

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

FACULDADE DE DIREITO

FELIPE LOWER

**A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E SEUS
IMPACTOS NOS TRABALHADORES**

SÃO PAULO

2020

FELIPE LOWER

A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E SEUS
IMPACTOS NOS TRABALHADORES

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Direito da Universidade Presbiteriana
Mackenzie como requisito parcial à obtenção do
grau em Bacharel em Direito.

ORIENTADOR: Prof. Dr. Paulo Ferreira Soares

SÃO PAULO

2020

FELIPE LOWER

**A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E SEUS
IMPACTOS NOS TRABALHADORES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Faculdade de Direito da Universidade
Presbiteriana Mackenzie como requisito parcial
à obtenção do grau em Bacharel em Direito.

Aprovado em ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Professor Dr. Paulo Ferreira Soares Orientador
Universidade Presbiteriana Mackenzie

Professor(a)
Universidade

Professor(a)
Universidade

AGRADECIMENTOS

Primeiramente devo agradecer ao Professor Doutor Paulo Ferreira Soares, que aceitou ser meu orientador e o fez com extrema maestria e excelência.

Agradeço também a toda minha família pelo auxílio e apoio durante toda minha graduação e produção deste trabalho acadêmico, principalmente à minha mãe, Wanda, que lutou muito para que eu conseguisse uma educação e ensino de qualidade independentemente das dificuldades financeiras enfrentadas.

Por último, agradeço à minha namorada, Bruna Heymann Fedele, também discente desta Faculdade, pelo incentivo e cobrança, que foram essenciais para que eu concluísse minha graduação quando em vários momentos pensei em desistir.

A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E SEUS IMPACTOS NOS TRABALHADORES

RESUMO: O artigo abaixo tem como objetivo a exposição do contexto tecnológico inserido na história dos sistemas dos bancos e a discussão a respeito do atual cenário das instituições bancárias que vêm sendo se beneficiando dia após dia com a atualização tecnológica mundial. Propõe-se principalmente uma análise das demissões e substituições dos funcionários categoria bancária por conta do desenvolvimento da tecnologia, com a criação de máquinas de inteligência artificial, computadores, caixas eletrônicos, smartphones, bancos digitais e demais itens trazidos por tal modernização. O presente estudo também pretende abordar a defesa dos trabalhadores desta categoria em face o crescimento e expansão deste adversário.

Palavras-chave: instituições bancárias; tecnologia, demissões, inteligência artificial

ABSTRACT: The article below aims to expose the technological context inserted in the history of bank's sistemas and to discuss the current scenario of banking institutions that have been benefiting day after day with the global technological uptade. It mainly proposes an analysis of the layoffs and replacements of employees in the banking category due to the development of technology, with the creation of artificial intelligence machines, computers, ATM's, smartphones, digital banks and other items brought by such modernization. This study also aims to adress the defense of workers in this category facing the growth and expansion of this opponent.

Keywords: banking institutions, technology, layoffs, artificial intelligence

SUMÁRIO: 1. Introdução 2. História dos bancos no Brasil. 3. O início das tecnologias nos bancos e seus impactos 4. Avanço tecnológico no atendimento prestado pelas instituições financeiras no Brasil: a era da internet 5. Novos tempos para novas demandas: a era do autoatendimento 6. Efeitos da tecnologia nas instituições financeiras 6.1. Surgimento dos bancos digitais: independência dos clientes 6.2. Extinção e substituição de cargos 6.3 terceirização 7. Equilíbrio entre tecnologia e emprego: é possível? 7.1. Reestruturação de cargos 8. Conclusão 9. Referências

1. INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico no crescimento das instituições financeiras vem sendo o maior dos obstáculos enfrentados pelos empregados deste segmento que, desde o início do século XXI, tem gerado grandes debates e trazido à tona muitos questionamentos pelos empregados e seus representantes perante os órgãos da Justiça do Trabalho, sendo o principal substituto dos funcionários dos bancos.

A utilização de aplicativos, sites e até mesmo os caixas eletrônicos tirou a necessidade das pessoas de ir às agências bancárias, programa que fazia parte da rotina da população até o início do século. Quase toda demanda dos clientes dos bancos é possível de ser sanada em apenas um clique no computador ou toque na tela do celular, e a adição de cada vez mais funções a estes mecanismos trouxe ao dia-a-dia dos clientes uma autonomia jamais vista.

Em contrapartida, tais facilidades têm consequências críticas para toda uma classe de trabalhadores. O encerramento das atividades de cada vez mais agências pelos grandes bancos do país e a autossuficiência dos clientes quanto à dependência deles para com os funcionários, já que tudo pode ser feito pelo cliente desassistido, resulta nas frequentes dispensas coletivas.

Além de todas as consequências acima citadas, outra adversidade no setor é a demanda cada vez maior pelo crescimento e valorização das instituições financeiras e um dos recursos para atingir tais objetivos é o investimento em estruturas de atendimento com menor custos (aplicativos e plataformas digitais e auto interativas).

Embora exista a crescente criação de instituições bancárias digitais, a tendência é a constante diminuição do número de trabalhadores da categoria, já que não é mais necessária a existência de agências ou postos físicos de trabalho de atendimento presencial ao cliente.

Na dissertação a seguir veremos as especificidades das problemáticas acima apresentadas.

2. HISTÓRIA DOS BANCOS NO BRASIL.

Até 1808, era exigido pouco volume de capital e a tecnologia era acessível, em atenção à época. Desse modo, somente existiam no país a Banco do Brasil e a Caixa Econômica Federal, criados em 1808 por Dom João (Dom João VI) e 1861 por Dom Pedro II (“Caixa Econômica da Corte”), respectivamente, de modo que, o Banco do Brasil operava “frequentemente (*sic*) como importante canal de transmissão das políticas monetária e creditícia, tendo assumido, intermitentemente, as funções de um verdadeiro banco central”¹.

Podemos afirmar que, a partir desta data, iniciaram-se as evoluções referentes às instituições financeiras no país, quando foi possibilitada a criação de demais entidades bancárias, como, por exemplo, a Superintendência da Moeda e do Crédito (“SEMOC”), Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico (“BNDE”):

Quadro cronológico da criação dos bancos federais

Ano da criação	Instituição/ Última denominação	Fundação/ Instituição originária	Instituição originária
1861	Caixa Econômica e Monte de Socorro do Rio de Janeiro / CAIXA		
1905	Banco do Brasil / BB	1853	Banco do Brasil
1942	Banco de Crédito da Borracha / BASA		
1952	Bco Nacional de Desenvolvimento Econômico / BNDES Bco Nacional de Crédito Cooperativo / BNCC	1943	Caixa de Crédito Cooperativo
1954	Banco do Nordeste do Brasil / BNB		
1967	Banco de Roraima		
1985	Banco Meridional do Brasil	1972	Banco Sul Brasileiro

Fonte: Banco Central do Brasil, Cadastro de Instituições Financeiras

Posteriormente, em 1964, ocorreu a Reforma Financeira de 1964, em que foi criado o Banco Central do Brasil, com total prioridade do então presidente Getúlio Vargas que concedeu

¹ NEUHAUS, Paulo. **História monetária do Brasil 1900-45**. Rio de Janeiro: IBMEC, 1975, p. 25.

o conhecido como “financiamento do surto de desenvolvimento econômico” e, por meio da referida reforma, a pretensão principal era o combate à inflação e o desenvolvimento socioeconômico do país.

