhadas e monitoradas pelo diretor de Pesquisa do Sindicato, uma vez que o CRMS está alocado neste departamento. O trabalho desenvolvido no CRMS é acompanhado, ainda, pela direção executiva do Sindicato.

O acesso aos Serviços de Informação oferecidos pelo CRMS é aberto aos usuários internos, ou seja, diretores e funcionários. No que se refere aos usuários externos como bancários, outras entidades sindicais e pesquisadores, o atendimento é realizado mediante solicitação prévia.

O *site* que o Sindicato possui na Internet tem se constituído como fonte de referência, inclusive para a imprensa, pois reúne grande número de informação como, por exemplo, a questão da Segurança Bancária, tema que os dirigentes dão a maior importância e cobertura.

4.3 - A percepção dos dirigentes sobre a informação, prática sindical, tecnologia e prática informacional

A pesquisa foi realizada com a Diretoria Executiva do SEEB-BH e Região composta por doze diretores em universo de cinquenta. Destes doze diretores, apenas uma é do sexo feminino. A faixa etária vai dos 30 aos 50 anos, mas a média é em torno dos 35 anos. A maioria possui curso superior, notadamente nas áreas de Ciências Humanas. Estes diretores estão assim distribuídos na estrutura do Sindicato: Presidência, Secretaria Geral, Primeira Secretaria, Primeira Tesouraria e Diretorias de Cultura, Pesquisa, Jurídica, Financeira, Formação Sindical, Administrativa, Saúde e Comunicação.

No que se refere aos estabelecimentos bancários onde estão alocados, apenas três diretores são de bancos públicos e os demais estão ligados a bancos privados. O tempo de atuação no movimento sindical como dirigentes aponta que a maioria já possui mais de dois mandatos, ou seja, estão no sindicato há seis anos, sendo que dos entrevistados dois estão há quase doze anos.

Era parte da pesquisa formular questões que visassem à percepção dos dirigentes sindicais bancários sobre as principais atividades relacionadas à ação sindical desenvolvidas pelo Sindicato. Sendo assim, foram apontados alguns temas que receberam uma sistematização. Desta forma, depois de agrupados por aproximação, foram privilegiados os seguintes assuntos conforme exposto no gráfico abaixo:

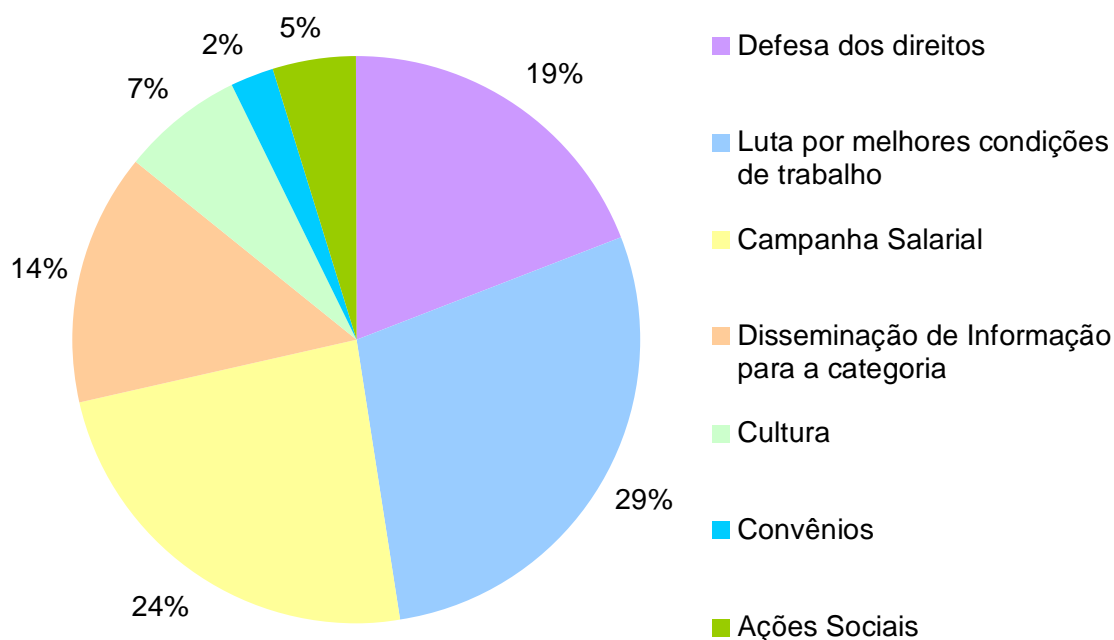


GRÁFICO 1 - Principais atividades desenvolvidas pelo Sindicato

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

No que se refere à questão formulada sobre a percepção dos dirigentes em relação às principais atividades relacionadas à ação sindical desenvolvidas por eles, a ordem dos assuntos foi a descrita conforme o gráfico 2:

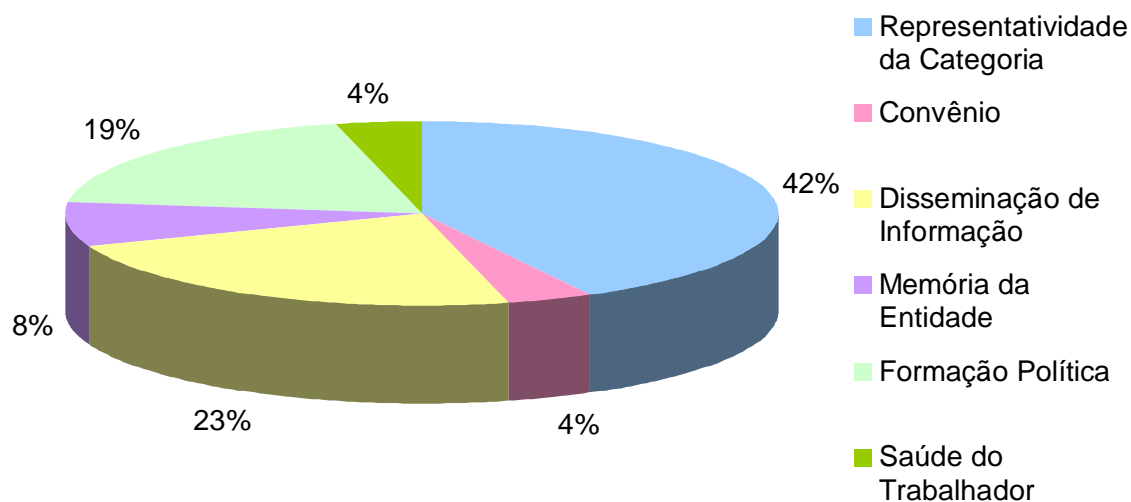


GRÁFICO 2 - Principais atividades desenvolvidas pelos dirigentes

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

Nos dois gráficos, nota-se que os dirigentes colocam a disseminação da informação como atividade importante à prática sindical, contudo, ressaltam como principais atividades a luta por melhores condições de trabalho, a representatividade, defesa dos direitos e a campanha salarial. A luta por melhores condições de trabalho parece estar associada à segurança bancária e à questão da saúde do trabalhador bancário, principalmente em função das pressões decorrentes da exigência na agilidade nos serviços executados. A representatividade é fator de preocupação permanente do dirigente sindical, pois necessita do reconhecimento do representado uma vez que é eleito para defender os interesses deste. A defesa dos direitos e da campanha salarial são instrumentos que, segundo os dados, se mostram relevantes à ação sindical, pois estão relacionados à garantia de manutenção dos interesses da categoria.

Na questão onde se identifica a compreensão dos dirigentes acerca da informação, é interessante observar que alguns detectam na informação um caráter mais político, a partir do qual se municiam para acompanhar a atualidade. Esta compreensão contribui para a execução da prática sindical. Esta situação pode ser observada nos depoimentos abaixo:

"informação dentro da conjuntura econômica e política do país é tudo para não ficar perdido;" (dirigente 12)

"informação é o conhecimento no sentido de ser consciente um pouco de tudo o que acontece no país em qualquer nível, seja ele econômico, político, social ou alguma coisa específica, tanto como luta consciente para tentar melhorar tudo que existe aí." (dirigente 4)

Alguns a caracterizam como serviços de comunicação e divulgação:

"informação está ligada à pesquisa, leitura e meios de comunicação;" (dirigente 9)

"informação é divulgar tudo que envolve a questão trabalhista, questão de saúde, questão jurídica: levar ao filiado tudo o que o envolve politicamente." (dirigente 2)

Há ainda os que a caracterizam como sinônimo de conhecimento:

"informação é troca de experiências, de conhecimento, seria uma relação, troca de fatos, vivências;" (dirigente 5)

"é sinônimo de conhecimento, informação é conhecimento. Ao se ter informação bastante, tem-se bastante conhecimento, o que dá liberdade para trabalhar com todos os conflitos que se enfrenta no dia-a-dia." (dirigente 8)

Finalmente, há também uma percepção em um depoimento do valor estratégico da informação:

"informação sempre foi o principal ponto para qualquer pessoa ou organização, sindicato ou empresa: informação hoje vale ouro. Para os sindicalistas é o principal ponto de trabalho, porque por meio dela coloca-se, por exemplo, o que está se passando através de jornal, correio eletrônico, fax, todas aqueles dados que o bancário necessita."
(dirigente 7)

No grupo focal, foi consenso entre os participantes, que além de possuir um valor estratégico, a informação é troca de vivências, de idéias e de contatos.

