

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, LETRAS E CIÊNCIAS
HUMANAS
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFIA

A TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL NA “ERA DAS
TELECOMUNICAÇÕES”

ANDRÉ DOS SANTOS BALDRAIA SOUZA

SÃO PAULO
2008

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, LETRAS E CIÊNCIAS
HUMANAS
DEPARTAMENTO DE GEOGRAFIA

A TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL NA “ERA DAS
TELECOMUNICAÇÕES”

ANDRÉ DOS SANTOS BALDRAIA SOUZA

Dissertação apresentada à Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Geografia Humana.

Orientadora: Profª Drª Sandra Lencioni

SÃO PAULO

2008

PARA JOSÉ, NATÁLIA E FERNANDO

MEUS PRIMEIROS MESTRES

AGRADECIMENTOS

A reflexão acadêmica é solitária, mas é certo que tal característica é parcial, basta olharmos as teses e dissertações que veremos uma seção destinada aos agradecimentos. Não há nada que construímos sozinhos, sem um ambiente social onde surgem inestimáveis contribuições. Vou aqui lembrar apenas algumas pessoas importantes, desde já alertando que, certamente, alguns nomes serão esquecidos.

Início agradecendo à Profa. Dra. Sandra Lencioni, minha orientadora desde os primeiros anos da graduação. Desconheço no léxico uma palavra que me possibilite expressar o que sinto. Minha trajetória intelectual é marcada por esta relação e o término desta etapa demarca mais um passo dessa parceria. Tentarei simplificar o complexo: muito obrigado, por tudo!

À Marcella, minha paixão cotidiana, minha companheira de todos os dias, dizer que te amo não expressa tudo o que você representa para mim.

À minha Família (José, Natália, Fernando, Hagen e Paulo Ricardo) cujo apoio em todos os momentos – mesmo naqueles mais difíceis e intrincados – nos dá a força necessária para seguir adiante, enfrentando todos os desafios.

Aos professores doutores Maria Mónica Arroyo e Márcio Fernando Gomes pelas valiosas contribuições e críticas apresentadas no exame de qualificação.

À Capes e à FAPESP cujas bolsas permitiram-me dedicar integralmente ao mestrado. Sendo estas instituições públicas, espero através da pesquisa que ora apresento, ter honrado o investimento que fizeram.

Ao Júnior que tornou os Fla-Flu mais emocionantes e cujo único pecado é ser flamenguista. Grande amigo, companheiro de reflexões, de angústias e de paixões. Parte da minha geografia.

Há um grande conjunto de Amigos, que o rótulo MACD carinhosa e cuidadosamente abraça. São muitos e, decerto, esquecerei alguém, de todo modo, me arriscarei: Fabiana, Joana, Alê (a flunar por Paris), Mandioca, Felipão, Bona, Káká, Renatinha, Léa, Maíra, Renatinha Smocowisk, Paulinha, Teresa, Marola, Daniel (que escolheu o tricolor errado para torcer) Paulão e Carol.

Ao Roger, pela longa convivência e pela gentil recepção em nossas estadas na cidade maravilhosa.

Ao Fábio pelos inestimáveis préstimos cibernéticos, pelas patarias no Play 2 e tudo mais.

À Profa. Dra. Rita de Cássia Ariza da Cruz a quem admiro, respeito e tenho um imenso carinho.

À (Maria) Rita, uma grande amiga, que não cabe em poucas palavras.

À Jackeline pelas longas conversas sobre a nossa periferia, a nossa faculdade, o nosso trabalho. Puxa, são tantas coisas em comum!

À Camila, pelas broncas, pelos mapas, pelo sorriso!

À Fernanda, amiga de longa data, uma pessoa muito especial.

A todos do Barracão Centro Cultural, em especial, ao Júnior e suas crianças que deixam as tardes mais descontraídas. À Paula, ao Paulo (*in memoriam*) preto, pobre e periférico, uma mente brilhante que se foi, mais uma vítima da violência urbana.

À Nathalie Perret, uma menina brilhante, de um *insight* seu surgiram perguntas que não consigo responder ainda. Quem sabe um dia?

A Elisa Verdi: a meiguice, a inteligência e a elegância em pessoa.

À Shisleni e ao Jefferson pessoas únicas neste mundo.

Aos membros dos Grupos de Estudos das professoras Ana Fani e Amélia L. Damiani com quem muito aprendi. São tantas pessoas que certamente esquecerei alguém.

A todos do Grupo de Pesquisa “Geografias do Contemporâneo” (Aline, Amadeu, Carlão, Edilson, Élvio, Fabi, Marina, Nena, Rita e Yanci) nas quais algumas idéias aqui apresentadas foram expostas e discutidas.

À Gavi, uma presença/ausência constante, que nem os milhares de quilômetros que nos separam impedem que mantenhamos saudáveis diálogos.

Ao Fernando, meu irmão. Separados pelo Atlântico unidos por meio do ciberespaço. Impossível, dizer quanto deste trabalho não possui uma palhinha de suas contribuições.

À todos da Visão Sustentável, minha casa atual, em especial à Maria Rita e ao José Pascowitch pela aposta e pela oportunidade que me ofereceram.

Ao pessoal do Cursinho da Psico e do Colégio Céus pelas oportunidades que me deram e por toda a força e compreensão na liberação dos vínculos de trabalho que me permitiram dedicar totalmente à pesquisa.

Àqueles que nos tiram do ambiente acadêmico e nos transportam à diversão. São três times de futebol, o Autônomos (campo) o MACD (quadra) e o Futibas (Society). São tantas as pessoas que não conseguiria aqui nominar.

APRESENTAÇÃO

Carla – Marcos, onde tem uma agência do Banco do Brasil?

Marcos – Tem uma ali na esquina, mas se você preferir, segue reto vire na mesa à esquerda e use o telefone. Ou se você preferir vire à esquerda, contorne a máquina de café, estacione e digite:

www.bancodobrasil.com.br

Cliente Banco do Brasil resolve tudo por telefone, internet ou nos milhares de terminais de auto-atendimento.

Banco do Brasil, o tempo todo com você!

Propaganda veiculada na rádio Nova Brasil FM, em agosto de 2005.

A dissertação que ora apresentamos analisa os desdobramentos decorrentes da difusão da internet comercial na rede do Banco do Brasil. A propaganda apresentada acima foi veiculada pelas ondas do rádio no ano de 2005. Recém-formado ligava o carro, o rádio e saía de casa para o trabalho. Anteriormente, já havia estudado o Banco do Brasil, mas nunca tinha pensado no fato de que naquele momento era possível ser correntista e não ir mais ao banco!

Assim como os mais diversos setores econômicos estavam usando a internet como meio de realização de suas atividades, os bancos também o faziam. Mas qual uso os bancos fazem da internet? E quais seus efeitos na territorialidade das instituições?

Essas perguntas amplas na verdade tinham um foco mais específico, pensávamos como esse processo se desenvolvia no interior do Banco do Brasil. A razão desta especificidade é que já tínhamos estudado a instituição em nosso trabalho de graduação individual e a extensão da reflexão era mais uma consequência.

Àqueles questionamentos simples fomentaram as primeiras reflexões que culminaram nessa dissertação. No desenvolvimento da pesquisa, primeiramente a Capes nos concedeu uma bolsa de pesquisa, posteriormente, a FAPESP, também nos laureou com outra bolsa. Estas nos permitiram dedicação integral à pesquisa durante dois anos.

Foram longos e problemáticos anos de pesquisa. A temática apresentava grande dificuldade na obtenção de dados, por um lado as entidades financeiras relutam em divulgar qualquer tipo de informação que vá além daquelas constituintes dos documentos públicos como os Relatórios Anuais e os Relatórios de Sustentabilidade. Por outro lado, embora a internet esteja na “crista da onda” dos assuntos contemporâneos, no Brasil as pesquisas sistemáticas no que tange a questão ainda não dispõem de seqüência histórica que permitam traçar um perfil mais consistente.

Enfim, realizamos um plano de leituras, reunimos um conjunto de materiais e dados e concluímos a pesquisa. À frente nos deteremos, mais detalhadamente, na explicitação do desenvolvimento da pesquisa. Por ora, adiantamos apenas que reconhecendo as possíveis falhas e lacunas, esperamos contribuir no avanço da reflexão acerca da relação entre as finanças, a internet e o território.

Finalmente, considerando que boa parte da pesquisa foi financiada com recursos públicos, esperamos ter honrado os investimentos realizados.

RESUMO

Esta pesquisa visa compreender e analisar os efeitos que o advento da internet comercial produziu sobre a territorialidade do Banco do Brasil no período entre os anos de 1995 e 2006, no decorrer da chamada “era das telecomunicações”. Marcam este período importantes questões relacionadas ao processo de globalização, ao aumento da velocidade de trânsito do capital financeiro e ao grande desenvolvimento que a internet comercial obteve.

O período analisado neste estudo foi dividido em três momentos distintos. O primeiro, de 1995 a 1998, corresponde a fase de implantação da internet comercial no país e no Banco do Brasil.

O segundo momento compreende o ínterim entre os anos de 1998 e 2002, quando houve expressiva difusão da internet pela sociedade brasileira e o Banco do Brasil disponibilizou acesso público a todos os clientes da instituição.

O terceiro período se desenrola a partir de 2003, quando a internet se consolidou como meio de comunicação na sociedade brasileira, ao mesmo tempo, em que o Banco do Brasil passou a realizar um uso mais estratégico das funcionalidades que esta possui.

Nossa perspectiva é que, para cada um destes momentos, há uma territorialidade cujas características, em alguma medida, se relacionam com a difusão da internet no interior do Banco do Brasil, na sociedade e no território.

PALAVRAS-CHAVE

Territorialidade, Banco do Brasil, Internet, Localização e Rede.

ABSTRACT

This research aims to understand and analyze the effect that the advent of the commercial Internet produced on the territoriality of Bank of Brazil (Banco do Brasil), between 1995 and 2006, during the period known as the “electronic communications’ era”. This phase is strongly marked by questions related to globalization, to the increasing speed of financial capital transit and to commercial Internet’s great development.

The period analyzed was divided in three distinct moments. The first one, from 1995 to 1998, corresponds to the phase of implantation of the commercial Internet in Brazil and in the Bank of Brazil.

The second, from 1998 to 2002, in which Internet spread through Brazilian society and when public access was made available to all clients of Bank of Brazil.

The third moment covers from 2003 to 2006, when Internet consolidated itself as a important media and when Bank of Brazil started to use it in a more strategically way.

In our perspective, for each one of these moments, there is a particular territoriality related to the diffusion of Internet in the interior of Bank of Brazil, society and territory.

KEYWORDS

Territoriality, Banco do Brasil, Internet, Location e Network.

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS.....	IV
RESUMO/PALAVRAS-CHAVE.....	IX
ABSTRACT/KEYWORDS.....	X
ÍNDICE	XIII
LISTA DE SIGLAS.....	XVI
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1 - TERRITÓRIO, REDE E INTERNET: UM ENREDO PARA A REFLEXÃO SOBRE A TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL.	7
1.1 – UMA PROPOSTA DE ANÁLISE REVELADORA: AJUSTES TERRITORIAIS, TERRITORIALIDADE E TERRITORIALIZAÇÃO.....	11
1.2 – BANCOS E REDE (S): UMA RELAÇÃO INDISSOCIÁVEL.....	17
1.3 – INTERNET: A AMBIVALÊNCIA DA REDE E O DESENVOLVIMENTO DE SEU CARÁTER HÍBRIDO.....	33
1.4 – AS CONSEQUÊNCIAS DA INTERNET NA REESTRUTURAÇÃO DA REDE DO BANCO DO BRASIL	49
CAPÍTULO 2 – ECONOMIA, GLOBALIZAÇÃO E TERRITORIALIDADE. ALGUNS ELEMENTOS CONTEXTUAIS.....	59
2.1 – ATUAÇÃO ESTATAL: INFRA-ESTRUTURA E ESTABILIZAÇÃO DA MOEDA.	68
CAPÍTULO 3 – A TERRITORIALIDADE NA “ERA DAS TELECOMUNICAÇÕES”	82

3.1 – VIRTUALIDADE E CONECTIVIDADE: O ACESSO À INTERNET COMO DISTINÇÃO SOCIAL.....	90
3.2 – O USO DA INTERNET E OS SERVIÇOS FINANCEIROS E BANCÁRIOS ..	98
CAPÍTULO 4 – TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL NA “ERA DAS TELECOMUNICAÇÕES”	104
4.1 – TERRITORIALIDADE INTERNACIONAL DO BANCO DO BRASIL	107
4.2 – TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL NOS PRIMEIROS ANOS DA INTERNET COMERCIAL (1995-1998).....	111
4.3 – TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL (1998-2002) – A INTERNET NA FASE DE DIFUSÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS VIRTUAIS.	121
4.4 – TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL, DE 2003 AOS NOSSOS DIAS.....	132
CAPÍTULO 5 – DISTINTAS AGÊNCIAS, DISTINTOS LUGARES.....	144
5.1 – EM BUSCA DE “CONFORTO, EXCLUSIVIDADE E SOFISTICAÇÃO”: O BANCO DO BRASIL ESTILO NA METRÓPOLE PAULISTANA.	150
CONSIDERAÇÕES FINAIS	173
BIBLIOGRAFIA.....	183

ÍNDICE

FIGURAS

Figura 1 – Vista área do bairro do Itaim Bibi	166
Figura 2 – Boletim Informativo para clientes Estilo	168
Figura 3 – Conforto, sofisticação e exclusividade	169
Figura 4 – O conceito de Cliente Estilo	169

FOTOS

Foto 1 – Escritório Banco do Brasil <i>Private</i>	141
Foto 2 – Agência Banco do Brasil Estilo São João	157
Foto 3 – Agência Banco do Brasil Estilo Paulista	157
Foto 4 – Agência Banco do Brasil Estilo Faria Lima	157
Foto 5 – Agência Banco do Brasil Estilo Juscelino Kubitschek	157
Foto 6 – Agência Banco do Brasil Estilo Faria Lima	158
Foto 7 – Agência Banco do Brasil Estilo Paulista	158
Foto 8 – Agência Banco do Brasil Augusta	159
Foto 9 – Agência Bradesco – Agência tradicional, Avenida Paulista	160
Foto 10 – Agência Bradesco <i>Prime</i> Paulista	161
Foto 11 – Agência Unibanco <i>Uniclass</i> Faria Lima	162
Foto 12 – Agência HSBS <i>Premier</i> Faria Lima	162
Foto 13 – Agência Real <i>Van Gogh</i> Faria Lima	163
Foto 14 – Agência Bradesco <i>Prime</i> Faria Lima	163
Foto 15 – Agência Itaú <i>Personnalité</i> Juscelino Kubitschek	164
Foto 16 – Agência Banco do Brasil Estilo Juscelino Kubitschek	164

Foto 17 – Agência Itaú <i>Personnalité</i> Faria Lima	165
---	-----

GRÁFICOS

Gráfico 1 – Domicílios: posse de computador e acesso a internet, por região	93
Gráfico 2 – Venda de PCs populares no Brasil	94
Gráfico 3 – Custo de acesso à internet	95
Gráfico 4 – Domicílios: posse de computador (2006)	96
Gráfico 5 – Domicílios: acesso a computador e à internet	97
Gráfico 6 – Locais de acesso à internet (2006)	98
Gráfico 7 – Tipos de serviços bancários realizados via internet (2006)	100
Gráfico 8 – Funcionários do Banco do Brasil (1995-1998)	112
Gráfico 9 – O avanço da internet e da rede física do Banco do Brasil (1998-2002)	121
Gráfico 10 – Canais de realização de transações bancárias (2006)	135
Gráfico 11 – Renda domiciliar média em subdistritos que possuem Espaços Estilo (2006)	154
Gráfico 12 – Renda domiciliar média em subdistritos que possuem Agências Estilo (2006)	155

MAPAS

Mapa 1 – Rede Internacional de agências do Banco do Brasil (2006)	110
Mapa 2 – Agências do Banco do Brasil, por região (1995)	115
Mapa 3 – Agências do Banco do Brasil, por região (1995)	116
Mapa 4 – Agências do Banco do Brasil, por região (1999)	129
Mapa 5 – Agências do Banco do Brasil, por região (1999)	130

<u>Mapa 6 – Agências do Banco do Brasil, por região e transações via internet (2001)</u>	<u>131</u>
<u>Mapa 7 – Agências do Banco do Brasil, por região (2003)</u>	<u>133</u>
<u>Mapa 8 – Agências do Banco do Brasil, por região e transações via internet (2006)</u>	<u>137</u>
<u>Mapa 9 – Agências do Banco do Brasil <i>Private</i>, por Estado (2003-2006)</u>	<u>141</u>
<u>Mapa 10 – Agências do Banco do Brasil Estilo, por Estado (2006)</u>	<u>142</u>
<u>Mapa 11 – São Paulo: Agências do Banco do Brasil Estilo (2006)</u>	<u>149</u>
<u>Mapa 12 – Banco do Brasil Estilo na cidade de São Paulo</u>	<u>157</u>

TABELAS

<u>Tabela 1 - Percentual das pessoas que utilizaram a Internet para cada finalidade – últimos três meses de 2005.</u>	<u>99</u>
<u>Tabela 2 – Motivos para não utilização da internet (2006)</u>	<u>102</u>
<u>Tabela 3 – Custos operacionais dos serviços bancários</u>	<u>107</u>
<u>Tabela 4 – Problemas de Segurança relacionados à utilização da internet (2006) – Percentual relativo ao total de usuários.</u>	<u>125</u>

QUADROS

<u>Quadro 1 – As vantagens de ser Cliente Banco do Brasil Estilo</u>	<u>144</u>
<u>Quadro 2 – Localização dos Espaços Estilo na cidade de São Paulo (2006)</u>	<u>153</u>

LISTA DE SIGLAS

ANABB – Associação Nacional dos funcionários do Banco do Brasil

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil

BA&H – Bozz-Allen & Hamilton

BB – Banco do Brasil

BC – Banco Central

BM&F – Bolsa de Mercadorias e Futuro

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CEAGESP – Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo

CGI – Comitê Gestor da Internet no Brasil

CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas

CMN – Conselho Monetário Nacional

DIEESE – Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos

EMBRATEL – Empresa Brasileira de Telefonia

FAPESP – Fundação de Amparo a Pesquisa do Estado de São Paulo

FHC – Fernando Henrique Cardoso

FIPE – Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IBOPE – Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística

LNCC - Laboratório Nacional de Computação Científica

PC – *Personal Computer*

PDV – Programa de Demissão Voluntária

PNAD – Pesquisa Nacional de Amostras de Domicílios

PROCON – Procuradoria do Direito do Consumidor

PROER – Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional

PROES – Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária

RENPAAC – Rede Nacional de Comunicação de Dados por Comutação de Pacotes

RMRJ – Região Metropolitana do Rio de Janeiro

RMSP – Região Metropolitana de São Paulo

RNP – Rede Nacional de Pesquisa

SPB – Sistema de Pagamentos Brasileiro

SWIFT – *Society Worldwide Interbank Financial Telecommunication*

TCP/IP – Protocolo de Controle de Transmissão/Protocolo de Internet.

TELCOMP - Associação Brasileira de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas

TERESA – Terminal de Recebimento e Saque

UFRJ – Universidade Federal do Rio de Janeiro

URV – Unidade Real de Valor

VSAT – *Very Small Aperture Terminal*

WWW – *World Wide Web*

INTRODUÇÃO

Ao longo de quase dois séculos de vida, o Banco do Brasil (BB) foi protagonista da vida econômica nacional. Fundado no mesmo ano da chegada da família Real Portuguesa ao Brasil, a instituição testemunhou uma longa marcha de transformações territoriais.

Desde a inauguração da sede da instituição no centro do Rio de Janeiro, onde hoje funciona o Centro Cultural Banco do Brasil, até a abertura da primeira filial passaram-se quase um século de história. Era início de século XX e o ciclo da borracha elevava a região norte do país à privilegiada posição no corpo da economia nacional. Da seiva dos seringais provinha uma energia econômica nunca antes apresentada. Essas transformações induziram a abertura de um novo posto na região norte, assim foi inaugurada a agência de Manaus.

O Banco do Brasil entrou no mercado regional concorrendo com outras pequenas casas bancárias locais, visando fazer circular o capital proveniente da cultura do látex. Ainda que as condições fossem desiguais, estava em jogo a busca pela possibilidade de drenar e administrar vultosas quantias. A estratégia subjacente a localização desta agência estava claramente ligada à necessidade de expansão da esfera de atuação econômica da instituição que, embora pertencesse ao Estado, não tinha ainda se espreado pelo país.

A inauguração dessa nova agência foi um importante passo para a difusão que se seguiu. A partir de então novas agências foram inauguradas e o Banco do Brasil foi fazendo jus ao nome.

Os anos passaram e o Banco do Brasil continuou desempenhando as mesmas

funções que detinha desde sua fundação, os primeiros sinais de mudança só vieram em 1964 com a reforma bancária realizada pelo governo militar.

Durante mais de um século e meio, por conta da inexistência de um Banco Central, a função de regulador financeiro federal foi exercida pelo Banco do Brasil. Com a reforma bancária, parte da capacidade de definição da política econômica nacional foi transferida para outros órgãos públicos e as atividades de banco comercial tornaram-se o foco mais preciso de sua atuação. Não obstante, importantes iniciativas do governo federal, tais como o financiamento agrícola e industrial e a responsabilidade parcial pela emissão de moeda, continuaram sob a responsabilidade do Banco do Brasil. Essa foi a trilha que a instituição percorreu durante as duas décadas seguintes.

Entre o final de 1985 e início de 1986, uma onda de mudanças na esfera do controle financeiro federal reestruturou e redefiniu as atribuições de algumas entidades pertencentes ao sistema financeiro público. Assim, ao Banco Central coube o exercício da autoridade monetária, o Banco do Brasil, por sua vez, se conformou como conglomerado financeiro e manteve a posição de agente estatal com forte atuação no setor agrícola, enquanto que ao Tesouro Nacional foi atribuída a administração das contas e da dívida pública nacional.

Os anos seguintes marcaram a gradativa transferência de funções entre os agentes reguladores federais. As últimas atividades referentes à regulação monetária, como a co-emissão de moedas, que estavam sob controle do BB, foram transferidas ao Banco Central e algumas atividades atípicas exercidas por este último, como as relacionadas ao fomento e a administração da dívida pública federal foram transferidas ao Tesouro Nacional.

Assim, a segunda metade da década de 80, definiu com maior precisão o desenho administrativo e institucional do Banco do Brasil; não simplesmente um

banco, mas um conglomerado financeiro estatal. Isso é importante, pois delineou e demandou novas estratégias de ação.

Nesse contexto a territorialidade da instituição teve de ser alterada para se adequar ao novo cenário, cuja dinâmica demandava outra conformação territorial.

Foi também na segunda metade dos anos 80 que se iniciou uma série de tentativas de estabilização da moeda e da economia nacional, por meio de diversos planos econômicos, tais como os planos Cruzado, Bresser e Verão. Nenhum deles obteve êxito correspondente ao seu objetivo, contudo por alterarem importantes variáveis da economia impactaram diretamente as instituições bancárias que tiveram que investir em tecnologia, cortar o quadro de funcionários e reorganizar sua rede de atendimento, o que, baseado em David Harvey, chamaremos de ajustes territoriais.

Durante quase uma década, na vigência dos fracassados planos de estabilização econômica, os bancos privados foram os mais afetados pelos efeitos colaterais, mas com o advento do Plano Real as conseqüências se estenderam também ao Banco do Brasil e demais bancos públicos que, por isso, tiveram que empreender seus ajustes territoriais.

Em 1995, pouco tempo após o início da vigência do Plano Real, a internet comercial começava sua história no Brasil. Este é o panorama inicial para nossa análise.

Assim, no primeiro capítulo, desenvolvemos os conceitos que utilizaremos ao longo da dissertação, fundamentalmente, destinamos maior atenção aos conceitos de território, territorialização, territorialidade e ajuste territorial. Também destacamos o conceito de rede, ao longo do capítulo, bem como pontuamos algumas questões relativas ao desenvolvimento da internet e seu potencial de conformação territorial.

Para que a reflexão não se desenvolva apenas nos termos de uma abstração

pura, pontuamos ao longo do capítulo alguns canais de diálogo com questões relativas à territorialidade e à internet no seio das ações do Banco do Brasil.

O segundo capítulo visa apresentar duas questões: a idéia de globalização e, no bojo deste processo, os planos de estabilização monetária implantados no país, cujos objetivos centrais eram a derrocada da inflação e a estabilização da moeda. A globalização compõe o pano de fundo histórico para o relato das sucessivas tentativas de conter a inflação e estabilizar a moeda nacional, por meio de diversos planos econômicos até 1994, quando houve a implantação do Plano Real, do então Ministro da Fazenda Fernando Henrique Cardoso.

A segunda questão que abordamos no capítulo é exatamente um breve panorama dos planos de estabilização econômica, visto através da lente do sistema bancário, mais precisamente, analisamos os desdobramentos que esses planos tiveram para as instituições financeiras. De maneira breve, apresentamos as conseqüências tanto para o setor privado quanto para o setor público.

Adiantamos que os planos de estabilização econômica anteriores ao Plano Real impactaram mais sensivelmente as instituições bancárias privadas e que este atingiu de modo mais incisivo também as instituições públicas. Neste contexto, surgiram algumas diretrizes estatais relacionadas à gestão dos bancos públicos estaduais e federais, respectivamente, os programas PROES e PROER. A estratégia voltada aos bancos estaduais foi implantada de maneira massiva, mas no que tange aos bancos federais o programa não foi levado adiante.

Assim, o Banco do Brasil iniciou o período que analisamos a sombra do PROER e a beira de um ajuste territorial que visava adequar a instituição ao novo ambiente econômico e institucional constituído pelo Plano Real. Em seu âmago, o ajuste contemplava o avanço do uso da internet na rede do Banco do Brasil

O capítulo terceiro nos fornece os elementos para relacionar o avanço da internet comercial no interior do Banco do Brasil e, ao mesmo tempo, apontar sua difusão na sociedade brasileira.

Compreendemos que, estrategicamente, o Banco do Brasil só criou os novos canais de atendimento, através da internet, porque havia capacidade de utilização desses meios por parte de seus clientes. O terceiro capítulo caminha direção de iluminar duas questões fundamentais: a virtualidade e a conectividade. A primeira diz respeito ao conteúdo do ciberespaço e seu potencial e a segunda à efetivação da virtualidade. Ou seja, o capítulo trata de apresentar alguns dados que constituem um panorama geral da difusão da internet no país.

O quarto capítulo estabelece a territorialidade do Banco do Brasil no período entre 1995 e 2006, apresentando os três momentos internos decorrentes do uso da internet pela instituição. Aqui definimos com maior precisão o que chamamos de “era das telecomunicações”, esse período histórico intimamente ligado a globalização e a grande velocidade dos fluxos de capital potencializados pela internet.

O primeiro momento compreende o íterim entre os anos de 1995 e 1998, quando a internet era utilizada apenas internamente na instituição. Como os bancos já funcionavam assentados em uma base técnica muito desenvolvida, rapidamente, o Banco do Brasil passou a utilizar a internet como meio de comunicação para potencializar os fluxos de informação internos à instituição. O passo seguinte foi disponibilizar ao público o acesso às contas através deste canal.

A partir de 1998, efetivamente a internet passou a compor o cabedal de possibilidades de acesso e movimentação das contas. No bojo deste processo houve também o aprofundamento dos ajustes territoriais, novas territorialidades foram compostas e se realizou uma ampla renovação no corpo de funcionários, fato que se estendeu até o ano de 2002.

O terceiro momento se iniciou em 2003 e segue até o presente momento. Todavia, nossa pesquisa focaliza os dados até o ano de 2006. A marca desse momento é uma nova territorialidade carregada por todas estas questões que aventamos: novos funcionários, novos equipamentos e uma nova territorialidade marcada pelo surgimento das agências diferenciadas: Banco do Brasil Estilo e *Private*. Agências estas voltadas para um público seletivo e localizadas em pequenas, nobres e equipadas frações do tecido urbano metropolitano.