Com modernizações referentes a empréstimos, juros e apoiado pelo governo, houve uma grande expansão das instituições financeiras:

Não por acaso, portanto, foi a partir da segunda metade da década de 60 que os bancos oficiais estaduais passaram assumir as dimensões em termos de números de agências, tamanho e importância relativa que se conheceu até recentemente. Através das funções de agente financeiro dos governos estaduais, a atividade bancária do setor público estadual inseriu-se no contexto dos novos instrumentos financeiros criados a partir de 1965 como co-partícipe do financiamento do desenvolvimento nacional, baseado em recursos externos e recursos internos de longo prazo repassados por instituições financeiras federais, administradoras de fundos de poupança compulsória e recursos do Banco Central.²

Dessa forma, desde então a criação e modernização de instituições financeiras só aumenta no país, principalmente em formas digitais.

² COSTA NETO, Yttrio Corrêa da. **Bancos Oficiais no Brasil: origem e aspectos de seu desenvolvimento.** Brasília: Banco Central do Brasil, 2004, p. 109.

3. O INÍCIO DAS TECNOLOGIAS NOS BANCOS E SEUS IMPACTOS

O início da onda tecnológica nas instituições bancárias no Brasil se deu com a necessidade do Banco do Brasil, em 1964, de criar uma equipe especificada na compensação de cheque no país que, na época, era trocada de forma primitiva, fisicamente, de mão em mão. Com a chegada da troca de fitas, teleprocessamento, leitura magnética e desenvolvimento dos boletos de cobrança, tornou a compensação de cheques como um serviço diferenciado no país.

Na década de 60, os bancos foram dominados pela instalação dos computadores gigantes e sistemas fornecidos por empresas internacionais, primeiramente no Banco Itaú e no Banco Bradesco, grandes rivais que foram propaganda para a modernização, à época, de demais instituições.

Ainda, diversos fatores do país foram essenciais para que o sucesso da automação tomasse conta dos bancos: a inflação que obrigava os bancos a trabalhar e exigiam sistemas velozes, a criação da Lei da Informática 1984 pela sua potencialização a indústria nacional, a criação do Centro Nacional de Automação Bancária (“CNAB”) e a experiência do Banco do Brasil como órgão normativo e executor puderam impulsionar a tecnologia no meio das instituições bancárias, fazendo com que ela fosse aceita pelos cidadãos e cada vez mais impulsionada.

A chegada dos computadores e sua velocidade de processamento, transparência, qualidade de informação e integração da contabilidade pode ter sido um grande avanço tecnológico, mas também foi um desafio já que os mesmos possibilitavam a realização de atividades que eram feitas por empregados em agências físicas. Nesse sentido, os empregados foram surpreendidos com suas funções sendo substituídas por máquinas e a demissão nunca foi algo imaginado a ser trazido pela tecnologia.

Na década de 70 e 80, o objetivo dos bancos ainda era a otimização dos fluxos de caixa e atendimento dos clientes. Ainda não estava na visão dos seus administradores a intenção de reduzir custos com mão de obra e operacionais. A importação de computadores instalados crescia 40% ao ano.

Os bancos não estavam mais satisfeitos em levar a automação somente para dentro das instituições e o próximo passo foi levar a modernização para fora das agências. Em 1983, o Banco Itaú instalou o primeiro Caixa Eletrônico em Campinas. A partir desse momento em que ficou clara a possibilidade da substituição de empregados por meras máquinas que podiam fornecer “operações de saque, depósito e consultas de saldo por meio de uma máquina e não por meio de um funcionário ‘em carne e osso’, em um guichê de banco, resultou em algumas situações engraçadas”³.

Em 1986, foi lançado o Plano Cruzado, o primeiro dos programas para combater a inflação, reduzindo-a de um dia para o outro e imediatamente foi implantado um processo de revisão de metas e estratégias para que as instituições bancárias, assim como as demais empresas, se adequassem aos novos tempos. Nesse sentido, isso significava que os recursos seriam diminuídos e era necessário focar em eficiência operacional e economia. Era necessário que a automação viesse com o fim de diminuir o custeio com a mão de obra e não apenas para agilizar o contato com o cliente.

O número total de bancários, que era quase de um milhão em 1985, havia sido reduzido e chegou 15 anos depois a cerca de 400 mil. Os bancos estatais foram os últimos a se ajustar, mas sem a inflação não tiveram alternativa. E essas adaptações tiveram de ser feitas com a aplicação da oferta de serviços e do número de clientes e sem deixar cair a qualidade dos serviços. O Banco do Brasil, por exemplo, entre 1995 e 1999 dobrou sua carteira de clientes ao mesmo tempo em que reduziu pela metade o número de funcionários.⁴

Sendo assim, podemos concluir que somente o advento dos computadores e dos caixas eletrônicos, além da situação atual do país, já teve como consequência a demissão de mais de 50% dos funcionários. O choque tecnológico atingiu milhares de trabalhadores bancários que já estavam nas instituições há anos que ficaram sem atividade com a chegada dos computadores:

O faxineiro que virou subgerente do Bradesco e hoje é caminhoneiro é a prova do desajuste entre o trabalhador existente e o que a tecnologia requer. Santos sabe operar computadores, mas só estudou até o 1º ano do 2º grau.
‘Tive que me meter em dívidas para comprar o caminhão porque sabia que não ia conseguir emprego. Bancário de 50 anos, como eu, consegue no máximo emprego de

³ SACONI, Rose. HÁ 30 ANOS, O PRIMEIRO CAIXA ELETRÔNICO NO BRASIL: Serviço bancário informatizado foi um grande acontecimento para a época. **Estadão**. São Paulo, 12 abr. 2013. Disponível em: <http://m.acervo.estadao.com.br/noticias/acervo,ha-30-anos--o-primeiro-caixa-eletronico-no-brasil,8995,0.htm>. Acesso em: 20 abr. 2020.

⁴ FONSECA, Carlos Eduardo Correa da; MEIRELLES, Fernando; DINIZ, Eduardo. **Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro**. São Paulo : FGVRAE, 2010, p. 229.

porteiro. Tô fora', diz. Está fora do mercado, endividado, mas tem uma esperança - ganhou uma ação trabalhista de seu ex-empregador e atual executor.⁵

⁵ COMPUTADORES PROVOCAM A DEMISSÃO DE 349 MIL BANCÁRIOS EM APENAS SETE ANOS; BANCOS CONSIDERAM QUE A DIMINUIÇÃO DO NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS NÃO TERMINOU. **Folha de São Paulo**. São Paulo, 01 maio 1998. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/especial/fj01059808.htm>. Acesso em: 20 abr. 2020.

4. AVANÇO TECNOLÓGICO NO ATENDIMENTO PRESTADO PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NO BRASIL: A ERA DA INTERNET

A primeira tentativa de *home banking*⁶ trazida nos anos 80 não rendeu o nível de adesão esperado. Eram necessários modems para estabelecer a conexão com os computadores dos bancos e grande parcela da população não estava equipada com a tecnologia necessária. O efetivo início do banco virtual só veio a acontecer em 1994 em que não era necessário nenhum software para o acesso aos seus dados bancários.

Os clientes podiam acessar suas informações bancárias de qualquer lugar. Os sites eram apenas informativos com informações institucionais e foi o suficiente para a consolidação dos serviços bancários remotos, com crescente número de usuários.