A maior parte dos entrevistados atribui à informação um valor muito grande. Entendem que ela é essencial ao melhor desempenho em suas atividades. Conforme o descrito nos depoimentos, concebem a informação como uma estratégia, identificam na mesma um mecanismo indispensável, não só a prática sindical, mas como na busca de um bem comum. Desta forma, por entenderem a relevância dos benefícios trazidos pela informação, os dirigentes, em sua maioria e de forma significativa, consideram-se bem informados conforme a apresentação do gráfico abaixo:

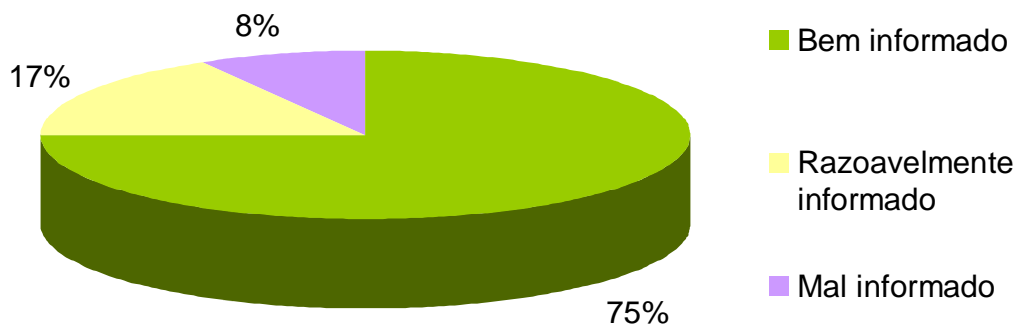


GRÁFICO 3 – Relacionamento com a informação

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

No relacionamento com as novas tecnologias de informação e comunicação, foi observado que 83% dos dirigentes entrevistados responderam que possuem facilidade para utilização, e o mesmo número também foi registrado na questão formulada sobre a freqüência de uso de computadores. Dos entrevistados, a maioria (75%) possui computador para uso doméstico. Estes dados podem ser conferidos nos gráficos abaixo:

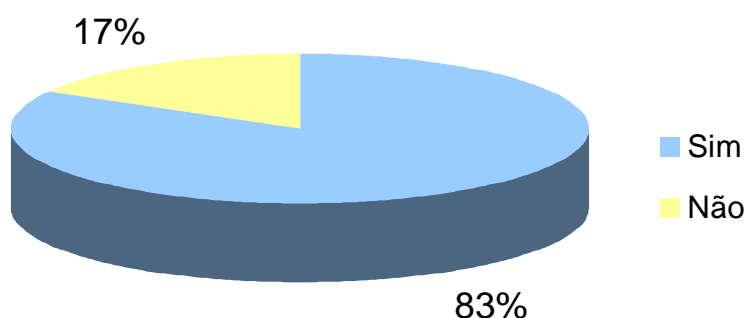


GRÁFICO 4 – Facilidade na utilização da tecnologia

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

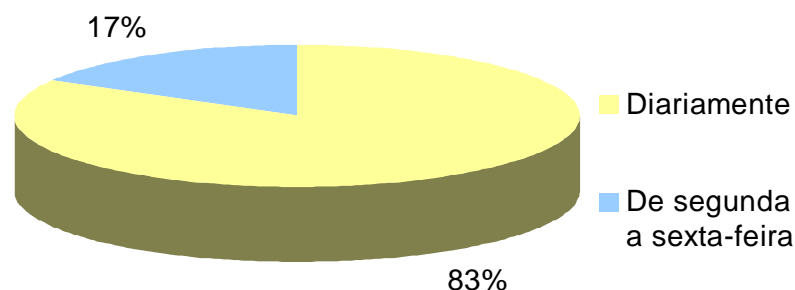


GRÁFICO 5 – Freqüência de utilização da tecnologia

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

Os dados que envolvem a facilidade e a freqüência na utilização dos recursos eletrônicos por parte dos entrevistados, talvez possam ser atribuídos aos programas permanentes de treinamento e acompanhamento dos usuários do CRMS. Desde a criação da Intranet denominada Babilônia Sindical, em 2000, o treinamento tem sido uma atividade constante. Nesta ocasião, o objetivo central era, segundo os idealizadores da Intranet, possibilitar o acesso por meio eletrônico aos recursos informacionais disponíveis a todos os dirigentes do Sindicato. Este programa de treinamento também foi estendido aos funcionários da entidade. Atualmente, todos estão credenciados na rede e o Sindicato mantém no seu quadro de funcionários um profissional responsável pela parte de informática que também cumpre o papel de ser instrutor dos usuários. Em função desta situação, atualmente, no Sindicato, foi abolida a Circular de Comunicação Interna em suporte de papel. A entidade também utiliza as novas tecnologias para poupar recursos, processos e funcionários.

Nas questões que envolvem a prática sindical, os dirigentes constituíram um elenco dos tipos de informação mais relevantes. Estes assuntos ficaram assim distribuídos:

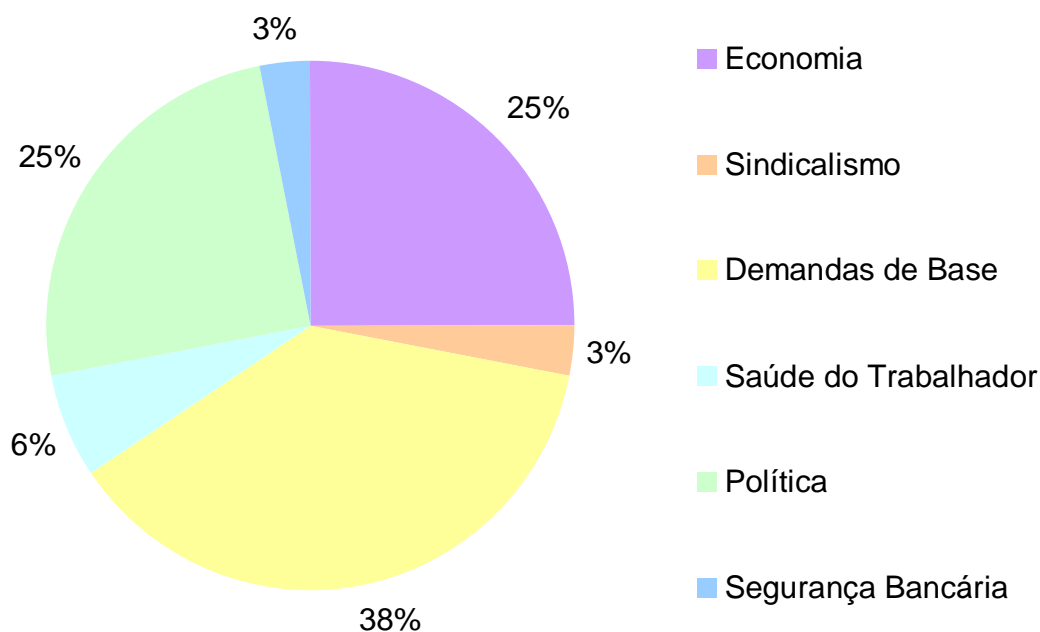


GRÁFICO 6 – Informações importantes para a prática sindical

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

As demandas oriundas da base de filiados aparecem em primeiro lugar. Tal fato talvez possa ser atribuído ao entendimento que os dirigentes sindicais bancários têm acerca do que é a prática sindical. Desta forma, o contato permanente com a categoria parece ser determinante. É a partir desta interação entre o sindicalista e sua base que as demandas são problematizadas, a fim de possibilitar ao dirigente um maior conhecimento e domínio do que o representado espera como resultado das ações implementadas pelo Sindicato. A economia e a política aparecem em segundo lugar, pelo fato destes assuntos estarem na ordem do dia para a

categoria, sobretudo para os dirigentes, pois as definições que perpassam o sistema financeiro do país estão diretamente ligadas a estes setores da conjuntura. Exemplo disso são assuntos como lucro nos bancos, fusões, incorporações, privatizações, dentre outros.

Em suas considerações, alguns dos dirigentes sindicais bancários entrevistados conceituaram práticas sindicais como:

“É a representatividade que a gente tem. O bancário nos colocou aqui para que nós o representemos bem e mantenha os seus direitos, além de conquistar novos direitos. Prática é estar em contato com os bancários, para eles se sentirem representados e estarmos comprando briga. Às vezes o bancário tem alguma coisa para denunciar, mas ele teme ser penalizado pela empresa. Então o sindicato está lá para ser o guardião dele, o guarda costa do bancário.” (dirigente 1)

“Prática sindical envolve o dia-a-dia seu com o filiado. Tudo quanto é informação que você puder levar como questão trabalhista do funcionário, denúncias que você puder apurar se envolver nelas, acionar a fiscalização. É estar antenado para as diversas práticas que os bancos têm hoje para burlar a fiscalização trabalhista. E você estando perto do filiado você vai ter informações e poderá denunciar e até procurar a direção dos bancos.” (dirigente 2)

“É a representação de uma categoria de trabalhadores: é a intermediação entre o que está acontecendo com o trabalhador aqui na base e o que os patrões falam. A partir do que ocorre nos locais de trabalho, com base, na discussão com o bancário, o que ele faz e a gente elabora a nossa pauta de reivindicações no sentido de melhorar a qualidade de vida, as condições de trabalho do bancário, sempre na perspectiva de melhoria de atendimento bancário à população como um todo.” (dirigente 4)

“É a diligência de pessoas mais politizadas, dos militantes, sobretudo, de estar fomentando a organização dos trabalhadores.” (dirigente 5)

“É você estar respondendo aos anseios da categoria, você lutar e estar junto com a categoria, atuar na prevenção dos acidentes de trabalho, atuar contra o assédio moral e, principalmente, um fator que é um desafio, que é o índice de desemprego. Hoje tem várias fusões de

bancos, e em cada banco que incorpora outro, são milhares de trabalhadores nas ruas." (dirigente 6)

"É a nossa luta do dia-a-dia. Ser do sindicato nos dias atuais não é fácil: desemprego, novas tecnologias, privatizações, terceirizações, recessão, todos os tipos de dificuldade. O trabalhador quer resultado imediato, então a nossa luta não é fácil. A questão da prática sindical hoje é que tem que ter muita força de vontade, muita disposição, muita luta para nós que estamos aí no dia-a-dia, porque se não bastasse tudo isso, você tem o ataque do outro lado da situação, banqueiro não tem miséria, banqueiro só pensa em lucro. Então a gente tem que ter essa força de vontade, essa ideologia, colocar a democracia aí, representatividade à frente de tudo isso aí. Por outro lado, tem que melhorar essa prática sindical, nós temos que fazer a reforma sindical dentro desse país, que é a quebra da mensalidade sindical, fim do imposto sindical, fim do poder normativo da justiça, organização no local de trabalho, enfim, para nós melhorarmos esta prática, porque não é fácil ser sindicalista." (dirigente 7)

"É a defesa, a qualquer preço, da classe trabalhadora, a conscientização desses trabalhadores, estarem se preparando para enfrentar situações adversas no futuro. Vale até como formação para novas lideranças." (dirigente 8)