Por fim, o último capítulo verticaliza a análise da localização das agências diferenciadas, a partir de um fragmento da cidade de São Paulo: o bairro do Itaim Bibi. Este concentra uma grande quantidade de agências diferenciadas de diversas instituições bancárias, inclusive duas pertencentes ao Banco do Brasil Estilo.

Através do conceito de territorialidade, fundamentamos nossas hipóteses para a capilaridade deste tipo de agências em algumas frações do tecido urbano da metrópole paulistana.

CAPÍTULO 1 - TERRITÓRIO, REDE E INTERNET: UM ENREDO PARA A REFLEXÃO SOBRE A TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL.

Em 1995, a internet comercial passou a funcionar no Brasil. Sua difusão é considerada excepcional. Se mantiver o ritmo de avanço atual, em apenas 14 anos metade da população brasileira terá acesso a esse meio, segundo as estimativas de pesquisa realizada pelo Instituto Ibope/Net Ratings. Analisar os efeitos que o advento da internet comercial teve na territorialidade do Banco do Brasil entre os anos de 1995 e 2006 é o objetivo desta pesquisa.

O ano de 1995 marca o início de um processo de profundas alterações estruturais no Banco do Brasil, alterações estas que perpassam todo o corpo da instituição, incluindo a forma como sua rede de agências se difunde pelo território.

Ao nos debruçarmos sobre um objeto de estudo, é preciso situá-lo, ou seja, construir um quadro que permita sua compreensão no interior de um contexto histórico específico, numa certa condição geral de produção. Segundo Bernardo (BERNARDO, 1998, p. 31):

As condições gerais de produção incluem, em suma, todo o conjunto das infra-estruturas materiais, tecnológicas, sanitárias, sociais, culturais e repressivas indispensáveis à organização geral do capitalismo e ao seu progresso. No âmbito das condições gerais de produção reúnem-se as instituições necessárias ao funcionamento integrado da economia e onde, por conseguinte, se opera a concorrência permanente entre o tempo de trabalho médio e o tempo de trabalho mínimo. A concorrência na produção consiste, em última análise, na disputa entre os capitalistas para se ligarem de maneira mais favorável às condições gerais de produção.

Alguns autores enfocam o papel do Estado assegurando a realização dessas condições. De acordo com Pires (PIRES, 2003, p. 04):

Como o trabalho social é apropriado de maneira privada, sua convertibilidade social torna-se complexa, assim o Estado ajuíza e “regula” os interesses dos membros da sociedade, impondo deveres indistintamente a todos os cidadãos (pobres ou ricos) que permitam a realização das condições gerais de produção, o processo de acumulação e expropriação do trabalho social no espaço.

Esmiuçar as condições atuais não é o foco deste trabalho. Todavia, é possível afirmar que um conjunto de elementos presentes em nosso cotidiano só se desenvolveu por conta das condições gerais de produção existentes. Sobre essas Lencioni nos diz que (LENCIONI, 2007, s/n):

são denominadas de gerais porque dizem respeito a condições que viabilizam não apenas um capital em particular, mas um conjunto de capitais. E é isso faz com que o consumo delas seja coletivo.

Podemos agrupar as condições gerais de produção em dois conjuntos. O primeiro, dizendo respeito àquelas condições que mantém conexão direta com o processo de produção e circulação do capital e, o segundo, relativo àquelas condições cuja conexão com o processo de produção e circulação são indiretas. Seja no primeiro conjunto ou no segundo conjunto vale advertir que o consumo das condições nos dois conjuntos se dá de forma coletiva, por meio dos equipamentos coletivos de consumo. (grifo nosso)

Nossa perspectiva é de que existe uma estreita relação entre a territorialidade e as condições gerais de produção. Assim, as territorialidades que o Banco do Brasil apresentou ao longo de sua trajetória eram coerentes com as condições gerais de produção existentes. A partir de 1995, a territorialidade do Banco do Brasil se altera por conta da fluidez e da flexibilidade que o advento da internet comercial permite, tornando-a mais liberta das condições gerais de produção típicas do século XIX.

Nosso estudo analisa um agente que se enquadra no primeiro conjunto. Pois, os bancos mantêm relação direta com o processo de produção e circulação do capital. Na atualidade, com o grande desenvolvimento das redes de telecomunicações, as instituições financeiras têm se apropriado da grande fluidez que estas proporcionam e ampliado sua capacidade de ação e influência. As condições gerais de produção

funcionam, simultaneamente, como condição e meio da realização do capital. A maciça utilização da internet comercial pelo setor bancário exemplifica esta situação.

O grande desenvolvimento das redes de telecomunicações se relaciona à dinâmica do desenvolvimento do capitalismo em nosso tempo. Desse modo, determinados setores sociais, em função de suas características ou relações se valorizam mais que outros. Lencioni aponta que os equipamentos que se constituem como condições gerais de produção, a exemplo das redes de circulação materiais e imateriais (LENCIONI, 2007, s/n):

estão em conexão direta com o processo produtivo ao permitirem a circulação da mercadoria possibilitando sua realização no mercado, agregam valor à mercadoria, pois as transformam de mercadorias em potencial à mercadorias reais. E, por isso são os prioritários. Enquanto que os equipamentos coletivos de consumo relacionados indiretamente ao processo de produção ficam relegados a segundo plano.

Podemos dizer que na atualidade uma das condições mais importantes para a realização do capital são as redes de telecomunicações, cujo desenvolvimento tem se mostrado muito forte nos últimos tempos. Nossa análise da territorialidade do Banco do Brasil busca apresentar de maneira aproximada como os avanços aferidos nas telecomunicações se implicam territorialmente.

O elemento fundamental, aquele que determina os recortes temporais correspondentes a subdivisão de nosso período, está associado ao uso da internet comercial cujas características têm se transformado rapidamente ao longo dos últimos anos.

Nossa compreensão é que o conteúdo do ciberespaço não resulta de um processo estritamente técnico, mas também de um processo social que ao construí-lo se apropria das técnicas existentes adaptando-as ao cotidiano e ao sistema socioeconômico.

Um exemplo dessas transformações é que, num intervalo de tempo inferior a uma década, passamos do *home banking* para o *internet banking*.

No primeiro caso, o Banco do Brasil enviava para seus clientes um disquete que continha um programa a ser instalado no computador, com o qual era possível realizar algumas operações bancárias. No segundo caso, o cliente acessa, através da internet, a página do Banco do Brasil e lá realiza diretamente suas operações.

Em ambos os casos a internet é fundamental pois é através dela que os dados são transmitidos e chegam até o cliente. Todavia, no primeiro caso um programa mediava o fluxo de informações e, entre outras coisas, necessitava de atualizações constantes para melhorar a segurança na navegação e mitigar os erros existentes.

Silva apresenta algumas considerações a este respeito:

O canal eletrônico de Home Banking, também conhecido como PC Banking, é um canal que disponibiliza os serviços bancários aos clientes através de um aplicativo (compatível com as versões DOS ou Windows) instalado no computador do cliente.

A instalação é feita a partir de um disquete ou CD-rom fornecido pela instituição financeira. Seu funcionamento pode ser on-line ou off-line (agendamento de tarefas).

Como fator pró do uso do Home Banking, existe o desempenho no uso que algumas vezes pode ser superior aos demais.

Em contrapartida, os fatores contra são: custo empregado, visto que para cada atualização da versão do aplicativo é necessário o envio do disquete ou do CD-Rom ao cliente; controle da versão do aplicativo no computador do cliente, como forma de minimizar eventuais erros e falhas de segurança; acesso indevido às informações do cliente quando estiver off-line. (SILVA, 2005, p.84)

Já no segundo caso, o armazenamento se dá em ambiente virtual. O programa de acesso, as atualizações, as aplicações anti-vírus, os mecanismos de segurança e todo o restante ficam no ciberespaço e podem ser acessados por qualquer cliente via internet, independente de sua localização, horário e equipamento, a única exigência é o acesso à página virtual do Banco do Brasil.

Houve portanto uma profunda transformação no conteúdo do ciberespaço que possibilitou, por exemplo, o desenvolvimento de uma plataforma virtual cujas características foram vitais às transformações ocorridas na territorialidade do Banco do Brasil no período pesquisado.

1.1 – UMA PROPOSTA DE ANÁLISE REVELADORA: AJUSTES TERRITORIAIS, TERRITORIALIDADE E TERRITORIALIZAÇÃO.

Para nosso trabalho, o conceito de território é fundamental, porém dada a polissemia e os diversos sentidos e conteúdos que o conceito possui, é necessário selecionar e, em função da pesquisa empreendida, salientar de que/quais território(s) se está tratando. Neste momento, ainda que de maneira um tanto estanque e breve, apresentaremos os principais referenciais teóricos – como os propostos por Rogério Haesbaert, Wanderley Messias da Costa e Marcelo J. L. de Souza – que nos possibilitaram compreender com maior clareza e nos auxiliaram na conceituação que utilizaremos ao longo da dissertação.

Estes autores afirmam a imanência da noção de poder no conceito de território, todavia desvinculam o poder de um caráter *estritamente* estatal indicando metodologicamente o caminho para a compreensão da existência de outras territorialidades. Segundo Haesbaert, “(...) território é visto como um espaço delimitado e controlado sobre o qual se exerce um determinado **poder**, *especialmente* o de caráter estatal” (grifo e itálico nossos) (HAESBAERT, 2004, p. 40).

A citação acima explicita essa questão. Não se trata de negar o poder do Estado, mas de vincular a análise a um campo de relações de forças (poder) em que o poder estatal é redimensionado. Os grupos se apropriam de determinadas frações do espaço, projetam suas relações de poder e conduzem o controle formal destes fragmentos espaciais no cotidiano.

Costa é firme na defesa desta posição (COSTA, 1991, p.78):

“O específico a reter, no nosso caso, entretanto diz respeito ao fato de que esse grupo *projeta* sobre o espaço as suas necessidades, a organização para o trabalho e a cultura em geral, mas projeta igualmente as *relações de poder* que por ventura se desenvolvam em seu interior.

Por isso, toda sociedade que delimita um espaço de vivência e produção e se organiza de para dominá-lo, transforma-o em seu território. Ao demarcá-lo, ela produz uma *projeção territorializada* de suas próprias relações de poder.” (itálico no original)

Nessa perspectiva, o território pode ser analisado a partir da apreensão das fluídas relações de poder que projetadas espacialmente, possibilitam a apropriação e o controle de algumas áreas por certos períodos de tempo. Assim, os grupos sociais vão gradativamente se apropriando dos lugares e em sua vivência cotidiana, transformam-nos em verdadeiros territórios.

Em artigo interessante, Marcelo José Lopes de Souza diz que o território “é fundamentalmente um *espaço definido e delimitado por e a partir de relações de poder*” (grifo do original). Para efeitos analíticos, o autor apresenta, através de seu estudo, como um pequeno trecho da região central do Rio de Janeiro se transforma em território da prostituição durante o período noturno. Utilizando-se da mesma base teórica, Teshima (1999) aponta conclusões semelhantes analisando fragmentos de um bairro da região oeste da cidade de São Paulo. (SOUZA, 1995, p. 78)

O interessante desta conceituação é que não ocorre uma ‘coisificação’ do território, o autor não o trata como algo fixo e permanente, pelo contrário, reconhece sua fluidez, argumenta que as relações de poder que são estabelecidas em um local é que definem e determinam os limites da territorialidade em questão, e que as possíveis variações se dão exatamente em função dessas relações de poder.

Concordando com Souza (SOUZA, 1995, *apud in* HAESBAERT, 2002, p. 122), acreditamos que:

O efeito mais importante desta perspectiva conceitual é de natureza política, pois permite superar a noção de poder “exclusivista” presente na noção clássica do território, admitindo assim visualizar diferentes formas territoriais, superpostas e descontínuas de articulação de poder.

Desta perspectiva, os bancos estão produzindo cotidianamente seus territórios, pois estabelecem as frações espaciais em que irão atuar e estão paulatinamente, concorrendo entre si, redimensionando sua territorialidade. Acreditamos que o advento do uso da internet nas instituições bancárias tenha produzido alguns efeitos na rotina de trabalho, nas atividades desenvolvidas, portanto nas funções desempenhadas pelos bancários. Ao alterar a velocidade de tráfego das informações, aglutinar e articular em ambiente virtual uma gama de informações antes mantidas em arquivos mortos abre-se a oportunidade de eliminar uma série de intermediações, realizadas anteriormente por funcionário do próprio banco ou de empresas terceirizadas. Os desdobramentos decorrentes deste fato podem ser vistos na reorganização interna das agências bancárias e no reordenamento territorial das instituições. Neste trabalho especificamente, vamos nos restringir apenas aos desdobramentos atinentes ao Banco do Brasil, ainda que apontemos algumas características que podem ser generalizadas a todo o setor. Esses desdobramentos expressam verdadeiros ajustes territoriais.

A noção de ajuste territorial tem origem na formulação de ajuste espacial proposta por David Harvey. As primeiras referências a este conceito estão em sua obra de 1982 *“Los Límites del Capitalismo y la Teoría Marxista”*, quando o autor demonstra os mecanismos desenvolvidos pelo capital para sua realização, superando as barreiras que surgem com desenvolvimento do próprio sistema capitalista¹. Harvey, elaborou este conceito a partir do diálogo que manteve com a obra de Marx, por

¹O autor retoma este conceito em trabalhos posteriores, ver HARVEY (1992, 2004 e 2005).

considerar que a dimensão espacial havia sido negligenciado nas análises desse autor.

Tendo em vista o foco de nossa pesquisa, cuja análise está relacionada as ações de uma única instituição, privilegiamos o conceito de território e não de espaço. Assim, para manter a coerência metodológica de nosso estudo, e dado que nosso foco se centra nas relações de poder que estabelecem em determinados lugares, iremos nos referir a ajustes territoriais e não espaciais.

Para Harvey (HARVEY, 1992, p.264):

“Não foram menos traumáticos os **ajustes espaciais**. Os sistemas de comunicação por satélite implantados a partir do início da década de 70 tornaram o custo unitário e o tempo da comunicação invariantes com relação à distância. Custa o mesmo a comunicação com uma distância de 800 quilômetros e de 8000 via satélite. As taxas de frete aéreo de mercadorias também caíram dramaticamente, enquanto a containerização reduziu o custo do transporte rodoviário e marítimo pesado” (grifo nosso)

Nesta perspectiva, ele associa os ajustes espaciais ao avanço das telecomunicações, à velocidade de tráfego que parece deixar mais próximo pontos distantes, e a diminuição de custos. Elementos estes que também estão presentes nos ajustes implantados pelo Banco do Brasil.

Harvey também nos diz que (HARVEY, 2005, p.120)

“A mudança tecnológica acelerada e descontrolada gera supercumulação e, no fim, o desemprego tanto do capital quanto do trabalho. Embora os capitalistas não estejam cientes disso, há uma vantagem sistemática de explorar as reservas latentes de mão-de-obra em vez das flutuantes. Quanto mais os capitalistas dependerem das reservas flutuantes, provavelmente mais graves serão as crises de desvalorização.

Se a expansão geográfica possibilita o acesso às reservas latentes de mão-de-obra, isso pode ser útil para mitigar as crises de desvalorização.”

A citação apresenta um raciocínio corrente que relaciona o desemprego à ampliação do uso de novas tecnologias no ambiente de trabalho, porém o fato mais interessante em nossa avaliação é que Harvey aponta os desdobramentos territoriais que decorrem desse processo.

Os ajustes territoriais realizados pelo Banco do Brasil se consumaram por meio do investimento em tecnologia, da diminuição do número de funcionários e da reorganização de sua rede de atendimento, o que resultou em novas territorialidades.

O fundamental do conceito de ajuste territorial é que ele permite explicitar com clareza uma ação em direção à realização do capital associando-a aos desdobramentos territoriais provenientes dessa ação. Nesse sentido, o processo de reestruturação que se iniciou em 1995 no Banco do Brasil resulta de um ajuste territorial.

Gomes afirma que (GOMES, 2005, p.31):

A territorialização estaria vinculada ao processo de apropriação social, por meio das estratégias e das ações dos agentes sociais em suas relações sócio-espaciais, seja o Estado, grupos sociais ou empresas, no uso do espaço e no estabelecimento do poder sobre este espaço, enquanto que a territorialidade, se relacionaria às expressões materiais e imateriais deste uso e do estabelecimento do poder, potencializado não como objeto, mas sim como dimensão. A territorialidade acaba por configurar as estratégias, as práticas e as relações de uso e de poder que estão imbricadas e entrelaçadas nas dimensões sociais, políticas, econômicas e financeiras verificadas numa dimensão espacial e temporal, ou seja, as expressões materiais e imateriais que configuram as estratégias, as práticas e as relações de uso e de poder compreendidas no espaço e no tempo. (grifo do original)

Ainda que apresentemos separadamente as noções de territorialidade e territorialização, o fazemos apenas por razões didáticas e analíticas, dado que à medida que o processo se desenvolve, simultaneamente a territorialidade vai se

conformando. Embora os separemos no plano teórico, sua constituição é unívoca na realidade; portanto, se constituem reciprocamente.

Fazendo uso de uma analogia, diríamos que a noção de territorialidade funciona como a película de uma máquina fotográfica a captar um momento específico. Cada fotografia não possibilita a apreensão do processo. Todavia se fosse possível, como num filme, apresentarmos a seqüência quadro-a-quadro, reconstruiríamos o conjunto dos momentos em sua unidade e organicidade, denotando e articulando o processo que o construiu, ou seja, a territorialização. Desse modo, é possível capturar o processo, a dinâmica de sua territorialização.

Estes conceitos cumprem uma importante função metodológica em nosso trabalho, pois medeiam o modo como apreendemos a noção de território.

Assim, quando enfocamos a territorialidade do Banco do Brasil, estamos trabalhando com a noção de 'poder' em sua dimensão econômica. Acreditamos que é possível dizer que os bancos, ao se constituírem enquanto elementos da realidade produzem territórios e territorialidades próprias, co-existent e justapostas, e em constante concorrência. Se circunscrevermos a análise ao segmento bancário, as instituições bancárias estão de maneira permanente e simultânea constituindo e delimitando seus territórios, através da fixação e manutenção das diversas topologias bancárias existentes na atualidade.

Pautando-nos pela concepção de Milton Santos², indagamos como alguns processos contemporâneos, como os vertiginosos fluxos (de informação, traduzidas em dinheiro, por exemplo) podem influenciar a conformação da rede de

²A proposta de imbricação de fixos e fluxos do modo como estamos propondo está presente na reflexão de Milton Santos. Neste trabalho estamos nos pautando, especialmente na proposta exposta no livro "*A natureza do espaço*". Diríamos que a síntese da proposta esta presente no capítulo 10. Todavia, para à compreensão dos capítulos seguintes, quando o autor explicita e explora o que ele denomina de Meio Técnico-Científico-Informacional, esta concepção é de suma importância.

estabelecimentos do Banco do Brasil. É possível, de fato, dissociar fluxos e fixos numa tentativa de responder a esta questão. Acreditamos que não.

Os fluxos financeiros são determinantes na decisão locacional em situações econômicas em que há intervenção ou orientação estatal, como ocorreu no regime militar brasileiro quando o Estado, por meio de cartas-patentes, orientava a localização das agências.

Nos tempos atuais, é difícil não considerar a relevância das operações realizadas via internet. De 1998, quando o Banco do Brasil disponibilizou publicamente canais de acesso virtual às contas, para 2006 o total de operações executadas através deste canal aferiu grande crescimento saindo um patamar de 100 mil operações por ano para um número superior a 600 milhões/ano.

A internet já representa um dos principais canais de atendimento ao público, que também realizam uma grande quantidade de operações nas salas de auto atendimento, ou seja, o cliente passou a ter um papel muito mais ativo em sua relação com o banco. Em razão destes fluxos, a localização dos fixos pode ser redefinida. Portanto, altera-se a territorialidade.

1.2 – BANCOS E REDE (S): UMA RELAÇÃO INDISSOCIÁVEL.

O conceito de território é polissêmico e possui várias definições segundo as diferentes matrizes teóricas, muito embora as diferenças, estas muitas vezes, incorporam conteúdos muito diferentes e, por isso, encobrem seu núcleo comum: a noção de poder³. O conceito de rede, ao contrário, se mostrou comum em todas as definições as quais pesquisamos, fundamentado pela noção de interconexão.

³Alguns autores têm se detido a discutir o conceito de território com profundidade. A dois autores, pelo menos, esta temática tem sido muito cara, estamos nos referindo a Marcos Aurélio Saquet (2007) e Rogério Haesbaert (2004). O primeiro aprofunda sua análise a partir de autores italianos e nos traz uma visão interessante e renovada, por conta do pouco trânsito entre autores brasileiros e italianos neste campo da disciplina na atualidade. O segundo tem empreendido estudos sobre o assunto há mais de uma década e, em 2004, ao final de seu estudo de pós-doutorado

O conceito de rede se mostra muito importante para a explicação da organização da sociedade nos tempos atuais, todavia é necessário apontar alguns aspectos da historicidade dessa forma de organização. Castells, no prólogo de seu livro “*A sociedade em rede*”, nos indica que as possíveis origens da organização em rede são remotas e variáveis, portanto suas raízes demandam minucioso estudo, se quisermos situá-las com precisão. Seria necessário, para tanto, compreender um amplo espectro histórico e geográfico que passa por diversas civilizações.

Fazendo um corte histórico, Haesbaert chama a atenção para aspectos tangentes à história da organização em rede. Segundo este (HAESBAERT, 2002, p.121-122):

O conceito de rede nasce com o próprio capitalismo, e os primeiros pesquisadores que irão utilizá-lo aparecem no século XIX, quando tentam explicar determinadas formas espaciais disseminadas pelo novo sistema: redes de transporte cada vez mais articuladas, vários tipos de rede dentro das cidades (desde as redes de bondes e metrô até as redes de água e esgoto), diversas redes técnicas construídas para destruir e reordenar territórios que com, o surgimento do imperialismo, irão incluir os próprios circuitos do capital financeiro. (grifo nosso)

Decerto, a origem da organização em rede não é fruto do capitalismo. Concordamos com o autor ao apontar que o uso corrente, inclusive numa concepção acadêmica, tenha surgido por conta da expansão desse sistema sócio-econômico, ainda que as redes tenham uma origem muito antiga. Assim, o capitalismo não demarca o surgimento do modo de organização em rede, mas aponta um primeiro momento em que tal modalidade adquiriu grande importância para a explicação e compreensão da realidade.

publicou uma rica e ampla obra que apresenta o conceito sob diversas perspectivas teóricas e cuja amplitude de autores perfaz um importante percurso na história do pensamento geográfico, além de dialogar com importantes filósofos contemporâneos.

Segundo Serres (1995), "os olhares humanos não descobrem os conceitos, mas os recriam". Discordamos de Serres quando a questão da descoberta do conceito, como o próprio nome indica, conceitos são concebidos, criados e não descobertos. Todavia, o conteúdo da citação se mostra importante, é um alerta. (SERRES, 1995, *apud in DIAS, 2005, p.13*)

Ao analisarmos a realidade, muitas vezes, nos deslumbramos com o presente e esquecemos o passado. Tal postura pode levar a equívocos na criação dos conceitos. Muitos autores, como Batty (1997), sobrevalorizam a organização em rede como se essas fossem algo exclusivamente moderno. Em verdade, essa autora incorre numa supervalorização da internet tratando-a como sinônimo de rede e não como mais uma modalidade de rede.

Acreditamos que um aporte cronológico ao conceito é importante por, pelo menos, dois motivos. Primeiro, os componentes das redes muitas vezes resultam de acumulações de elementos construídos em épocas diferentes, cujas características e funções se diversificaram e, por vezes, se modificaram a cada período histórico. Segundo, ao mostrar a historicidade da organização em rede, o autor nos alerta para o fato de que o que há de novo não é exatamente a forma, mas as características próprias que estas assumem na territorialidade contemporânea.

Para Dias (DIAS, 1995, p. 141):

Toda a história das redes técnicas é a história de inovações que, uma após as outras, surgiram em respostas a uma demanda social antes localizada do que uniformemente distribuída. Com a ferrovia, a rodovia, a telegrafia, a telefonia e finalmente **a teleinformática**, a redução do lapso de tempo permitiu instalar uma ponte entre lugares distantes: doravante eles serão virtualmente aproximados. (grifo nosso)

Castells explicita a emergência deste tipo de organização no título de uma de suas obras mais recentes, "*A sociedade em rede*", de 1996.

Nesta, Castells discute profundamente o conceito, bem como suas aplicações.

Para o autor, a rede:

... **é um conjunto de nós interconectados**. Nó é um ponto no qual uma curva se entrecorta. **Concretamente, o que um nó é depende do tipo de rede que falamos** (...) A topologia definida por redes determina que a distância (ou intensidade e freqüência da interação) entre dois pontos (ou posições sociais) é menor (ou mais freqüente, ou mais intensa), se ambos os pontos forem nós de uma rede do que se não pertencerem a mesma a rede. Por sua vez, dentro de determinada rede os fluxos não tem nenhuma distância ou a mesma distância entre os nós. Portanto, a distância (física, social, econômica, política, cultural) para um determinado ponto varia entre zero (para qualquer nó da mesma rede) e infinito (para qualquer ponto externo à rede). A inclusão/exclusão em redes e a arquitetura das relações entre redes, possibilitadas por **tecnologias da informação que operam à velocidade da luz**, configuram os processos e funções dominantes em nossa sociedade. (grifo nosso) (CASTELLS, 1996, p. 498)

Creditamos a Castells grande admiração por abordar essa problemática de modo tão intenso e coerente. Destacamos que a descrição de rede apresentada acima é extremamente interessante por ser genérica. Quando o autor explicita que do tipo de nó dependerá da rede que se fala, abre-se o espectro para a análise de qualquer forma de manifestação social que compartilhe desse modo de organização.

Em 2003 Castells publicou *“A galáxia da Internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade”*, obra voltada à análise da internet. O título *“A Galáxia da internet”* é uma referência ao livro *“A Galáxia de Gutenberg”* de Marshall McLuhan, na qual a conclusão é de que “meio é a mensagem”. Segundo Castells (CASTELLS, 1999: p. 422):

a mídia é a expressão de nossa cultura, e nossa cultura funciona principalmente por intermédio dos materiais propiciados pela mídia. Nesse sentido fundamental, o sistema de mídia de massa completou a maioria das características sugeridas por McLuhan no início dos anos 60: era a Galáxia de McLuhan. **Entretanto, o fato de a audiência não ser objeto passivo, mas sujeito interativo, abriu o caminho para sua diferenciação e subsequente transformação da mídia que, de comunicação de massa, passou à segmentação, adequação ao público e individualização, a partir do momento em que a tecnologia, empresas e instituições permitiram essas iniciativas.** (Grifo nosso)

Na direção de compreender o sujeito com parte interativa, talvez a internet seja o exemplo mais ilustrativo, sua flexibilidade permite adequações constantes de conteúdo ao perfil de cada sujeito.

O *Google* completou 10 anos de vida⁴ em 2008 e suas iniciativas mais polêmicas estão associadas à possibilidade de customização do tráfego na internet, através de dois programas o “*Web Accelerator*” lançado em 2005 e, dois anos depois, o “*Google Web History*”. O primeiro prometia acelerar o tráfego na internet, para tanto os dados acessados passavam pelos servidores do *Google*. Assim, quando um usuário realizava uma busca *online* as páginas ou conteúdos normalmente acessados por ele eram os primeiros a aparecer em nova oportunidade de navegação. Esse programa gerou uma grande discussão sobre a privacidade do usuário. Em razão da polêmica, em 2007, a empresa divulgou que no prazo de 18 a 24 meses limparia todos os históricos de navegação.

Na contramão dessa iniciativa, em 2007, o *Google* lançou o “*Google Web History*” um programa que armazena todas as páginas pesquisadas por cada usuário no *Google*. A empresa garante que não faz uso comercial das informações, mas a compra da *Double Click* empresa líder em publicidade na internet gera dúvidas sobre a continuidade desta política. Para além disso, a polêmica maior está relacionada a mesma questão presente no *Web Accelerator*: a privacidade do usuário.