Rapidamente a mera consulta de saldo e extrato das contas bancárias se transformou para oferecer demais serviços que eram feitos somente de modo presencial como pagamento de contas, solicitações de crédito, desbloqueio de talões de cheques ou até crédito para telefones celulares.

A principal vantagem para os bancos era o custo operacional mais baixo, mas, além disso, a internet permitia a obtenção de dados dos clientes, assim como podiam verificar os hábitos de seus clientes. Esse acesso aos dados podia gerar ações que aumentavam as vendas de seus produtos e incentivando a lealdade do cliente para com o banco.

Todavia, o funcionamento do banco virtual não era algo seguro para os clientes. Foi necessário o convencimento dos mesmos sobre a segurança da internet para que o *home banking* se transformasse na nova forma das pessoas acessarem suas contas bancárias.

Já no início do século XXI, uma grande quantidade de serviços bancários já estava à disposição do cliente para sua resolução de forma autônoma. O novo desafio do século era a adaptação do modelo dos sites às possibilidades da telefonia celular:

No Brasil, o desafio é adaptar o sucesso do modelo dos correspondentes não bancários às possibilidades da telefonia móvel, como instrumento de pagamento, acomodando

⁶ Serviço oferecido por alguns bancos a seus clientes, que permite a operação de suas contas através da internet.

uma realidade em que os bancos possam oferecer serviços de pagamento à enorme massa de clientes hoje portadora de telefones celulares, conectados às operadoras de tecnologia móvel⁷

Em 2002, foi finalmente inaugurada a Transferência Eletrônica Disponível (“TED”), transferência online e não mais processada pelas pessoas físicas no caixa eletrônico, sendo liberado somente o valor de R\$ 5 milhões. Ou seja, mais uma atividade física foi substituída pela tecnologia, sem existir a necessidade do cliente comparecer ao banco para a realização da transferência. No mesmo ano, o valor mínimo para a realização das TEDs foi reduzido a R\$ 5 mil, demonstrando a rápida progressão da tecnologia. Outra modernização importante foi a padronização dos boletos a partir dos anos 90. Somente em 2009, foram pagos em bancos cerca de dois bilhões de boletos.

O processo de bancarização foi ainda maior no começo do século XXI, “Os 64 milhões de contas existentes em 2000 praticamente dobraram em 2008, e a tendência é que esse número ultrapasse 150 milhões em 2011/12”⁸

A partir de então, os gastos com investimentos em tecnologias das instituições financeiras no Brasil só crescem. Podemos observar nos gráficos abaixo indicados, realizados de forma individual e com parâmetros diferentes, mas que ambos concluem e comprovam o crescimento do investimento em TI nas instituições financeiras.

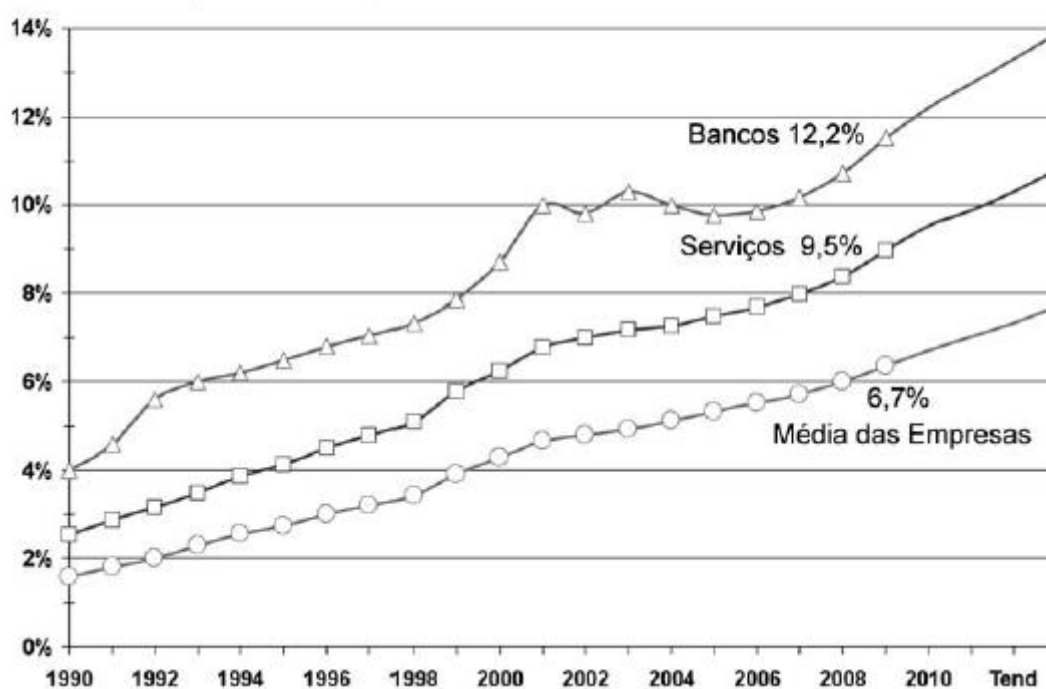
Os bancos vêm investindo mais de 10% do seu faturamento líquido e valores acima de R\$ 5 bilhões anuais para modernização da tecnologia.

⁷ FONSECA, Carlos Eduardo Correa da; MEIRELLES, Fernando; DINIZ, Eduardo. **Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro**. São Paulo: FGVRAE, 2010, p. 262.

⁸ MEIRELLES, Fernando S. **Evolução do Uso Da TI nos Bancos**. São Paulo: Revista de Administração de Empresas da EAESP, 2011, p. 26.

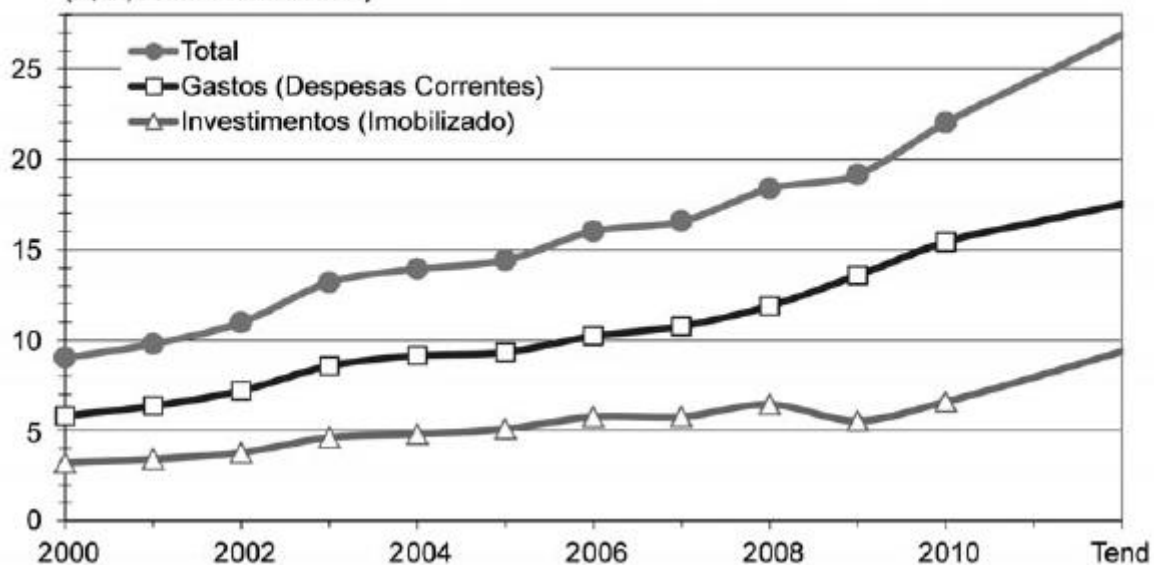
Gastos e Investimentos em TI no Brasil

% Faturamento Líquido – Médias e grandes empresas
Empresas, Serviços e Bancos - Fonte: GVcia da FGV-EAESP



Orçamento de TI dos Bancos - Gastos e Investimentos

(R\$ bi, Fonte: Febraban 2011)



Somente em 2017 as instituições financeiras investiram mais de R\$ 19,5 milhões em tecnologia⁹. O principal objetivo atual dos bancos com o investimento em novas tecnologias é

⁹ 10 TECNOLOGIAS ESTARÃO NA MIRA DOS BANCOS EM 2019. **CIO**. São Paulo, 10 jan. 2019. Disponível em: <https://cio.com.br/10-tecnologias-estao-na-mira-dos-bancos-em-2019/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

a redução de custos com mão de obra, facilitar o contato com o cliente e ampliação da rede de clientes.