"É tentar casar a teoria que a aprendemos com a prática, a prática efetiva de você ir, discutir com a categoria, trocando idéia, levando informação, de efetivar o que nós usamos no discurso. O mal do dirigente sindical é que ele tem muito discurso e pouca prática. Prática cotidiana, visitar a base, buscar material, fazer intercâmbio com o bancário, trazer e levar informação. Aprender com o cotidiano, fazer o trabalho do dia-a-dia. Eu acho que hoje em dia está muito em falta. Alguns se elegem e perdem o contato com o pessoal da base. Saí do banco tem muitos anos e toda vez que volto eu fico feliz, e onde eu chego, graças a Deus, eu continuo sendo referência. Então isso é que alimenta sua vida, o seu trabalho sindical." (dirigente 9) (grifos nossos)

"É o suporte que damos a toda a base em todas as áreas, trabalhista, saúde, luta pelas condições de trabalho. A visita que nós fazemos ao bancário." (dirigente 10)

"Você é eleito por uma categoria para representá-la, no sentido da defesa dos seus direitos, tentando avançar nos mesmos, nas conquistas, e você compatibiliza isso com a administração do sindicato. A prática sindical propicia um crescimento pessoal, você aprende mais no sindicato do que no banco." (dirigente 11)

No grupo focal ficou evidenciado, pelo conjunto dos diretores participantes, que a prática sindical está diretamente ligada à idéia do contato permanente com a base de filiados, principalmente no que se refere ao atendimento às suas expectativas. Segundo os entrevistados, as expectativas dos bancários em geral estão ligadas à defesa de seus interesses econômicos, condições de trabalho, saúde, segurança, dentre outras. Os dirigentes reforçaram muito nesta questão, que apesar de disporem de recursos virtuais para serem utilizados no contato com a categoria, ainda é a presença nas agências em visitas permanentes aos filiados que tem mais resultado para uma prática sindical coerente. Na dinâmica da visita às agências, os dirigentes têm a possibilidade de adentrar as questões postas pelos filiados a partir do local de trabalho, vivenciando o cotidiano do representado.

Nas situações determinadas em que envolvem processos de tomada de decisão foi formulada questão sobre quais os mecanismos utilizados:

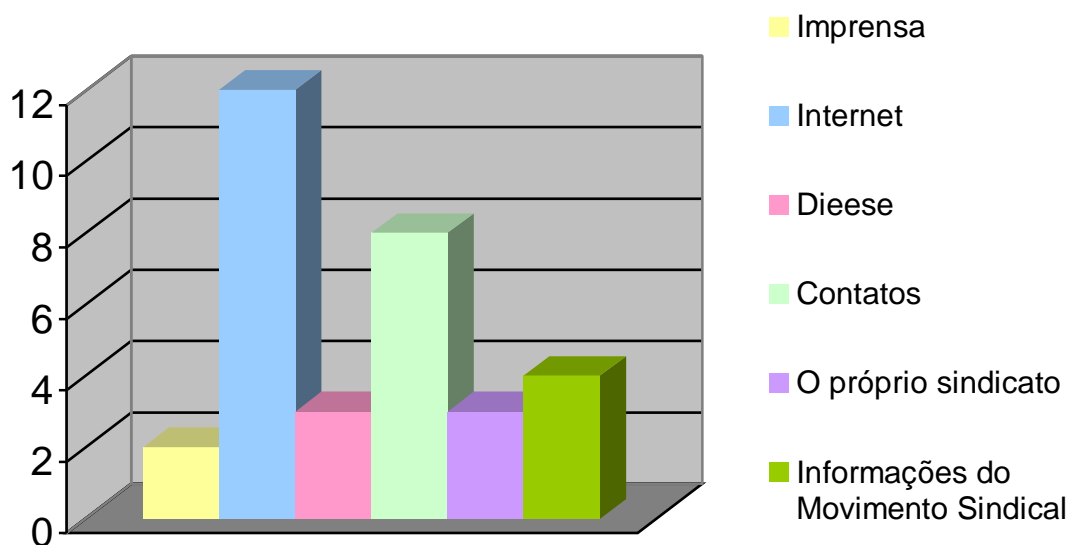


GRÁFICO 7 – Mecanismos utilizados no processo de tomada de decisão

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005²¹

O processo de tomada de decisão no Sindicato está ligado essencialmente à campanha salarial e o que ela acarreta. Por isso, neste caso, os sindicalistas têm que se valer de todo e qualquer tipo de informação que possa ser útil para assegurar suas conquistas e avançar em outras. As fontes institucionais relacionadas pelos dirigentes sindicais são muitas, contudo, eles valorizam muito os contatos pessoais com outros sindicalistas e com as esferas de representação da categoria como federações, confederações e executivas de representação de bancários. Neste sentido, os eventos que o movimento sindical realiza são de grande importância para o intercâmbio de informações.

²¹ Os contatos mencionados são formais principalmente quando há busca dos dirigentes sindicais bancários pelas fontes disponíveis e na interação com os organismos de deliberação existentes na categoria e no movimento sindical; informais quando do convívio e relacionamento dos dirigentes sindicais bancários com outros sindicalistas, com a categoria representada, com a militância, dentre outros.

No que diz respeito ao conhecimento sobre os recursos de informação disponíveis no SEEB-BH e Região, os dirigentes entrevistados identificaram estes de forma mais localizada no Departamento de Pesquisa, conforme o gráfico abaixo:

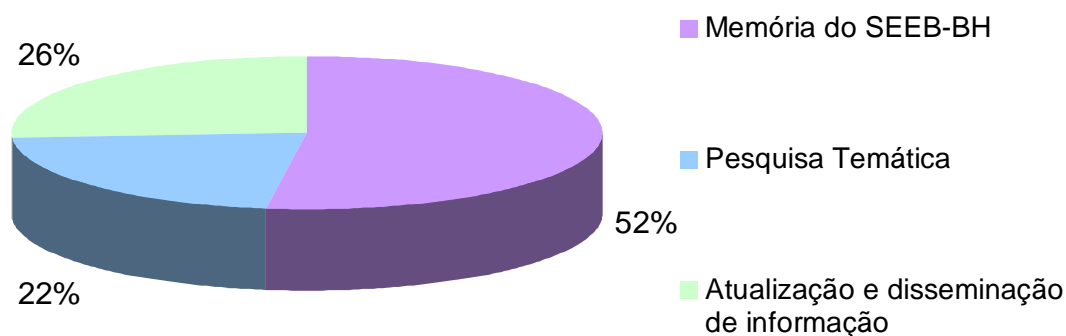


GRÁFICO 8 – Conhecimento sobre os recursos informacionais disponíveis

Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

Neste ponto aparece novamente a referência à disseminação da informação. Entretanto, não é por acaso que aqui aparece a memória com mais evidência, pois o fato do CRMS estar localizado no departamento de pesquisa contribui para essa visão, conforme exposto acima. Mas a memória e os registros da história da categoria têm sido uma prioridade das últimas gestões do Sindicato. Um exemplo disso é a preocupação dos dirigentes da entidade em remontar a história do Sindicato, a partir de uma pesquisa realizada por profissionais especializados sobre os setenta anos da entidade, completados em 27 de outubro de 2003. Do ponto de vista do valor histórico e da memória, a recorrência à informação mais uma vez se fez sentir, pois nestes registros foi possível resgatar, por meio das informações armazenadas independentemente do tipo ou suporte, importantes

acúmulos da trajetória da categoria dos bancários em Belo Horizonte. Desta forma, por meio de seu desempenho junto à categoria e sua inserção no movimento social, observa-se que o Sindicato nutre-se cotidianamente de informação. Pela prática sindical, valendo-se dos conteúdos informacionais, o Sindicato inscreve-se assim na formação das coletividades.

Na questão formulada sobre a utilização dos recursos informacionais disponíveis, os entrevistados acentuaram o acesso à Intranet de acordo com o gráfico abaixo:

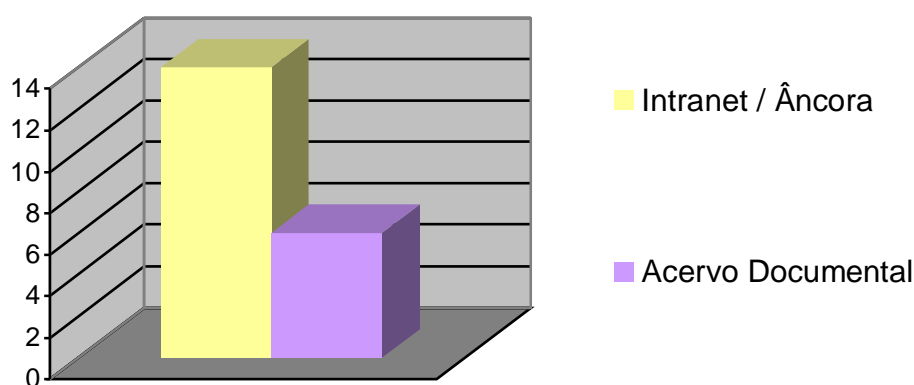


GRÁFICO 9 – Utilização dos recursos informacionais disponíveis

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

Embora a recorrência a Intranet seja a que aparece com mais evidência, o acervo documental é também muito procurado. Um dos fatores que contribui para esta situação está relacionado à massa documental acumulada nos mais de setenta anos do Sindicato. O acervo disponível no CRMS concentra sob sua custódia dossiês históricos relevantes como o movimento pela anistia, a criação da CUT, o

movimento “Diretas já”, o processo constituinte, dentre outros. Estes documentos estão sob o formato impresso, inclusive em função do contexto histórico pois, na época em que foram gerados ou recebidos, não se tinha o quadro avançado de digitalização eletrônica encontrado nos dias atuais. Há também a procura permanente pela documentação de caráter fiscal, muita busca por informações sobre segurança bancária e acesso ao acervo fotográfico, processos estes também realizados mediante consulta ao acervo físico.