Customizar as buscas de cada usuário em função do histórico foi uma das grandes sacadas do *Google*. A adequação ao perfil também está presente nos *sites* dos bancos brasileiros, no caso do Banco do Brasil, há um site específico voltado aos chamados clientes Banco do Brasil Estilo.

⁴Ver<http://www.estadao.com.br/interatividade/Multimedia/ShowEspeciais!destaque.action?destaque.idEspeciais=761> , acesso em 07/09/2008.

Concordamos com Castells quanto à generalização da rede como meio de organização social. Adendamos que a rede como forma de ordenamento territorial é também extremamente importante. Em nosso estudo, enfocamos os efeitos que a internet produz na territorialidade do Banco do Brasil. Ou seja, como o advento da internet, em alguma medida, influenciou numa nova conformação da rede de agências da instituição.

É notável como cada vez mais empresas, dos mais diversos setores, organizações sociais e governamentais se organizam desta maneira.

Casos como o dos segmentos industriais automobilístico e aeroespacial são exemplos paradigmáticos. Embora os veículos sejam montados em um único país, as peças e mecanismos, bem como o *expertise* para determinadas tarefas, são provenientes de outros lugares e países. Desta maneira, a organização em rede não apenas integra países, como torna mais barato o custo de produção, ampliando, todavia, as taxas de exploração de mais-valia absoluta e relativa.

Tais elementos apontados acima constituem uma das características do processo de acumulação flexível apresentado pelo geógrafo David Harvey em “A Condição Pós-moderna”, obra do final da década de 80. Naquele contexto, o autor apontava para um vasto movimento no chamado “setor de serviços”, cada vez mais premente, que incorporava e criava um grande contingente de postos de trabalho (HARVEY, 1992, p. 140).

Uma fração do enorme setor de serviços compreende os serviços bancários. Por conta de algumas particularidades ligadas ao nosso país, sobretudo no que tange à legislação nacional ligada ao setor da informática e às políticas de estabilização da moeda, houve um contexto econômico muito particular que afetou significativamente este setor até meados dos anos 90. Tais mudanças tiveram grande influência sobre a

organização e a territorialidade das diversas instituições bancárias a partir de 1986 para as instituições privadas e de 1994 para o Banco do Brasil.

Com uma visão mais focada na questão do espaço, Roberto Lobato Corrêa (CORRÊA, 2000, p. 28) entende que:

As redes constituem-se, em realidade, na **logística espacial** necessária ao processo social.

As redes, entendidas nesse contexto como redes geográficas, **são os nós criados e fixados pela sociedade no espaço terrestre.** (...) São os nós articulados entre si por vias e fluxos, que podem ser **materiais ou imateriais, instantâneos ou lentos, de âmbito local, regional ou global,** entre outros atributos. (grifos nossos)

É interessante a descrição de Corrêa, ainda que mais restrita que a de Castells, já que seu o foco está mais voltado para os elementos fixos. De certo modo, o que está em questão é a materialidade de determinado ponto, que no contexto da rede se constitui em nó, em nosso caso os estabelecimentos para atendimento ao cliente, as agências principalmente, seriam os nós da rede bancária. Nós estes que, em particular, trataremos nesse trabalho.

Todavia, na atualidade não são apenas elementos “fixados no espaço terrestre” que participam do feixe de fluxos. As redes recebem também fluxos provindos de elementos móveis. Existe hoje uma grande quantidade de dispositivos remotos que disponibilizam o acesso a distância por meio de conexões via internet. É possível acessar os serviços bancários de qualquer lugar, por meio de computadores ou celulares, desde que haja meios de conexão com a *web*. É exatamente esse elemento que potencializa a fluidez, o que em nosso juízo torna mais complexas as redes atuais e, por conseguinte, sua análise.

No bojo do avanço das telecomunicações e da informática foram constituídas e consolidadas novas possibilidades de alcance e de articulação inexistentes nas

antigas redes de comunicação e informática. Diríamos mais, o principal conteúdo que as redes ganharam está intimamente associado à vertiginosa velocidade para a consecução das tarefas que empreendem. Tal posição é destacada por diversos autores, como M.Castells e D. Harvey já citados anteriormente, como também P. Virilio.

Para este último “(...) a globalização relaciona-se com o efeito estufa dromosférico do encerramento na aceleração limite das telecomunicações.”⁵ Ou seja, o mundo nos tempos da globalização está contagiado pela velocidade que atinge todas as esferas da vivência. (VIRILIO, 1999, p. 114)

A história da constituição das redes de comunicação registra que as diversas inovações desenvolvidas no setor carregavam dispositivos cujas características gradativamente aumentaram a velocidade das comunicações à distância. Assim como o telefone revolucionou as comunicações, os sistemas de computadores ligados à internet, por via telefônica ou de banda larga, potencialmente possuem o mesmo caráter.

Dias nos informa sobre a evolução da rede de equipamentos de comunicação no Brasil. Segundo ela, no início do século passado, as linhas telefônicas estavam fortemente concentradas em apenas três estados da federação - São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul – que juntos representavam 76% de todas as linhas existentes no país em 1913. As informações oficiais dão conta que as duas grandes guerras, acompanhadas por descompassos administrativos e políticos, frearam um montante maior de investimentos no setor de comunicações, de tal maneira que nos anos 60, com 70 milhões de habitantes, existiam apenas 1 milhão de linhas no país.

Para Dias (DIAS, 1996, p. 119):

⁵Dromosférico: relativo à dromologia, definida por Virilio como o estudo da velocidade. (N.T)

Se a argumentação oficial não é falsa, ela nos parece insuficiente. Com efeito, os dois argumentos enunciados isolam a variável telecomunicações das condições políticas e econômicas que presidiram, nos anos 50, a criação da rede infra-estrutura. Nossa hipótese é que a estagnação das telecomunicações é também referente, de um lado, à prioridade atribuída, desde 1945, ao transporte rodoviário. A questão central nesse período da história brasileira, consistia na integração do mercado nacional, pela eliminação das barreiras físicas à livre circulação de mercadorias, de matérias-primas e de força de trabalho. Tratava-se, assim, de promover uma política e unificação de mercados através do desenvolvimento dos meios de transporte.

A citação é longa, mas necessária, pois denota de maneira precisa como, até o início da década de 60, as telecomunicações não foram priorizadas pelo Estado. Nos períodos posteriores, um processo de progressiva melhoria na infra-estrutura foi diagnosticado, situação necessária ante o fato de que “(...) até o final dos anos 60 grandes porções do território nacional não eram integradas pelas redes de telecomunicação”. Em 1972, por exemplo, foi criada a Telebrás, para gerenciar e organizar as políticas do setor, poucos anos depois entrava em funcionamento a rede brasileira de telex. (DIAS, 1996, p. 123)

A partir de então, uma ampla infra-estrutura de comunicações e transmissão de dados passou a ser instalada em diversas regiões do território brasileiro, notadamente, mais concentrada nas regiões sul e sudeste do país.

Ainda segundo Dias na metade dos anos 80, “as redes de transmissão de dados conheceram um desenvolvimento extraordinário, satisfazendo antes de tudo às exigências de grandes organizações financeiras.” (DIAS, 2006, p.33),

Além dos estudos de Dias, que tratam especificamente das redes de telecomunicações e seu uso, as pesquisas empreendidas por Cordeiro (1987 e 1990) e Corrêa (1989, 1989A e 1992) sobre redes urbanas são outras importantes referências para a contextualização da questão. Ao analisarem a constituição dos principais centros de gestão do território, os autores consideram a existência do

sistema de comunicações como importante variável para a manutenção dessa situação.

Conseqüentemente, a implantação das redes de comunicação foi fundamental para a consolidação das localidades que se tornaram os centros de gestão, pois são estes que garantem às empresas, em alguma medida, uma maneira mais consistente de difundir seus comandos às demais frações do território.

Os mesmos autores também consideram a existência de instituições bancárias como determinantes importantes, pois estas constituem no local o nexo das atividades da empresa com o setor financeiro. Atentamos para o fato de que em condições políticas e econômicas livres⁶, as instituições financeiras buscam se implantar em pontos que garantam lucratividade e liquidez a cada uma de suas agências, fato que, em geral, demanda a concentração de atividades produtivas e/ou de pessoas.

Assim quando Corrêa (CORRÊA, 1989A, p. 109) relata que:

o reconhecimento da importância crescente da concentração espacial das atividades de controle e decisão, e a simultânea dispersão das unidades produtivas que refletem, por sua vez, a progressiva importância das corporações multifuncionais e multilocalizadas, bem como a magnitude da concentração-centralização do capital, da acumulação capitalista e de seus centros de gestão.

O que se estabelece é o nexo entre as atividades financeiras com os centros de gestão do território.

O mesmo autor afirma entender:

por gestão do território o conjunto de práticas que visa, no plano imediato, a criação e o controle da organização espacial. Trata-se da criação e controle das formas espaciais, suas funções e distribuição espacial, assim como de determinados processos como concentração e dispersão espacial, que conformam a organização do espaço em

⁶É importante ressaltar essa questão, pois durante um período compreendido no regime político da ditadura militar, a abertura de agências dependia de autorização estatal, seguindo um critério específico para que fossem expedidas cartas-patentes que autorizam a incorporação de um novo nó a rede bancária.

sua origem e dinâmica. Em última instância, a gestão do território constitui poderoso meio que visa, através da organização espacial, viabilizar a existência e reprodução da sociedade. (CORRÊA, 1992, p.35)

No primeiro artigo, de 1987, Cordeiro (CORDEIRO, 1987, p. 156) analisa “os principais pontos de controle da economia transnacional no espaço brasileiro”, que seriam apoiados “na localização das sedes sociais das 1000 maiores empresas brasileiras não financeiras e também por todos os bancos e instituições de intermediação financeira”⁷.

Interessante observar que o intuito de Cordeiro é analisar entre os centros de gestão presentes no território brasileiro, aqueles pertencentes às empresas internacionais. Corrêa (1989), amparado em Rochefort e Hauteaux, utiliza o conceito de ‘assalariado externo’ para enquadrar os empregados que trabalham em estabelecimentos (fábrica, filial varejista, agência bancária) localizados em outro local que a sede. Discordamos em relação ao conceito de ‘assalariado externo’, posto que, neste caso, independente da localização os termos da relação capital-trabalho não se alteram. Todavia, acreditamos que em função da complexa forma de organização das empresas nos tempos atuais, uma análise com vistas à compreensão das diversas modalidades de contrato de trabalho, bem como das complexas formas de organização territorial seria, ao mesmo tempo, uma grande empreitada e uma importante contribuição à compreensão da organização social do mundo atual.

Tanto Cordeiro como Corrêa concordam que as cidades foram as localidades escolhidas para receberem a infra-estrutura e as condições técnicas necessárias para que se constituíssem como os principais pontos de controle da economia nacional, tanto para empresas nacionais quanto transnacionais. Corrêa se voltou ao estudo das primeiras, enquanto que Cordeiro analisou as últimas.

⁷Cordeiro (1987:156)

Cordeiro (CORDEIRO, 1987, p. 154) nos informa que:

o período pós-60 é marcado pela tecnização e pela cientificização na produção do espaço, tanto urbano quanto rural (Santos, 1984) só possíveis com a implantação dos novos sistemas de telecomunicações e de informações pelo Estado (Lojkine, 1976). Também as sedes desse controle e os próprios sistemas urbanos se alteraram, profundamente marcadas pelo nexos financeiro.

Corrêa (CORRÊA, 1989A, p. 118) nos diz que:

Os estudos sobre os centros de gestão das atividades econômicas, ou seja, os centros de gestão do território, tornam-se, neste sentido, extremamente relevantes para se compreender a organização do espaço brasileiro e sua dinâmica. Deverão avaliar a força da metrópole paulista e a atuação dos outros centros de gestão: Rio de Janeiro, Brasília, as metrópoles regionais e outros centros urbanos, contribuindo assim, para a compreensão de uma organização espacial que é desigual.

Dissertando sobre os pontos de controle, Cordeiro (CORDEIRO, 1987, p. 195)

afirma:

Esses pontos de controle do sistema transnacional ocorrem sobretudo e quase que exclusivamente nas nove regiões metropolitanas, e em Brasília.

Dentre elas, há uma concentração hipertrófica, praticamente tripolar nas RMSP, RMRJ e Brasília, que respondem pelo comando de quase todo o sistema brasileiro.

A mesma autora nos diz que:

Através das recentes tecnologias de comunicação e informação, as metrópoles estabelecem relações de comando com o seu território, modelando o desenvolvimento da Nação. (CORDEIRO, 1990, p. 107)

Outro ponto de convergência entre os dois autores se relaciona à importância dos bancos como centros de gestão e motores de mudanças tecnológicas e territoriais. Segundo Corrêa (CORRÊA, 1989, p.17):

Na sociedade capitalista atual a gestão do território deriva em grande parte dos interesses das grandes corporações multifuncionais e multilocalizadas, entre elas aquelas do setor financeiro.

...A atividade financeira, por outro lado, localiza-se nos centros urbanos: uma cidade aparece como local da sede social de bancos comerciais, de investimento, de companhias de arrendamento mercantil, etc.

Cordeiro afirma (CORDEIRO, 1987, p. 157):

A expansão dos bancos no sistema transacional da economia urbana brasileira, como organizações de atendimento de uma grande gama de serviços – que vão dos depósitos à poupança e à cobrança – e a alocação do sistema hierárquico de suas organizações no território nacional é recente e abrange justamente o período em estudo.

Corrêa e Cordeiro elaboram suas reflexões baseados na realidade e em dados que compreendem um período histórico entre o início dos anos 60 e o início dos anos 90. Em pouco mais de três décadas, o território brasileiro passou por um amplo processo de modernização, por meio da instalação de uma grande quantidade de infra-estruturas, de telecomunicações, de energia, de estradas de rodagem e outros meios de transporte.

Também foi nesse ínterim que o sistema bancário passou por duas grandes reformulações, exatamente no limiar e no desenlace do período em que o regime militar administrou a nação.

Norteadas pelas convicções e diretrizes políticas estabelecidas pelo regime e levadas a cabo por seus membros, um grupo seleto de bancos começou a consolidar uma posição de domínio territorial no país, como demonstram diversos estudos⁸. Há, entretanto, uma consideração importante: para que houvesse eficiência no

⁸A este respeito verificar Gomes (2000), Marques (1984) e Silva (1997) entre outros.

funcionamento da rede de estabelecimentos dessas instituições, fazia-se necessária uma gama de meios de comunicação modernos e eficazes.

Como nos informa Dias (DIAS, 1996, p. 138):

Articulados a um vasto projeto de formação científica e tecnológica, de modernização da economia e de reorganização espacial, o governo militar que se instalou em 1964 implementou uma reforma financeira e uma política de telecomunicações.

À medida que se instalava no território a infra-estrutura de comunicação, as instituições bancárias foram adquirindo dispositivos eletrônicos e computadores com capacidade de processamento de dados cada vez maiores comparadas às velocidades daquele momento.

Tal medida era necessária, devido ao fato dos bancos serem os responsáveis por grande parte dos fluxos que trafegavam pelos meios de comunicação, tanto dos mais novos, quanto dos ultrapassados nos sucessivos períodos históricos. A cada inovação tecnológica, cujo uso pôde ser aproveitado pelos bancos, esses se constituíam em novos e importantes usuários e indutores de melhorias nas mesmas. Segundo Dias (DIAS, 1995, p.151):

No quadro de uma economia global, a utilização que os diferentes setores econômicos fazem das redes não tem a mesma amplitude – o setor financeiro é de longe o maior usuário.

Cordeiro (CORDEIRO, 1990, p. 110) nos informa em relação ao telex⁹:

No que se refere à constatação da importância relativa dos setores da economia e de outras áreas de atividades da sociedade brasileira que se utilizam do **telex**, acreditamos que aqueles com maior volume de negócio terão o maior número de chamadas. Assim, **as instituições financeiras**, as empresas com grande número de filiais e os setores

⁹O telex foi um importante meio de comunicação, vital aos processos financeiros nos anos 80 e início dos anos 90, quando sua tecnologia e funcionalidade foram superadas pelos meios de comunicação mais modernos, principalmente os constituídos sobre bases computadorizadas.

da administração pública deverão encabeçar o rol dos usuários.
(grifos nossos)

No início dos anos 80, com o avanço da transmissão de dados por satélite, rapidamente o Estado (mesmo com a crise econômica pela qual passava o país e uma parte das economias subdesenvolvidas industrializadas) foi chamado a investir em redes de comunicação. Dias nos diz que (DIAS, 1996, p. 127):

O desenvolvimento da rede TRANSDATA, constituída por um conjunto de circuitos ponto a ponto e multiponto, ilustra bem esse processo. Implantada em 1981, em resposta à pressão de grandes organizações que exigiam a utilização permanente de um meio de comunicação para a transmissão de grandes quantidades de dados, a rede não cessou de crescer.

Ressalta-se que ao longo dos anos 80, com a lei da informática que resguardou às empresas nacionais o monopólio da comercialização dos produtos de informática¹⁰, os grandes bancos nacionais foram importantes financiadores das empresas com este fim. Afinal, eles eram os maiores interessados e os que mais necessitavam da utilização destes equipamentos, assim o Banco do Brasil criou a Cobra Tecnologia, o Itaú fundou a Itautec e o Bradesco participou ativamente da Sid Informática. Sem contar os avanços produzidos pelo *pool* de empresas que constituiu a Tecnologia Bancária S/A, mais conhecido pela operação do Sistema de Bancos 24 horas.

Castillo reafirma o papel dos bancos no desenvolvimento dos sistemas de informação no país (CASTILLO, 2007, p. 88):

O segmento bancário foi um dos primeiros a utilizar sistemas VSAT em suas redes. Em função da extensão do território nacional e pelo fato de os grandes bancos brasileiros atuarem na escala do país, a automação das redes bancárias exige um sistema de troca de informações rápido e preciso.

¹⁰Os estudos de Pinto (2001), Scarlato (1990) e German (2000), são importantes referências para compreensão desta questão.

Assim, as instituições bancárias paulatinamente produziam equipamentos e se apropriavam da tecnologia cujo desenvolvimento elas mesmas fomentavam. Dias explica essa questão, para ela “o que estava em jogo é a busca de um tempo – nacional e mundial – beneficiando-se de escalas gerais de produtividade e trocas.” Ou seja, o imperativo tecnológico possui um duplo sentido: ao mesmo tempo em que dinamiza as relações intra-empresas, também as inserem no tempo de circulação do dinheiro em escala global. (DIAS, 2006, p. 32)

Assim, ao longo dos anos com desenvolvimento das redes de telecomunicações algumas parcelas do território brasileiro foram, gradativamente, sendo dotadas de dispositivos que garantem grande velocidade e fluidez aos fluxos de informações e de capitais.

Tal fluidez é seletiva; a desigual distribuição de equipamentos pelo território, assim como o uso que permitem, demonstram o privilégio que alguns agentes possuem neste processo. Nossa pesquisa se debruça sobre um desses agentes hegemônicos, afinal, os bancos são grandes usuários, beneficiários e financiadores (de algumas redes)¹¹ da infra-estrutura instalada, compõem e se utilizam das condições gerais de produção de uso coletivo. O Banco do Brasil, em especial, pois é um dos principais órgãos federais e é também a maior instituição bancária do país.

Ao longo de sua trajetória, o Banco do Brasil, não apenas financiou como foi também pioneiro no lançamento de produtos e serviços, como o TERESA (terminal de recebimento e saque), o primeiro caixa eletrônico a funcionar no país, no início dos anos 80.

¹¹CASTILLO, 1999 e DIAS, 2006.

Em que pese a grande importância do Banco do Brasil no cenário brasileiro, os bancos privados foram mais vorazes na criação e utilização de novas tecnologias, cujo bom funcionamento depende das infra-estruturas de telecomunicações¹².

São elas que viabilizam a consecução das operações com grande velocidade e em tempo real, permitindo o monitoramento diuturno de todas as movimentações em que as instituições se envolvem. É a posse dessas informações que posicionam e articulam as instituições na determinação de quais serão os próximos passos.

1.3 – INTERNET: A AMBIVALÊNCIA DA REDE E O DESENVOLVIMENTO DE SEU CARÁTER HÍBRIDO.

As tecnologias da informação e das telecomunicações são fundamentais para a realização do trabalho bancário, para a territorialização dessas instituições e também para a função que elas desempenham no sistema econômico em sua organização contemporânea.

Carvalho, por exemplo, ao analisar o impacto da tecnologia informacional nos indica que “o instrumental teórico que serve de base tanto para a análise do **espaço concreto** quanto para o espaço virtual são **as redes**” (CARVALHO, 2002, s/n) (grifo nosso).

Spósito é taxativo ao afirmar que “a principal concretização da rede é a internet” (SPÓSITO, 2008, p.50). Entendemos que a internet é um dos elementos fundamentais para a estruturação do conteúdo dessa dissertação.

Baseando-se em Batty (1997), Carvalho aponta os elementos que constituem a rede de computadores e que nos autoriza a pensar na possibilidade da difusão da

¹²Esse raciocínio poderia ser ampliado para diversos outros setores. A pane ocorrida nos servidores da Telefonica (Telecomunicações de São Paulo) entre os dias 15 e 17 de Julho de 2008 demonstra como diversos segmentos da sociedade e da economia estão imbricados ao pleno funcionamento das infra-estruturas de telecomunicações e da internet em particular.

internet. Segundo a autora, Batty (1997) propõe que consideremos os seguintes conceitos:

Lugar/espço: domínio original da geografia, resumindo lugar em espaço e usando métodos tradicionais;

C-espço: teorizações do espaço para o espaço do computador, e suas redes (networks);

Ciberespço: novos espaços que surgem do c-espço pelo uso dos computadores para a comunicação

Ciberlugar: o impacto da infraestrutura do ciberespço na infraestrutura tradicional (do lugar)

Ainda com base em Batty (1997), Carvalho nos diz que o ciberlugar é:

o local onde está a infraestrutura física, os fios e ligações que formam a rede informacional desde os edifícios até as vias públicas. Embora quase invisível aos nossos olhos, os fluxos correm por fios (subterrâneos ou não) e infovias através do sistema telefônico ou por sinais de rádio ou de satélite. Podemos identificá-lo na maioria das vezes como a base física e real da infraestrutura que possibilita a transmissão de informações (fluxos). (CARVALHO, 2002, s/n)

Já o c-espço seria o espaço criado no computador, dos quais os jogos para computadores *SimCity* e *Simulation* seriam os casos mais emblemáticos. Carvalho chama a atenção para o fato de que:

Os computadores criaram os lugares imaginários da mais elevada ficção geográfica, resgatando lugares imaginários tão comuns na literatura de viagens medieval. Eles também criam o cenário e o ambiente do jogo a ser usado por jogadores distantes entre si, através das redes informáticas no ciberespço. Mais do que geografia há uma cartografia do c-espço. (CARVALHO, 2002, s/n)

Concordamos plenamente com a idéia de c-espço, o espaço criado pelos softwares instalados nos computadores. Já o ciberespço:

é definido pela interatividade entre computadores localizados em lugares não contíguos. Ele **só existe** em função dos fluxos entre os nós através das redes, além das ferramentas específicas (desenvolvimento da linguagem em html e hipermídias), **é o espaço**

criado por aqueles que usam computadores remotos para se comunicar. (CARVALHO, 2002, s/n) (grifos nossos)

Há elementos importantes nessa concepção. O ciberespaço ou espaço virtual é construído pelos esforços de todos que usam e usufruem da rede, é todo o trabalho social congregado nas estruturas que o compõem associados as mais diversas iniciativas, como a visita a um *site*, um *download*, ou mesmo o comentário de uma notícia. É essa intensa interação que constitui e constrói o ciberespaço.

Assim, o ciberespaço ou espaço virtual se constitui enquanto plataforma ou ambiente virtual que fica hospedado em um servidor¹³, cujo acesso é dado pela rede. O servidor é um computador (normalmente de uma empresa de tecnologia) que mantém o conteúdo armazenado, independente de haverem computadores ligados a um *site* específico, dado que um servidor congrega vários *sites*.

Castells quando discute “os usos da internet no sistema da multimídia” (CASTELLS, 2003, p.160), perpassa algumas atividades que podem ser feitas no ciberespaço atualmente, tais como ouvir rádio, visitar museus virtuais, ler jornais on-line e jogar games on-line. Em Castells a noção de ciberespaço se aproxima mais desta que esboçamos acima do que daquela apresentada por Batty (1997) através do artigo de Carvalho.

Castells¹⁴ nos mostra como a internet transforma essas atividades, criando possibilidade de realização das mesmas até simultaneamente, sentado frente a um computador. O rádio *on-line* tem a mesma qualidade que se acompanhada pelo aparelho de rádio, via ondas; os museus possuem réplicas das salas reais, pelas quais

¹³No caso dos bancos, em razão da grande quantidade de dados que ele tem que processar diariamente, o mais comum é a utilização de *mainframes*. Mainframes são computadores de grande porte que ocupam espaços relativamente grandes e possuem grande capacidade de processamento de informações. Para negócios de pequeno porte os servidores têm tomado o lugar dos *mainframes*, todavia no setor bancário eles ainda são de suma importância.

¹⁴Castells, 2003, p.160-165

mediante pagamento¹⁵ é possível fazer um *tour* cibernético e visitar todas as obras expostas, os jornais repassam as mesmas notícias que as versões impressas e os games têm a mesma interface e *jogabilidade* que a versão utilizada num videogame doméstico que se acopla à televisão.

Decerto as qualidades e atributos da consumação física e virtual dessas atividades não são as mesmas. Estas atividades cotidianas que podem ser realizadas em ambiente cibernético possuem uma interatividade anteriormente impossível de ser realizada, mas por outro lado perdem o entorno, o ambiente, o contato pessoal, a alteridade. No caso do rádio não há grandes alterações, mas no caso dos games, por exemplo, a interatividade que a rede garante, o priva do corpo ao lado, de um olhar, da sensibilidade, do pedido de ajuda e da expressão de euforia pela passagem de uma tela ou de tristeza pela perda da partida, tais sensações só se realizam mediante a presença. Enfim, esvazia-se o vivido que se constitui exatamente no contato entre os jogadores que compartilham o jogo.

As experiências do museu e dos jornais virtuais também congregam uma parcela de novidade. O museu virtual lhe oferece, por exemplo, a funcionalidade de uma lista formada de *hiperlinks*¹⁶ das obras em exposição, a partir da qual um *click* no *mouse* o leva diretamente à obra sem escalas ou passagens por outros ambientes. Pode-se escolher quais obras se quer ver, em qualquer ordem, sem maiores complicações. Ao mesmo tempo em que se perde a atmosfera e a visualização de todo o trabalho de

¹⁵ Alguns museus cobram "ingresso". Ou seja, para que se tenha acesso por meio da internet às réplicas de todas as obras é necessário recolher um valor, por meio de pagamento eletrônico através de cartão de crédito, ou 'baixar' um boleto pagá-lo e esperar até o dia em que seu ingresso estará disponível, normalmente, o prazo é de 48 horas após o pagamento.

O famoso museu do Louvre em Paris, por exemplo, oferece diferentes visitas virtuais por meio de seu site: www.louvre.fr.

¹⁶Mecanismo que se coloca em uma página da internet e que o conduz a outro endereço. Para Pierre Levy, tal característica é fundamental, pois abre um leque infinito de possibilidades de conexão. Abre-se o espectro para a criação de seus próprios caminhos por meio de um primeiro fio condutor. Numa analogia, é como numa brincadeira de telefone sem fio, pois se sabe qual foi o *input*, mas não o *output*, sabe-se como a informação foi passada, mas não como ela vai chegar.

curadoria de um museu real, ganha-se em velocidade e em realmente ver e “passar” apenas pelo que se deseja.