Em 2019, algumas tecnologias se destacaram como novidades na inserção do sistema financeiro, quais sejam *Analytics* e *Big Data*, que permitem a reunião de milhares de informações da base de dados dos bancos para análise e melhor gerenciamento dos clientes, reduzindo custos, exposição a risco e trazendo produtos adequados de acordo com o perfil dos clientes.

Uma das mais recentes novidades no setor é a Inteligência Artificial, implementada na maioria das vezes com um “assistente virtual”. Ela reúne as informações da base de dados (Big Data) de toda a sistemática dos bancos e as coloca à disposição dos clientes, de forma que verifica a forma de resolução de qualquer dúvida, questionamento ou problema.

O cliente Bradesco, por exemplo, ao ter uma dúvida relacionada a empréstimos, acessa o ícone da BIA¹⁰ em seu aplicativo e tira sua dúvida. Em 2019, esta tecnologia atingiu mais de 100 milhões de interações¹¹, o que demonstra que a demanda por este tipo de serviço realmente existe, e o investimento nesse tipo de tecnologia faz sentido para os bancos, quando falamos da independência cada vez maior dos clientes.

Podemos observar que a onda tecnológica não atinge mais nesse momento só os bancários, mas também as atividades terceirizadas como as de telemarketing. A inteligência artificial vem, principalmente, para substituir os gastos com a terceirização operária que, até então, era utilizada para facilitar as dúvidas básicas dos clientes.

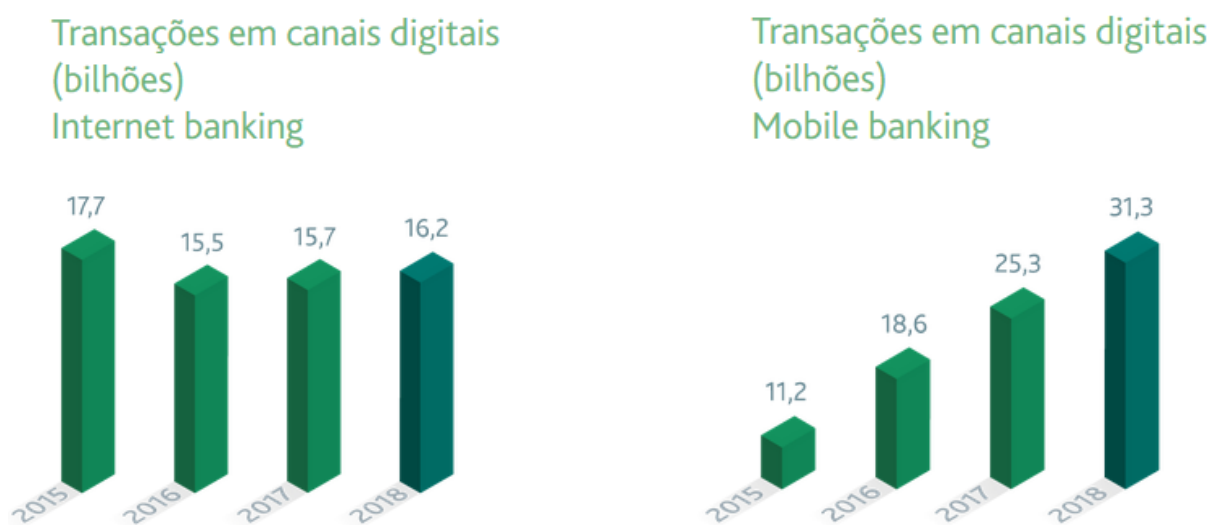
5. NOVOS TEMPOS PARA NOVAS DEMANDAS: A ERA DO AUTOATENDIMENTO

¹⁰ A BIA (Bradesco Inteligência Artificial) é a inteligência artificial do banco Bradesco. Um chatbot desenvolvido para oferecer atendimento imediato as respostas dos clientes. Criada a partir da plataforma de computação cognitiva Watson em parceria com a IBM, a inteligência artificial utilizada na BIA funciona com base no comportamento do usuário. (SILVA, Gleidistone. Quem é a BIA? Conheça a Inteligência Artificial do Bradesco. **Rockcontent**. 2018. Disponível em: <https://inteligencia.rockcontent.com/bia-bradesco/>. Acesso em: 20 abr. 2020.).

¹¹ ALVES, Soraia. BIA, assistente digital do Bradesco, chega a 100 milhões de interações. **B9**. 2019. Disponível em: <https://www.b9.com.br/105374/bia-assistente-digital-do-bradesco-chega-a-100-milhoes-de-interacoes/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

Em 2018, as transações bancárias aumentaram em 24%. A cada 10 transações, 6 são realizadas pelo computador ou celular¹². Em 2014, apenas 10% das transações eram feitas pelo meio digital e, em 2018, o número cresceu para 40%.

O Relatório do Febraban de 2018¹³ indica que o referido número tem aumentado por meio da internet, tanto os canais digitais por meio do computador (*internet banking*) como dos canais na própria palma da mão do cliente, em seu celular (*mobile banking*):