Sobre a frequência de utilização da Intranet, foi constatado que mais da metade dos entrevistados realizam visitas diárias segundo os dados do gráfico abaixo:

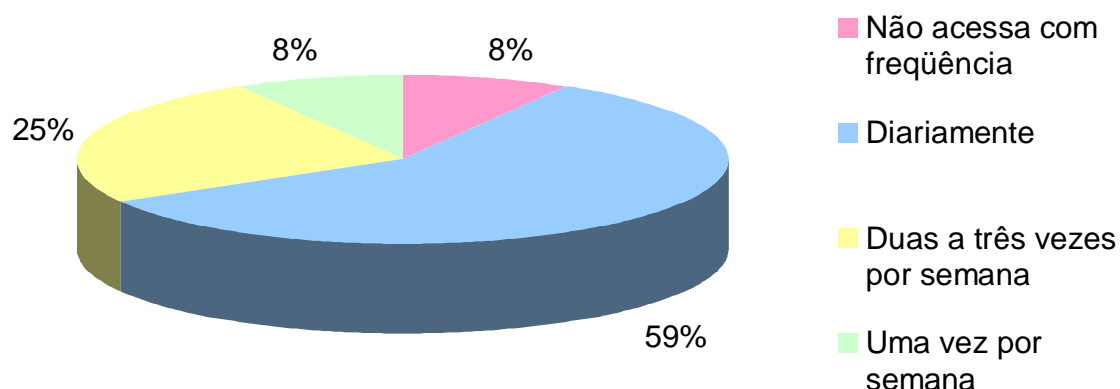


GRÁFICO 10 – Frequência de utilização da intranet

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

Nos recursos informacionais disponibilizados pela Intranet, foi consultado aos entrevistados quais eram os mais utilizados. Desta forma, o gráfico abaixo assim os dispõe:

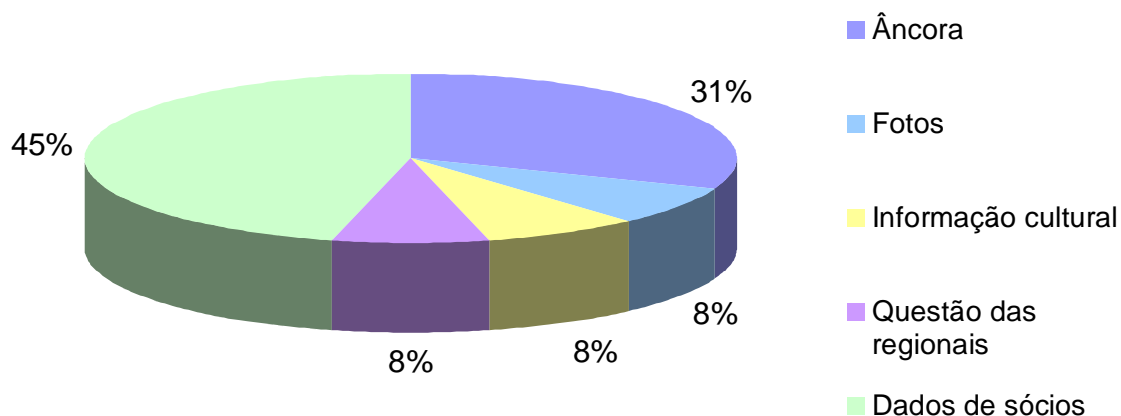


GRÁFICO 11 – Recursos mais utilizados

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

Para os dirigentes, o acesso aos dados dos sócios é fator de grande interesse, pois, a partir destes, podem inferir a evolução no quadro de sindicalização. Este tipo de informação é muito importante para o dirigente uma vez que funciona como termômetro da ação do sindicato. Neste quadro, além da evolução da sindicalização, é possível precisar a origem do filiado, se trabalha em banco privado ou público e tempo de sindicalização.

Tendo em vista que nos Serviços de Informação do SEEB-BH e Região existem documentos em formato digital e impresso, foi então formulada questão sobre a preferência dos dirigentes sobre os dois tipos.



GRÁFICO 12 – Preferência sobre fontes consultadas em formato digital ou impresso

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005

A maior parte dos dirigentes atribui às fontes digitais a agilidade e a premência em obter informações para a prática sindical. Entretanto, alguns entendem que é importante manter os documentos em suporte de papel, principalmente no que diz respeito aos documentos de origem fiscal, para fins de comprovação da probidade da entidade perante os órgãos fiscalizadores do poder público.

Esgotadas as questões relacionadas aos Serviços de Informação disponibilizados pelo Sindicato foi então formulada uma questão sobre outras fontes de informação utilizadas por estes dirigentes.

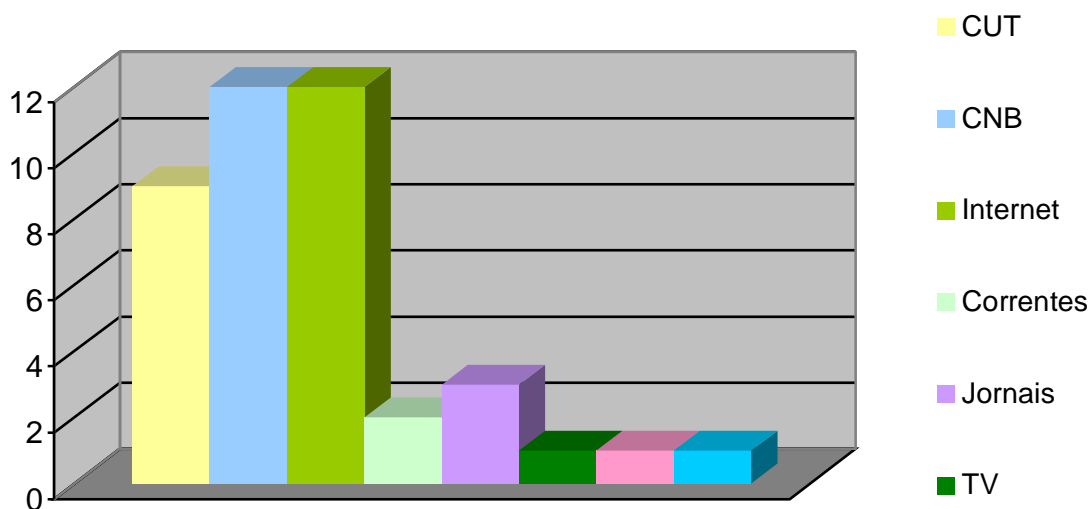


GRÁFICO 13 – Relação sobre outras fontes consultadas pelos dirigentes

Fonte: Pesquisa práticas informacionais do dirigente sindical bancário, Belo Horizonte 2004-2005²²

A Confederação Nacional dos Bancários - CNB é uma fonte importante para os dirigentes, tendo em vista que é a entidade que congrega a maior parte dos Sindicatos de Bancários do Brasil. A Confederação é ligada à CUT. A CUT por sua vez, recebe bastante referência também nesta questão, por delinear as políticas sindicais a serem empreendidas pelos sindicatos a ela filiados. Em relação à Internet, os dirigentes identificam na rede uma gama muito grande de recursos disponíveis.

²² As correntes apontadas no gráfico referem-se às composições de forças políticas geralmente presentes nos partidos políticos com os quais os dirigentes têm afinidade. Sobre a fonte Instituto Nacional de Saúde do Trabalhador – INST é importante esclarecer que é um organismo da CUT que se detém sobre estudos a respeito da saúde ocupacional.

4.4 - Relação com a prática informacional

Os dirigentes, ao serem questionados sobre sua interpretação sobre práticas informacionais, assim discorreram:

"É você obter informações para sua ação sindical através dos recursos colocados a disposição, e no mercado. Eu acho que uma das coisas mais importantes é a informática. Ela ajuda você a ter mais informações e informações de qualidade também. Acho que isso é importante." (dirigente 11)

"É divulgar coisas. Eu pratico informação, eu absorvo e repasso. A informação tem que ser divulgada. Se eu pegar uma informação e segurá-la, de nada me serviu. Vou retê-la para mim? Não vai servir para nada. Então eu tento divulgar tudo." (dirigente 10)

"É você estar atualizando o que você conhece, estar buscando, pesquisando. Você sempre tem que estar atualizado, trocando idéias, conversando com as pessoas, reciclando porque a informação não é permanente. Ela é dinâmica, é um poço sem fundo. Você tem que estar sempre buscando, a tática é a troca de idéias, o debate, a conversa e aí vai fazer nos melhorarmos cada vez mais." (dirigente 9)

"Dentro do sindicato ela é valiosa. É prática da informação, é através dela que nós desenvolvemos toda a dinâmica aqui dentro do sindicato. A informação para nós vale ouro." (dirigente 7)

"É você estar ouvindo, estar fazendo a sua análise sobre aquela informação que lhe é dada e por fim, como você vai reproduzir essa informação, principalmente para a categoria. Hoje nós vivemos um momento especial. Na campanha salarial de 2004, as informações vieram de todos os lados, informações distorcidas, e nós tivemos um trabalho muito grande para colocar para a categoria qual era a nossa prática, qual era o nosso entendimento e o nosso objetivo." (dirigente 6)

"É como estar fazendo uma troca de vivências, de informações que sejam dadas de forma satisfatória, estar utilizando esta troca." (dirigente 5)

"Busca e repasse de informação." (dirigente 3)

A prática informacional é entendida aqui como aquisição de informação, divulgação, atualização, busca, troca, reprodução. Os depoimentos dos dirigentes vão de acordo a definição de Araújo (1998, p. 2) quando fala que práticas informacionais são *ações de recepção, geração e transferência de informação que se desenvolvem através de circuitos comunicacionais ocorridos nas formações sociais.*

Ao se analisar as respostas dos dirigentes sindicais, pode-se perceber que no contexto do SEEB-BH e Região ocorrem práticas informacionais no contato destes, essencialmente com os bancários. Os dirigentes ainda estabelecem práticas com as fontes consultadas, na interlocução com suas entidades de caráter nacional, nas suas relações com outros setores do movimento sindical. Concebem os recursos informacionais como indispensáveis à prática sindical, defendem a disseminação da informação como princípio democrático e valorizam que o Sindicato tenha serviços de informação especializados.

