

# “Caixa flutuante” só é bom para o banco

BANCÁRIOS E CLIENTES SÃO PREJUDICADOS COM A QUEDA NO NÚMERO DE CAIXAS NAS AGÊNCIAS PREVISTA NO NOVO MODELO

O BB vem realizando seguidas reestruturações que pioram as condições de trabalho na empresa e o atendimento aos clientes e usuários, expondo o sigilo de suas contas e dados cadastrais. Ao invés de aumentar a dotação de caixas efetivos nas agências para melhorar o atendimento e acabar com a fraude no GAT - que deveria servir, dentre outras coisas, para medir a demora nas filas e colocar mais caixas para atender -, o BB criou as Plataformas de Suporte Operacional (PSO), que centralizam caixas executivos em uma dotação única, acabando com o vínculo desses funcionários com uma agência específica e permitindo o surgimento dos chamados “caixas-flutuantes”, que podem atender em qualquer unidade. Vendidas pelo banco como parte de um processo de “modernização”, as PSO na verdade constituem mais uma etapa das terceirizações dentro da empresa, que se afasta cada vez mais de seu ideal de banco público. O movimento sindical é contra o modelo USO/PSO, em especial o modelo de plataformas operacionais, concebido sob o aspecto de redução de custos.

O projeto começou como piloto em algumas regiões do país há dois anos e tem sido prejudicial para os trabalhadores. Em São Paulo, existem dois prefixos de PSO – a Centro 4866 e a Norte 5717 – e seriam criados mais cinco, o que não ocorreu até o momento. Muitos bancários que foram para a PSO desistiram da função de caixa, por conta das condições ruins de trabalho. O banco passou então a nomear funcionários recém-empocados – que não conhecem ainda

a realidade da empresa – diretamente para a PSO.

A criação dos “caixas-volantes” acabou por diminuir o número de funcionários em cada agência, sobrecarregando os bancários e piorando a qualidade do atendimento aos clientes. Os bancários reivindicam o fim das PSOs, que criam uma situação precária de trabalho, levando ao adoecimento de pessoal pelo excesso de trabalho.

## Perda da capacidade de administrar

No sistema atual, o administrador tem o controle da agência: se a demanda de serviço nos caixas aumenta, um escriturário pode ser designado para a função e receber a comissão pelo período correspondente. Com a implantação da PSO, o administrador perde essa possibilidade, pois o envio de “caixas



Rio de Janeiro

Nando Neves

flutuantes” é determinado por uma central. O administrador perde a capacidade de administrar os “picos” e “vales” no atendimento, sobrecarregando os bancários e deteriorando a qualidade do atendimento.

Não é a primeira vez que a diretoria do BB tenta modificar a situação dos caixas nas agências. Na última década, o banco tentou implantar uma política não escrita, a partir de seus administradores estaduais e regionais, fazendo com que os caixas deixassem de ser efetivos na função. Segundo a regra, todos os bancários das agências eram caixas substitutos e um sistema de rodízio seria implementado. Com isso, criava uma disputa interna e prejudicava os caixas, que ficavam sem uma remuneração estável e por não receberem a PLR correspondente à função. Os sindicatos fizeram forte resistência e conseguiram que o BB voltasse a efetivar mais de 4 mil caixas no Brasil.

## Terceirização

O BB vem terceirizando paulatinamente uma série de atividades que deveriam ser feitas exclusivamente por bancários, como processamento de envelopes de depósitos, operações que envolvem crédito e cadastro dos clientes em conta corrente, cartões de crédito, seguros e outras operações bancárias. A etapa atual da extinção dos caixas e de qualquer serviço bancário nas agências é a implantação das PSO. O objetivo final do banco é terceirizar esses serviços.

Outra forma de economizar à custa da precarização das condições de trabalho e de atendimento à população são os correspondentes bancários. Na busca da redução de custos, os banqueiros repassam serviços para lotéricas, mercados, drogarias etc. Os trabalhadores desses estabelecimentos não estão protegidos pelos direitos previstos na Convenção Coletiva de Trabalho nacional dos bancários e recebem salários muito inferiores. Além disso, esses locais não estão obrigados por lei a oferecer as condições de segurança de uma agência bancária.

## Reestruturação

O “BB do futuro” é pensado pelo conselho diretor atual para ser um banco com agências voltadas exclusivamente para a venda de produtos financeiros para clientes de alta renda e empresas. O restante dos serviços bancários e o atendimento aos clientes de menor renda (a grande maioria da população) deverão ser feitos em “redes de apoio”, correspondentes bancários e terceirizadas, a baixíssimo custo, com funcionários recebendo até um terço dos rendimentos de um bancário e sem movimento sindical organizado.

A Contraf-CUT, o movimento sindical e os bancários estão mobilizados para combater o processo de terceirização no BB e reverter essa etapa de reestruturação que transforma agência em loja de produtos financeiros.