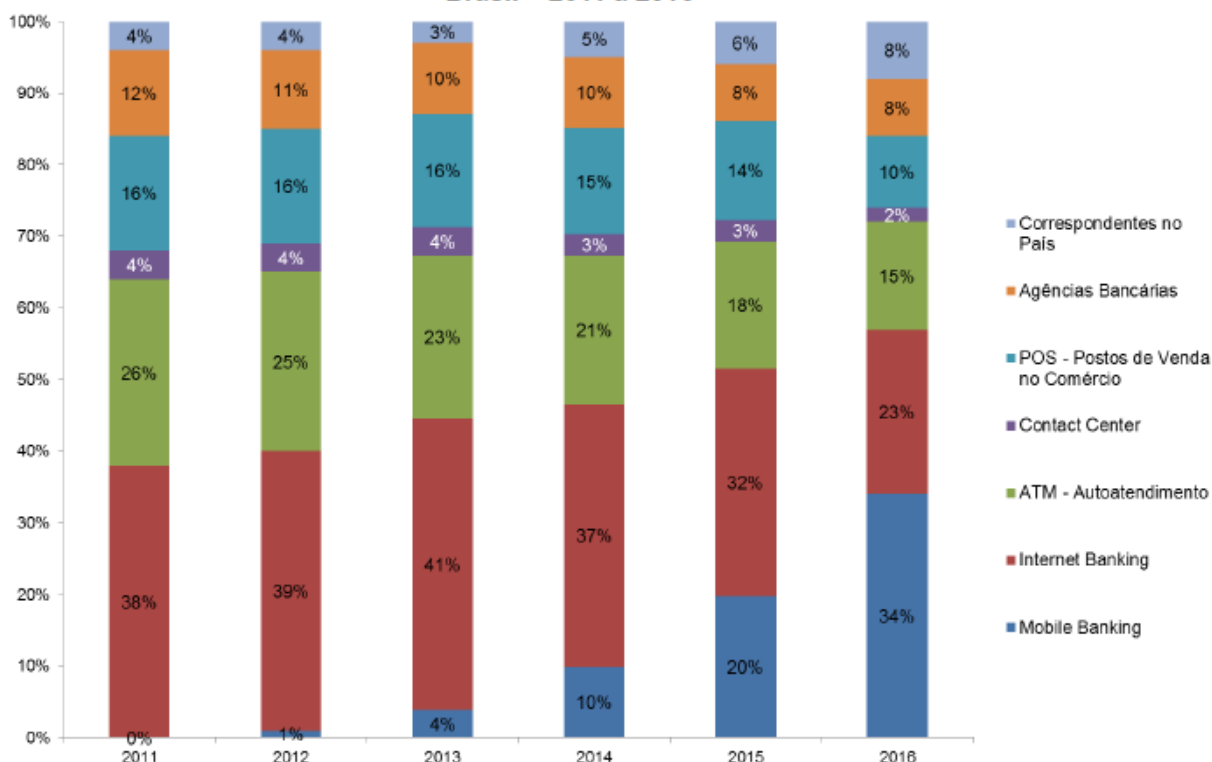
Fonte: Febraban, 2018.

De 2011 para 2016, número de transações realizadas via smartphones teve crescimento de 206% enquanto o número de transações realizadas nas agências bancárias caiu 2%. Vendo este cenário torna-se nítido que o percentual de aumento no número de transações direções vai em sentido contrário ao de empregos no setor bancário.

¹² OTSUKA, Pietro. Transações bancárias feitas pelo celular crescem 24%, diz Febraban: levantamento revela que tendência é que uso do digital cresça cada vez mais na relação dos consumidores com os canais de atendimento bancários. Levantamento revela que tendência é que uso do digital cresça cada vez mais na relação dos consumidores com os canais de atendimento bancários. **R7**. 2019. Disponível em: <https://noticias.r7.com/economia/transacoes-bancarias-feitas-pelo-celular-crescem-24-diz-febraban-07052019>. Acesso em: 20 abr. 2020.

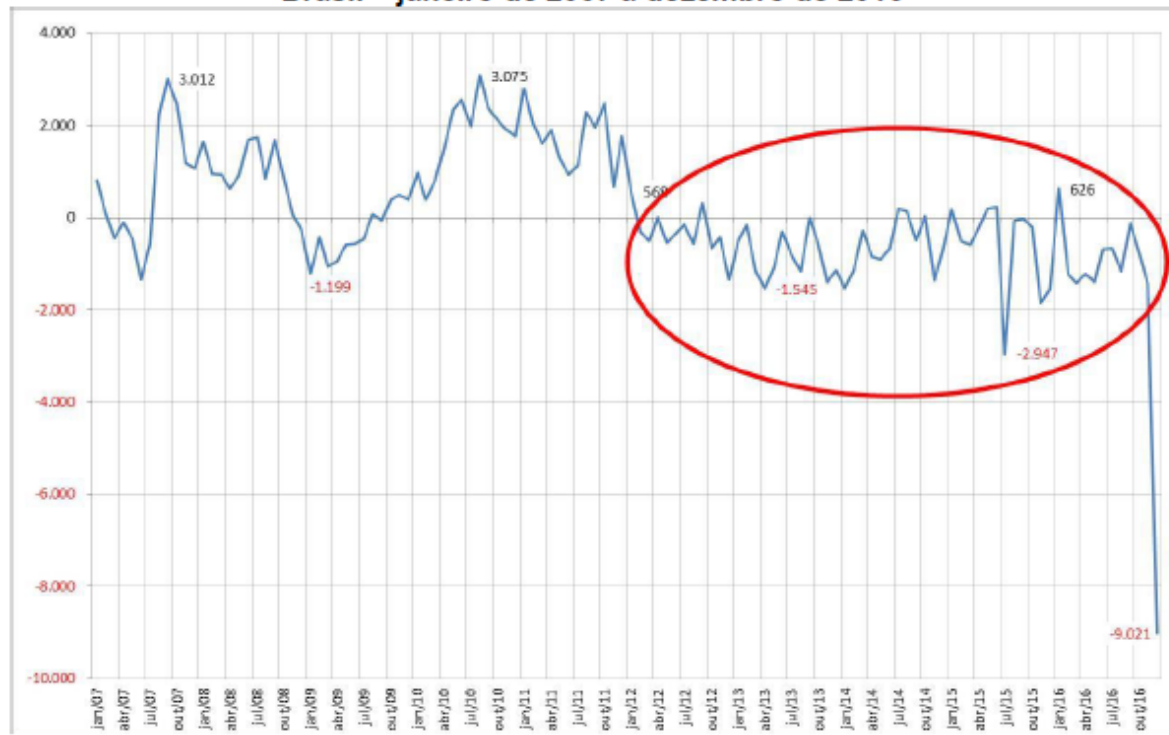
¹³ BANCOS, Federação Brasileira de. O setor bancário em números. Brasília: Febraban, 2018. Disponível em: <https://relatorioanual2018.febraban.org.br/pt/o-setor-bancario-em-numeros.html>. Acesso em: 20 abr. 2020.

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



Entretanto, da mesma forma que a tecnologia crescia, os empregos bancários indicaram reversão da estatística: o saldo de empregos registrados no CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) de 2012 foi 85,3% inferior ao de 2011. “A redução dos postos de trabalho no setor se aprofundou em 2013, quando o saldo de empregos foi negativo em 4.329 postos. Entre janeiro de 2012 e dezembro de 2016, o saldo negativo de postos (excetuando a Caixa Econômica Federal) foi de 47.233 postos de trabalho.” (DIEESE, 2017).

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



6. EFEITOS DA TECNOLOGIA NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

O lucro das instituições financeiras aumenta a cada ano, assim como seus investimentos e gastos são direcionados quase que integralmente ao desenvolvimento de tecnologias e softwares¹⁴. A modernização foi um passo principal aos bancos para que pudessem diminuir seus gastos com mão de obra e atendentes físicos para que possam lidar com seus clientes e respectivas demandas.

Por outro lado, as demissões em massa só crescem e a necessidade de empregados para a realização da atividade-fim só é reduzida.

6.1. Surgimento dos bancos digitais: independência dos clientes

A facilidade de acesso e rapidez oferecida pelos meios digitais (smartphones e internet banking) tornou a maioria dos clientes dos bancos independentes à medida que o serviço pago em primeiro momento era essencial pela necessidade de auxílio frente à dificuldade de operação das contas se mostra agora dispensável. Ademais, os usuários agora têm à sua disposição novas plataformas de movimentação, os bancos digitais.