Para melhor elucidar a pesquisa realizada junto aos dirigentes do SEEB-BH e Região, referenciamo-nos, também, nas estatísticas de uso de informação realizadas no CRMS. Desta forma, como contribuição, apresenta-se os dados abaixo:

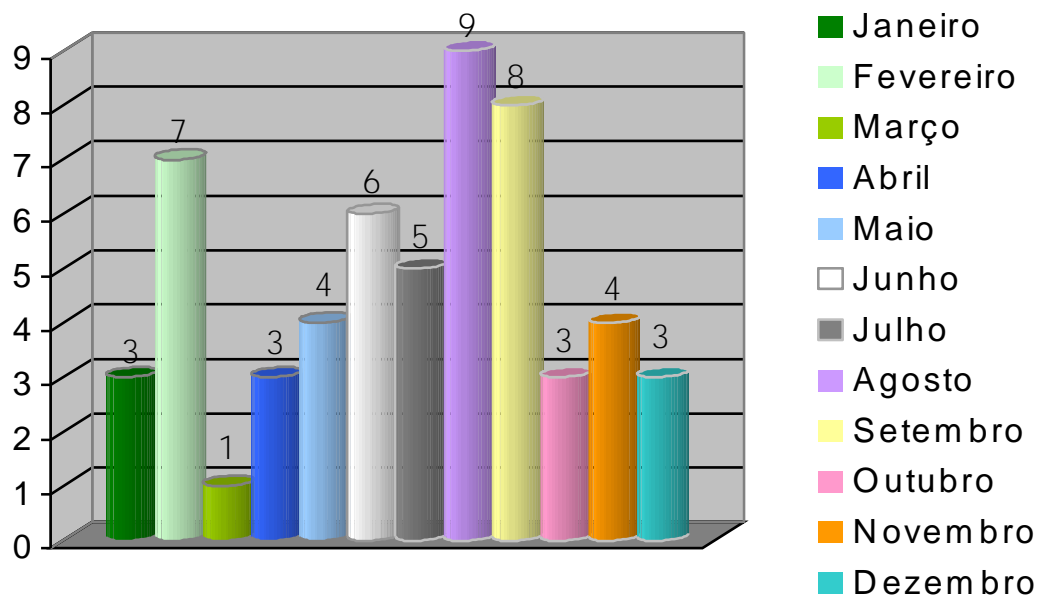


GRÁFICO 14 – Uso dos serviços de informação (avaliação da demanda mensal de pesquisa) – Ano base 2004

Fonte: Centro de Referência e Memória Sindical/SEEB-BH e Região – Belo Horizonte, 2004

De acordo com esta estatística, a maior procura pelos serviços se dá no mês de agosto, seguido do mês de setembro. Esta situação está em consonância com o período de campanha salarial, já que a data base da categoria é no mês de setembro. Deste modo, o que se observa é que esta fase apresenta maior pico em função das demandas informacionais que vão surgir a partir dos dirigentes. As informações obtidas neste período servirão para subsidiar a montagem da pauta de reivindicações a ser submetida à aprovação da categoria. Cabe esclarecer que os números apresentados neste gráfico relacionam-se a quantidade de consultas que resultaram de empréstimos no acervo impresso.

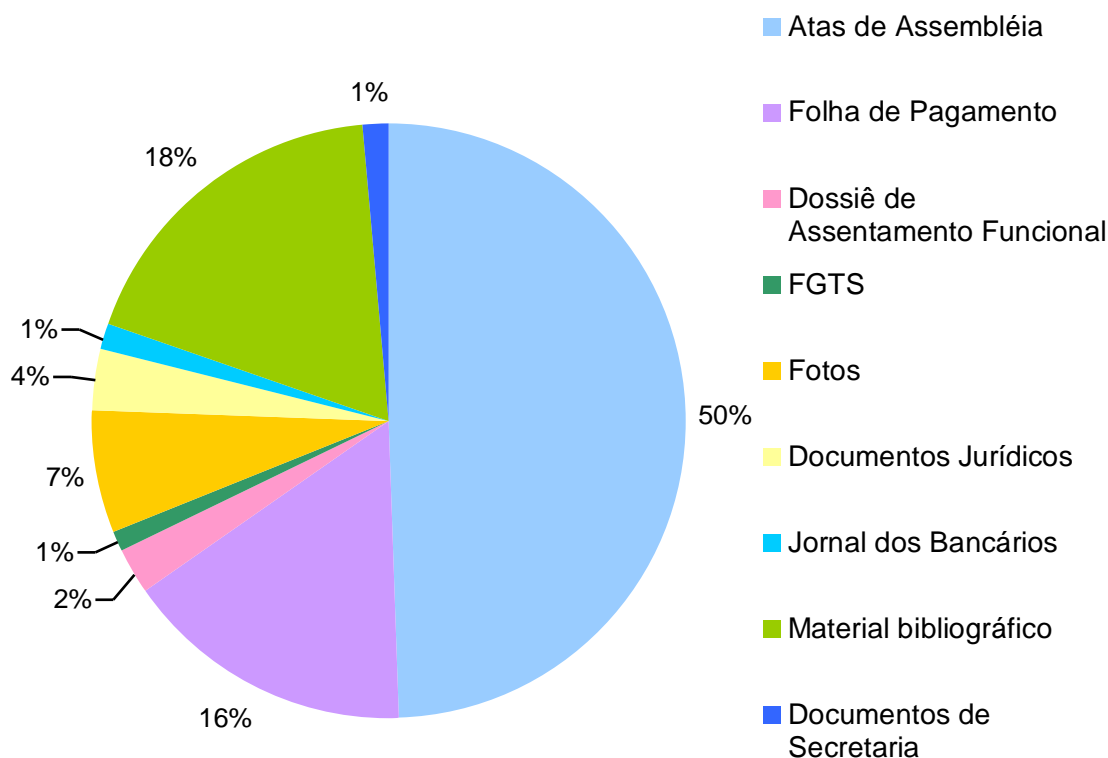


GRÁFICO 15 – Uso dos serviços de informação (por tipo de documento) – Ano base 2004

Fonte: Centro de Referência e Memória Sindical/SEEB-BH e Região – Belo Horizonte, 2004

Por este gráfico observa-se que a maior demanda está afeta aos documentos que são resultantes das assembleias realizadas pelo sindicato. As atas que são o produto destas reuniões constituem-se documentos de caráter probatório e, pelas mesmas, os dirigentes se orientam no sentido de extraírem as informações necessárias à prática sindical cotidiana da entidade. Em seguida, aparecem os materiais bibliográficos voltados para temas que envolvem questões históricas, políticas, econômicas e jurídicas, enfim, questões que envolvem o todo do movimento sindical. A coleção do SEEB-BH e Região pode ser caracterizada

como especializada, objetivando, principalmente, a ação e a formação sindical de seus dirigentes.

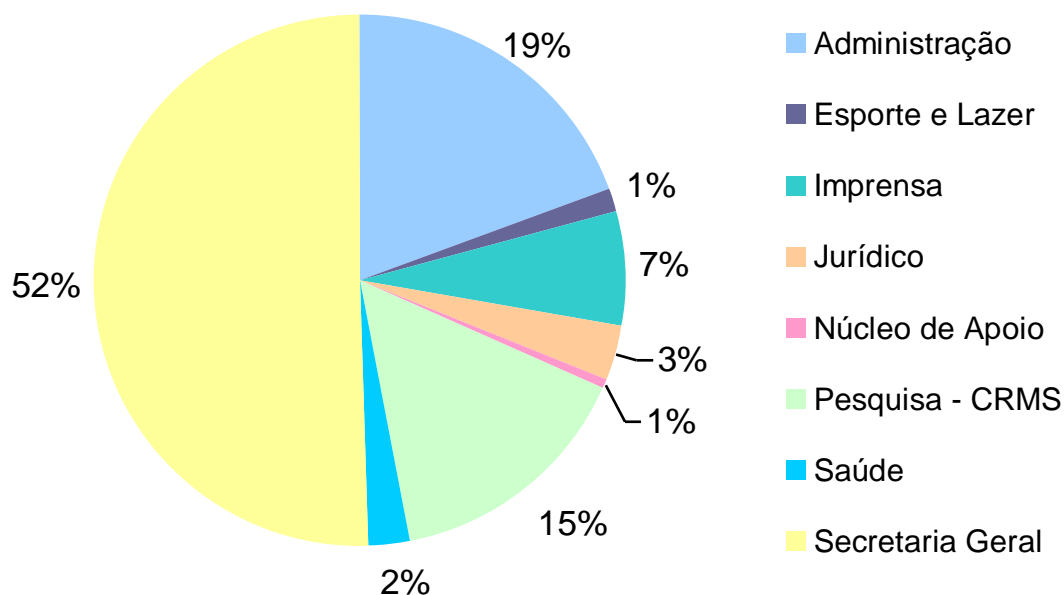


GRÁFICO 16 – Uso dos serviços de informação (empréstimos por departamentos) – Ano base 2004

Fonte: Centro de Referência e Memória Sindical/SEEB-BH e Região – Belo Horizonte, 2004

Já no que se relaciona aos usuários, a demanda está colocada por departamentos do Sindicato, sendo que no ano de 2004 foram efetuados um total de 283 empréstimos. A demanda apresentada nesta estatística apresenta a Secretaria Geral como o Departamento que mais solicita serviços. Isso ocorre em função da importância que este setor tem dentro da estrutura da entidade. É a partir da Secretaria Geral que o SEEB-BH e Região estabelece suas relações institucionais, proporcionando um fluxo documental intenso, além do contato com os filiados, de forma permanente. Em segundo lugar, aparece o Departamento

Administrativo. Cabe explicar que neste departamento estão as informações que se referem aos filiados, arrecadação e funcionários. Some-se a isso o fato deste setor apresentar muitas demandas, em razão das constantes fiscalizações que o SEEB-BH e Região recebe do Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS e do Ministério do Trabalho. Desta forma, a busca aos documentos que têm valor fiscal é necessária, a fim de sanar toda e qualquer suspeita de irregularidade.

Desde a implantação dos Serviços de Informação no Sindicato, a freqüência tem sido acentuada conforme os gráficos acima. Desta forma, não seria temerário entender que estes Serviços contribuem para a ocorrência e formalização de práticas informacionais no SEEB-BH e Região. Entretanto, conforme investigação realizada, pode-se inferir que os dirigentes sindicais bancários também estabelecem práticas informacionais mediante suas práticas sindicais. Sendo assim, estas duas ações se articulam na intenção de atender às necessidades de informação presentes na categoria bancária no âmbito do Sindicato.

Na ação sindical cotidiana o dirigente se orienta, dentre outras formas, pelas informações que se encontram disponíveis nas fontes fornecidas pelo CRMS. Exemplo disso é o acesso freqüente ao banco de dados ÂNCORA que sistematiza últimas notícias, sobretudo da conjuntura política e econômica. Uma vez informado este dirigente poderá estar apto a responder às questões formuladas pelo seu representado.