No caso dos jornais, o ambiente cibernético é fundamental. Castells (CASTELLS, 2003, p.163) nos informa que o único jornal virtual com um sistema de assinaturas on-line bem sucedido nos E.U.A era o *Wall Street Journal* cuja informação é vital ao trabalho e ao ganho. Ainda segundo esse autor:

Os jornais não estão sendo solapados pela internet porque, num mundo de informação infinita, a **credibilidade** é um ingrediente essencial para os que a buscam. Assim, jornais estabelecidos têm de estar on-line para estar sempre lá, prontos para seus leitores, para mantê-los sob o mantra de sua autoridade. Assim fazendo, os jornais esperam que o contato físico com o formato muito portátil e fácil de usar do jornal impresso (ou, sob esse aspecto, da revista) continue sendo uma necessidade e acabe por se beneficiar de sua presença ubíqua on-line. (CASTELLS, 2003, p.163) (grifo nosso)

Em relação aos jornais, é importante destacar que existem jornais totalmente on-line (ou seja, não possuem versão impressa), outros circulam apenas na forma tradicional (papel-jornal) e a maioria atualmente possui ambas formas, tanto a versão impressa como a virtual.

Sem dúvida a credibilidade é um fator importante, mas no caso brasileiro o escasso acesso à internet também é fundamental para a manutenção dos jornais impressos. Há outra questão importante quando analisamos um jornal *on-line* (seja ele apenas exclusivamente on-line ou apenas a versão on-line) é seu caráter interativo ampliado. Quando os primeiros jornais passaram a se constituir também em ambiente cibernético, eles eram cópias digitais das versões impressas, gradativamente, o processo foi se tornando mais sofisticado. Hoje, a grande maioria dos jornais possui *hiperlinks* associados ao corpo do texto ou nas laterais, o permite uma expansão da notícia ou do conteúdo analisado. Cria-se uma atmosfera ampliada em que palavras e assuntos podem ser perscrutados com mais detalhes através de um único *click* ou

ainda se pode ler matérias anteriores ou de outros veículos cujos assuntos tenham alguma conexão. Também é possível navegar pelas matérias mais lidas ou mais curiosas, ou ainda comentar a notícia e enviá-la via e-mail a algum colega. Ou seja, se tem atualmente um nível de interatividade nunca antes experimentado. Concordando com Batty, “o ciberespaço **é definido** pela **interatividade** entre computadores localizados em lugares não contíguos”. (BATTY, 1997, *apud in* CARVALHO, 2002, s/n)

Posto esses exemplos, voltamos à posição de Batty¹⁷ sobre o ciberespaço, entendemos que, por conta do atual estágio de evolução da internet, é restrito dizer que “ele **só** existe em função dos fluxos entre os nós através das redes”, pois mesmo não havendo nenhum computador a ele ligado, o conteúdo do ciberespaço ou do espaço virtual subsiste hospedado em um servidor. Segundo nossa compreensão, o mais coerente é dizer que o ciberespaço se constitui e subsiste a partir dos fluxos entre os nós das redes. (CARVALHO, 2002, s/n)

Levy define (LEVY, 1999, p.92):

O ciberespaço como o espaço de comunicação **aberto** pela interconexão mundial dos computadores e **das memórias dos computadores**. Essa definição inclui o conjunto dos sistemas de comunicação eletrônicos (aí incluídos os conjuntos de redes hertzianas e telefônicas clássicas), na medida em que transmitem informações provenientes de fontes digitais ou destinadas a digitalização.

Concordamos com a acepção de Levy, ao reafirmar a abertura proporcionada pela interconexão e os resultados provenientes dessa interconexão que se consubstanciam no ciberespaço.

Levy nos diz que (LEVY, 1999, p.93):

Uma das principais funções do ciberespaço é o *acesso a distância aos diversos recursos de um computador*. Por exemplo, contanto que

¹⁷Batty, 1997, *apud* Carvalho, 2002, s/n.

eu tenha esse direito, posso, com a ajuda de um pequeno computador pessoal, conectar-me a **um enorme computador situado a milhares de quilômetros** e fazer com que ele execute, em alguns minutos ou algumas horas, cálculos (cálculos científicos, simulações, síntese de imagens etc.) que meu computador pessoal levaria dias ou meses para executar. Isso significa que o ciberespaço *pode fornecer uma potência de cálculo*, em tempo real, mais ou menos como as grandes companhias de fornecimento de eletricidade distribuem energia. Do ponto de vista estritamente técnico, não é mais necessário ter um grande computador no local, **basta que a potência de cálculo esteja disponível em algum lugar no ciberespaço.** (negrito nosso)

Esta perspectiva torna-se mais clara a questão do servidor, estes “enormes computadores situados a milhares de quilômetros” podem ser, e na maioria das vezes são, efetivamente os servidores que mantêm funcionando programas que executam os cálculos mesmo que ninguém os estejam utilizando em algum momento. Eles estão lá em potência.

O ciberespaço continua a existir independente de ter ou não um computador a ele conectado, todavia se não houvesse a interconexão possibilitada pelas redes ele jamais existiria e sem estas um dia cessarem ele será um conteúdo ‘morto’ pois é a interconexão que alimenta e (re)produz o ciberespaço cotidianamente.

Milton Santos¹⁸ questionou: Há mesmo um espaço virtual? A resposta que ele desenvolveu é interessante:

Da mesma maneira que se fala em inteligência artificial, que seria a inteligência das máquinas, também se pode falar em espaço virtual. No primeiro caso, o de que se trata é do congelamento na máquina de um processo intelectual anterior. Não é esse o conteúdo e a definição do *soft*, isto é do programa? Na verdade, o chamado pensamento da máquina já é uma repetição, já que é limitado por tal programação.

Quanto ao espaço virtual, devemos nos lembrar de a realidade do espaço supõe trabalho, por isso ele não é apenas material ou físico e está sempre ganhando novas dimensões substantivas com as

¹⁸SANTOS, Milton (2000). Há mesmo um espaço virtual? *Mimeo*. Logo que iniciamos essa pesquisa, encontramos referências a este texto, mas não conseguia localiza-lo em nenhuma publicação.

Quando da organização do evento em memória do professor Armando Correia da Silva, me dispus a fazer um levantamento sistemático dos documentos que vieram de sua residência, afim de organizar os textos e o acervo que este nos legou. Foi em uma de suas pastas que encontrei este texto.

mudanças históricas. Aliás, o espaço supõe um trabalho que é sempre multidimensional.

O espaço virtual em si não é trabalho, mas pode ser uma sua condição. O espaço virtual apenas permite comunicar o resultado de um trabalho real, multidimensional. Condição imutável do trabalho, portanto unidimensional, apenas autoriza o trabalho, mas não o constitui. Sem dúvida, ele se apóia no espaço real, genuíno, de nossa definição como geógrafo, mas ele próprio não é espaço.

Levando a discussão ao extremo, e como os adjetivos não sobrevivem sem os substantivos que modificam, nem mesmo é virtual. Mas não queremos ser extremistas. Não há como recusar a utilização de um vocábulo já antigo para exprimir uma nova situação. Mas é sempre prudente distinguir conceito e metáfora. O uso da metáfora, da imagem, não pode ser vetado. Será bom todavia, no mundo que é movido por tantos enganos e percepções fragmentadas que isso seja claramente entendido.

Uma coisa é a importância dessas novas formas de ser da informação, tão úteis à construção cotidiana da história, cuja aceleração autoriza, como é o caso do espaço virtual. Outra coisa são as suas denominações. (SANTOS, 2000, p.3-4)

A citação é longa, mas de extrema importância, pois nos remete a pensar com maior rigor e não transformar o *imaterial* em material e o *mediato* em imediato.

Ferreira (FERREIRA, 2001, s/n) dialoga com Santos (2000):

Neste breve artigo [Santos (2000)] – e talvez por ser breve não tenha sido possível o aprofundamento da discussão – surgem duas questões: o vocábulo virtual estaria sendo considerado como antônimo de real? Será que a representação do espaço não deve ser considerada parte do espaço vivido?

Ferreira (FERREIRA, 2001, s/n), responde a primeira questão por meio de uma compreensão semelhante a de Levy (LEVY, 1996),¹⁹ compreende o virtual não como oposição ao real, mas como aquilo que existe em potência; assim o virtual se opõe ao atual.

Levy exemplifica a relação dialética entre o virtual e o atual, por meio do seguinte exemplo (LEVY, 1996, p.17):

¹⁹

Levy, 1996, p.16.

A montante, a redação de um programa, por exemplo, trata um problema de modo original. Cada equipe de programadores redefine diferentemente o problema ao qual é confrontada. A jusante, a atualização do programa em situação de utilização, por exemplo, num grupo de trabalho desqualifica certas competências, faz emergir outros funcionamentos, desencadeia conflitos, desbloqueia situações, instaura uma nova dinâmica de colaboração... o programa contém uma virtualidade de mudança que o grupo – movido ele também por uma configuração dinâmica de tropismo e coerções – atualiza de maneira mais ou menos inventiva

Assim, um grupo de usuários ao utilizar o programa em seu cotidiano, pode modificá-lo, adaptá-lo a certas circunstâncias da realidade. Ou seja, o grupo só pôde atualizá-lo por que tais possibilidades existiam em potência, os criadores deixaram virtualmente essa abertura para a atualização.

Ao segundo questionamento (Será que a representação do espaço não deve ser considerada parte do espaço vivido?) Ferreira responde que “não resta dúvida de que as redes e a rede (internet) não existem em si e por si mesmas” (FERREIRA, 2001, s/n).

Embora não utilize o termo ciberespaço e sim “universo virtual”, Lencioni indica que (LENCIONI, 1997, p.177):

O universo virtual se apresenta como segunda natureza e modifica não só a vida e a relação espaço-tempo, mas também a maneira de pensarmos o espaço ante um mundo em que as representações se expandem num ritmo alucinante e invadem o cotidiano das pessoas.

Escudado pelas posições apresentadas, entendemos que o ciberespaço ou espaço virtual (acessado através da internet) existe e sobrevive graças ao trabalho humano que o construiu e continua a transformá-lo cotidianamente, é, portanto fruto do trabalho e elemento presente no cotidiano e no espaço vivido. Adendamos que tal realização subsiste em potência, não obstante os possíveis momentos de inatividade conectiva.

Entendemos que o ciberespaço nos possibilita a assunção de novas temporalidades ao uniformizar tempos. Por meio do ciberespaço podemos “usar o mesmo momento a partir de múltiplos lugares; e todos os lugares a partir de um só deles. E, em ambos os casos, de forma concatenada e eficaz” (SANTOS, 2000, p.28). A reflexão de Santos não é exatamente sobre a internet, mas decerto também pode ser aplicado a esta tecnologia. Em concordância com sua proposição, acreditamos que a internet potencializa nossa possibilidade de apreensão dos fenômenos (SANTOS, 2000, p.28):

Tornamo-nos capazes, seja onde for, de ter conhecimento do que é o acontecer do outro. Nunca houve essa possibilidade oferecida pela técnica à nossa geração de ter em mãos o conhecimento instantâneo do acontecer do outro. Essa é grande novidade, o que estamos chamando de unicidade do tempo ou convergência dos momentos.

Através da navegação, a internet possibilita a sincronia de tempos diferentes, ou seja, permite o uso de tempos diferentes de maneira uniforme. Assim, os tempos continuam iguais e a existir em cada lugar, mas agora podemos nos conectar ‘em tempo real’ com outras localidades, numa junção interativa antes impossível. Essa junção possibilita aos que dispõem dos meios para usá-los a garantia as melhores oportunidades disponíveis em cada um dos lugares.

Em termos concretos, um investidor que negocia papéis de uma empresa, pode obter informações sobre as variações dos preços dessas ações no horário de fechamento da bolsa asiática, fazer uso delas no pregão da bolsa de São Paulo e organizar seus próximos passos a serem trilhados na bolsa de Nova York. Talvez a interligação das bolsas de valores, que agora funcionam durante 22 horas por dia seja o mais ilustrativo exemplo desse processo.

Essas novas formas de apreensão e de vivência de experiências temporais podem ser compreendidas como novas temporalidades. Ao mesmo tempo, novas

formas de trabalho e de espacialidade/territorialidade²⁰ são potencializadas. O caso da Shell no Rio de Janeiro exemplifica esta questão de maneira paradigmática. Baseando em outro estudo de Ferreira (FERREIRA, 2003) apontaremos algumas facetas dessas reestruturações internas.

No que tange ao mundo do trabalho, a Shell, no final dos anos 90, implantou no Brasil a iniciativa do teletrabalho, ou seja, aqueles trabalhadores cujo trabalho antes exigia que ele se deslocasse diariamente até o escritório da empresa, agora podem executar suas tarefas em qualquer lugar. A fala do gerente de projetos da Shell é surpreendente, ao mesmo tempo em que ilumina a faceta mais visível da noção de teletrabalho, demonstra claramente a necessidade de manutenção de um local:

Os telelocais – escritórios móveis – exercem, de alguma forma esse papel. Não fechamos todos os escritórios; a Xerox americana fez isso e se deu mal, os empregados perderam a identidade com a empresa, ainda mais quando você trabalha com freelancers – aí então nem se fala. A Esso também fechou os escritórios, o que acabou gerando uma queda de produtividade da empresa no mercado. Aqui na Shell não se propõe um total home office, mas sim um escritório móvel. **No fundo, o exercício do trabalho se dá aonde você mais agrega valor: no fornecedor, no cliente, no hotel, na sua casa ou em um telelocal (escritório móvel).** O telelocal existe mesmo para manter, de algum modo, a identidade. Até porque, a representação do espaço se dá também em termos de símbolos, não só de status mas de maneira afetiva. O corte total disso é uma amputação psicológica. Espaço tem aquela conotação de pertencimento. (junho, 1999) (FERREIRA, 2003, p. 44) (grifo nosso)

Ferreira nos chama a atenção para a impressionante (FERREIRA, 2003, p. 44):

... consciência, por parte do gerente do projeto, do valor de identidade para com o lugar de trabalho; como algo institucionalizado e mesmo com a relação de afinidade dos trabalhadores com o escritório.

²⁰Mantemos os termos por razões acadêmicas. Ferreira utiliza o termo espacialidade. Para manter a coerência metodológica de nossa pesquisa, utilizamos o conceito de territorialidade. Assim, manteremos os dois termos quando fizermos este diálogo, com o fito de preservar as duas construções intelectuais.

Na verdade, as salas (telelocais) possuem pouquíssimos móveis, porém há uma elevada densidade técnica nas instalações, em que os principal elemento é a complexa infra-estrutura de cabeamento e dispositivos eletrônicos, cuja feição se visualiza por meio dos pontos telefônicos, de internet e de energia elétrica para a alimentação dos *notebooks* que são conectados e utilizados quando as mesmas são usadas para a realização de reuniões.

O mesmo autor nos chama a atenção para a função que estes telelocais (cuja descrição indica a aridez) acabam por desempenhar, bem como tangencia nesta citação a questão das novas espacialidades/territorialidades que resultam deste processo. Assim:

Os telelocais acabam por exercer a função de micro-filiais regionalizadas. **Encontram-se localizadas em bairros que ficam próximos da residência de um número determinado de funcionários.** O fato curioso é a não-necessidade de comparecimento diário e de que há uma enorme possibilidade de antigos colegas de trabalho não estarem localizados no mesmo telelocal ou não comparecer nos mesmos horários. É possível também, não haver sequer profissionais da mesma área de atuação trabalhando naquele escritório-móvel – outro nome para designar os telelocais. (FERREIRA, 2003, p. 44) (grifo nosso)

A experiência do teletrabalho reestrutura as relações entre a empresa e os funcionários, posto que agora o lugar de trabalho é de inteira responsabilidade de quem o executa. Desde a manutenção do computador em que executa os trabalhos às tarifas de luz; assim como a limpeza, organização e manutenção de um local em sua residência, todas essas questões que antes ficavam a cargo e custo das empresas passam a ser assumidas pelo próprio (tele)trabalhador.

Na Shell, em razão das mudanças na forma de trabalho Ferreira nos informa que (FERREIRA, 2003, p.45):

A antiga sede da empresa, em um prédio de 18 andares, que se **localizava** de frente para um dos principais cartões-postais da cidade

do Rio de Janeiro – a Enseada de Botafogo, com o Pão-de-açúcar ao fundo – e que foi inaugurada em 1979 foi vendida. Desde outubro de 2001, a Shell transferiu sua sede nacional para um centro empresarial **localizado** na Barra da Tijuca, ao lado do Barra Shopping. A nova sede ocupa apenas 2 blocos do Centro Empresarial Barra Shopping. (grifo nosso)

Ainda sobre a mesma questão Ferreira nos informa que (FERREIRA, 2003, p.160):

A nova sede ocupa apenas dois blocos do Centro Empresarial Barra Shopping. A empresa havia implantado o teletrabalho em 1997 e já em 1999 contava com 30% de seus empregados como teletrabalhadores. Na época, tinha planos de chegar a, pelo menos, 65% de seu pessoal desenvolvendo suas atividades na própria residência já em 2004, através do teletrabalho. Caso o objetivo fosse alcançado, não haveria mais a necessidade de estar **localizada** em um edifício que demandava **custos fixos tão elevados**. Parece que o objetivo se cumpriu antes do previsto. (grifo nosso)

O exemplo da Shell é interessante e nos retrata de maneira precisa um quadro de reestruturação na dimensão das relações de trabalho (teletrabalho), na espacialidade/territorialidade (mudança na localização) e nas temporalidades (o trabalho pode ser desenvolvido e disponibilizado em qualquer horário e local).

Isso ocorre porque o trabalho em si deixa de ser monitorado apenas em determinações temporais, como a jornada de trabalho, também não precisa se realizar nos escritórios, lado a lado com outros funcionários, mas pode ser executado em casa ou em qualquer lugar, pois o mais valorizado nesse caso é o produto entregue. Tal tendência fora apontado por autores como Gorz (2003)²¹ ao mostrar a primazia do capital intelectual na atualidade.

No caso da Shell as reestruturações que ocorreram nas relações de trabalho e em sua espacialidade/territorialidade demonstram alguns impactos do ciberespaço na

²¹GORZ, André. O imaterial. São Paulo, Annablume, 2003. Ver especialmente o Capítulo II.

organização da sociedade contemporânea. De maneira análoga podemos dizer que não é mais exclusividade da agência a disponibilização de serviços bancários, pois é possível contratá-lo em qualquer local e potencialmente em todos os horários através da internet. Com isso mudam-se as relações, pois o cliente passa a ser, nos termos de Carvalho, seu “próprio bancário”²².

Tais medidas só são possíveis porque, do ponto de vista técnico, na atualidade a internet é mais do que uma ‘redes de redes’ é também e fundamentalmente uma plataforma, esse é o aspecto que os estudiosos têm negligenciado em suas análises.

Segundo o dicionário Houaiss, dentre os diversos que a palavra possui, pode-se compreender por plataforma “a tecnologia fundamental em que se assenta um sistema de computador”. Na atualidade a internet é um sistema composto por múltiplas plataformas ligadas em rede, que congregam uma infinidade de programas e funções.

Essas funções só existem porque a internet evoluiu, essa é uma realidade ainda pouco analisada e compreendida. Boa parte dos estudiosos que se deteram a analisar a internet, o fizeram a partir de elementos construídos na versão 1.0, mas é por conta da versão 2.0, a mais atual, que muitos desses mecanismos puderam ser desenvolvidos e difundidos²³.

A primeira conferência sobre web 2.0 ocorreu em San Francisco em 2004²⁴ e, desde então têm ocorrido anualmente, seu principal objetivo era analisar as transformações pelas quais a internet vêm passando. Em sua primeira edição, este novo conceito de internet, enquanto rede e plataforma, não foi desenvolvido e amadurecido, mas foi muito utilizado para apresentar e explicar os novos produtos e serviços que se desenvolvem e são oferecidos cotidianamente.

²²Carvalho, 2002, s/n.

²³Ressalva-se que tanto Carvalho (2002) quanto Castells (2003) realizaram seus estudos sob as hostes da versão 1.0, que só viria a ser gradativamente substituída a partir de 2003. Quanto a Spósito (2008), embora mais atual, sua análise se fundamenta sobre esta mesma obra de Castells.

²⁴Maiores informações podem ser acessadas por meio do site: <http://www.web2con.com/>

A internet na atualidade funciona com se fosse um sistema operacional, uma plataforma, um ambiente que possibilita a existência dos programas. Alves Júnior, utilizando o windows como exemplo, ilustra a questão modo paradigmático.

No caso do windows, por exemplo, a janela é o Windows que faz; o que está dentro dela é o programa que faz. Quem diz o que deve ser impresso é o programa, quem manda a informação para a impressora é o windows, a plataforma. A internet é assim: um lugar, um ambiente, a plataforma.²⁵

Assim, muito mais que simples informações podem ser veiculadas e obtidas através da rede, já é possível por exemplo executar programas anti-vírus *on-line*²⁶, ou seja, não há necessidade de se instalar o programa, basta acessar um site e deixar que o programa instalado na plataforma cibernética limpe seu dispositivo das ameaças - vírus, *malwares* e *spywares* – que, por ventura, estejam infectado seu computador.

A concepção de internet como rede e plataforma, talvez seja a chave do sucesso de empresas como *Google* e *Yahoo!*. Ambas empresas oferecem serviços de maneira integrada, uma conta no Yahoo! lhe permite acessar qualquer um dos serviços do portal, tais como e-mail, blog, fotologs, etc. O *Google* possui serviços mais sofisticados, por exemplo o *Google Docs*²⁷ e o *Google Maps*.

O primeiro oferece um programa de desenvolvimento de texto *on-line*, através do qual, um usuário pode convidar outros que possuam cadastro no e-mail do grupo (o *Gmail*) para compartilharem o texto. Assim, é possível desenvolver o texto a muitas mãos e cérebros em qualquer lugar com acesso a internet. É um patamar de interatividade nunca antes experimentado para a consecução de tal tarefa.

²⁵Maiores detalhes podem ser obtidos em Alves Jr., Gilberto. <http://webinsider.uol.com.br/index.php/2005/12/07/web-20-a-nova-internet-e-uma-plataforma/> acesso em 01/08/2008.

²⁶Ainda que os tradicionais sejam mais eficientes.

²⁷Há um outro programa que funciona de modo semelhante: o Writely.

O *Google Maps* é ainda mais interessante, pois ele se utiliza de uma base de dados pertencente a uma outra companhia: a Digital Globe. Assim, esta fornece os dados, o *Google* o funcionaliza e empresas como a Maplink (www.maplink.uol.com.br) vendem o serviço. Esse é apenas um dos exemplos.

O mesmo *Google* possui também o sistema de busca considerado mais eficiente da internet, pois permite visualizar as páginas, segundo um critério de relevância, tudo isso graças ao grande banco de dados de que dispõe e administra. Alves Jr. também nos informa:

Sobre isso, Tim O'Reilly diz, na sua explicação sobre web 2.0 : "O valor de um programa é proporcional ao tamanho e dinamismo do conteúdo que ele ajuda a administrar".²⁸

Assim, a plataforma *Google* mantém e gere um amplo conjunto de informações, um vasto e um sofisticado leque de opções, serviços e ferramentas todos funcionando em programas que se desenvolvem na plataforma *on-line* da empresa.

O sistema que os bancos possuem atualmente são desta mesma origem, ou seja programas desenvolvidos e suportados em ambientes cibernéticos, em plataformas virtuais que organizam os dados e oferecem uma serie de serviços aos usuários. É isso que os atuais *websites* dos bancos oferecem; é esta também a filosofia e a base técnica que sustenta a página virtual do Banco do Brasil. É como se estivéssemos diante de uma agência virtual que pode ser acessada de qualquer ponto da superfície terrestre que nos ofereça acesso à internet.

Assim os bancos foram se apropriando dos atributos e dos meios de que a internet dispõe e disponibiliza, conformando plataformas de serviços, verdadeiros ambientes de hiperconexão que dinamizam os procedimentos contábeis e financeiros,

²⁸Alves Jr. Op. Cit. Também pode ser acessado em: <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>.

adequando-se aos imperativos bancários garantindo regularidade e eficiência aos serviços.

A natureza dos vínculos, que existem entre o cibercliente que é comprador dos serviços bancários em comparação com o teletrabalhador que vende seu trabalho à empresa, é distinta, mas em alguma medida tais atitudes se conjugam, pois ambos se responsabilizam pelo computador, pela segurança e pelo local de onde realizam suas movimentações.

1.4 – AS CONSEQUÊNCIAS DA INTERNET NA REESTRUTURAÇÃO DA REDE DO BANCO DO BRASIL

Assim, o que denominamos de rede do Banco do Brasil compreende o conjunto de edificações do Banco do Brasil, os funcionários (próprios e terceirizados) que animam e dinamizam diariamente a instituição, bem como seus clientes que, através de seus diversos meios remotos de acesso, podem executar serviços bancários em qualquer horário e lugar. O aditivo se mostra fundamental, pois denota as temporalidades distintas. Primeiramente, apenas as agências e máquinas pertenciam à rede da instituição; com o passar dos anos e o desenvolvimento tecnológico, outros meios foram criados e passaram a compor sua rede num movimento de lenta e gradual integração. Por conta disso, temos que na atualidade além das agências e dos funcionários, também pertencem à rede os clientes e seus diversos meios tecnológicos de acesso diuturno ao sistema do banco.

O que conecta todos estes elementos que parecem dissipados, e portanto os insere na rede, são os fluxos de naturezas diversas – dinheiro, informações, etc – as normas e os conjuntos de procedimentos que regem o conjunto da instituição. Tais regimentos circulam primazmente pela internet.

É vital argüir com maior profundidade sobre as questões internas, relativas à rede de relações sociais que desenvolvem no interior do banco e às técnicas que a

permeiam na atualidade, pois, como dissemos anteriormente, aqui se encontra outra dimensão da rede que cujo efeito se realiza em outro pólo dinamizador; estamos nos referindo ao quadro de funcionários do Banco do Brasil.

Em sua tese de doutorado, Gomes²⁹ utilizou as noções de tecnologias informacionais e tecnologias organizacionais, que nos auxiliam no ordenamento do pensamento para a compreensão da territorialidade do Banco do Brasil na “era das telecomunicações”.

Segundo esse autor, as “...redes técnicas estão associadas às tecnologias informacionais; e rede de relações sociais associadas às tecnologias organizacionais”³⁰. Mas, o mesmo autor adverte que “esta distinção é somente um recurso metodológico, pois essas redes surgem na realidade imbricadas umas às outras.”³¹

Assim, é possível dizer que as tecnologias organizacionais compreendem:

... a estratégia e concepção, ou seja, seria a lógica que permitiria aos conglomerados financeiros usar o espaço e ter poder sobre ele, tornando-o seu território, intermediando e apropriando dos recursos da atividade econômica deste território.” (GOMES, 2005, p.47) (grifo nosso)

Nossa hipótese é que a internet pode ser analisada tanto sob a perspectiva de uma tecnologia organizacional como informacional.

De um lado, temos uma rede que se desenvolve graças ao intenso debate e à velocidade com que são produzidos novos equipamentos, programas e outros elementos constituintes do ambiente cibernético. Com isso foi possível desenvolver uma plataforma, que pode inclusive oferecer serviços e produtos customizados, cujo

²⁹Estas duas noções estavam presentes na dissertação de mestrado do referido autor, mas em sua tese de doutorado ele faz um refinamento de ambas, tornando-as importantes instrumentos analíticos, sobretudo, mas não apenas, para o estudo de organizações do setor de serviços.

³⁰GOMES (2005) pág 46.

³¹Idem.

conteúdo aglutina uma série de informações e cuja conexão em outros momentos demandaria grande esforço e enorme quantidade de tempo. Essa funcionalidade, todavia, é disponibilizada de maneira diferenciada, apenas seletas parcelas da população podem se servir, também são poucos fragmentos do tecido urbano que concentram as agências que disponibilizam tais serviços e produtos.

De outro lado, analisamos a internet como tecnologia informacional, à medida que produz grande efeito nas redes de relações sociais do Banco do Brasil. Segundo Gomes, as tecnologias informacionais são: “suportes e formas materiais das redes técnicas informacionais”. À esta citação acrescentamos que estes “suportes e formas” são também *imateriais* uma vez que, na atualidade, a internet é um dos elementos centrais destas tecnologias. (GOMES, 2005, p. 47)

O Banco do Brasil Estilo é uma expressão da conjugação da internet enquanto tecnologia informacional e organizacional. Suas agências são diferenciadas não apenas pelos serviços que oferecem, pelos funcionários que nelas trabalham e por sua seleta clientela, mas também pela arquitetura e o refinamento no acabamento de suas instalações. Os serviços ofertados, sem dúvida, se enquadram numa estratégia de segmentação do mercado, mas suas feições são extremamente dependentes das possibilidades abertas pela internet. Esta é o núcleo que sustenta esta categoria de agência.