A Febraban afirmou que um Banco Digital pode ser definido com base em cinco dimensões, sendo elas:

- Consolidação de internet e *mobile banking* como principais canais bancários e alavanca de experiência do consumidor;
- Evolução dos papéis das agências como canal de serviços e relacionamento com os clientes;
- Busca da automação e digitalização de processos com alavanca de eficiência operacional;
- Investimentos e busca constante por segurança das transações;

¹⁴ BRONZATI, Aline. Investimento dos bancos em tecnologia cresce 3% em 2018, diz Febraban. **UOL**. 2019. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2019/05/07/investimento-e-despesa-dos-bancos-em-tecnologia-cresce-3-em-2018-diz-febraban.htm>. Acesso em: 20 abr. 2020.

- Tendência de diversificação dos meios de pagamento para novas plataformas eletrônicas (FEBRABAN, 2013, p. 46)

Pré-estabelecidos estes requisitos, verificamos nos últimos anos a criação de diversos bancos digitais como o Banco Original, Nubank, Banco Next, C6 e diversas outras plataformas que, além de proverem um atendimento completamente diferenciado em relação ao oferecido pelos grandes bancos, dispõem de serviços muito mais baratos dos que os disponibilizados pelas instituições financeiras tradicionais.

A principal estratégia dos bancos digitais é buscar a automação e digitalização de processos como forma de alavancar a eficiência operacional. Ou seja, buscam reduzir etapas do trabalho e economizar em custos operacionais como papéis, impressão e transporte de valores para a efetiva modernização e facilitar a vida dos clientes.

As empresas ainda buscam robotizar grande parte das funções de empregados, com o fim de reduzir o custo para o cliente que seria cobrado por instituições comuns. Elas ainda servem como motivador e razão de competição entre as antigas instituições que devem se modernizar e adequar ao novo sistema que está sendo implantado.

6.2. Extinção e substituição de cargos

Os tópicos abordados anteriormente levam à um cenário desagradável para a categoria que tratamos, o desemprego. Funções antes realizadas por seres humanos hoje são realizadas por máquinas.

A tecnologia traz a facilidade e a modernização sem a necessidade de um funcionário para cumprir as atividades necessárias, e até mesmo criou modos para que o autoatendimento seja possível, sem qualquer necessidade de interação para com o cliente

Com a crescente tecnologia sendo implantada nos ambientes bancários e consequentes extinções de cargos e demissões, podemos observar a também crescente de reclamações

trabalhistas perante a Justiça do Trabalho que, em 2017, chegou ao total de 40,8 mil ações ativas em face de instituições financeiras.¹⁵

É evidente o prejuízo causado aos trabalhadores, principalmente quando os Bancos lideram as Reclamações Trabalhistas no maior estado do Brasil.¹⁶

BANCOS LIDERAM RECLAMAÇÕES TRABALHISTAS					
2017			2018		
Posição	Reclamada	Quantidade de processos	Posição	Reclamada	Quantidade de processos
1ª	Banco Bradesco S.A.	5.143	1ª	Itaú Unibanco S.A.	3.320
3ª	Itaú Unibanco S.A.	4.247	3ª	Banco Santander (Brasil) S.A.	3.033
6ª	Banco Santander (Brasil) S.A.	3.508	6ª	Banco Bradesco S.A.	2.627
11ª	Caixa Econômica Federal	2.198	12ª	Caixa Econômica Federal	1.228

“Não cumprimento do aviso prévio, bem como o não pagamento de verbas rescisórias, multa de 40% do FGTS, férias e 13º proporcionais são os principais objetos de reclamação dos trabalhadores.”¹⁷

Em 2015, o número de trabalhadores em bancos privados aumentou em 15,1% desde 2003. Entretanto, alguns postos específicos foram altamente atingidos como, por exemplo, o de escriturário de banco, com a redução de mais de 15 mil postos de trabalho, totalizando a queda de 77% dos cargos. Os caixas de banco, altamente conhecidos pelos clientes das instituições, foram atingidos com a redução de 11%, tendo em vista a perda da importância de suas atividades em razão da modernização tecnológica.

¹⁵ PROCESSOS TRABALHISTAS CONTRA BANCOS DESPENCAM 62% APÓS REFORMA DA CLT. 2018. **Folha**. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/08/processos-trabalhistas-contras-bancos-despencam-62-apos-reforma-da-clt.shtml>. Acesso em: 20 abr. 2020.

¹⁶ PEREIRA, Tiago. Bancos seguem liderando reclamações na Justiça do Trabalho em SP. **SPBANCÁRIOS**. 2018. Disponível em: <https://spbancarios.com.br/11/2018/bancos-seguem-liderando-reclamacoes-na-justica-do-trabalho-em-sp>. Acesso em: 20 abr. 2020.

¹⁷ PEREIRA, Tiago. Bancos seguem liderando reclamações na Justiça do Trabalho em SP. **SPBANCÁRIOS**. 2018. Disponível em: <https://spbancarios.com.br/11/2018/bancos-seguem-liderando-reclamacoes-na-justica-do-trabalho-em-sp>. Acesso em: 20 abr. 2020.

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

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

Fonte: MTb. Rais

Podemos observar no gráfico acima indicado a redução de pelo menos 34.500 funcionários e a quase extinção de alguns cargos que representam 2% do banco, quando tomados pelas tecnologias, inteligências artificiais e autoatendimento.

6.3 Terceirização

Uma das soluções encontradas pelos bancos para cortar gastos e aumentar os lucros foi a terceirização, que segundo Sérgio Pinto Martins,

Consiste na possibilidade de contratar terceiro para a realização de atividades que geralmente não constituem o objeto principal da empresa. Essa contratação pode compreender tanto a produção de bens como serviços, como ocorre na necessidade de contratação de serviços de limpeza, de vigilância ou até de serviços temporários.¹⁸

A exploração cada vez mais comum de tal atividade trouxe a necessidade da criação legislação específica a respeito do tema, como as Súmulas 239 (em 1985), 257 (em 1986) e 331 (última alteração em 2011) do TST:

Súmula 239: É bancário o empregado de empresa de processamento de dados que presta serviço a banco integrante do mesmo grupo econômico, exceto quando a empresa de processamento de dados presta serviços a banco e a empresas não bancárias do mesmo grupo econômico ou a terceiros.

Súmula 257: O vigilante, contratado diretamente por banco ou por intermédio de empresas especializadas, não é bancário.

¹⁸ MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do Trabalho**. 25ª edição. São Paulo: Atlas S.A, 2009.

Súmula 331: I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974).

II - A contratação irregular de trabalhador, mediante empresa interposta, não gera vínculo de emprego com os órgãos da Administração Pública direta, indireta ou fundacional (art. 37, II, da CF/1988).

III - Não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20.06.1983) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta.

IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que haja participado da relação processual e conste também do título executivo judicial.

V - Os entes integrantes da Administração Pública direta e indireta respondem subsidiariamente, nas mesmas condições do item IV, caso evidenciada a sua conduta culposa no cumprimento das obrigações da Lei nº 8.666, de 21.06.1993, especialmente na fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais e legais da prestadora de serviço como empregadora. A aludida responsabilidade não decorre de mero inadimplemento das obrigações trabalhistas assumidas pela empresa regularmente contratada.

VI - A responsabilidade subsidiária do tomador de serviços abrange todas as verbas decorrentes da condenação referentes ao período da prestação laboral.