A prática sindical dos dirigentes do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região tem revelado que para a sua execução de forma a atender minimamente aos anseios da categoria é necessário que ele se valha de práticas informacionais. Desta forma, os dirigentes ao tomarem conhecimento da informação, podendo articular os fatos que lhes sejam relevantes e, principalmente, disseminá-las estão dando seqüência ao circuito informacional necessário aos processos de comunicação que devem existir nos grupos sociais. Isso vai ao encontro da importância que se deve dar ao processo de democratização da informação principalmente no âmbito dos movimentos sociais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta proposta de investigação procurou estabelecer as relações existentes entre práticas informacionais e práticas sindicais no contexto do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região mediante a ação de seus dirigentes.

A condição de usuários de informação que também têm os dirigentes sindicais bancários, assim como outras categorias de usuários da informação, adquire uma centralidade significativa para a Ciência da Informação. Isto se dá em função de que esta se dedica aos estudos de uso de informação em contextos específicos. Neste sentido, este trabalho procurou compreender práticas informacionais e sindicais como um fenômeno social, no âmbito dos estudos relativos à informação.

Este trabalho buscou ainda contribuir com o campo da Ciência da Informação, tentando demonstrar que é necessário se enveredar por segmentos sociais específicos a fim de identificar o que o estudo da informação revela. Podendo estudos desta natureza contribuir de forma vigorosa para a área.

No vínculo entre as práticas informacionais e as práticas sindicais foi possível detectar que é condição fundamental para a ação sindical a ocorrência de práticas informacionais. Desta forma, procurou-se evidenciar que as práticas

informativas estão presentes na prática sindical empreendida pelos dirigentes do SEEB-BH e Região.

Nos dados colhidos entre os entrevistados foi possível perceber ocorrência de práticas informativas operadas no interior do SEEB-BH e Região, a partir das ações dos seus dirigentes na sua relação com os serviços de informação, em contato com seus filiados mediante suas práticas sindicais.

A informação para o sindicalista é relevante inclusive no que se refere à forma como organiza e orienta sua prática sindical. Esta situação se apresenta, por exemplo, nos fóruns deliberativos da categoria quando decisões importantes são encaminhadas. Nesses processos que envolvem tomada de decisão, os dirigentes buscam suas fontes de informação tanto nos serviços disponíveis como os que são oferecidos pelo CRMS quanto nos canais informais.

Pode-se inferir que a informação tem valor estratégico para os dirigentes que se municiam e se nutrem dela para sua ação sindical. Desta forma, observa-se que estes dirigentes podem ser reconhecidos pela categoria como lideranças informativas.

Os entrevistados possuem facilidade para manusear os recursos eletrônicos e os acessam com relativa frequência. E, em relação ao uso das fontes de informação,

os dirigentes, na sua maioria, manifestam maior preferência pelas fontes em formato digital. Por outro lado, ainda há muita pesquisa nas fontes impressas em função de alguns documentos que estão sob este formato. Entretanto, estes itens documentais são indispensáveis principalmente para o setor administrativo do Sindicato.

Os dirigentes apontam disseminação da informação como atividade importante à prática sindical, contudo, ressaltam como principais atividades a luta por melhores condições de trabalho, a representatividade, defesa dos direitos e a campanha salarial. Neste sentido, se fundamentam em informações relativas à conjuntura sindical e política que são obtidas nas fontes disponíveis. Atribuem aos contatos interpessoais e a outros organismos representativos da categoria grande relevância para obterem informações para o desempenho de sua ação sindical.

A partir das questões que envolvem o conhecimento dos entrevistados sobre os recursos informacionais disponíveis no Sindicato, pode-se constatar que o fato da entidade dispor de um Serviço de Informação Especializado contribui para a preparação dos dirigentes. Desta forma, com programas de treinamento permanente, é possível possibilitar a esses sindicalistas manuseio e facilidade de acesso às fontes disponíveis.

Conforme apontado na literatura, a categoria bancária vem passando ao longo dos últimos quinze anos por diversas transformações que alteram o cotidiano do seu

processo de trabalho. Sendo assim, para os dirigentes sindicais é fundamental estar acompanhando essas transições, pois necessitam, do ponto de vista da ação sindical, dar respostas que possam contribuir no fortalecimento da categoria.

Os dados coletados apontam na perspectiva de estudos futuros tendo em vista que a investigação proposta se estruturou em apenas uma entidade. Neste sentido, o segmento estudado é componente de um setor da sociedade brasileira, no caso o movimento sindical, que no sentido mais amplo mereceria maiores pesquisas a fim de contribuir para a emancipação de seus atores na superação de dificuldades referentes às demandas informacionais decorrentes do contexto do sindicalismo.

Diante dos objetivos propostos para esta pesquisa de dissertação que eram: investigar o papel da informação na prática do dirigente sindical da categoria bancária; identificar as necessidades informacionais dos dirigentes sindicais para o exercício da ação sindical; caracterizar as estratégias adotadas pelos dirigentes sindicais na identificação e seleção das informações necessárias à prática sindical e Identificar o uso de serviços especializados de informação como suporte ao processo de tomada de decisão do dirigente sindical em vista aos fóruns deliberativos da categoria, entende-se que foram atingidos. Esperamos que os resultados obtidos possam contribuir para um maior e melhor entendimento dos vínculos entre prática sindical e prática informacional.

Por último, concluímos que os dirigentes bancários no contexto do SEEB-BH e Região são sindicalistas que possuem facilidade na relação com a informação e com as novas tecnologias. Compreendem a informação como necessária, indispensável e estratégica a sua prática sindical. Utilizam as ferramentas possibilitadas e acessíveis a partir dos meios eletrônicos com facilidade e assiduidade. Embora alguns dirigentes identifiquem que as novas tecnologias trouxeram o problema do desemprego para a categoria, entendem, por outro lado, que é inexorável a sua afirmação e adoção pela sociedade. Apesar das facilidades mediante os contatos virtuais concebem a prática sindical militante no local de trabalho, no contato com o representado indispensável, e, nesse sentido, compreendem a prática informacional como elemento vital para o êxito de suas ações.

REFERÊNCIAS

ALVES, Camila Maciel Campolina; MOURA, Maria Aparecida. Informação, linguagem e hipermídia: as implicações sociais e técnicas para a produção, organização e disseminação da informação e do conhecimento. 2000. 59f. Monografia. Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

ANDERSON, Perry. Balanço do neoliberalismo. In: SADER, Emir & GENTILI, Pablo. Pós-neoliberalismo; as políticas sociais e o Estado democrático. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1995. cap. 1, p. 9-23.

ANTUNES, Ricardo & SILVA, Maria Aparecida Moraes (orgs). O Averso do trabalho. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. A construção social da informação: práticas informacionais no contexto de organizações não-governamentais/ONGs brasileiras. 1998. 221f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Faculdade de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

_____. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 155-167, maio/agos. 1999.

_____. Informação: recurso para a ação política do cidadão? *Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Florianópolis, n.9, jun. 2000. Disponível em: <<http://www.ced.ufsc.br/bibliote/encontro/>>. Acesso em 10 out. 2004.

AUTOMAÇÃO bancária-1; a comissão de automação bancária. *Informação Sindical*, São Paulo, v. 1, n. 16, p.7, out. 1992.

BANCOS investem US\$ 1, 6 bi para proteger dados. *Gazeta Mercantil*, São Paulo, 01 jun. 2004. Disponível em: <<http://www.febraban.org.br/clipping/qm8100.htm>> Acesso em: 12 jan. 2005.

BAPTISTA, Dulce Maria. A busca da informação por parte das entidades representativas. *Ciência da Informação*. Brasília, v. 30, n. 2, p. 16-19, maio/agos. 2001.

BAUER, Martin W. & GASKELL, George (Ed.). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som; um manual prático*. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

BERGER, Peter & Luckmann, Thomas. A construção social da realidade. 13. ed. Petrópolis: Vozes, 1996.

BLASS, Leila Maria da Silva. Estamos em greve: imagens, gestos e palavras do movimento dos bancários, 1985. São Paulo: Hucitec, Sindicato dos Bancários de São Paulo, 1992.

_____. O trabalho bancário: o (re) fazer de todo instante. Cadernos de Formação, São Paulo, n. 2, p. 20, 1989.

BOBBIO, Norberto, MATTEUCCI, Nicola e PASQUINO, Gianfranco. Dicionário de política. 4. ed. Brasília: Edunb, 1992.

BOITO JUNIOR, Armando Boito. A crise do sindicalismo. In: RAMALHO, José Ricardo; SANTANA, Marco Aurélio (Org.). Além da Fábrica: trabalhadores, sindicatos e a nova questão social. São Paulo: Boitempo, 2003. p. 319-333.

BOTTOMORE, Tom (Ed). Dicionário do pensamento marxista. Rio de Janeiro: Zahar, 1988.

BRAVERMAN, Harry. Trabalho e capital monopolista; a degradação do trabalho no século XX. 3. ed. Rio de Janeiro: Ouvidor, 1974.

CARDOSO, Ana Maria Pereira. Pós-modernidade e informação: conceitos complementares? Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 63-79, jan/jun. 1996.

CAVALCANTE, Lídia Eugênia. Informação e comunicação: fatores determinantes no processo de formação da sociedade. Informação & Sociedade, João Pessoa, v. 5, n. 1, p. 69-83, 1995.

100 Anos de luta operária no Brasil. Série: reconstrução de Lutas Operárias, cad. 9, 1998, São Paulo, Reconstrução.

Confederação Nacional dos Bancários. Disponível em <<http://www.cnbcut.com.br>>. Acesso em 22 out. 2004.

COSTA, Fernando Nogueira da. Bancos em Minas Gerais (1889-1964). 1978. 332 f. Dissertação (Mestrado em Economia e Planejamento Econômico-I.F.C.H., UNICAMP, Campinas, 1978.

CYSNE, Fátima Portela. Biblioteconomia: dimensão social e educativa. Fortaleza: Ed. UFC, 1993.

DEJOURS, Chistophe. A loucura do trabalho; estudo de psicopatologia do trabalho. 5.ed. São Paulo: Cortez, 1992.

DICIONÁRIO do Pensamento Social do Século XX. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1996.

DIEESE. Crescem a terceirização e a reestruturação produtiva no setor bancário. Agos. 1994.

DIEESE Linha Bancários: Os programas de qualidade total e o setor bancário. Vitória, out. 1994.

ELY, Helena Bins. Mudanças tecnológicas nos bancos brasileiros. São Paulo: SESE, SEEB-SP, 1993.