Assim, o advento da internet produz um duplo efeito, material e imaterial, que se imbricam dialeticamente e se manifestam no cotidiano. A face material se reflete na organização interna de agências e postos, no fazer do trabalho bancário e na localização de agências diferenciadas (Banco do Brasil Estilo e *Private*), bem como no leque de serviços possíveis e efetivamente ofertados aos diversos clientes, diferenciados a partir dos rendimentos médios. O lado imaterial se expressa por meio da internet como rede e plataforma produtora de serviços possíveis e efetivamente

ofertados para determinados clientes e como suporte para o discurso (des)territorializador dos serviços bancários. Juntadas as dimensões da internet, é possível dizer que seus efeitos podem ser sentidos diretamente na quantidade de trabalho vivo presente nos bancos, dado que sua implementação potencialmente diminui a necessidade de intermediação dos funcionários.

A organização em rede, como desenvolvida anteriormente, é multidimensional, pois ao mesmo tempo, integra a instituição Banco do Brasil, por meio da difusão de normas e regras que delineiam os comportamentos dos bancários e dos clientes, além fornece uma série de informações econômicas para ambos. Também é através da internet que os clientes produzem seus fluxos que circulam pela rede da instituição alterando assim a ordem que vigorou durante muito tempo, no qual se desenhava com clareza as esferas de ação e o papel de cada um no relacionamento mútuo; as operações bancárias e as tarefas administrativas ficavam a cargo dos funcionários enquanto que aos clientes cabiam a gestão intermediada de seu dinheiro.

Com o acesso virtual, o Banco do Brasil transfere ao cliente uma grande quantidade ou, dependendo das movimentações que costuma fazer, todas as tarefas antes realizadas por funcionários da instituição. Nesse cenário, alguns desses podem ser dispensados ou remanejados para as funções de atendente, por exemplo. Carvalho entende que com isso há uma “tendência de transformar o correntista ou usuário em seu “próprio bancário””, sem a devida remuneração pela realização desse serviço. Ao realizar uma transação pela internet, automaticamente já se atualiza o saldo e, portanto, o próprio balanço bancário. Visto desta maneira, efetivamente, o cliente passa a fazer parte da rede da instituição

Gradativamente, as instituições bancárias foram conformando seus serviços às tecnologias que se desenvolviam, foram moldando seus atributos, transformando uma parcela do espaço virtual em uma plataforma própria que aglutina informações

guardadas durante muito tempo nos armários das agências e nos “arquivos mortos” e os disponibiliza pela rede.

Passamos do *home banking* e *office banking*, programas de acesso aos serviços bancários instalados em cada computador para o *web banking*, página de acesso aos serviços bancários. Agora nem mesmo a memória do computador pessoal precisa guardar as informações referentes a um programa.

Há uma profunda transformação: antigamente colocávamos as pastas nos arquivos, hoje colocamos os arquivos em pastas. A alegoria possibilita demonstrar como nossa capacidade de armazenar as informações foram transformadas pelo advento do computador. A internet aumenta a velocidade com que podemos acessar, cotejar, agrupar e movimentar as informações.

Cada vez mais os históricos bancários são rapidamente obtidos, no caso de movimentações relativas aos últimos três anos a obtenção é rápida, viabilizadas na modalidade *on-line*, podendo ser impressa logo após a solicitação. Para períodos inferiores a sete anos, de 1999 em diante cujos arquivos já foram digitalizados, as informações não são disponibilizadas via internet, pois carregaria demais os arquivos, todavia são rapidamente organizadas através da intranet³² e dos outros sistemas de informação do banco, basta apenas uma rápida solicitação em uma agência bancária. Neste caso, a intermediação de um atendente será necessária. Interessante notar que mesmo essa função se modificou muito nos últimos anos, uma série de atividades que antes estavam a cargo de gerentes ou dos caixas passou a ser de responsabilidade de atendentes³³.

³²Intranet é uma rede interna, privada ou, mais precisamente, restrita que se organiza a partir de uma suíte de protocolos de internet restrita.

³³O atendente é o funcionário que realiza boa parte dos atendimentos na atualidade. Informações sobre serviços, venda de produtos bancários e informações sobre produtos bancários pouco sofisticados ficam a cargo desses funcionários. Aos gerentes cabe as operações que envolvam empréstimos de risco e outras ainda não disponíveis *on-line*, ou cujo limite para realização via internet seja inferior ao montante que o cliente deseja utilizar.

No caso do Banco do Brasil a difusão da internet como ferramenta se realizou em etapas:

1ª etapa – A internet foi utilizada para a organização de informações internas, aumentando a velocidade os serviços realizados pelos funcionários e a dinamizando a coleta de informações estratégicas para funcionários em geral, especialmente os gerentes e gestores.

2ª etapa – Quando o banco passa a disponibilizar ao público externo a possibilidade de realização de serviços via internet, gradativamente, a quantidade de operações passíveis de serem realizadas *on-line* foi se ampliando, a ponto de chegarmos as mais de 200 operações disponíveis em 2006.

3ª etapa – As funcionalidades da internet já são compartilhadas por funcionários e clientes, este último podendo agora mobilizar os dados financeiros do banco automaticamente (ainda que não tenha dimensão precisa de sua ação) tanto quanto os primeiros. E a internet passa a ser utilizada de maneira intensiva como ferramenta de criação e disponibilização de serviços customizados a determinados segmentos sociais.

Nesse estágio, o banco utiliza a internet para criar serviços especiais, que são disponibilizados para clientes selecionados que compram serviços personalizados, provenientes, em grande medida, da funcionalidade que a internet possibilita. Através dela se obtém a maioria das informações que conformam estes serviços, que se realizam as operações e se têm os resultados das mesmas. Ou seja, a internet é a ferramenta determinante para a guinada estratégica das entidades bancárias, que se valendo das classificações de renda, puderam delinear não apenas serviços exclusivos, mas também localizações exclusivas, selecionando determinadas parcelas das cidades para sediarem agências diferenciadas.

Tal fato ocorreu com os bancos privados, que podemos exemplificar por meio das agências Itaú *Personalité*, Bradesco *Prime*, Unibanco *Uniclass*, HSBC *Premier* e Real *Van Gogh* para ficar apenas nas maiores instituições privadas. No caso do Banco do Brasil, temos as agências **Estilo** e **Private**. Trataremos de ambas na última parte deste trabalho, destinando maior atenção às agências Estilo.

Nesta situação em que clientes, de maneira mais restrita, e funcionários de modo mais ampliado, podem realizar movimentações bancárias através da internet, uma nova regulação dos serviços se faz necessária. Novas ordens, novos regulamentos, novas leis, enfim, o avanço da internet, criou um novo ambiente institucional, com características e regulações próprias que precisam se adequar a realidade, se relacionar com a organização existente.

Estamos diante de um novo estágio da rede do Banco do Brasil, rede híbrida, no qual o arranjo territorial existente começa a sentir os efeitos que a internet produz, mantendo algumas características e alterando outras, que redefinem tanto o arranjo territorial quanto a territorialidade. Híbrida também porque agrega, ainda que com potenciais diferentes, clientes e funcionários no mesmo sistema e porque não apenas os dispositivos eletrônicos da instituição participam, mas, potencialmente também, qualquer outro meio de acesso remoto pertencente aos clientes. Numa perspectiva mais ampliada, híbrida porque congrega homem e máquina num mesmo sistema.

A localização e a organização interna de escritórios, plantas produtivas e, em nosso caso, agências bancárias têm mudado, em grande medida graças aos avanços produzidos pelas redes de telecomunicações, em especial a internet. Estas novas dimensões se desdobram e reproduzem no cotidiano, com nos diz Lencioni (Lencioni, 1997, p. 176):

Modificam-se, nessa nova ordem-desordem, a vida e a compressão progressiva e intensa da relação espaço-tempo através de uma extensa rede mundial interconectada. Rede material no que diz

respeito à infra-estrutura suporte das comunicações e das informações, a exemplo dos inúmeros satélites e da presença da rede de fibra ótica que viabilizam a rede de fluxos imateriais permanentemente em expansão.

Ademais, o advento da internet nos permite perscrutar sobre a eficiência das escalas utilizadas usualmente para análise da rede bancária atual. Dadas suas características e componentes, são necessários outros instrumentos analíticos que possibilitem uma melhor compreensão da realidade estudada. Lencioni nos ensina que (LENCIONI, 2008, p.12):

A lógica topográfica está relacionada a distância entre dois lugares e tem como referência a rede de infra-estrutura de circulação. A distância corresponde a um intervalo de tempo e de espaço entre dois lugares e dois instantes, medido em termos de superfície e tempo de percurso. Exemplificando a distância entre A e B é de 5 quilômetros e 10 minutos. A lógica topológica, por outro lado, insere a distância numa lógica virtual possibilitada pela revolução da informática e comunicações. Nesse caso, a distância entre A e B é medida apenas em intervalo de tempo dos fluxos imateriais e, no seu limite, pode chegar a instantaneidade, anulando-se o intervalo e, conseqüentemente, a própria distância.

À melhor compreensão demanda que consideremos ambas as redes, de um lado a rede física e de outro as “agências virtuais” presentes apenas na internet. A partir da imbricação destas duas formas de escala e das relações mútuas e dinâmicas que se estabelecem entre estas três partes ('banco', funcionários e clientes) possibilitadas pela presença da infra-estrutura instalada no território é que se estabelece a territorialidade do Banco do Brasil no período que enfocamos em nosso estudo.

Neste período, a escala de atuação do Banco do Brasil se tornou mais ampla e ao mesmo tempo mais complexa. Seguindo a lógica topográfica, a territorialidade foi fisicamente alterada, posto que houve abertura de algumas agências (principalmente nas regiões sul e sudeste) e fechamento de outras (especialmente nas regiões norte e nordeste), enfim a rede de agências foi ampliada e localização redefinida.

Tenderíamos a dizer que a ampliação da rede de agências, representa o aumento na área de influência do Banco do Brasil.

Todavia, a lógica topológica, torna esta relação mais complexa, pois para além do ambiente físico, o ambiente virtual torna ilimitado o acesso aos serviços bancários. Ou seja, os fluxos provenientes do acesso via internet imputam à territorialidade do Banco do Brasil um novo conteúdo, inexistente até meados de 1998. Quais os limites das retículas que compõem a territorialidade do Banco do Brasil? Fisicamente encontramos os limites, mas virtualmente eles se dispersam e não guardam fronteiras passíveis de fácil distinção. Os limites se tornam flexíveis e intangíveis, mas com consequências reais, rígidas e tangíveis, que se materializam através da implementação de ajustes territoriais.

Dois alertas, de natureza distinta e provenientes de obras e períodos diversos, nos foram importantes na consideração do modo massivo com que se difunde o uso da internet na atualidade. No primeiro, Lencioni nos diz (LENCIONI, 1997, p. 176):

Essa rede conecta, num instante, os lugares e os homens, redimensionando a percepção de distância. A aproximação virtual sobrepõe à antiga sociabilidade e se constrói uma segunda natureza de relações que, mediatizada pela eletrônica, aproxima os lugares e os homens, quebrando o isolamento territorial entre eles. Porém, aprofunda-se uma dupla contraface: uma relativa ao alijamento daqueles que não participam diretamente dessas relações, fazendo-os impiedosamente crer no seu anacronismo. Outra, decorrente do fato de que essa mediação técnica pode conduzir a uma maior desumanização do homem, em decorrência do ser humano estar perdendo sua proeminência.

Em outro escrito Lencioni nos lembra que “Devemos considerar, também, uma característica dos dias atuais decorrente do desenvolvimento do território *em rede* que veio suplantar o território *de redes*” (grifos no original) (LENCIONI, 2008:14).

Gomes nos diz que (GOMES, 2005, p. 36):

Muitos pensadores, geógrafos e não-geógrafos, constroem um pensamento dicotômico entre território e rede, como se fossem duas

entidades distintas e mesmo antagônicas, não percebendo nem mesmo que a rede pode ser vista como um elemento constituinte do território, **pois territórios não são unidades homogêneas**, são compostos de diferentes elementos que proporcionam configurações específicas. (grifo nosso)

Assim, o território composto e organizado através do elemento “rede” passa a ter grande importância na atualidade. Segundo Haesbaert (HAESBAERT, 2002, p. 280)

... o que há de novo não é apenas uma diferença de grau, a intensidade com que o modo de organização em rede ou reticular se expandiu, mas também seu caráter qualitativamente diferente, ou seja, uma diferença de natureza, a começar **pelo tipo de rede e sua articulação**, hoje completamente distintos, principalmente a partir do fenômeno da compressão espaço-tempo. (grifo nosso)

Concordamos plenamente com estas opiniões de Haesbaert, por isso enfocamos o papel que a internet cumpre na atualidade na rede do Banco do Brasil. O mesmo Haesbaert nos diz (HAESBAERT, 2002, p.281):

A comunicação instantânea globalizada revoluciona a formação de territórios pela configuração de redes que podem mesmo prescindir de alguns de seus componentes materiais fundamentais, como os “condutos” ou simplesmente, dutos. Assim, com maior carga imaterial, ou, mais propriamente, combinando de forma muito mais complexa o material e o imaterial, as redes contemporâneas, enquanto componentes dos processos de territorialização (e não simplesmente de desterritorialização), **configuram territórios descontínuos, fragmentados, superpostos, bastante distintos da territorialização dominante na chamada modernidade clássica**. (grifo nosso)

São territórios em que a contigüidade não é um componente fundante. Assim, as territorialidades são construídas a partir de fluxos, movimentos, durações e ritmos, são territórios cuja articulação é dada pela rede.

Diante dessas observações, e posto que o acesso aos serviços bancários está disponível por meios físicos (topográfica) e virtuais (topológica), acreditamos que para análise e compreensão da territorialidade do Banco do Brasil, é necessário

compreendermos a internet enquanto rede e plataforma que dinamiza a realização dos serviços e aumenta a velocidade do tráfego de informações, descartando pessoal intermediário para outras funções, como a orientação ao público ou o primeiro atendimento, essas mudanças internas também se desdobram em novas territorialidades.

Portanto, são outras também as relações de poder estabelecidas, o que demanda partir dos arranjos territoriais estabelecidos para se desvendar os processos que constituíram a territorialidade. Assim, ao se difundir pelas diversas regiões do país de maneira desigual, como veremos adiante, o Banco do Brasil reafirma as desigualdades regionais já históricas na constituição do território brasileiro.

CAPÍTULO 2 – ECONOMIA, GLOBALIZAÇÃO E TERRITORIALIDADE. ALGUNS ELEMENTOS CONTEXTUAIS.

A idéia fundamental deste capítulo é apresentar alguns aspectos dos planos de estabilização econômica implantados no Brasil, a partir da segunda metade dos anos 80; bem como iluminar certas características deste período histórico conhecido como globalização. A partir dessas referências, é possível apontar um conjunto de elementos que nos auxiliem na compreensão da territorialidade do Banco do Brasil.

O período seguinte a redemocratização brasileira foi marcado por uma série de tentativas de estabilização da economia nacional aos moldes das chamadas economias desenvolvidas. Por conta disso, entre 1986 e 1994, foram implantados diversos planos econômicos. O setor bancário é sempre fortemente impactado por estas mudanças. Daí, explorarmos os efeitos que esses planos tiveram na organização das instituições bancárias públicas e privadas.

Como as diretrizes que balizavam a atuação dos bancos públicos e privados eram distintas, decidimos apontar como ambos os setores foram afetados.

Com o Plano Real as regras mudaram. Diferente do que ocorreu nas iniciativas anteriores, tanto as instituições públicas quanto as privadas passaram a perceber reflexos semelhantes. Assim, essa rápida retrospectiva visa mostrar sucintamente como instituições com diferentes objetivos passaram a ser guiadas por medidas semelhantes.

Por outro lado, ao focar esse período podemos também apresentar algumas características econômicas importantes que se apresentam atualmente, e que segundo nossa interpretação derivam dos acontecimentos decorrentes tanto do estabelecimento quanto da dissolução do Acordo de *Bretton Woods*. Dado que as

medidas tomadas para implantar as estruturas que sustentaram o acordo são muito diferentes daquelas com vistas a sua eliminação.

A dissolução das bases acertadas em *Bretton Woods* abre, em grande medida, os caminhos para a grande liberalização do fluxo de capitais, marca distintiva deste período de globalização.

A globalização é um período do capitalismo expresso por um conjunto de transformações econômicas, sociais e políticas que vêm se desenvolvendo, com mais pujança, no decorrer das últimas décadas do século passado e no início deste.

Entre os intelectuais é quase unânime a constatação deste período e de suas características marcantes, como a grande integração dos mercados e o avanço do capitalismo aos mais diversos pontos do planeta. É possível afirmar ainda que os avanços obtidos pelos meios de comunicações – telefones celulares e a internet, por exemplo – e de transportes juntos à globalização financeira são os aspectos mais visíveis do processo. Aliás, as finanças só aferem o atual estado de integração global graças aos avanços tecnológicos, em especial aqueles obtidos no setor das telecomunicações.

Como o objetivo da pesquisa não é a discussão sobre globalização, focalizaremos este período a partir das relações tecidas entre o setor financeiro e o de telecomunicações, enfocando seus efeitos na organização da rede bancária brasileira, mais especificamente a do Banco do Brasil.

Nos últimos anos as finanças têm adquirido uma abrangência relativamente grande no que tange a economia. Segundo Chesnais (CHESNAIS, 1998, p.11):

“O crescimento espetacular das transações financeiras foi um dos fatos mais significativos da década de 80 e já marcou os primeiros anos dos anos da década de 90. Efetivamente, a esfera financeira representa a ponta-de-lança do movimento de mundialização da economia; é nessa esfera que as operações de capital envolvem os montantes mais elevados; é aí que sua mobilidade é maior; é aí que,

aparentemente, os interesses privados recuperaram mais completamente sua iniciativa em relação ao Estado”.

Esse crescimento sem precedentes da circulação de capital tem no avanço das telecomunicações um de seus propulsores. As tecnologias a disposição atualmente permitem monitorar o funcionamento da bolsa do outro lado do planeta, obtendo informações do fechamento das bolsas asiáticas antes que a nossa tenha sido aberta para assim determinar qual o melhor passo a ser dado. Esta possibilidade foi descrita por Milton Santos como convergência dos momentos (SANTOS, 2000, p.28):

“A unicidade do tempo não apenas o resultado de que, nos mais diversos lugares, a hora do relógio é a mesma. Não é somente isso. Se a hora é a mesma convergem também os momentos vividos. Há uma confluência dos momentos como resposta àquilo que, do ponto de vista da física, será chamado de interdependência e solidariedade do acontecer. Tomada como fenômeno físico, a percepção do tempo real não quer só dizer que a hora dos relógios é a mesma, mas que podemos usar esses relógios múltiplos de maneira uniforme. Resultado do progresso científico e técnico, cuja busca se acelerou com a Segunda Guerra Mundial, **a operação planetária das grandes empresas globais vai revolucionar o mundo das finanças, permitindo ao respectivo mercado que funcione em diversos lugares durante o dia inteiro.** O tempo real também autoriza usar o mesmo momento a partir de múltiplos lugares; e todos os lugares a partir de um só deles. E, em ambos os casos de forma concatenada e eficaz”. (grifo nosso)

A longa citação é iluminadora, pois apreende com precisão os elementos do atual estágio tecnológico e faz uma ponte conceitual entre as telecomunicações e o mundo das finanças. Essa noção nos coloca diante de situações em que, por meio dos atuais meios de comunicação, potencializadores da velocidade desenvolvida no ambiente virtual, somos capazes de mobilizar milhões de dólares de uma parte para outra do mundo, a partir de um simples telefonema ou *click* num mouse.

A seguir apresentaremos de maneira panorâmica, algumas das circunstâncias históricas que culminaram na flexibilização das regras econômicas vigentes. Esses fatos possibilitaram ao capital ganhar mais fluidez a partir do último quartel do século

XX. Aqui nossa análise será calcada, fundamentalmente, na explicação fornecida por David Harvey em *Condição Pós-moderna*.

Para este autor os efeitos decorrentes da queda do padrão-ouro e do estabelecimento da flutuação cambial, após medida unilateral dos E.U.A, só podem ser compreendidas se analisadas frente ao quadro econômico-social constituído no pós-2ª Guerra Mundial.

Para Harvey, a organização social estabelecida pós-1945 se ergueu sob dois pilares importantes: o modelo social fordista e a organização econômica elaborada por Keynes³⁴. Não sem razão, Harvey denomina este período como fordista-keynesiano.

Harvey analisa o fordismo em amplitude, atribuindo ao modelo mais que uma forma de organização da produção. Segundo Harvey (HARVEY, 1992, p.121):

“Em muitos aspectos, as inovações tecnológicas e organizacionais de Ford eram mera extensão de tendências bem-estabelecidas (...)

(...) O que havia de especial em Ford (e que, em última análise, distingue o fordismo do taylorismo) era sua visão, seu reconhecimento explícito de que a produção de massa significava consumo de massa, um novo sistema de reprodução da força de trabalho, uma nova política de controle e gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia, em suma, um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista e populista.”

Ou seja, a função de modelação social é tão ou mais importante para o fordismo que seu papel no processo produtivo. Arriscamos afirmar, como Harvey, que esta segunda função é mais importante.

Ainda que o fordismo tenha sido muito impactante, seu modo de organização social não se difundiu rapidamente, foram necessárias ainda várias décadas até que o modelo fordista se estabelecesse plenamente. Em relação ao fordismo, Harvey aponta

³⁴Plihon defende um posto de vista igual ao de Harvey. (PLIHON, 1998, p. 98).

que nos Cadernos do Cárcere, “Gramsci julgava que ‘sua elaboração ainda está em seu estágio inicial sendo, portanto, (aparentemente) idílica’”. (HARVEY, 1992, p.122)

Harvey identificava dois obstáculos para a disseminação do fordismo no período entre guerras. O primeiro se associava ao estado das relações de classe existentes naquele momento, reticentes à aceitação de um sistema de produção rotinizador. O segundo se referia aos “modos e mecanismos de intervenção estatal”. (HARVEY, 1992, p. 124)

Aos poucos, os entraves foram sendo superados. O desenvolvimento tecnológico, a grande expansão fabril e a relativa organização dos trabalhadores foram lentamente transpondo o primeiro obstáculo e a implementação do modelo keynesiano gradativamente alterou a função do Estado na economia capitalista, de uma atuação mais liberal pré-Grande Depressão a um papel mais ativo e interventor no momento seguinte.

Segundo Harvey (HARVEY, 1992, p. 125):

“o crescimento fenomenal da expansão de pós-guerra dependeu de uma série de compromissos e reposicionamentos por parte dos principais atores dos processos de desenvolvimento capitalista. O Estado teve de assumir novos (keynesianos) papéis e construir novos poderes institucionais; o capital corporativo teve de ajustar as velas em certos aspectos para seguir com mais suavidade a trilha da lucratividade segura; e o trabalho organizado teve de assumir novos papéis e funções relativos ao desempenho nos mercados de trabalho e nos processos de produção. O equilíbrio de poder, tenso mas mesmo assim firme, que prevalecia entre o trabalho organizado, o grande capital corporativo e a nação-Estado, e que formou a base de poder da expansão de pós-guerra, não foi alcançado por acaso - resultou de anos de luta”

Completando o quadro, em 1944 na Conferência de *Bretton Woods*, o dólar americano foi alçado ao papel de principal moeda, se tornando a principal referência monetária da economia mundial, função que era desempenhada pelo ouro anteriormente. Nascia uma “era de prosperidade” que tinha nos E.U.A seu pilar central.

Diz Plihon “os países industrializados conheceram um crescimento rápido e doradouro durante quase três décadas, até o início dos anos 70.” (PLIHON, 1998, p.98)

As quase três décadas seguintes representaram o apogeu e a queda do sistema fordista-keynesiano, bem como a decalagem do padrão-dólar na economia mundial. Destoando um pouco de Plihon, Harvey sustenta que no início dos anos 60 o sistema já começava a apresentar os primeiros sinais de esgarçamento³⁵. “Na época, a recuperação da Europa Ocidental e do Japão tinha se completado, seu mercado interno estava saturado e o impulso para criar mercados de exportação tinha de começar.” (HARVEY, 1992, p. 135)

Sem conseguir crescer a taxas consistentes e suficientes para manter a estrutura econômica e social se iniciou uma crise nos E.U.A e em outros países desenvolvidos. Crise esta, em grande medida, fruto do papel crucial que o Estado assumira ao imobilizar capital de longo prazo na implantação de infra-estrutura física e, ao mesmo tempo, tendo que prover a sociedade de toda a estrutura social extremamente custosa organizada pelo sistema keynesiano. A manutenção deste sistema demandava o crescimento constante da economia, fato que já não ocorria, pois algumas economias reestruturadas no pós-guerra, como a do Japão e de alguns países da Europa Ocidental, funcionavam a pleno vapor e passaram a ser concorrentes da economia americana em diversos setores. O que se sucedeu foi a emissão de papel-moeda sem lastro e, conseqüentemente, uma inflação de grandes proporções que corroeu a expansão econômica que os E.U.A haviam aferido no período pós-guerra. Um dos mecanismos para a resolução da crise foi o rompimento unilateral dos E.U.A com a organização acertada em Bretton Woods³⁶. Diz Rothbergh, “quando os déficits se

³⁵É importante destacar que não há prevalência absoluta do modelo de acumulação flexível sobre o modelo fordista-keynesiano, Harvey aponta que é possível encontrar diversas dimensões do fordismo, como o alto grau de endividamento do Estado mesmo após a queda do sistema de Bretton Woods.

³⁶Não obstante a crise, a dissolução do acordo de Bretton Woods possui outras condicionantes que não trabalharemos neste estudo, tais como o desgaste e o grande volume de capital investido na Guerra do Vietnã, a campanha de reeleição de Richard Nixon e o fortalecimento do euromercado.

tornaram cada vez maiores, começou a ruir a confiança global na capacidade de o governo norte-americano converter dólar em ouro.” (ROTHBERG, 2005, p. 24)

Ainda Rothberg:

“Como consequência, em 15 de agosto de 1971, ‘Nixon suspendeu a conversão de dólar em ouro, libertando a moeda americana para encontrar seu próprio nível no mercado e o ‘sistema de Bretton Woods’ chegou ao fim”. (ROTHBERG, 2005, p.26)

A derradeira “pá de cal” foi aplicada na cidade de Kingston, na Jamaica em 1976³⁷, numa conferência que corroborou a decisão dos E.U.A e institucionalizou o sistema de câmbio flutuante como o novo padrão a ser seguido³⁸.

Essa mudança alterou profundamente a estrutura do mercado financeiro, cujas regras de circulação tornaram-se mais frouxas e menos atreladas às economias nacionais. Conforme Boyer (BOYER, 1998, p.28):

“Os fluxos financeiros que até o início dos anos 80 se encontravam fortemente regulamentados numa base nacional, conheceram a partir daí uma desregulamentação e uma internacionalização muito rápidas. Com efeito, a multiplicação das inovações financeiras, o contágio das medidas de liberalização e de abertura, e a mobilidade acrescida que as técnicas modernas de transmissão e de tratamento da informação permitem, transformaram consideravelmente as condições de funcionamento dos mercados bolséis, bem como o de títulos e de divisas, e portanto o equilíbrio da balança de pagamentos e a determinação das taxas de câmbio.”

Gradativamente, a esfera financeira foi adquirindo uma *vida própria relativa* e se descolando da esfera produtiva mais estrita. Segundo Chesnais (CHESNAIS, 1996, p. 239):

“(…) a análise das operações e opções de grupos empenhados na mundialização da indústria e dos serviços exigiria, de qualquer forma, uma incursão na esfera financeira. **A capacidade intrínseca do capital financeiro de delinear um movimento de valorização**

³⁷IDEM.