Para aplicar a lei é averiguada pelos Tribunais qual tipo de atividade é exercida pelo trabalhador, se é a chamada atividade meio, que é algo que serve de apoio ao funcionamento das empresas, ou atividade fim, algo que de fato trata-se de produto ou serviço bancário, conforme as decisões abaixo:

RECURSO DE REVISTA - ENTE PRIVADO - TERCEIRIZAÇÃO ILÍCITA - SERVIÇOS DE TELEMARKETING - ATIVIDADE-FIM - VÍNCULO DE EMPREGO COM A TOMADORA DE SERVIÇOS (BANCO ITAÚ UNIBANCO). A jurisprudência consolidada desta Corte se orienta no sentido de que a oferta de produtos bancários, tais como a operação de cartões de crédito, realizada por operadores de telemarketing, refere-se à atividade-fim dos Bancos, o que torna ilícita a terceirização na espécie. Constatada a irregularidade no contrato de prestação de serviços ajustado entre os reclamados, visto que tinha por objeto terceirizar serviços atinentes à atividade-fim do tomador de serviços, incide a Súmula nº 331, I, do TST. Precedentes. Saliente-se que a entrada em vigor da Lei nº 13.429/2017 não tem o condão de alterar o entendimento firmado, visto que a sentença de mérito foi prolatada antes da sua entrada em vigor, de modo que, com fundamento no princípio da irretroatividade da lei, prevalece o entendimento jurisprudencial firmado à luz da Súmula nº 331, I, do TST. Recurso de revista conhecido e provido. (TST - RR: 102320155060003, Relator: Luiz Philippe Vieira de Mello Filho, Data de Julgamento: 03/04/2018, 7ª Turma, Data de Publicação: DEJT 06/04/2018)

Tais decisões vão no sentido contrário à Lei nº 13.467 de 2017, que fez com que seja superada qualquer distinção entre os tipos de atividades acima citados, permitindo que os bancos terceirizassem a atividade meio e fim, o que seria um retrocesso frente aos direitos já adquiridos por toda uma classe e pôr seus sindicatos. Entretanto o judiciário ainda adota como embasamento o entendimento da Súmula 331 do TST acima citada, por entender tal trecho inconstitucional.

7. EQUILÍBRIO ENTRE TECNOLOGIA E EMPREGO: É POSSÍVEL?

A reestruturação do setor financeiro com a transição dos bancos originais para canais digitais tem influenciado a existência e os tipos de cargos nas empresas. Os caixas de bancos estão entre as funções com mais vulnerabilidade, com o total 96,5% de chance de serem substituídos por máquinas nos próximos dez a vinte anos.¹⁹

Entretanto, apesar das demais demissões e extinção de cargos, algumas funções tiveram expansão perante a modernização dos canais digitais como, por exemplo, funções de gerência e as relacionadas à consultoria de investimentos. As funções relacionadas a suporte do cliente e consultoria não devem ser substituídas já que são essenciais para a venda de produtos financeiros e operações de crédito.

Apenas a título exemplificativo, analisando a função de gerente de contas que, em 2003 correspondia a 8,3% do total de trabalhadores e em 2015 já representa o total de 16%, com o aumento significativo de 25 mil trabalhadores nesse mesmo período. Já o gerente administrativo teve sua porcentagem dobrada no mesmo período.

Observamos também que atendentes de agência, que representam o apoio a área comercial também tiveram seu aumento significativo. Podemos afirmar, então, que a solução para os funcionários de bancos é o investimento em cargos em expansão, e não naqueles que tem “data de validade”. Vejamos:

¹⁹ Pesquisa projeta impacto de tecnologia no setor bancário: caixas tem 96% de chance de serem substituídos por máquinas. **SINDIBANCÁRIOS ES**. 2019. Disponível em: <http://www.bancarios-es.org.br/pesquisa-projeta-impacto-de-tecnologia-no-setor-bancario-caixas-tem-96-de-chance-de-serem-substituidos-por-maquinas/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

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

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

Fonte: MTB. Rais

Sendo assim, o remanejamento interno de funcionários para áreas de atividades essenciais que não podem ser substituídas por meras máquinas ou inteligências artificiais é a saída para quem é do ramo bancário, sem a necessidade de demissões em massa.

A venda de produtos como empréstimos e outras operações de crédito, por exemplo, são atividades essenciais para manter o banco com suas funções diárias. Sendo assim, os bancos originais, assim como os novos bancos digitais que, por mais que tenham um número reduzido de funcionários, ainda geram emprego e devem assim, investir em cargos que estão em expansão.

Para que seja possível a realocação de funcionários sem a demissão deles, a Fenaban propôs a criação de um grupo de trabalho para análise de critérios de realocação e requalificação, em parceria com os bancos e com o Comando Nacional dos Bancários.

7.1. Reestruturação de Cargos

A reestruturação é uma solução harmoniosa para ambos os lados do embate envolvendo os bancos e os bancários, de forma a realocar os trabalhadores em funções nas quais são essenciais, sem resultar na demissão e no desemprego da classe.

Entretanto, ela deve ser feita de forma cautelosa, de maneira que beneficie tanto a instituição quanto o trabalhador. Tornou-se algo comum os planos de reestruturação como o

previsto pela Caixa Econômica Federal²⁰ e pelo Banco do Brasil²¹ em fevereiro e março de 2020. No plano em questão, as mudanças levariam à redução salarial, extinção e criação de novos cargos, que resultariam na alteração do plano de carreira dos funcionários e impacto em suas bonificações como a PLR.

²⁰ SINDICATO DE EMPREGADOS TENTA BARRAR PDV E MUDANÇAS NA CAIXA ECONÔMICA. **Folha**. São Paulo, 06 mar. 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/03/sindicato-de-empregados-tenta-barrar-pdv-e-mudancas-na-caixa-economica.shtml>. Acesso em: 23 maio 2020.

²¹ BANCÁRIOS DO BB PROTESTAM CONTRA REESTRUTURAÇÃO. **SPBANCÁRIOS**. São Paulo, 12 fev. 2020. Disponível em: <https://spbancarios.com.br/02/2020/bancarios-do-bb-protestam-contrarestruturacao>. Acesso em: 23 maio 2020.

8. CONCLUSÃO

Pela análise do escopo do presente trabalho, conclui-se que a evolução das instituições bancárias, de suas vendas e lucros, deram-se, principalmente, devido ao avanço da tecnologia como meio de contato com cliente e facilitador de realização de tarefas.

Foi analisada, também, a questão das demissões em massa, da redução de cargos de trabalho e da extinção de alguns postos, quando atingiram mais de um milhão de brasileiros desde o início da implantação da tecnologia nos bancos que, podemos afirmar, se deu com a inserção dos computadores no ambiente de trabalho.

Viu-se ainda que, no Brasil, a possibilidade do autoatendimento por meio da *internet e mobile banking* foi essencial para a autonomia do cliente como meio de comunicação entre o banco e a pessoa, com o aumento da sensação de segurança para os mesmos.

Quanto à problemática estabelecida no curso do presente estudo, deu-se, primeiramente, na extinção e redução das funções e cargos nas instituições financeiras com o consequente aumento de reclamações trabalhistas perante a Justiça do Trabalho, sendo as instituições financeiras as empresas que lideram ações perante a especializada.

Observa-se, também, a expansão de cargos nos bancos que não eram tão vistos no início do século passado e que, com a implantação da tecnologia e modernização do estilo dos bancos, foi possível a sua expansão e crescimento, ao contrário de funções automáticas que foram e estão sendo substituídas por máquinas.