EXPLODEM as transações bancárias pela internet . Folha Online, São Paulo, 08 jun. 2005. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/2.shtml>> Acesso em: 19 jun. 2005.

FERREIRA, Cândido Guerra et al. Alternativas sueca, italiana e japonesa ao paradigma fordista: elementos para uma discussão sobre o caso brasileiro. In: MODELOS DE ORGANIZAÇÃO INDUSTRIAL, POLÍTICA INDUSTRIAL E TRABALHO, 1991, São Paulo. *Anais...* São Paulo: ABET, 1991. p. 194-228.

GASKELL, George. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, Martin W. & GASKELL, George (Ed.). Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som; um manual prático. 3 ed. Petrópolis: Vozes, 2002. cap. 3, p.64-89.

GIANNOTTI, Vítor. A liberdade sindical no Brasil. 2.ed. São Paulo: Brasiliense, 1987.

_____. Reconstruindo nossa história: 100 anos de luta operária no Brasil. Petrópolis: Vozes, 1988.

HELOANI, Roberto. Organização do trabalho e administração: uma visão multidisciplinar. São Paulo: Cortez, 1994.

HOUAISS, Antonio & VILLAR, Mauro de Salles. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro; Objetiva, 2001.

A HISTÓRIA dos bancários: lutas e conquistas, 1923-1993. São Paulo: Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, 1994.

JINKINGS, Nise. As formas contemporâneas da exploração do trabalho nos bancos. In: ANTUNES, Ricardo & SILVA, Maria Aparecida Moraes (orgs). O Averso do trabalho. São Paulo: Expressão Popular, 2004. p. 207-241.

_____. O mister de fazer dinheiro: **automatização e subjetividade no trabalho bancário**. São Paulo: Boitempo, Sindicato dos Bancários de São Paulo, 1995.

_____. Trabalho e resistência na "fonte misteriosa"; **os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro**. Campinas: Unicamp; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002.

LANNA JUNIOR, Mario Cléber Martins (Org.). História do Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Belo Horizonte: **70 anos de lutas e conquistas**. Belo Horizonte: PUC/MG e SEEB-BH e Região, 2004. (no prelo)

LARANGEIRA, Sônia M. G. As novas tecnologias e ação sindical no setor bancário: as experiências britânica e brasileira. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPOCS, Caxambu, 22-25 out. 1993.

_____. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. Revista Educação & Sociedade, Campinas, Cedes/Unicamp, XVIII, n. 61, dez. 97, p. 110-138.

LEÃO, Geraldo. Trabalho bancário e subjetividade. O Assunto É, Belo Horizonte, Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, mar. 1996.

LEITE, Márcia de Paula. Reestruturação produtiva, novas tecnologias e novas formas de gestão da mão-de-obra. In: OLIVEIRA, Carlos Alonso Barbosa de et al (Org.). O mundo do trabalho; crise e mudança no final do século. São Paulo: Página Aberta, 1994. p 563-587.

MARTELETO, Regina Maria. Cultura e modernidade: discursos e práticas informacionais. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG, Belo Horizonte, v. 23, n. 2, p.115-137, jul-dez. 1994.

MELHOR qualificação para o bancário. Jornal dos Bancários. Belo Horizonte, n. 175, 22 abr. 2005, p. 5.

MEMÓRIA. O sindicato participava ativamente da campanha pelo “Fora Collor” e foi o pioneiro em exigir eleições gerais no Brasil. Disponível em: <<http://www.bancariosbh.org.br/>>. Acesso em: 10 nov. 2004.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: ABRASCO, 1996.

MORIN, E. Para sair do século XX. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1986.

MOVIMENTO Sindical: passado, presente e futuro. Brasília: DIAP, jun. 2000.

NAVARRO, Vera Lúcia. A reestruturação produtiva na indústria de calçados de couro em Franca (SP). In: ANTUNES, Ricardo; SILVA, Maria Aparecida Moraes (Org). O avesso do trabalho. São Paulo: Expressão Popular, 2004, p. 79-152.

NEVES, Euclides Fagundes. Bancos, bancários e movimento sindical. São Paulo: Anita Garibaldi, 1998.

REZENDE, Antonio Paulo. História do Movimento Operário no Brasil. São Paulo: Ática, 1986.

ROSANDISKI, Eliane Navarro; SILVA, Ricardo Andrés Cifuentes. Mudanças no perfil do emprego no Brasil nos anos 90. In: EMPREGO e desenvolvimento tecnológico: artigos dos pesquisadores. São Paulo: DIEESE; Campinas: CESIT, 1999. p. 143-168.

SANDRI, Adriano. Sindicalismo em tempos de qualidade total. 2.ed. Contagem: Palesa, 1995.

SECRETARIA DE ESTUDOS SOCIOECONOMICOS DO SEEB/SP & DIEESE. Tecnologia e Emprego no Setor Bancário. São Paulo, 2004, 8p. Relatório.

SEGNINI, Liliana. A liturgia do poder; trabalho e disciplina. São Paulo: EDUC, 1988.

SILVA, Sara Maria de Andrade. O espaço da informação: dimensão de práticas, interpretações e sentidos. Revista Informação e Sociedade: Estudos v. 11, n. 1, 2001. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br/1110102.html>
Acesso em: 10 jun. 2004.

Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região. Disponível em: <http://www.seebbh.org.br>. Acesso em 05 abr. 2004.

SINDICATO dos Bancários de Belo Horizonte e Região. Novo Estatuto. Belo Horizonte: SEEB-BH, 1989.

TECNOLOGIA. Transações bancárias por origem. Disponível em: < http://www.febraban.org.br/Arquivo/Servicos/Dadosdosetor/tecnologia_2004_dadossetor.asp >. Acesso em: 06 mar.2005.

WERSIG, G. Information Science needs a theory of a information actions. Social Science Information Studies, v. 5, 1985.

ZAMBERLAN, Fábio Luiz e SALERNO, Mário Sérgio. Racionalização e automatização: a organização do trabalho nos bancos. In: FLEURY, Afonso C. C. e VARGAS, Nilton. Organização do Trabalho. São Paulo: Atlas, 1983. cap. 8, p. 172-194.

ANEXO A

REGULAMENTO DO CENTRO DE REFERÊNCIA E MEMÓRIA SINDICAL/SEEB-BH E REGIÃO

TÍTULO I

Da Finalidade

Art. 1º - O CRMS do SEEB-BH E REGIÃO tem como finalidade proporcionar aos diretores, funcionários da entidade e quando possível à comunidade em geral o acesso aos recursos informacionais de suas respectivas áreas de atuação. Tem ainda, como finalidade proporcionar instalações adequadas para utilização e estudo, bem como garantir a armazenagem conveniente do acervo sob sua responsabilidade.

TÍTULO II

Da Administração e da Organização

Art. 2º - O CRMS subordina-se. Administrativamente, ao Departamento de Pesquisa e tecnicamente ao Analista de Recursos Informacionais/Bibliotecário.

Art. 3º - O CRMS será mantido por verba incluída anualmente no orçamento da Entidade.

Art. 4º - A organização do CRMS compreenderá:

- I- Chefia;
- II- Setor de arquivo;
- III- Setor de informática;
- IV- Setor de tratamento da informação;
- V- Setor de atendimento e serviços aos usuários.

CAPÍTULO I

Da Chefia

Art. 5º - A Chefia do CRMS será exercida tecnicamente por um Analista de Recursos Informativos/Bibliotecário enquanto que a de ordem administrativa que envolver qualquer tomada de decisão que incida sobre gastos, deverá ser também exercida pelo diretor responsável pelo departamento.

Art. 6º - Compete `a Chefia do CRMS:

- I- Planejar, coordenar supervisionar e avaliar as atividades necessárias ao funcionamento adequado dos setores e serviços do CRMS;
- II- Administrar o pessoal lotado no CRMS;
- III- Propor políticas e procedimentos que visem ao desenvolvimento de suas respectivas áreas de atuação;
- IV- Encaminhar, anualmente, relatórios técnicos e de atividades ao Diretor do Departamento de Pesquisa;

- V- Designar e estabelecer atividades, bem como os responsáveis pelos setores;
- VI- Preservar adequadamente o acervo sob custódia do CRMS.

CAPÍTULO II

Dos Coordenadores de Setor

Art. 7º - Compete aos Coordenadores de Setor:

- I - responder pelo setor perante a Chefia do CRMS;
- II - coordenar as atividades desenvolvidas pelos funcionários e estagiários do setor.

CAPÍTULO III

Do Setor de Arquivo

Art. 8º - Compete ao Setor de Arquivo:

- I - avaliar, selecionar, classificar e destinar os documentos históricos sob custódia do CRMS;
- II - coordenar a organização dos acervos de uso corrente do sindicato, sendo que a responsabilidade dos mesmos deverá ser do funcionário do setor; Parágrafo Único –
- III - treinar os funcionários responsáveis pelo arquivamento de documentos;

IV - coordenar as atividades desenvolvidas pelos funcionários e estagiários do setor;

V - desenvolver projetos e elaborar normas de interesse do setor, respeitadas as disposições deste regulamento;

VI - contribuir como setor de apoio na coleta, análise e apresentação de dados estatísticos das atividades desenvolvidas no CRMS;

VII - desenvolver outras atividades inerentes ao setor quando se fizer necessário;

VIII - zelar pela conservação e preservação do acervo documental.

CAPÍTULO IV

Do Setor de Informática

Art. 9º - Compete ao Setor de Informática:

I – executar as atividades de suporte técnico de todos os equipamentos de informática do CRMS, bem como da Entidade;

II – zelar pelo equipamento de informática e orientar aos demais setores e departamentos da Entidade sobre como deverá ser este procedimento;

III- colaborar como órgão consultivo no processo de avaliação e/ou seleção fins de aquisição de qualquer equipamento ou programa da área atinente ao setor;

IV- coordenar e executar atividades de organização e manutenção dos bancos de dados do CRMS e da entidade;

V - desenvolver projetos e elaborar normas de interesse do setor, respeitadas as disposições deste regulamento;

VI- contribuir como setor de apoio na coleta, análise e apresentação de dados estatísticos das atividades desenvolvidas no CRMS;

VII - dar manutenção nos equipamentos de informática;

VIII - treinar os usuários;

IX - desenvolver outras atividades inerentes ao setor quando se fizer necessário.