³⁸Fundamental dizer que cada país tem independência para definir a maneira como vai gerir sua economia. Via de regra, os países seguem as diretrizes apontadas pelos órgãos internacionais multilaterais, como o FMI. A atuação dos Bancos Centrais nesse setor é bem explorada por BLINDER (1999).

“autônomo”, com características muito específicas, foi alçada pela globalização financeira a um grau sem precedentes na história do capitalismo. As instituições financeiras, bem como o “mercado financeiro” (cujos operadores são mais fáceis de identificar do que o faz essa expressão tão vaga), erguem-se hoje como força independente todo-poderosa perante os Estados (que os deixaram adquirir essa posição, quando não os ajudaram), perante as empresas de menores dimensões e perante as classes e grupos sociais despossuídos, que arcam com o peso das exigências dos mercados (financeiros)” (grifo nosso)

Esse movimento de financeirização criou uma cultura empresarial que entende o lucro, ou melhor, a demonstração de lucros da empresa como o objetivo a ser alcançado³⁹. Para tanto foram sendo criadas algumas soluções financeiras que se consubstanciam, por exemplo, em um maior número de ações para serem negociadas em bolsas de valores⁴⁰. Destaco o papel exercido pelos fundos mútuos e de pensão que são os maiores negociadores de títulos em bolsa na atualidade, são esses fundos, em grande medida que compram ações de empresas confiáveis⁴¹. Esta confiabilidade é garantida pela manutenção do crescimento da empresa, o que possibilita aos acionistas obterem a remuneração projetada.

Honrar tais compromissos implica na necessidade de conseguir o máximo de lucratividade, ainda que para isso seja necessário *ancorar-se* em outros lugares. Chesnais destaca três dimensões do setor financeiro que corroboram esta argumentação:

“A primeira refere-se ao movimento de relativa autonomização da esfera financeira em relação à produção e, sobretudo, em relação à capacidade de intervenção das autoridades monetárias. A segunda tem a ver com o “fetichismo” (ressaltado por Marx e também por Keynes) das formas de valorização do capital de natureza especificamente financeira. A terceira remete ao fato de que são os operadores que delimitam os traços da mundialização financeira e

³⁹A quebra de empresas como a Enron, a Círio, a Parmalat e a WorldCom retrata este momento crítico. As quatro companhias faliram no início deste século pouco tempo após publicarem demonstrações de lucros falseadas.

⁴⁰Os ativos são transformados em ações negociadas em bolsas de valores. Esta estratégia visa a obtenção do máximo de lucro, assim se assume o risco de manter o mínimo de capital fixo. Em curto prazo, tal estratégia pode até gerar bons resultados, mas estas, normalmente não se sustentam em longo prazo. Entramos nos domínios do que Marx denominou capital fictício.

⁴¹A noção de confiança aqui empregada tem muito da discussão deste assunto feita por Anthony Giddens, em “O mundo em descontrolado”, que consta da bibliografia.

que decidem quais os agentes econômicos, de que países e para quais tipos de transação, que participarão desta”.(CHESNAIS, 1998, p. 13)

Ainda que haja uma relativa autonomização da esfera financeira, a produção⁴² ainda se mostra como um importante motor de criação de riqueza e sustentação do sistema econômico. Assim, a manutenção da primazia do financeiro implica em maior pressão sobre a esfera produtiva para a manutenção da liquidez do capital. Os reflexos deste processo se expressam especialmente numa série de mudança na localização das plantas industriais⁴³, ou seja, produz-se uma seletividade espacial que, perpassa pelos agentes financeiros, a partir das informações dos locais decidem quem pode participar deste ciclo e a partir de quais condições podem o fazer.

É aqui que entra a guerra dos lugares. Em busca dos “benefícios” que uma empresa pode gerar, os diversos países e, às vezes, regiões do mesmo país⁴⁴ criam condições atrativas. Sabe-se, porém que na atualidade esta fixação se faz de forma efêmera, que pode ser revista rapidamente. Diríamos que as empresas se *ancoram* em determinados lugares.

Ao utilizarmos o termo ancorar, estamos tentando apreender o movimento de localização dos agentes econômicos que atualmente migram com velocidade muito maior que em outros momentos da história, ao sabor de vantagens competitivas e comparativas, como guerras fiscais, menor qualificação e remuneração da mão-de-obra, etc. Estes movimentos são amplamente estudados no que tange as indústrias⁴⁵, é possível colocar o sistema bancário, por meio de suas agências, como objeto destas análises? De modo embrionário tentaremos fazer isso nas últimas etapas deste

⁴²Como já apontado anteriormente na citação de Chesnais, mesmo uma análise da indústria requer uma discussão sobre o mercado financeiro.

⁴³Em muitos casos estas plantas industriais não são compradas pelas empresas, apenas alugadas, pois assim o capital imobilizado é menor. Também é facilitada a mobilidade da empresa, caso ela necessite se transferir para outro lugar.

⁴⁴Parte deste raciocínio foi desenvolvido por Pablo Ibañez em sua dissertação de mestrado de que consta da bibliografia deste trabalho.

⁴⁵Os trabalhos de Sandra Lencioni, Auro Mendes, Eliseu Spósito e outros demonstram isso.

trabalho, respeitando as especificidades de cada setor analisado, pois há substancial diferença nos montantes de capital envolvidos na construção/alocação de unidades para cada um desses diferentes setores.

Entender as razões pelas quais os bancos iniciam o processo de mudanças locais demanda que conheçamos com maior acuidade qual o contexto comandou estes processos.

2.1 – ATUAÇÃO ESTATAL: INFRA-ESTRUTURA E ESTABILIZAÇÃO DA MOEDA.

O Estado é um elemento importante, como instância jurídica é ele que administra o Banco do Brasil, é também ele quem produz e regula as condições gerais de produção. Em outras palavras, através de leis e ações, define e redefine possibilidades de fixação das infra-estruturas necessárias à instalação das redes no território. Como formulador e implementador de políticas públicas é ele que define, normatiza e conforma o ordenamento do território.

Ressalta-se que os agentes financeiros, em geral, e os bancários, em particular, estão entre aqueles que mais utilizam os meios de telecomunicação, por conta da lei de informática, as instituições bancárias nacionais foram pioneiras em investimento na indústria de informática.

Assim, os bancos foram gradativamente investindo em tecnologia e cobrando do Estado mais investimentos em infra-estrutura, visando garantir a melhoria do desempenho de seus equipamentos.

Accorsi (1991), em seu estudo sobre automação bancária descreve as diversas etapas de automação do trabalho bancário. Dos anos vinte – em que todos os trabalhos eram manuais – aos anos 80 diversas mudanças ocorreram. Nesse ínterim, foram implantadas as cartelas contábeis que sistematizavam as movimentações e permitiam ao funcionário acompanhar a movimentação bancária. Essa tarefa era

repetida todos os dias, normalmente no período noturno. Dessa maneira, apenas no dia seguinte se tinha o saldo atualizado. Posteriormente, com a implantação das máquinas de calcular, a velocidade de consecução dessa tarefa de atualização foi aumentada. Gradativamente, outros instrumentos de trabalho foram incorporados tornando o ambiente de trabalho cada vez mais mecanizado e o trabalho nos bancos mais produtivo. Nesse sentido, certamente, os mais significativos instrumentos de trabalho são os computadores.

Segundo Dias (DIAS, 2006, p.37):

“Os bancos são pioneiros no uso de computadores no país e empreendem o desenvolvimento e a implementação de inovações tecnológicas que encurtam o tempo de realização de operações como compensação de cheques, títulos de cobrança, investimento e transferência de recursos”.

A mesma autora nos informa como a partir da incorporação dos computadores, os bancos pressionaram o Estado a construir novas estruturas de comunicação. Assim, por meio da Embratel, no início da década de 80 foi criada a Transdata, a primeira rede de dados nacional, apenas um ano após sua criação essa rede foi associada a rede internacional de dados. Esta ligação foi muito importante para as grandes instituições financeiras nacionais, pois associada a rede de telex ampliava-se o potencial de circulação do capital, tanto em âmbito nacional quanto internacional.

A implantação da Transdata foi extremamente importante, pois a rede de telex era ineficiente no trânsito de dados. Segundo Cordeiro (CORDEIRO, 1990, p. 108)

“A rede de telex é usada predominantemente para a transmissão de mensagens antes que de dados. Sua taxa de informação é de aproximadamente 50 bits por segundo, enquanto que a velocidade dos modernos meios de transmissão de dados é de 200 a 48000 BPS.”

Com a existência desses dois meios de comunicação foi possível às instituições financeiras especializar seu uso, ao telex coube o trânsito das mensagens enquanto

que a Transdata, tecnologicamente mais avançada se destinou preferencialmente à transmissão de dados.

Outras tecnologias de comunicação também foram se desenvolvendo e ampliando o potencial de comunicação bem como a fluidez da informação. Um grande número de satélites estava sendo lançado e estes transformavam os meios de transmissão de imagens, sons e dados. De outro prisma havia uma série de soluções técnicas relacionadas às formas de receber os dados enviados via satélite, foi a fase de maior desenvolvimento nacional das antenas de recepção de dados, no início dos anos 90. Um exemplo de tecnologia desse tipo é a rede VSAT, cujas raízes remontam ao início dos anos 80 nos E.U.A, ao mesmo tempo, que no Brasil se instalava a rede Transdata⁴⁶.

A VSAT tem como grande diferencial a facilidade de configuração da rede de atendimento. Conforme Castillo (CASTILLO, 2008, p. 88):

“Uma importante vantagem do sistema VSAT em relação a outras técnicas de comunicação de dados, encontra-se na facilidade de implantação da rede e em sua flexibilidade para expansão ou retração. Outra vantagem diz respeito à capacidade de difusão simultânea a centenas ou milhares de pontos.”

Novamente, os bancos foram pioneiros e grandes usuários desse sistema de comunicação. Conforme Castillo (CASTILLO, 2008, p. 88):

O segmento bancário foi um dos primeiros a utilizar sistemas VSAT em suas redes. Em função da extensão do território nacional e pelo fato de os grandes bancos brasileiros atuarem na escala do país, a automação das redes bancárias exige um sistema de trocas de informação rápido e preciso. Uma simples operação em caixa automático, em qualquer ponto do território, demanda toda uma série

⁴⁶ É possível discutir a questão do desenvolvimento a partir da inter-relação dessas três modalidades de comunicação. Nos anos 70, quando a rede de telex estava sendo instalada no Brasil, nos E.U.A esta já estava sendo superada pelos sistemas de transmissão de dados semelhantes a Transdata. No início dos anos 80, nascia a nossa rede de dados (Transdata), simultaneamente a tecnologia via satélite (VSAT) estava se expandindo nos Estados Unidos. Quando na metade dos anos 90, a VSAT passou a ganhar mais adeptos no Brasil a transmissão via internet já era a mais utilizada nos Estados Unidos.

Estas modalidades de comunicação convivem e co-existem ainda hoje. Fundamentalmente, chamamos a atenção para o relativo atraso com que as tecnologias pioneiras chegam e se desenvolvem em nosso país.

de fluxos de informação e controle automatizado. Por isso, os grandes bancos estão entre as empresas que mais investem em novas tecnologias da informação.

A Embratel começou a oferecer serviços de comunicação de dados através de microestações VSAT no início dos anos 1990.

Na segunda metade dos anos 90, surgiu no país a internet em escala comercial. Essa tecnologia, por conta de sua funcionalidade e capilaridade tem produzido grandes efeitos no desenvolvimento da sociedade atual.

Adentramos a “era das telecomunicações”, esse período pode ser considerado, sobretudo, a partir do final dos anos 80, quando uma série de novas tecnologias, utilizadas de modo conjugado, revolucionou a velocidade de trânsito de informações e dados e que tiveram no setor bancário um de seus principais vetores de difusão. Só é possível estabelecer este período, se o analisarmos dentro de um quadro mais abrangente, ou seja, se o entendermos como uma “combinação entre a tecnologia digital, a política neoliberal e os mercados globais”. (MORGAN, K. 1992, p. 314. Apud in SANTOS, 1996)

Em função da importância que o sistema financeiro adquiriu e da infra-estrutura de comunicações existente que permite e possibilita sua viabilidade, faz-se necessário perscrutar em que condições político-econômicas e qual o papel desempenhado por estas novas tecnologias na produção do espaço contemporâneo.

Na constituinte de 1988, a atividade bancária no Brasil foi foco de amplo debate. Segundo Vidotto (VIDOTTO, 2005, p.70):

“A constituição de 1988 determinou que o sistema fosse regulamentado por uma única lei complementar que contemplasse todo o espectro de questões relativas ao sistema bancário, de seguros, capitalização e previdência privada (...) Sucessivos governos entretanto agiram para impedir que o debate escapasse a seu controle até que, finalmente o assunto foi suprimido da Constituição, em 2003. Portanto, ainda que tenha vivido sobre holofotes, a via congressual não teve maior autonomia na determinação do processo regulatório.

Na prática, a regulamentação e reestruturação do sistema foram encaminhadas ao amparo de resoluções do Conselho Monetário Nacional (CMN), atos administrativos do Bacen e “medidas provisórias” editadas pelo Poder Executivo. A lei editada à época das reformas de 1964 (a 4595/64) permaneceu válida como normativo básico, sobre o qual porém fizeram-se inúmeras emendas que modificaram profundamente seu conteúdo original”⁴⁷

A lei nº 4595/64 promoveu uma intensa transformação no sistema bancário nacional. Entre outras medidas, a reforma visava organizar o setor financeiro de modo segmentado, dividindo as instituições em: bancos de investimento, bancos comerciais, bancos de desenvolvimento, financeiras e instituições de poupança e empréstimo. Segundo Dias, a reforma visava “superar a decalagem entre a expansão industrial e a permanência de velhas formas de financiamento”. Na prática, a reforma bancária estimulou um amplo processo de centralização de capital⁴⁸, com isso as instituições financeiras privadas foram paulatinamente formando conglomerados financeiros⁴⁹. Situações em que empresas de diferentes mercados operam conjuntamente e são controladas pela mesmo grupo, porém apresentando contabilidades distintas, no caso dos conglomerados financeiros, a principal empresa é sempre o banco comercial. (DIAS, 1992, p. 43)

Até 1986 o Banco do Brasil atuou como co-responsável pela emissão de moeda, através do ajustamento das contas das autoridades monetárias e do Tesouro Nacional. Daí em diante passou a ser classificado como banco comercial mantendo, todavia a função de principal agente financeiro do Governo Federal. A partir de 1986, suas principais atribuições passaram a ser as seguintes:

⁴⁷VIDOTTO (2005) pág 70.

⁴⁸É importante tecer uma distinção entre concentração e centralização de capital, esta distinção é basilar para nosso trabalho. A própria dinâmica inerente ao capital – entendido como relação social, como valor que se expande de maneira contínua, assumindo as formas de dinheiro e de mercadoria – leva a uma progressiva concentração e centralização. A centralização se caracteriza como a negociação entre empresas como, por exemplo, a compra, a fusão ou a incorporação de instituições. Em suma, a transformação de muitos capitais pequenos em poucos capitais grandes

⁴⁹Diversos trabalhos enfocam este período marcado por amplos processos de fusão e incorporação de bancos. Os trabalhos de Márcio Fernando Gomes demonstram que este processo longe de ser uma tendência sistêmica do setor financeiro, é na verdade estimulado e guiado pelo Estado, na figura governo nacional. Em uma entrevista que consta de sua dissertação de mestrado fica claro o papel do governo na constituição de dez grandes conglomerados nacionais.

- Principal executor da política de crédito rural e industrial;
- Responsável pelo Departamento de Comércio Exterior (Decex); Câmara de Compensação de cheques e outros papéis;
- Executar os serviços ligados ao orçamento geral da União;
- Executar o serviço da dívida pública consolidada;
- Adquirir os estoques de produção exportável;
- Executar a política de preços mínimos de produtos agropecuários.

Diante de novo quadro em que algumas de suas funções foram transferidas para outros órgãos do governo, a partir de 1986 o Banco do Brasil ampliou seu papel no sistema bancário, com o início da formação de seu conglomerado financeiro. Ao tomar esta posição, a instituição passou a conduzir algumas de suas decisões, segundo as diretrizes presentes na lógica vigente no sistema bancário privado, diferente da que deveria reger uma instituição pública.

Antes de adentrarmos à questão da conjuntura, há uma interpretação de Contel, baseada em Milton Santos, que muito nos ajuda à compreender o papel que uma política como o Plano Real exerce na produção da territorialidade.

Para (CONTEL, 2007, p. 172):

“...podemos entender as formas geográficas não só a partir de sua materialidade, mas também a partir dos conteúdos sociais, econômicos e normativos que incidem sobre essas formas. Esta é, de maneira bastante resumida, a proposta de se entender os elementos do espaço geográfico como “formas-conteúdo” e não apenas como formas simplesmente.

Este raciocínio é uma abordagem possível para entendermos, sob uma perspectiva geográfica, o plano de estabilização da moeda instalado em 1994 no país, o chamado Plano Real. Se pensarmos nos novos atores e sistemas técnicos que são acoplados às infra-estruturas produtivas, assim como nas formas de organização do território que se estabelecem a partir deste evento, veremos que a “estabilidade macroeconômica da moeda” não é o único [e talvez nem o principal] novo conteúdo que passa a fazer parte do espaço nacional.”

Esta passagem nos auxilia na interpretação do modo como os diversos planos econômicos foram se estruturando e quais resultados destes na organização do território. A seguir apresentaremos de maneira breve alguns elementos da conjuntura econômica dos anos 80 e 90 que nos auxiliam a compreender a razão do sucesso do Plano Real e também as causas do fracasso dos planos anteriores.

A segunda metade da década de 80 pode ser considerada chave para a compreensão do processo de reestruturação dos bancos brasileiros. Em 1986, algumas mudanças no sistema financeiro nacional impactaram diretamente o Banco do Brasil que partir de então passou a construir seu conglomerado financeiro. Assim, novas empresas foram incorporadas ao banco, como seguradoras, corretoras de valores e a administradora de cartões de crédito.

Neste mesmo ano foi lançado o Plano Cruzado que visava combater a inflação, uma das principais fontes de lucro dos bancos nesta época. Os ganhos provinham do chamado *floating*, ou seja, a diferença entre a taxa de juros no momento do depósito e do posterior empréstimo. Com a inflação em níveis altíssimos, os bancos captavam os recursos sempre com taxas muito inferiores as do momento do empréstimo.

Como o Plano Cruzado derrubou vertiginosamente a inflação mensal, os bancos principalmente as grandes instituições privadas de varejo, viram a necessidade de se prepararem para sobreviver num ambiente econômico sem inflação, com isso instituíram programas de reestruturações administrativas e de corpo de funcionários. Um dos pontos nevrálgicos destas medidas foi o investimento em tecnologia e a conseqüente diminuição do número de funcionários.

Segundo Amorim e Cerqueira (CERQUEIRA, 1997, p. 401):

“Com a queda de rentabilidade, o setor percebeu o inchaço de sua máquina administrativa e o gigantismo de sua rede de atendimento, adequadas a um regime inflacionário crônico, mas completamente disfuncionais em um contexto de estabilidade econômica. A essa

constatação seguiu-se rápido ajuste administrativo, que consistiu essencialmente na demissão de bancários.”

Como a estabilização do Plano Cruzado não perdurou por muito tempo, os bancos diminuíram o ímpeto da demissão de funcionários, mas mantiveram uma política de reestruturação em outras frentes, como o fechamento de agências deficitárias e a abertura de agências em áreas urbanas, principalmente nas grandes cidades. Cumpre lembrar que o Plano Cruzado foi apenas um dos planos econômicos implantados no país, seu fracasso motivou a implantação de outros planos de estabilização, como: o Plano Cruzado II - no final de 1986, ainda com Dílson Funaro como Ministro da Fazenda -, o Plano Bresser, de abril de 1987, com Luiz Carlos Bresser Pereira e o Plano Verão, de janeiro de 1989, com o ministro Mailson da Nóbrega. Em comum, esses planos visavam derrubar a inflação e o faziam por meio de congelamento de preços e outras medidas de ajuste econômico.

O Plano Cruzado foi o que mais diretamente afetou o sistema bancário, levando as instituições a tomarem medidas de curto prazo (corte de funcionários e fechamento de agências) e de médio e longo prazos (investimento em tecnologia).

Após o Plano Cruzado, houve uma importante deliberação do Banco Central, em 1988. Neste ano o Conselho Monetário Nacional elaborou duas medidas de grande impacto para a territorialidade dos bancos privados. Primeiro criou a categoria de banco múltiplo⁵⁰, antiga reivindicação dos banqueiros brasileiros; e, segundo, extinguiu

⁵⁰Banco múltiplo - Nome dado às instituições financeiras que operam com mais de um tipo de carteira. De acordo com as regulamentações do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central, a designação de banco múltiplo cabe aos bancos com pelo menos duas das seguintes carteiras, uma delas devendo ser necessariamente comercial ou de investimento: (i) carteira comercial; (ii) de investimento (ou de desenvolvimento, no caso de banco público); (iii) de crédito imobiliário; (iv) de crédito, financiamento e investimento; (v) de arrendamento mercantil.

Banco Comercial - instituição financeira, pública ou privada, cuja carteira é voltada à intermediação do crédito de curto e médio prazos. Oferecem produtos bancários por meio dos quais captam recursos de agentes econômicos (pessoas físicas e jurídicas) poupadoras ou superavitárias e os emprestam a agentes que necessitam de liquidez para movimentar suas atividades.

Banco de investimentos - nome dado às instituições financeiras que têm por principal atividade a intermediação de recursos voltados aos investimentos das empresas. Atuam na captação e empréstimo de recursos de médio e longo prazos, bem como em operações relacionadas aos mercados de ações e títulos privados, como a colocação de ações e a distribuição de debêntures

a necessidade de cartas patentes⁵¹ para abertura de agências. Na prática isso significou que os bancos possuíam agora liberdade para determinar o local de abertura de uma agência, ao contrário das imposições existentes anteriormente. Então os bancos passaram a fechar agências deficitárias mantidas em regiões de pouca importância econômica e passaram a investir em locais com maior potencial econômico, como as grandes cidades.

Os bancos múltiplos passariam a operar em no mínimo duas e no máximo em quatro categorias de instituições financeiras: bancos de investimento, bancos comerciais, bancos de desenvolvimento, financeiras e instituições de poupança e empréstimo. Esta estruturação foi incluída na Constituição de 1988, por meio do artigo 192. Esta nova categoria de banco possibilitou a abertura do mercado para que entidades não bancárias adentrassem ao setor financeiro, grandes e pequenas empresas constituíram bancos, cujos ganhos seriam garantidos pelo *floating* e pela grande quantidade de títulos da dívida pública nacional⁵².

Neste novo contexto, com a abertura dos bancos múltiplos, os grandes bancos de varejo iniciaram a implantação de estratégias de diversificação e segmentação dos serviços bancários.

A situação de instabilidade econômica se manteve no início dos anos 90 e, com o Plano Collor, os bancos novamente reestruturaram seus quadros funcionais diminuindo o número de bancários, desta vez, porém os funcionários ligados diretamente às agências foram menos afetados e os cortes se concentraram nas sedes das instituições:

“Isto sugere que o corte de empregos atingiu mais fortemente os setores administrativos dos bancos privados do que seus pontos de

⁵¹A Constituição de 1988 extinguiu as cartas-patentes para abertura de novas agências. Durante o regime militar este foi um dos dispositivos usados para induzir os vetores econômicos nacionais. Assim, um banco para abrir uma agência em uma grande cidade precisava de abrir outras agências em cidades de menor porte.

⁵²Os grandes bancos nacionais são importantes credores do tesouro nacional.

atendimentos (agências) ou os bancos públicos. Ressalta-se ainda que explicação sugerida se ajusta às conseqüências esperadas da introdução de novas técnicas de gerenciamento do trabalho". CERQUEIRA (1997) pág. 415.

O cenário pode ser melhor compreendido se forem indicadas algumas transformações pelas quais a economia brasileira passou a partir do início dos anos 90.

O governo Collor iniciou um processo de abertura da economia nacional, política aprofundada por seus sucessores. A adesão do Brasil ao Mercosul, através do Tratado de Assunção, é uma das medidas que expressam este processo. O governo Collor, como o de seu predecessor, também buscou encontrar estabilidade financeira, contendo a hiperinflação. O Plano Collor visava resolver o problema inflacionário através do bloqueio dos capitais depositados em contas correntes e poupança, freando assim o consumo e diminuindo a demanda interna.

O plano fracassou e a ministra Zélia Cardoso de Mello foi substituída por Marcílio Marques Moreira. Este não implantou nenhum plano econômico e seu mandato ficou marcado por uma política severa de juros elevados e câmbio em valorização. Com isso, o Brasil conseguiu aumentar suas reservas cambiais, que foram fundamentais para a implantação do Plano Real, no governo de Itamar Franco.

Seguindo o raciocínio de Contel (2007), os planos anteriores ao Plano Real naufragaram por que não conseguiram imprimir uma dinâmica econômica de alteração das estruturas existentes, em grande medida, porque não a moeda se estabilizou. Ou seja, além do prisma puramente econômico, a normatização que se estende ao território não se estabeleceu plenamente e os planos fracassaram.

A partir de julho de 1994, com a implementação do Plano Real, os bancos que atuavam no sistema financeiro brasileiro intensificaram os ajustes territoriais. Se até

então as medidas implantadas pelos diversos planos de estabilização econômica eram mais sentidos pelas instituições privadas, agora também as instituições públicas, como o Banco do Brasil, tiveram que adotar medidas semelhantes às instituídas nos bancos privados. Isso passou a ocorrer de maneira mais incisiva a partir de 1995, ao final do primeiro ano de governo de Fernando Henrique Cardoso.

As medidas implantadas neste período iniciaram a abertura⁵³ do mercado econômico nacional em diversos setores, inclusive o bancário. Frente a este quadro, que aumentou a concorrência no setor bancário, os bancos novamente organizaram ajustes territoriais, que visavam obter ganhos de escala e de escopo, ou seja, reduzir o custo das transações, o que foi conseguido com grandes investimentos em tecnologia. Ao mesmo tempo, os bancos criavam novos produtos financeiros que tinham como meta atrair mais clientes, independentemente do nível socioeconômico em que se encontravam.

Na opinião de Santos (SANTOS et alli, 1998, s/n)⁵⁴

Outro fator relevante foi a entrada dos novos concorrentes estrangeiros, muitos deles caracterizando-se por bancas de grande porte e de olho na área de varejo, justamente o segmento de maior atuação do Banco do Brasil. Além de estarem acostumados a lidar com ambientes econômicos estáveis, os estrangeiros têm grande poder de fogo ao momento que podem diluir seus custos em uma extensa rede internacional e, por conseguinte, imprimir uma sensível diminuição nos preços das tarifas bancárias, grande tábua de salvação dos bancos nacionais no período pós-inflação. Por outro lado, os novos entrantes trazem na bagagem serviços diferenciados, como consultorias a clientes privados, o que deve afetar diretamente a qualidade dos serviços oferecidos pelos demais bancos do setor.

A abertura econômica ampliou a quantidade de instituições e aumentou a concorrência no setor, com isso era necessário estar presente em diversos segmentos do mercado. Assim, se iniciou um novo processo de centralização de capital, por meio

⁵³As medidas adotadas abriram o mercado nacional à concorrência estrangeira.

⁵⁴<http://www.anpad.org.br/enanpad/1998/dwn/enanpad1998-org-10.pdf>, acesso em 05/02/2006.

de fusões, associações e compra de diversos bancos, com ampla participação de capitais internacionais adquirindo ativos nacionais e de capitais nacionais de grande porte adquirindo capitais menores.

O êxito deste processo foi fruto de duas políticas públicas federais: o PROER, de 1995, (Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional) e o PROES, de 1997, (Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária).