Conclui-se que, a solução para os empregados bancários sem demissões em massa e sem prejuízo para os bancos, com a capacidade de modernização e implantação da tecnologia, é a realocação de funcionários para cargos em expansão que ainda são necessários para continuação da atividade das instituições.

9. REFERÊNCIAS

10 TECNOLOGIAS ESTARÃO NA MIRA DOS BANCOS EM 2019. **CIO**. São Paulo, 10 jan. 2019. Disponível em: <https://cio.com.br/10-tecnologias-estarao-na-mira-dos-bancos-em-2019/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

ALVES, Soraia. BIA, assistente digital do Bradesco, chega a 100 milhões de interações. **B9**. 2019. Disponível em: <https://www.b9.com.br/105374/bia-assistente-digital-do-bradesco-chega-a-100-milhoes-de-interacoes/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

BANCOS, Federação Brasileira de. **O setor bancário em números**. Brasília: Febraban, 2018. Disponível em: <https://relatorioanual2018.febraban.org.br/pt/o-setor-bancario-em-numeros.html>. Acesso em: 20 abr. 2020.

COMPUTADORES PROVOCAM A DEMISSÃO DE 349 MIL BANCÁRIOS EM APENAS SETE ANOS; BANCOS CONSIDERAM QUE A DIMINUIÇÃO DO NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS NÃO TERMINOU. **Folha**. São Paulo, 01 maio 1998. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/fsp/especial/fj01059808.htm>. Acesso em: 20 abr. 2020.

COSTA NETO, Yttrio Corrêa da. **Bancos Oficiais no Brasil: origem e aspectos de seu desenvolvimento**. Brasília: Banco Central do Brasil, 2004.

DIEESE. A inovação tecnológica recente no setor financeiro e os impactos nos trabalhadores. São Paulo, 2017. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/notatecnica/2017/notaTec184TecnologiaBancaria.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2020. (NOTA TÉCNICA 184)

FENABRAN. **Relatório Anual 2013**. São Paulo, 2013.

FONSECA, Carlos Eduardo Correa da; MEIRELLES, Fernando; DINIZ, Eduardo. **Tecnologia bancária no Brasil: uma história de conquistas, uma visão de futuro**. São Paulo: FGVRAE, 2010, p. 229.

FURLANI, Bruna. Número de bancos digitais no Brasil cresce 147% entre os anos de 2017 e 2018. **Seu Dinheiro**. 2020. Disponível em: <https://www.seudinheiro.com/2020/economia/numero-de-bancos-digitais-no-brasil-cresce-147-entre-os-anos-de-2017-e-2018/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

HÁ 30 ANOS, O PRIMEIRO CAIXA ELETRÔNICO NO BRASIL. **Estadão**. São Paulo, 12 abr. 2013. Disponível em: <http://m.acervo.estadao.com.br/noticias/acervo,ha-30-anos-o-primeiro-caixa-eletronico-no-brasil,8995,0.htm>. Acesso em: 20 abr. 2020.

MARTINS, Sérgio Pinto. **Direito do Trabalho**. 25ª edição. São Paulo: Atlas S.A, 2009.

MEIRELLES, Fernando S. **Evolução do Uso Da TI nos Bancos**. São Paulo: Revista de Administração de Empresas da EAESP, 2011.

MELIM, Tatiana. TST barra terceirização ilícita de bancos e determina vínculo direto: entendimento do TST é de que as novas regras da reforma trabalhista não podem ser aplicadas em contratos encerrados antes da lei. **SPBANCÁRIOS**. 2020. Disponível em: <https://spbancarios.com.br/05/2018/tst-barra-terceirizacao-ilicita-de-bancos-e-determina-vinculo-direto>. Acesso em: 25 maio 2020.

NEUHAUS, Paulo. **História monetária do Brasil 1900-45**. Rio de Janeiro: IBMEC, 1975.

OTSUKA, Pietro. Transações bancárias feitas pelo celular crescem 24%, diz Febraban. **R7**. 2019. Disponível em: <https://noticias.r7.com/economia/transacoes-bancarias-feitas-pelo-celular-crescem-24-diz-febraban-07052019>. Acesso em: 20 abr. 2020.

PEREIRA, Tiago. Bancos seguem liderando reclamações na Justiça do Trabalho em SP. **SPBANCÁRIOS**. 2018. Disponível em: <https://spbancarios.com.br/11/2018/bancos-seguem-liderando-reclamacoes-na-justica-do-trabalho-em-sp>. Acesso em: 20 abr. 2020.

PESQUISA PROJETA IMPACTO DE TECNOLOGIA NO SETOR BANCÁRIO: CAIXAS TEM 96% DE CHANCE DE SEREM SUBSTITUÍDOS POR MÁQUINAS. **SINDIBANCÁRIOS ES**. 2019. Disponível em: <http://www.bancarios-es.org.br/pesquisa-projeta-impacto-de-tecnologia-no-setor-bancario-caixas-tem-96-de-chance-de-serem-substituidos-por-maquinas/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

PROCESSOS TRABALHISTAS CONTRA BANCOS DESPENCAM 62% APÓS REFORMA DA CLT. **Folha**. 2018. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2018/08/processos-trabalhistas-contrabancos-despencam-62-apos-reforma-da-clt.shtml>. Acesso em: 20 abr. 2020.

PROSCHOLDT, Fabiana Uehara; FUKUNAGA, João Luiz; TAKEMOTO, Sergio. Bancários se mobilizam contra reestruturação no Banco do Brasil e na Caixa. **Contrafcut**. 2020. Disponível em: <https://contrafcut.com.br/noticias/bancarios-se-mobilizam-contrareestruturacao-no-banco-do-brasil-e-na-caixa/>. Acesso em: 23 maio 2020.

RANGEL, Daniel. A terceirização de serviços bancários. **Jus**. 2016. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/52627/a-terceirizacao-de-servicos-bancarios>. Acesso em: 23 maio 2020.

SILVA, Gleidistone. Quem é a BIA? Conheça a Inteligência Artificial do Bradesco. **Rockcontent**. 2018. Disponível em: <https://inteligencia.rockcontent.com/bia-bradesco/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

SINDICATO DE EMPREGADOS TENTA BARRAR PDV E MUDANÇAS NA CAIXA ECONÔMICA. **Folha**. São Paulo, 06 mar. 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2020/03/sindicato-de-empregados-tenta-barrar-pdv-e-mudancas-na-caixa-economica.shtml>. Acesso em: 23 maio 2020.

COORDENADORIA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC)

TERMO DE AUTENTICIDADE DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Eu, FELIPE LOWER

Aluno(a), regularmente matriculado(a), no Curso de Direito, na disciplina do TCC da 10ª etapa, matrícula nº 3151492-8, Período NOTURNO, Turma R,

tendo realizado o TCC com o título: A EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA NAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E SEUS IMPACTOS NOS TRABALHADORES

sob a orientação do(a) professor(a): PAULO FERREIRA SOARES

declaro para os devidos fins que tenho pleno conhecimento das regras metodológicas para confecção do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), informando que o realizei sem plágio de obras literárias ou a utilização de qualquer meio irregular.

Declaro ainda que, estou ciente que caso sejam detectadas irregularidades referentes às citações das fontes e/ou desrespeito às normas técnicas próprias relativas aos direitos autorais de obras utilizadas na confecção do trabalho, serão aplicáveis as sanções legais de natureza civil, penal e administrativa, além da reprovação automática, impedindo a conclusão do curso.

São Paulo, 15 de Junho de 2020.


Assinatura do discente