CAPÍTULO V

Do Setor de Tratamento da Informação

Art. 10 - Compete ao Setor de Tratamento da Informação:

I - executar a catalogação, classificação, indexação e preparo físico para a circulação de livros, teses, dissertações, monografias, relatórios, folhetos, materiais especiais e zelar por sua preservação;

II - coordenar e executar atividades de organização e/ou manutenção de sistemas de recuperação da informação;

III - desenvolver projetos e elaborar normas de interesse do setor, respeitadas as disposições deste regulamento;

IV - contribuir como setor de apoio na coleta, análise e apresentação de dados estatísticos das atividades desenvolvidas no CRMS;

V - atender aos usuários;

VI - desenvolver outras atividades inerentes ao setor quando se fizer necessário.

Parágrafo Único – São considerados materiais especiais: fitas cassetes, microfichas, slides, mapas, fotos, e outros que assim sejam classificados de acordo com procedimentos arquivísticos/biblioteconômicos.

CAPÍTULO VI

Do Setor de Atendimento e Serviços aos Usuários

Art. 11 - Compete ao Setor de Atendimento e Serviços aos Usuários:

I - disseminar informações bibliográficas e não bibliográficas para os usuários utilizando os recursos informacionais disponíveis;

II - coordenar, realizar e divulgar serviços de pesquisa bibliográfica automatizada ou manual mediante requisição por escrito pelo setor e/ou departamento solicitante;

III - desenvolver projetos e elaborar normas de interesse do setor, respeitadas as disposições deste regulamento;

IV - orientar atividades de normalização de documentos;

V - coordenar, organizar e realizar o serviço de empréstimo de material interno, domiciliar, mediante requisição por escrito pelo setor e/ou departamento solicitante;

VI - orientar o uso do acervo e serviços oferecidos pelo setor;

VII - planejar, coordenar e avaliar programas de treinamento de usuários;

VIII - planejar e executar atividades referentes à circulação e manutenção do acervo;

- IX - promover e divulgar os serviços e produtos oferecidos pelo setor;
- X - contribuir como setor de apoio na coleta, análise e apresentação de dados estatísticos das atividades desenvolvidas no CRMS;
- XI - zelar pela preservação do acervo, observando o estado geral dos documentos em devolução, conferindo-os atentamente, se houver alguma anormalidade, comunicar imediatamente à chefia;
- XII - desenvolver outras atividades inerentes ao setor quando se fizer necessário.

TÍTULO III

Do Funcionamento

Art. 12 – O CRMS poderá ser utilizado para consulta pelo público interno (funcionários e diretores da entidade), dentro do horário de: 12:00 às 18:00.

§ 1º - Em casos de excepcionalidade, a fim de atender alguma fiscalização de órgãos públicos e ou demandas advindas da diretoria o CRMS poderá ser também utilizado no horário de 9:00 às 12:00, contudo, este atendimento poderá se dar de forma precária tendo em vista a escassez de pessoal neste turno.

§ 2º - Em período de conferência anual do acervo e planejamento de atividades do setor, o CRMS permanecerá com o atendimento somente as excepcionais.

Art. 13 – No recinto do CRMS o acervo só será de acesso direto pelo usuário, mediante acompanhamento de um funcionário e/ou estagiário do setor.

Parágrafo Único – Os documentos deverão ser consultados sem alteração na sua ordem de arquivamento para fins de não comprometer o conjunto documental (dossiê). Em casos excepcionais, quando da necessidade de retirada de algum item documental do dossiê, o usuário requerente deverá assinar impresso próprio para este fim, comprometendo-se a devolver o documento integralmente como o recebeu.

Art. 14 – O CRMS não responde pela perda de qualquer item documental que estiver sob responsabilidade de usuários.

TÍTULO IV Do Empréstimo

Art. 15 - O empréstimo domiciliar é facultado somente aos usuários vinculados ao SEEB-BH E REGIÃO.

Parágrafo Único – Serão considerados usuários com direito a essa modalidade de serviço de empréstimo, funcionários, assessores e diretores da Entidade.

Art. 16 – Os usuários poderão retirar por empréstimo, concomitantemente, até 3 documentos, mediante assinatura de termo de compromisso para devolução.

Art. 17 – O prazo de empréstimo será de sete dias consecutivos.

Parágrafo Único – Em casos excepcionais, este prazo poderá ser estendido mediante comprovação ou alegação devidamente justificada.

Art. 18 – O usuário será responsável pela guarda e conservação do (s) documento (s) emprestado (s) não podendo transferi-lo (s) outra pessoa.

Art. 19 - Nos casos de perdas e danos, o usuário notificará imediatamente a Chefia do CRMS que tomará as providências cabíveis.

TÍTULO V

Das Disposições Gerais

Art. 20 – O Analista de Recurso Informacionais fará cumprir este regulamento.

Parágrafo Único –Os casos omissos neste regulamento deverão ser resolvidos pelo Analista de Recurso Informacionais/Bibliotecário e Diretor do Departamento de Pesquisa.

Art. 21 - Este regulamento entra em vigor nesta data

Belo Horizonte, 14 de setembro de 2000.

ANEXO B

Babilônia Sindical - Informações para ações sindicais - Microsoft Internet Explorer

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

Endereço <http://192.168.4.2/default.asp>

Babilônia Sindical
Informação para Ação Sindical

Bancários | Bancos | Biblioteca Virtual | Economia | Jurídico |
Institucional | Memória | Saúde | Trabalho | Mapa | Nosso Site |
Olá *Marco Alves*, seja bem vindo a nossa Intranet.

Sócios | Agenda | Notícias | Endereços | Correio | Fotos | Ajuda

Fotos

Existem 109 registros na tabela - Mostrando página 1 de 11 [Proxima >>]

PREVIDÊNCIA - Benefícios serão recalculados
Fonte de Referência:Diário da Tarde
As aposentadorias por invalidez e os auxílios-doença ou acidente concedidos desde 24 de março, data em que entrou em vigor a Medida Provisória 242, deverão ser recalculados e os segurados que amargaram perdas deverão ser ressarcidos.

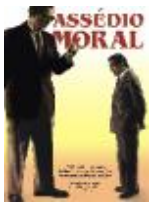
Começa a revisão para idosos e doentes
Fonte de Referência:Diário da Tarde
A 5ª etapa de revisão de benefícios de prestação continuada, mais conhecido como benefício LOAS, começa nos próximos meses. O trabalho, que será realizado nos 853 municípios mineiros, prevê a revisão de 43.071 benefícios, concedidos entre dezembro de 2001 a julho de 2003. A revisão é feita por assistentes sociais das prefeituras municipais, em parceria com o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), a Secretaria do Estado de Desenvolvimento Social e Esporte (Sedese).

Agências/Emprego - Deputado quer proibir cobrança de taxa
Fonte de Referência:Diário da Tarde
As agências de emprego poderão ser proibidas de cobrar taxa de cadastramento dos trabalhadores de acordo com Projeto de Lei 4978/05, do deputado Vieira Reis (PMDB-RJ), que será analisado pela Comissão

Veja mais

Intranet local

Iniciar | Versão trad... | Yahoo! Mail... | Microsoft W... | Traduzir - Mi... | Babilônia... | Microsoft W... | 18:58



Últimas Notícias

- 16/06/2005

[Cassi apresenta contas 2004 nesta sexta-feira em BH](#)

Nesta sexta-feira, dia 17 de junho, a Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil (Cassi) apresenta aos participantes de Belo Horizonte o balanço das contas relativas a 2004, que serão submetidas à apreciação do Corpo Social em votação direta marcada para o período de 20 a 30 de junho.

- 14/06/2005

[Vitória da união e da mobilização](#)

Encabeçada pelo atual presidente do Sindicato dos Bancários de Belo Horizonte e Região, Fernando Neiva, a Chapa 1 - Unidade Bancária/CUT venceu as eleições para a direção da entidade, obtendo 2.426 dos 5.829 votos.

- 14/06/2005

[Chapa 1 dos Bancários: CUT vence eleição para direção do Sindicato de BH](#)

A Chapa 1 dos Bancários, a chapa da Unidade e a única chapa da CUT que disputou a eleição para a diretoria do Sindicato dos Bancários de BH e Região foi a grande vencedora do pleito que elegeu a nova direção que irá conduzir a entidade durante o triênio 2005/2008.

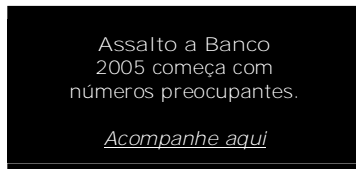
- 13/06/2005

[Resultado da Apuração 2005](#)

[Prestação de Contas](#)



[Confira a programação dos Cursos para os meses de Março e Abril de 2005](#)



[Guia de Convênios](#)

Aqui você encontrará produtos e serviços sempre com algum desconto.

[Convenção Coletiva de Trabalho - Caixa Econômica Federal - 2003 / 2004](#)

[FGTS Cartilha sobre o Acordo/Transações do FGTS](#)

Temos que denunciar e divulgar, com provas, o engodo que é aceitar o acordo proposto com a CEF, sem perder de vista que estamos em um ano de eleições, sendo esta uma das principais bandeiras do Governo FHC.

[O que é assédio moral?](#)

Assédio moral no trabalho não é um fenômeno novo. Poderia se dizer que ele é tão antigo quanto o trabalho.

[Cliente Bancário](#)

[Código de Defesa](#)

Disponibilizamos o Código de Defesa do Consumidor Bancário.

[Confira o Histórico da Campanha Salarial 2004](#)

[Sindicato publica Cartilha contra assédio moral](#)

[Veja a cartilha](#)

Jornal dos Bancários
Nº 179 - 07/06/2005

[Diretoria do Sindicato será escolhida até sexta-feira](#)
O segundo escrutínio da

eleição para a renovação da diretoria do Sindicato dos Bancários começou na segunda-feira, dia 6 de junho e termina na sexta-feira, dia 10 de junho.

[Nota da Comissão Eleitoral](#)

A Comissão Eleitoral, responsável pela condução e coordenação do processo eleitoral do Sindicato dos Bancários de BH e Região pleito 2005, faz uso da presente para informar aos bancários associados ao Sindicato que no primeiro escrutínio que terminou no dia 03/06/2005, não foi atingido o quorum previsto no artigo 119 do Estatuto.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)