Alegando a necessidade de um sistema bancário sólido para a estabilização da moeda e, por conseguinte, da economia nacional, o Conselho Monetário Nacional e o Banco Central, começaram a traçar um novo perfil para o sistema bancário superando aquele desenhado em 1964 e revisto em 1988. Por meio de políticas públicas como o PROER, o Estado ofertava uma linha de crédito especial de financiamento às reestruturações administrativas, operacionais e societárias dos bancos, preferencialmente se resultassem em transferência de controle acionário de instituições com dificuldades financeiras. Outra medida adotada foi à aplicação das regras do Acordo de Basileia⁵⁵ em 1994, com isso, as instituições que quisessem se manter no mercado deveriam manter determinados níveis de reservas de capital. Essa exigência condicionou a ampliação das operações dos bancos a novos aportes de capital por parte de seus controladores. As instituições que não conseguiram se sustentar nessa nova realidade foram incorporadas ou fundidas a instituições maiores.

O PROES, por sua vez, foi um plano elaborado para diminuir o máximo possível a participação do Estado no setor financeiro. A consecução desse programa se fez a partir de dois modos distintos, de um lado visando os bancos estaduais e de outro as

⁵⁵Este acordo foi estabelecido, em princípio, pelas grandes potências econômicas do mundo e visavam estabelecer um patamar limite para sustentar o negócio bancário que estava cada vez mais internacionalizado e buscando novos mercados. Com isso os bancos estavam mantendo baixos índices de reservas que garantiriam a solidez da instituição. Estabeleceu-se um nível mínimo de 8% para a proporção entre o capital e o valor dos ativos dos bancos, como forma de garantir sua solidez e segurança.

instituições federais⁵⁶, enquanto os bancos estaduais tiveram como fim a privatização aos bancos federais⁵⁷ coube uma reestruturação e redefinição de rumos.

Do final de 1996 – quando a primeira etapa do plano foi instaurada – até o final do ano 2000 – quando os últimos pontos foram definidos – o número de instituições públicas estaduais caiu em mais de 60%, passando de 34 para 10 as instituições financeiras administradas pelos estados da federação⁵⁸.

A nota técnica nº20 de agosto de 1995 contém a política governamental para os bancos federais, esse foi o único documento público que encontramos cujo conteúdo esclarece a política governamental para o setor. A nota tinha como meta definir a missão estratégica dessas empresas, seus objetivos, seus parâmetros de ajustamento ao sistema e suas linhas de ações. Além disso:

“Ali se apontava ainda que aquelas diretrizes deveriam ser aprofundadas por estudo de consultoria, preferencialmente internacional. Vista em perspectiva, a Nota confirmou-se como “tese guia” do processo de reestruturação dos bancos federais ao longo da última década”⁵⁹

O processo que deveria ser desenvolvido seguindo as linhas expostas na nota técnica não foi fruto de debates com nenhum setor da sociedade, nem mesmo com os setores mais diretamente ligados à temática. A publicação de um relatório elaborado pela FIPE (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas) e pela consultoria BA&H (Bozz-Allen & Hamilton do Brasil Consultores Ltda) desencadeou uma série de discussões nos meios acadêmicos. Esse relatório recebeu uma grande quantidade de

⁵⁶Mais detalhes do processo podem ser obtidos em VIDOTTO, 2005.

⁵⁷Quando tocamos nas instituições federais, estamos falando dos bancos: Meridional, Banco do Nordeste Brasileiro, Banco da Amazônia, Banco do Brasil e BNDES.

⁵⁸O site do banco central (www.bcb.gov.br) mantém um link (supervisão e saneamento » saneamento e desestatização) com as informações relativas aos dois programas (PROER e PROES), bem como mantém outras informações sobre a situação jurídica destes banco na atualidade.

⁵⁹O artigo “Pela rejeição pública ao Relatório Bozz Allen – Fipe USP” do Prof. Dr. Fernando Nogueira da Costa, docente da Unicamp, denota o nível de tratamento recebido pelo relatório.

críticas negativas, rejeitando não apenas seu conteúdo e suas conclusões, como também as premissas e a metodologia utilizada para a elaboração do mesmo.

Em suma, o relatório propõe o esvaziamento dos bancos federais e sugere, por exemplo, o desmantelamento das áreas comerciais – do Banco do Brasil, do Nordeste Brasileiro e da Amazônia – e uma mudança de postura destes bancos, no sentido de não concorrerem com as instituições privadas, mas sim manterem parcerias estratégicas, nas quais a função específica de financiamento de políticas públicas passaria para a alçada dos bancos privados.

As indicações da nota técnica e do relatório Bozz-Allen/ FIPE não foram implantadas, todavia o Banco do Brasil passou por uma série de reestruturações, cujos objetivos eram alinhar o modo de administração e as políticas internas do banco à linha política do governo Fernando Henrique Cardoso.

Nesse novo cenário político e macroeconômico e com a nova configuração do sistema bancário nacional, o Banco do Brasil passou por grandes transformações administrativas, operacionais e territoriais, que se refletiriam no papel desempenhado pelo banco nos anos seguintes a 1995. As transformações decorrentes do cenário criado pelos primeiros anos do governo FHC, em alguma medida, motivaram nossa pesquisa sobre a territorialidade do Banco do Brasil; os desdobramentos da pesquisa criaram diversas questões, algumas foram deixadas de lado e outras foram focalizadas com maior intensidade. É este período que vamos tentar retratar nos próximos capítulos.

CAPÍTULO 3 – A TERRITORIALIDADE NA “ERA DAS TELECOMUNICAÇÕES

Este capítulo visa alçar luz sobre a difusão da internet no Brasil. Nossa trajetória na internet é curta, tem pouco mais de uma década, e está bem associada ao período da chamada internet comercial⁶⁰. Sem tangenciar questões relativas ao acesso à internet a reflexão pode ocorrer em abstrato e, deste modo, se descolar da realidade analisada. Daí, apresentarmos alguns dados que permitem constituir de maneira aproximada um retrato do acesso à internet no país.

Ao longo desses anos foram realizados poucos levantamentos extensivos sobre a difusão da internet no país. Os primeiros dados mais consistentes datam apenas do início deste século, a partir de algumas questões apresentadas pela PNAD/ 2003 (Pesquisa nacional por Amostra de Domicílio) e PNAD/2005 do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). Nesta última, foi realizado um levantamento mais detalhado, com questões relativas, por exemplo, ao uso e suas razões, a frequência de uso, o tipo de conexão utilizada, etc. Atualmente, o Instituto Ibope/Net Ratings realiza pesquisas sazonais sobre o assunto, assim como o CGI (Comitê Gestor da Internet). Ambas as pesquisas avaliam a difusão da internet no Brasil.

O íterim de tempo embora curto é extremamente complexo em função das rápidas transformações pelas quais vêm passando a sociedade contemporânea. Mudanças que se mostram de maneira muito impactante através do grande desenvolvimento dos meios de telecomunicações, da expressividade que o setor financeiro adquiriu e das transformações institucionais que, mutuamente associados,

⁶⁰ Especificamente sobre a discussão da difusão da internet no mundo, em especial no terceiro mundo, o artigo de ELIE(2002) é importante.

produziram a nova territorialidade do Banco do Brasil. Lembremos as palavras de Silva (SILVA, 1978, p. 89):

“Parece pacífico, a esta altura, que o que interessa a Geografia não é a história num sentido específico e próprio, mas sim o da **historicidade dos fenômenos** naturais e **sociais, enquanto processo.**” (grifo nosso)

Segundo Morgan, a chamada “era das telecomunicações”⁶¹ pode ser considerada, sobretudo, a partir do final dos anos 80, quando houve uma “convergência tecnológica” entre telecomunicações, computação e burótica. Todavia, o funcionamento:

não seria eficaz sem a desregulação, mediante a qual é possível a vitória da “coalizão telemática” ante a coalizão postal-industrial. É dessa forma que se cria a chamada “era das telecomunicações”, baseada na combinação entre a tecnologia digital, a política neoliberal e os mercados globais. (MORGAN, K. In: SANTOS, 1996, p.46-47)

Este período resulta, portanto da conjugação de um modo de organização política combinado às tecnologias de comunicações e que se traduzem em uma ampliação na velocidade dos fluxos de informação e de dados. Estas novas tecnologias tiveram no setor bancário um de seus principais vetores de difusão, utilizadas de maneira conjugada, revolucionaram o trânsito de informações e dados, por conta da grande capacidade de processamento e velocidade de transmissão. A internet se destaca como uma dessas novas tecnologias, por isso a enfocamos nesse trabalho.

O profundo impacto do avanço das telecomunicações pode ser bem observado no funcionamento do mercado que, pôde passar a responder as demandas em escala global numa velocidade vertiginosa, garantindo ao capital as possibilidades de assimilar em cada lugar as melhores condições para sua realização. Acreditamos que

⁶¹MORGAN, K. 1992, pág 314. Apud in SANTOS, 1996, p 146.

a velocidade que caracteriza o funcionamento do mercado global, do modo conhecemos hoje, só existe por conta do alto grau de integração e processamento de informações que as tecnologias de telecomunicação, especialmente a internet, possibilitam.

Em função da importância que o sistema financeiro adquiriu e da infra-estrutura de comunicações existente que permite e possibilita sua viabilidade, acreditamos que é necessário empreender estudos que perscrutem o papel destas novas tecnologias na produção do espaço contemporâneo. Nessa perspectiva, nos propomos a pesquisar a territorialidade do Banco do Brasil na “era das telecomunicações”, período esse em que os diversos meios de comunicação, em especial, a internet e as finanças adquiriram grande centralidade.

Assim, nos perguntamos em que medida a localização da rede bancária do Banco do Brasil sofreu os efeitos provenientes da “era das telecomunicações”?

Martins nos apresenta alguns elementos fundamentais para a discussão sobre a localização (MARTINS, 2007, p.39):

Para isso observemos mais uma vez o processo que a “descrição” representa. Ela resulta da observação do fenômeno presente na materialidade do mundo que cerca o sujeito. E para que a descrição se realize, enquanto ato expositivo, ela tem de dar para si o sentido da coabitação e do co-pertencimento, considerando com isso a localização e a distribuição. Em outras palavras, a descrição demanda um processo cognitivo em que, de antemão, as coisas necessitam ser percebidas em sua localização e, por conseguinte, em sua distribuição. É isso que o sentido do geográfico invoca em sua constituição mais básica. (grifo nosso)

Completa Moreira (MOREIRA, 2002, p. 77):

Dado que **localização e distribuição** formam, sempre, um par dialético, isto é, contraditório, recíproco e indissociável, uma forma de regulação espacial é assim necessária no plano da organização da sociedade (grifo nosso)

Ambos autores consideram fundamental para a geografia a questão da localização do que se pretende estudar, vista de maneira integrada, em conjunto, nunca isoladamente. Ou seja, como distribuição. De certo modo, situamos nossa pesquisa nesta seara, pois o marco inicial a partir do qual desenvolvemos nossa reflexão foi a distribuição da rede de estabelecimentos (com foco nas agências) do Banco do Brasil. Em suma, foi a distribuição da rede de agências que fomentou as primeiras indagações.

No capítulo anterior, buscamos apresentar um breve panorama das transformações sociais, expressas pelas mudanças nos âmbitos político e econômico que culminaram na territorialidade do Banco do Brasil em 1995. Essa conformação territorial é nosso ponto de partida.

Considerando as inflexões do processo de territorialização, é possível dividir o período pesquisamos em três momentos distintos, cada um deles absorvendo elementos das etapas anteriores e apresentando características novas que os distinguem dos momentos anteriores.

O elemento fundamental, aquele que determina o recorte, está associado à expansão das funcionalidades da internet comercial. Como já dissemos anteriormente, a internet com feições comerciais deve grande parte de sua construção à intensa atividade social que constitui todos os dias a construção do conteúdo do ciberespaço. Em outras palavras, a internet é uma produção socio-técnica.

Evaso (2006) baseado na teoria de Milton Santos, estudou a constituição histórica da internet, mostrando como seu desenvolvimento foi coerente e coetâneo às mutações do meio, que se transformava de meio técnico-científico em meio técnico-científico-informacional.

Para Evaso, a informação se constitui no principal vetor do desenvolvimento posterior a 2ª Guerra Mundial. Nesse sentido, a internet se mostra como um elemento

chave para a compreensão da globalização, na medida em que potencializa a fluidez e a velocidade de tráfego da informação na atualidade.

Para ele, a história da internet, de certo modo, reflete o processo de desenvolvimento da ciência e seu uso pleno possibilita uma nova organização do território nos tempos atuais. Segundo Evaso:

“A internet é uma decorrência do fato de que a informação tornou-se o vetor fundamental do processo social (SANTOS, Milton, 1996, p. 191). Diante dessas constatações, buscaremos compreender as relações entre o desenvolvimento da internet e seus impactos na organização e ordenação do território” (EVASO, 2006, p.8)

No desenvolvimento de seu trabalho ele demonstra as mutações que a internet sofreu, no trânsito entre o período em que ela era uma ferramenta militar até tornar-se mais um elemento comercial, passando pelo longo período intermediário em que o uso acadêmico foi predominante e importante.

A periodização proposta por Evaso é extremamente interessante e inovadora, pois a maior parte dos estudos que contam a história da internet não o focalizam com a pretensão de estabelecer os contextos sócio-espaciais presentes a cada momento como fez este autor.

O estudo de Maria Ercília (2000) “*Folha Explica: internet*” é importante, pois foi a primeira publicação nacional que visava explicitar a história da internet. É, todavia uma obra introdutória e bem resumida. Por conta destas características e da data em que foi produzido o foco é mais voltado à história da internet até a fase comercial do que sobre esta fase propriamente dita. Para esta fase, o mais importante estudo foi produzido por Manuel Castells.

Certamente, sua obra, intitulada “*A galáxia da Internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*”, é referência no tocante a evolução e aos efeitos da internet na sociedade. Trata-se da mais ambiciosa produção acadêmica sobre o

assunto a que tivemos acesso. É uma publicação de grande abrangência e qualidade analítica, na qual o autor percorre a história da internet, desde sua constituição até o presente momento. Fundamental também porque reflete um esforço teórico acerca da construção da internet e pela interessante análise empírica pautada em dados sobre a realidade americana dos anos 90 e início deste século.

Para o autor, há em curso uma grande transformação no mundo corporativo, cujos parâmetros são delimitados pela grande funcionalidade que a internet possibilita. Assim, conclui Castells, que na atualidade estamos diante de uma nova economia baseada na internet. Acreditamos que há certo exagero nesta conclusão. Partilhamos da perspectiva dos que entendem a internet como mais um fruto do desenvolvimento da sociedade contemporânea. Sem dúvida alguma, um fruto importante, todavia, sem este potencial revolucionário que constitui inclusive uma nova economia.

Algumas características da importância que a internet tem ganhado podem ser apresentadas através do modo como algumas empresas funcionam em rede na atualidade. Anos atrás esse modo de organização e funcionamento era mais facilmente visualizável nas indústrias, atualmente também no setor de serviços podemos encontrar bons exemplos. Já é perfeitamente possível que cada trabalhador fique em sua residência e utilize as instalações da empresa apenas em casos excepcionais.

O sujeito pode agora realizar suas tarefas em sua residência, comunicar-se em tempo real com outros membros da empresa e, se necessário, pode inclusive realizar uma teleconferência para discutir e solucionar uma eventual questão polêmica ou problemática, não passível de resolução individual. Tal mecanismo funciona simultaneamente como ferramenta de trabalho e de controle, pois o fato de estar conectado a internet permite controlar quem está diante da tela e potencialmente

trabalhando. Sem dúvida é um novo modo de funcionamento em rede adotado por algumas empresas, especialmente naquelas pertencente ao setor de serviços.

O trabalho de Ferreira (FERREIRA, 2003) mostra a implantação do processo de teletrabalho na filial da Shell, localizada na cidade do Rio de Janeiro.

Castells nos diz que algumas companhias montaram “redes internas para criar canais de comunicação eletrônica entre seus empregados e entre a administração e seus empregados”. O Banco do Brasil, bem como a maioria das grandes instituições financeiras, possui duas redes: uma intranet (BBnet) e uma internet. A primeira é interna e conecta somente os funcionários da instituição, é por onde percorrem boa parte do fluxo normativo da instituição. Já a segunda é ambivalente, tendo atuação interna e externa, é o canal que possibilita não apenas ao funcionário, mas também ao cliente inserir fluxos na rede. (CASTELLS, 2003, p.59)

Este autor também avalia a importância da organização em rede no contexto da globalização. Segundo ele as:

redes têm a flexibilidade e a adaptabilidade requeridas por uma economia global sujeita a incessante inovação tecnológica e estimulada por uma demanda em rápida modificação. (CASTELLS, 2003, p.59)

Novamente, concordamos com a abordagem de Castells sobre as redes e ressaltamos que são estas novidades aventadas pelas redes modernas, como a internet, que assustam os trabalhadores de instituições como o Banco do Brasil. O advento das redes de computadores é comum ao cotidiano dos bancários desde a década de 80, porém essas redes nunca possuíram tamanha abrangência, complexidade e bem como nunca desempenharam papel tão relevante como nos tempos atuais. Certamente, um “bug” como o previsto para acontecer na virada do século XX para o XXI e que não ocorreu, poderia ter provocado grandes perdas para

um mercado que funciona ancorado nas vantagens e funcionalidades que a internet dispõe.

Em razão do papel que a internet e os sistemas de comunicação têm adquirido nos bancos, uma visão perturbadora tem se alastrado entre bancários, através de algumas publicações destinadas à categoria.

Alguns boletins do DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos) voltados especialmente aos bancários e alguns outros informativos de sindicatos de bancários construíram uma visão sobre o futuro dos bancos, que pode ser resumido da seguinte maneira: as novas tecnologias de telecomunicações estão definindo um novo tipo de instituição bancária.

De um lado, surgiria um novo bancário, trabalhador mais flexível, qualificado e polivalente, adaptado às exigências de uma economia dinâmica. De outro estaria uma mudança profunda nas agências bancárias numa perspectiva de médio prazo. As agências de atendimento direto ao público seriam extintas ou, pelo menos, perceberiam drástica diminuição, sendo reduzida a pequenos pontos de apoio ao público, munidos de enxuta estrutura de funcionários para resolução de problemas pontuais. Quanto aos saques, os caixas eletrônicos distribuídos por diversos lugares das cidades resolveriam a questão.

Assim, as redes técnicas e, sobretudo, a internet cumpriria um papel revolucionário, 'desterritorilizaria' os bancos e transferiria a maioria dos serviços feitos em ambiente físico para o virtual⁶².

Não acreditamos em um ajuste territorial desse porte, ainda que nos últimos anos os bancos tenham criado possibilidades e, muitas vezes, estimulado seus clientes a realizarem por meios virtuais uma série de serviços anteriormente a cargo

⁶²Destaca-se que uma boa parte dos serviços bancários na atualidade já podem ser feitos em casa pelo próprio cliente.

de funcionários dos bancos. Aceitamos a idéia de mudanças, mas não em níveis tão radicais. Apontamos então algumas razões que nos levam a pensar deste modo.

3.1 – VIRTUALIDADE E CONECTIVIDADE: O ACESSO À INTERNET COMO DISTINÇÃO SOCIAL

A internet (rede de redes) começou a se desenvolver nos anos 60 nos E.U.A e a princípio seus objetivos eram militares. Gradativamente, com a expansão do uso pelas universidades a rede foi tomando uma feição mais acadêmica. Nos anos 70, de maneira extremamente restrita, a internet comercial se iniciou com a chamada Telenet (1974), com isso os usos até então restritos aos setores acadêmicos e militares passam também a servir para fins civis/comerciais.

Daí em diante, assistimos ao desenvolvimento do e-mail (cujas bases de comunicação, com o uso do símbolo “@” começaram em 1982) do protocolo de comunicação entre máquinas chamado TCP/IP⁶³, em 1983 e finalmente com a construção da *World Wide Web* (www) em 1991. Estavam postas as bases para a expansão da internet comercial pelo mundo.

No Brasil, as primeiras experiências na internet foram desenvolvidas, em 1988, pelo LNCC (Laboratório Nacional de Computação Científica) e pela FAPESP (Fundação de Ampara a Pesquisa do Estado de São Paulo), logo depois, a UFRJ se juntou a estas duas instituições. Começava a se formar a Rede Nacional de Pesquisa (RNP), constituída por membros de algumas entidades de fomento a pesquisa.

Os anos seguintes demarcam o processo de desenvolvimento e amadurecimento das interconexões nacionais, sobretudo no âmbito acadêmico. Ao final de 1994 estavam prontas as condições para a abertura da internet comercial no país, fato que se consolidou com o surgimento de pequenos provedores comerciais e da rede de

⁶³TCP/IP – Protocolo de Controle de Transmissão/Protocolo de Internet. Podem ser compreendidos como a chave que permite a uma máquina acessar determinada rede de computadores. Há diversos protocolos com funcionalidades também distintas, mas esses são os mais importantes à compreensão neste momento.

acesso comercial criada pela Embratel. Embora as balizas-mestras tenham sido implantadas em 1994, foi a partir do ano seguinte que houve o amadurecimento e os primeiros frutos começaram a despontar.

Importante dizer que a criação do CGI⁶⁴ data de 1995⁶⁵, mas que apenas a partir de 2005, este órgão iniciou um processo sólido de pesquisa sobre a internet no país. Assim, os poucos subsídios estatísticos existentes serão nossas balizas na discussão sobre o processo de difusão da internet no país.

Evaso (2006) utiliza dois conceitos instrumentais à compreensão da difusão da internet no Brasil, são eles: virtualidade e conectividade.

O conceito de virtualidade provém da reflexão de Pierre Levy sobre a internet. Portanto, se relaciona ao potencial contido no espaço virtual para a mudança profunda das relações humanas em suas múltiplas dimensões. Nas palavras de Evaso, a virtualidade é:

O meio fluido concebido pelo homem (...)

Pode-se circular pela virtualidade, contudo, de forma projetiva, ou como o nome já diz, de forma virtual. Por excelência, a virtualidade foi criada para permitir que as ações se tornem mais assertivas, rápidas e com a intenção de serem infalíveis.

Ainda que dispense um apelo mais intenso às modalidades de circulação física, a virtualidade jamais será exclusiva, pois não há civilização baseada apenas nas ações, mas na relação de normatização mútua entre estas e os seus objetos. (EVASO, 2006, p.8)

⁶⁴Uma boa referência sobre a evolução da internet no Brasil pode ser obtida em <http://jus2.uol.com.br/DOCTRINA/texto.asp?id=1769>.

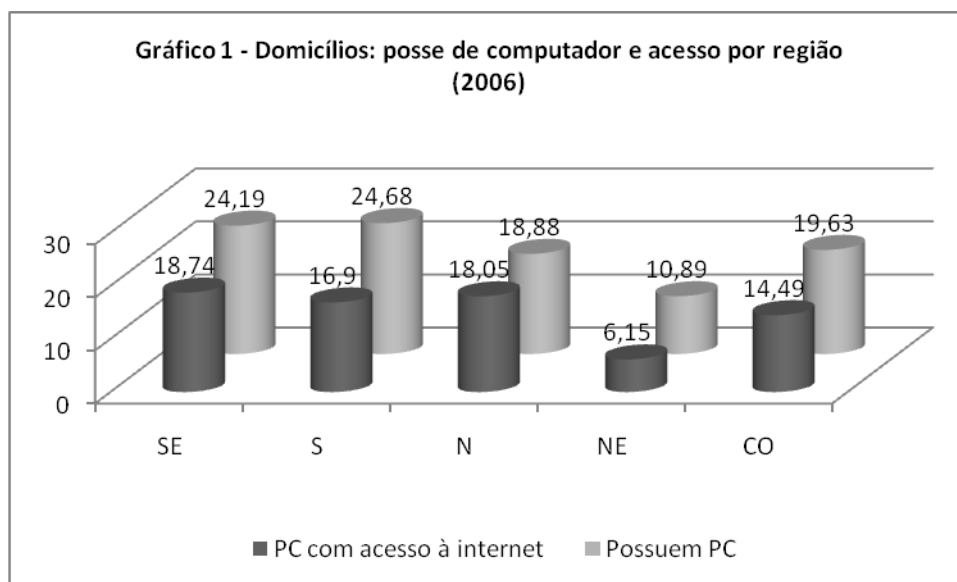
⁶⁵A FAPESP foi a primeira instituição responsável pela organização e ordenamento da internet no Brasil. Durante longos anos foi ela a responsável por todas as questões relativas à internet no país, o processo de assunção da internet pelo CGI se deu maneira gradativa a partir de 2003, após a publicação do Decreto 4.829/03 que regulamentou as funções do órgão.

A virtualidade se realiza através da conectividade. O conteúdo virtual é construído, acessado e disponibilizado socialmente. Sem conectividade, sem acesso, não haveria virtualidade. Portanto:

Há que se considerar, contudo, que para viabilizar ações através da virtualidade, há que se constituir uma base física, material, isto é, uma conectividade. Esta é formada por um sistema que lhe dá condições de existir. O sistema de engenharia ao qual nos referimos é a internet (EVASO, 2006, p.9)

Essa consideração é extremamente importante, pois não basta existir a infraestrutura é necessário que haja equipamentos e ações humanas que lhes dêem vida. Portanto, a virtualidade não existe em si mesma, mas socialmente.

Os dados apresentados a seguir demonstram as condições de conectividade. Segundo os dados coletados junto ao Comitê Gestor da Internet no Brasil e ao PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio) do IBGE, o computador ainda é pouco difundido, considerando o tamanho total da população.

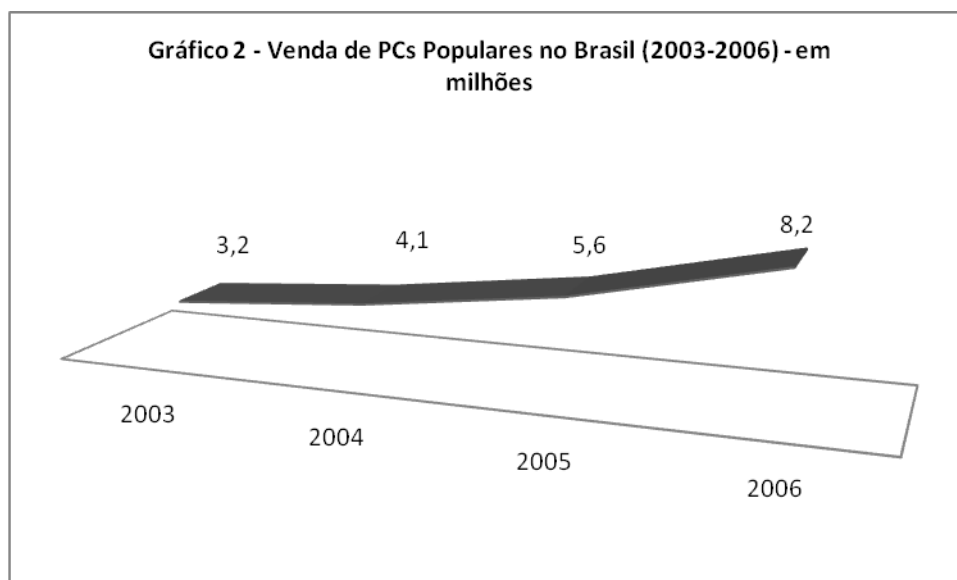


Fonte: IT Domicílios – 2006 /Comitê Gestor da Internet no Brasil.

Os dados apresentados acima mostram que apenas uma pequena quantidade dos domicílios possui computador e uma quantidade ainda menor possui acesso à

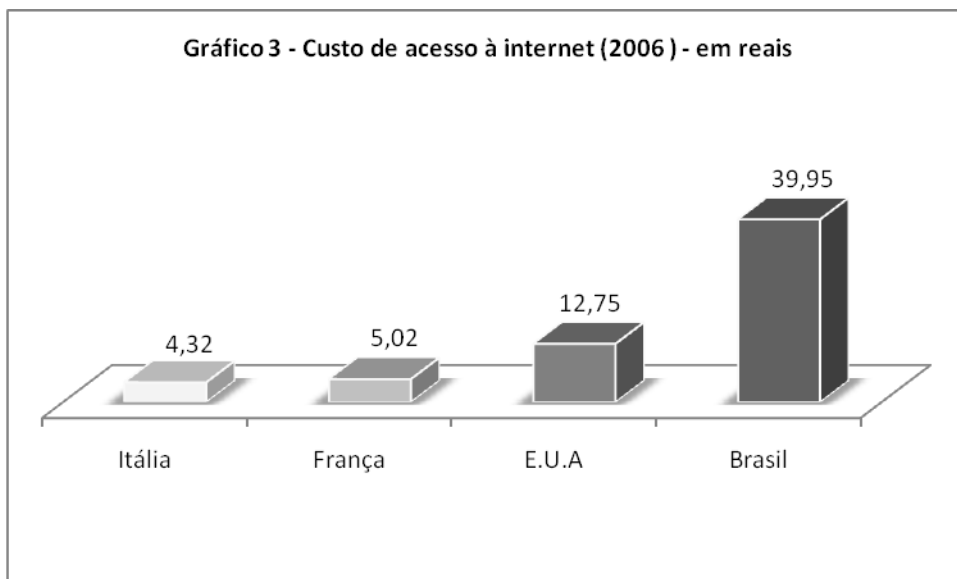
internet. As regiões mais destacadas como era esperado, por conta das desigualdades regionais brasileiras, são o sul e o sudeste. A região norte se destaca porque praticamente todos os domicílios que mantêm computador podem ingressar na internet.

A tendência, todavia, é de crescimento, dados da consultoria IT DATA apontam expressivo crescimento na venda de computadores populares, cujos preços têm diminuído expressivamente nos últimos. Os PCs mais simples vendidos na atualidade já vêm preparado para acessarem à internet rápida, fato que não se verificava nos PCs vendidos até o início de 2004.



Fonte: IT DATA/ Pesquisa sobre o mercado de PCs.

Com o aumento nas vendas de PCs com possibilidade de acesso à internet, esperava-se uma diminuição dos custos de acesso – que hoje é um dos maiores do mundo – e conseqüentemente a ampliação da conectividade no país. Os dados apresentados no gráfico 3 mostram que esta situação não ocorreu e o Brasil continua a ter um alto custo de acesso à internet. Essa é, sem dúvida, uma das razões que explicam a rarefação do acesso domiciliar e a profusão de locais de uso coletivo pago como as *lan houses*.



Fonte: TelComp/Ibope/Netratings

Os dados acima apresentam os valores médios de conexão convertidos para real, considerando pacotes básicos de acesso a internet em Mbps. O preço do pacote brasileiro é cerca de 920% mais caro que o italiano, aquele que na comparação apresentada possui o menor valor.

Partindo de um ponto de vista puramente econômico espera-se que com o aumento dos potenciais utilizadores de internet no país o custo dos mesmos venham a diminuir, mas, segundo Israel Bayma, conselheiro da Anatel:

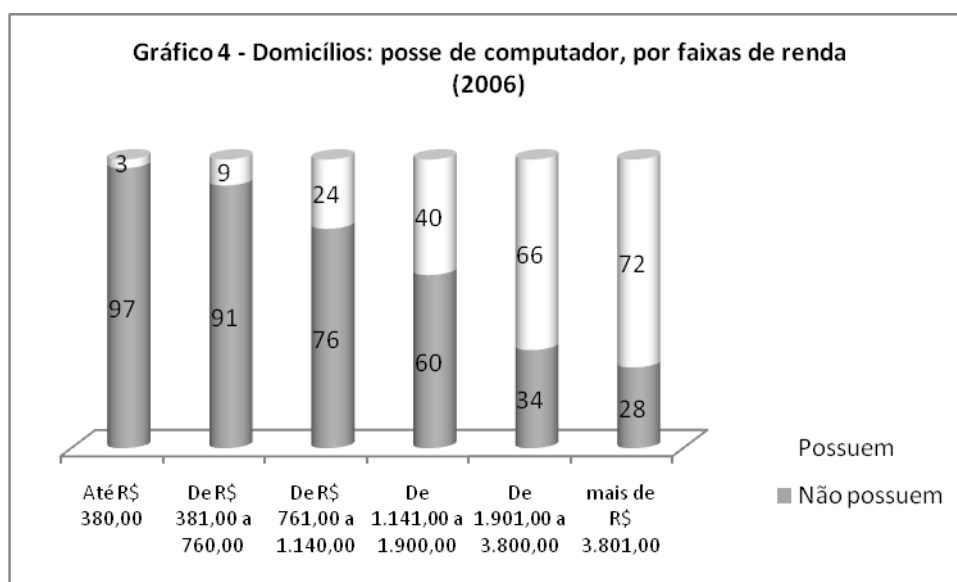
O preço do serviço é resultado de uma política concentradora que, mesmo com as privatizações, não sofreu transformações ao longo da última década.

O que se propunha, há dez anos, era construir um novo modelo, baseado no tripé competição, tarifas módicas e universalização do serviço.⁶⁶

Ou seja, provavelmente os custos não diminuirão. Portanto, a tendência é de manutenção do alto custo, da concentração e, conseqüentemente, da impossibilidade de acesso domiciliar para uma boa fatia da população.

⁶⁶. "O Brasil cai na rede" in Carta Capital, nº 508, Agosto de 2008, p. 30

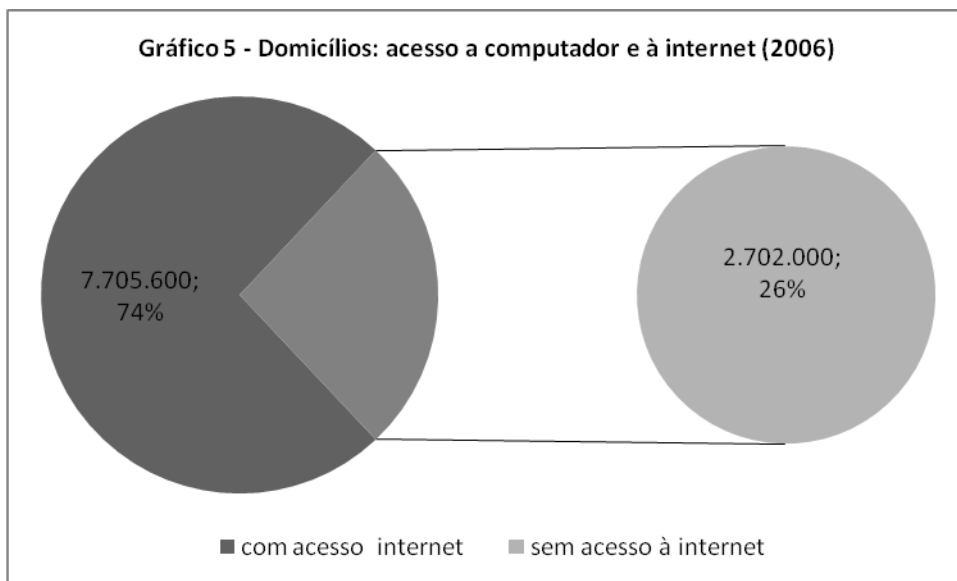
Fundamentalmente, as questões relativas a aquisição de computador e de acesso à internet passam pela renda familiar. Um computador básico, preparado para internet, custa em média R\$ 1.000,00. Isso se reflete na difusão do PCs pelos lares brasileiros, nas famílias com menor renda mensal, o percentual de domicílios que possui um computador é inferior a 5%, por outro lado este número salta para 70% nos domicílios com maior rendimento. Esses, em sua totalidade, possuem acesso à internet.



Fonte: IT Domicílios – 2006 /Comitê Gestor da Internet no Brasil.

Os dados apresentados até o momento mostram como o acesso a internet é incipiente nos domicílios do país, considerados os dados do PNAD 2005⁶⁷, apenas 19,6% dos lares brasileiros possuem PC, destes cerca de 14% possuem acesso a internet. Vejamos tal fato no gráfico a seguir.

⁶⁷Para esta questão o PNAD considera apenas domicílios em habitem pessoas com idade superior a 10 anos.



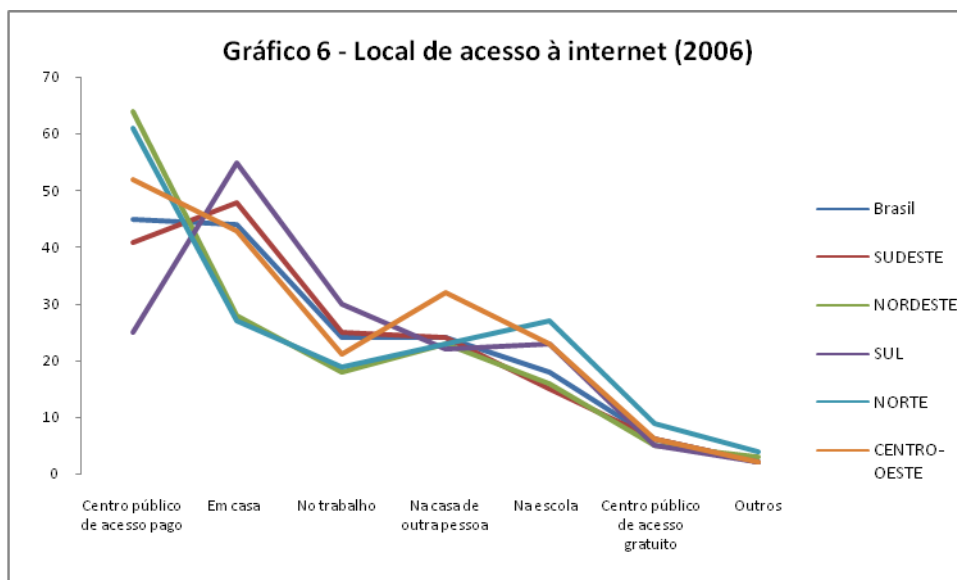
Fonte: PNAD/2005

Nos domicílios que possuem computador, o acesso à internet é expressivo. Mas, há uma questão que precisa ser detalhada, diversas fontes apontam para um número cada vez mais expressivo de pessoas que acessam à internet. Segundo dados do Instituto Datafolha, 47% dos brasileiros já acessaram a internet. Os dados do PNAD/2005 apontam para um percentual um pouco inferior, cerca de 41%.

Se considerarmos os dados individuais temos um quadro de acesso à internet muito superior ao total de domicílios que possibilita tal uso. Isso mostra uma faceta muito importante da realidade brasileira neste tocante. Como o acesso domiciliar é caro, boa parte dos indivíduos acessam à internet em outros locais, que não sua residência. O trabalho também não possui grande peso neste quesito.

Casa e trabalho, locais em que se passa boa parte do tempo, perdem espaço quando o assunto é utilização da internet. Neste caso, ainda que locais como a residência de amigos também apareçam na pesquisa, os grandes astros são os locais públicas que oferecem acesso pagos as chamadas *lan houses*.

São estes estabelecimentos comerciais que oferecem acesso pago (de baixo custo, em São Paulo, o preço médio é de R\$ 1,00/hora) à internet e aos jogos virtuais. que garantem a conexão à internet para a maior parte da população brasileira. O gráfico abaixo expressa essa situação:



Fonte: IT Domicílios – 2006 /Comitê Gestor da Internet no Brasil.

Há pequenos projetos de acesso irrestrito, experiências-piloto de instalação de internet gratuita com acesso sem fio, pela tecnologia *wireless*, em algumas cidades, como Sud Mennucci⁶⁸, no interior do Estado de São Paulo, e Quissamã no estado do Rio de Janeiro.

Assim, os dados apresentados nos permitem aferir a conectividade em todas as regiões brasileiras e o resultado é bastante heterogêneo, todavia coetâneo à realidade brasileira. Com as regiões sul e sudeste que concentram infra-estrutura e riqueza mantendo também os maiores indicadores de conectividade potencial.

O gráfico 6, também apresenta um dado importante. Em todo o país o acesso à internet é realizado preferencialmente em *cibercafés* ou *lan house*, exceto nas regiões

⁶⁸Ver "O Brasil cai na rede" in Carta Capital, nº 508, Agosto de 2008.

sul e sudeste, onde o acesso residencial - cuja estrutura e manutenção são caras – supera as demais formas.

3.2 – O USO DA INTERNET E OS SERVIÇOS FINANCEIROS E BANCÁRIOS

O tipo de uso que se faz da internet também é importante para nosso estudo, posto que nossa hipótese lança luz sobre o papel que esta desempenha na territorialidade do Banco do Brasil. Desse modo, é necessário buscar que tipo de ação relativa as operações bancárias realizadas via internet. As pesquisas do PNAD/2005 e do Comitê Gestor da Internet no Brasil destacam as seguintes finalidades de utilização: comunicação, lazer, serviços *on line*, buscas, treinamento e educação, leitura de jornal e serviços financeiros.

As duas pesquisas possuem parâmetros distintos, mas nos possibilitam verificar algumas intermediações que o uso do computador tem desempenhado no cotidiano. As pesquisas nos mostram um leque de atividades que atualmente se desenvolvem também através da internet.

Assim, a reflexão que Castells (2003) desenvolve em nível teórico e comprova empiricamente com dados referentes aos E.U.A, serve de subsídio para pensarmos sobre nossa realidade, posto que também no Brasil uma série de atividades que anteriormente se desenvolviam exclusivamente em âmbito físico passaram a ser realizar também em ambiente virtual.

A constatação do avanço do uso da internet no país guarda aspectos interessantes, pois o Brasil é considerado um paradigma quanto ao avanço da internet no mundo. Comparada com a televisão, por exemplo, a internet têm sido muito mais veloz em sua difusão, enquanto a primeira demorou 27 anos para atingir o patamar de 50% da população, estima-se que ao final desse ano, ou seja após apenas 14 anos a internet chegará a mesma cifra.

Em vista da grande penetração que a internet tem aferido, cabe questionar as finalidades de uso mais correntes no país. Uma visão desse universo nos possibilita levantar elementos para discutir seus efeitos sobre a territorialidade das instituições financeiras. A tabela a seguir ressalta exatamente esses dados:

Tabela 1 - Percentual das pessoas que utilizaram a Internet para cada finalidade – últimos três meses de 2005.

Finalidade do acesso à Internet						
	Brasil	Grandes Regiões				
		Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste
Total						
Educação e aprendizado	71,7	77,5	75,6	69,5	72,4	74,7
Comunicação com outras pessoas	68,6	57,7	65,0	70,1	71,7	64,8
Atividade de lazer	54,3	51,6	54,6	52,9	58,3	56,0
Leitura de jornais e revistas	46,9	49,2	49,0	45,4	46,9	52,2
Interação com autoridades públicas ou						
Órgãos do governo	27,4	24,7	27,5	28,2	24,6	30,0
Comprar ou encomendar bens ou serviços	13,7	15,7	11,4	14,1	13,1	15,3
Transações bancárias ou financeiras	19,1	13,6	14,8	20,8	18,4	20,1
Buscar informações e outros serviços	24,5	19,7	23,5	25,3	23,5	25,1

Fonte: PNAD, 2005.

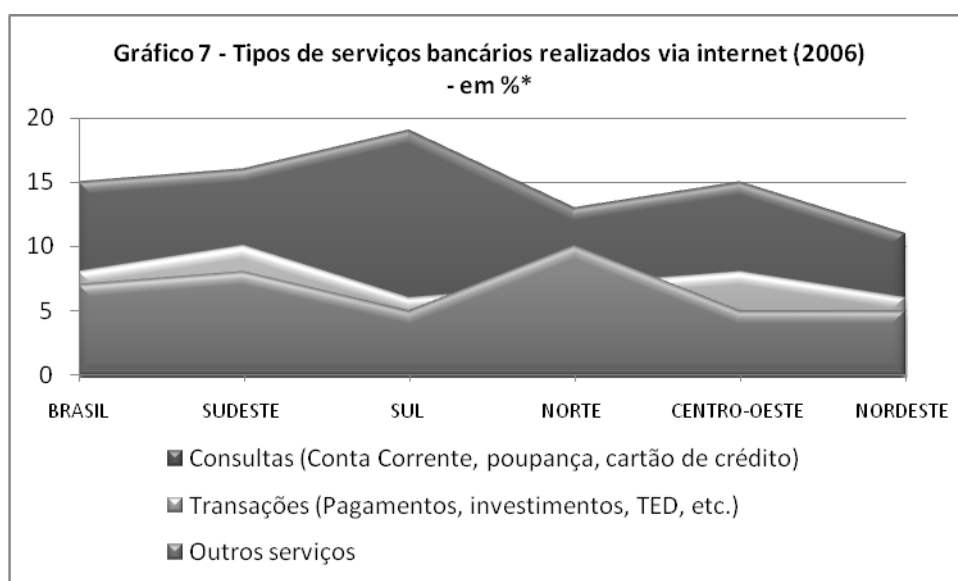
A pesquisa mostra que apenas cerca de 20% dos usuários da internet no país realizaram algum tipo de serviço financeiro através deste meio. Num país com pequena difusão de computadores em domicílio e cuja maior parte dos acessos à internet se realizam em *lan houses* ou cibercafés o percentual é expressivo, uma vez que este tipo de uso requer uma série de cuidados com a segurança.

Chama a atenção o fato de execução de serviços bancários ou financeiros apresentar um número superior ao de compras de bens e serviços. Notadamente, o *e-commerce* ou comércio *on-line* tem sido a grande vedete da internet

nos últimos anos. Pesquisas realizadas pela TelComp (Associação Brasileira de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas) apontam que para cada 4 novos domínios que se registram 1 pertence a empresas que vende algum bem ou serviço.

Aqui também as desigualdades regionais aparecem, com as regiões sudeste e centro-oeste pontuando os indicadores de transações bancárias realizadas via internet, seguidas muito de perto pela região sul do país.

O Comitê Gestor da Internet no Brasil em sua pesquisa apresenta dados específicos sobre o uso do serviço bancário via internet. Como o foco está ajustado à atividade bancária, selecionamos apenas este indicador:



Fonte: IT Domicílios/ Comitê Gestor da Internet no Brasil.

* Boa parte dos usuários realiza mais de um tipo de serviço financeiro

Os dados do Comitê Gestor da Internet no Brasil, apresentam uma pequena variação em relação ao do PNAD, segundo esta pesquisa, em média 18 % dos usuários da internet no país realizam serviços bancários utilizando este meio. O serviço mais comum é a consulta às contas bancárias e aos extratos e faturas de

cartões de crédito. Ou seja, ainda são serviços relativamente mais simples aqueles praticados através dos meios virtuais.

Nessa direção, os serviços que requerem maior cuidado ou segurança e mesmo questões como pagamentos de contas ainda são realizadas em grande medida pessoalmente nas agências bancárias.

Há ainda outra questão importante. Levantamentos recentes elaborados pelo PROCON apontam para os elevados valores arrecadados por meio das taxas de serviços que os bancos brasileiros cobram⁶⁹. Estima-se que apenas os valores arrecadados pelos bancos referentes aos serviços são suficientes para cobrir todo o custo com a folha de pagamento dos funcionários.

Tendo em vista estes dois fatores, pequena difusão do acesso e do uso da internet e custos dos serviços bancários, associados à dificuldade de uma parcela da população em lidar com as máquinas, têm sido de suma importância manter as agências físicas tal e qual nós as conhecemos.

Assim, é necessário grande cuidado na avaliação do efeitos da internet na territorialidade das instituições financeiras e do Banco do Brasil mais especificamente, pois a difusão do computador, do acesso à internet e do acesso aos serviços por esta via ainda estão em patamares muito pequenos no país. De todo modo, acreditamos que analisar este viés se faz necessário, pois o vertiginoso avanço das esferas de ação da internet coloca em xeque uma série de ações realizadas pelos meios tradicionais.

⁶⁹É possível encontrar dados sobre os custos de tarifas bancárias em ambos os endereços eletrônicos <http://www.mp.rs.gov.br/consumidor/noticias/id7057.htm> e <http://www.procon.sp.gov.br/noticia.asp?id=47>. Já a estimativa de arrecadação dos bancos com serviços encontra-se no Relatório Bancário, n 13, de Abril de 2006.

Adiante, apresentamos uma segunda tabela, esta é um tanto extensa, mais contém dados que detalham as razões pelas quais uma parcela da população brasileira não utilizam o computador e/ou não acessam a internet.

Tabela 2 – Motivos para não utilização da internet (2006)

		Falta de habilidade com o computador/internet	Não tem necessidade/interesse	Não tem condições de pagar o acesso	Não tem de onde acessar	Não Sabe / Não respondeu
	Média Brasil	55	39	31	18	15
Regiões Brasileiras	SUDESTE	54	42	34	14	15
	NORDESTE	61	33	29	22	13
	SUL	41	47	26	32	18
	NORTE	62	28	32	18	10
	CENTRO-OESTE	55	29	28	6	13
Grau de Instrução	Analfabeto/ Educação infantil	64	29	32	21	17
	Fundamental	56	35	30	17	16
	Médio	48	49	31	17	13
	Superior	52	37	34	17	13
Renda Familiar	Até R\$380	62	25	38	20	17
	R\$381-R\$760	58	38	30	21	12
	R\$761-R\$1140	44	44	36	21	13
	R\$1141-R\$1900	51	41	26	12	21
	R\$1901 ou mais	43	61	24	11	14

Fonte: IT Domicílios/ Comitê Gestor da Internet no Brasil.

Os dados apresentados acima são bem abrangentes e reforçam a questão da elitização do uso da internet, fato ratificado pela questão da renda e da quantidade de anos de estudo. Quanto mais elevados são estes indicadores, maiores também são as facilidades de uso da internet.

Assim, todos os dados que apresentamos apontam para um quadro aparentemente contraditório: uma grande quantidade de pessoas que usam a internet, sem que a quantidade de domicílios com acesso à internet mantenha cifras semelhantes. A incipiência do acesso à internet nos domicílios brasileiros contrasta com o uso maciço em locais público de acesso pago. Tal questão se relaciona ao avanço da internet por todas as classes sociais; nas classes mais altas o acesso normalmente é realizado na residência ao passo que nas classes inferiores realiza-se a conexão em *lan house*.

Desse modo temos um fenômeno bem característico de nosso país, representado pelo avanço das chamadas *lan houses*⁷⁰ por todas as regiões das maiores cidades do país. O baixo custo e a capilaridade que destes estabelecimentos alicerça a grande expansão do uso computadores e de acesso à internet no país.

⁷⁰http://ultimosegundo.ig.com.br/economia/2006/12/24/lan_house_leva_internet_224_periferia_de_s227o_paulo_212023.html

CAPÍTULO 4 – TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL NA “ERA DAS TELECOMUNICAÇÕES”

Este capítulo visa apresentar de maneira mais aprofundada os efeitos que o advento da internet comercial exerceu sobre a territorialidade do Banco do Brasil.

Nos capítulos anteriores nossa perspectiva era apresentar alguns elementos que nos permitiram constituir o cenário da territorialidade do Banco do Brasil em 1995. Partindo desse quadro, desenvolvemos uma reflexão que nos possibilitou cindir o período analisado em três momentos distintos. Cada um destes possui íntima ligação com a difusão da internet comercial, no sentido das profundas transformações sociais, econômicas e territoriais que esta produz.

Partilhando das premissas expressas por Evaso (2006) para quem a internet possui forte potencial de reordenamento do território, buscaremos apresentar alguns efeitos da internet na territorialidade do Banco do Brasil. O faremos por meio do mapeamento da rede de agências após a implantação da internet comercial. Tal procedimento não reflete a realidade em sua complexidade e minúcias, mas nos permite produzir aproximações com a forma como a rede efetivamente estava distribuída pelo território em cada um dos momentos.

O período de doze anos compreendido entre 1995 e 2006, foi fracionado em três momentos distintos, cujas características em sua associação com a internet estão sumariamente apresentadas a seguir.

- 1º momento – 1995/98 – Este período demarca o início da internet em escala comercial. Desse modo, tanto em âmbito social quanto no Banco do Brasil os usos eram restritos e restritivos.

Num contexto mais amplo as possibilidades de interatividade eram pequenas e o ciberespaço funcionava como um “grande mural”, em que se pode ler, mas não se pode participar ativamente, produzindo a mensagem. A internet estava disponível apenas para que os clientes pudessem realizar qualquer contato direto com o banco. Fundamentalmente, estava se desenvolvendo a BBnet e se estruturando o *internet banking* do BB.

- 2º momento – 1998/2002 – Este momento é marcado pela ampliação do acesso à internet no país e pelo surgimento das bases que sustentam a grande interatividade potencializada pela rede atualmente. Podemos destacar, por exemplo, os links pagos e a criação dos grandes *sítes* de busca na rede.

Por conta do desenvolvimento de novos aparatos tecnológicos, surgiu neste momento a primeira versão do pacote de acesso virtual aos serviços bancários para os clientes do Banco do Brasil. Desde então passou a ser possível acessar as contas correntes a partir de qualquer ponto ligado a internet que possuísse o programa de acesso ofertado pela instituição.

- 3º momento – A partir de 2003 – A grande característica deste momento foi o nascimento da web 2.0, cujas características permitem o desenvolvimento e uso da internet não apenas como rede, mas também como plataforma tecnológica e sustentáculo de programas que subsidiam os diversos tipos de serviços bancários disponibilizados no *site* da instituição – como o cálculo de financiamentos e empréstimos – e no *software* operado pelos funcionários.

Outra característica importante foi à criação das agências diferenciadas, denominadas Banco do Brasil *Private* e Banco do Brasil Estilo, cujos serviços customizados se valem fundamentalmente das funcionalidades criadas pela web 2.0. Importante destacar que para estas agências a localização é vital, o

fato de estarem presentes apenas em pequenas frações do tecido urbano reforçam essa afirmação.

Certamente, um dos principais efeitos da implantação da internet em escala é a diminuição de custos, não apenas por conta da possibilidade de dispensa de funcionários e da refuncionalização das agências, mas também pela própria forma como se desenvolvem as operações com estes aparatos, pois a velocidade de realização dos serviços é sensivelmente aumentada. Os dados apresentados na tabela abaixo permitem mensurar as cifras economizadas.

Tabela 3 – Custos operacionais dos serviços bancários

PROCEDIMENTO	CUSTO EM REAIS
Carta	8,30
Telefone	1,84
Internet – Consulta que exige resposta do agente ao cliente.	0,92
Internet – Resposta automatizada que ocasionalmente pode necessitar do operador.	0,18
Internet – Resposta totalmente automatizada.	0,09

Fonte: *Institute Of Consumer Service* apud IN SILVA (2005).

4.1 – TERRITORIALIDADE INTERNACIONAL DO BANCO DO BRASIL

Há mais de seis décadas o Banco do Brasil possui uma rede internacional de atendimento a clientes pessoas física e, principalmente, pessoas jurídicas brasileiras com atuação no exterior.

Em 2006, o Banco do Brasil era a instituição bancária nacional com o maior número de dependências no exterior, ao todo se contavam 37 pontos pertencentes ao Banco do Brasil em terras estrangeiras. Essa posição de liderança internacional sempre foi uma das marcas da instituição, para situar a questão, em 1984 o banco chegou ao ápice de sua difusão internacional, contando com 71⁷¹ espalhadas por todos os continentes.

Eram outros tempos e os meios de comunicação não tinham a capacidade de conexão possuem hoje, isso dificultava o trânsito de informações e dados e não permitiam a realização de diversos serviços, como os possíveis atualmente. Esse dado, explica, em parte, a grande difusão da rede internacional de agências naquele tempo. Outra razão se relaciona à perspectiva dominante no período militar, que objetivava situar o Brasil numa posição de destaque tanto em âmbito continental como no contexto global.

Entre 1986 e 1994, como já informamos no segundo capítulo, um conjunto de planos econômicos foram implantados no país, com vistas ao combate a inflação e a estabilização da moeda nacional. Neste período, houve uma grande redução da rede de agências internacionais da instituição.

A renovação da democracia no país, as medidas econômicas relacionadas a reestruturação sistema financeiro brasileiro, momento em que o Banco do Brasil se transformou em conglomerado financeiro, a extinção da conta movimento como

⁷¹ SOUZA, 2004, p. 56.

conseqüência da reestruturação e o desenvolvimento das tecnologias de comunicação levaram a instituição a diminuir sua participação internacional, que passou de 59 agências em 1986 para apenas 37 ao final de 1994.

Houve um grande ajuste territorial na rede internacional da instituição. No marco temporal, a partir do qual iniciamos nossa pesquisa, o ano de 1995, o Banco do Brasil contava com, precisamente, 37 agências no exterior.

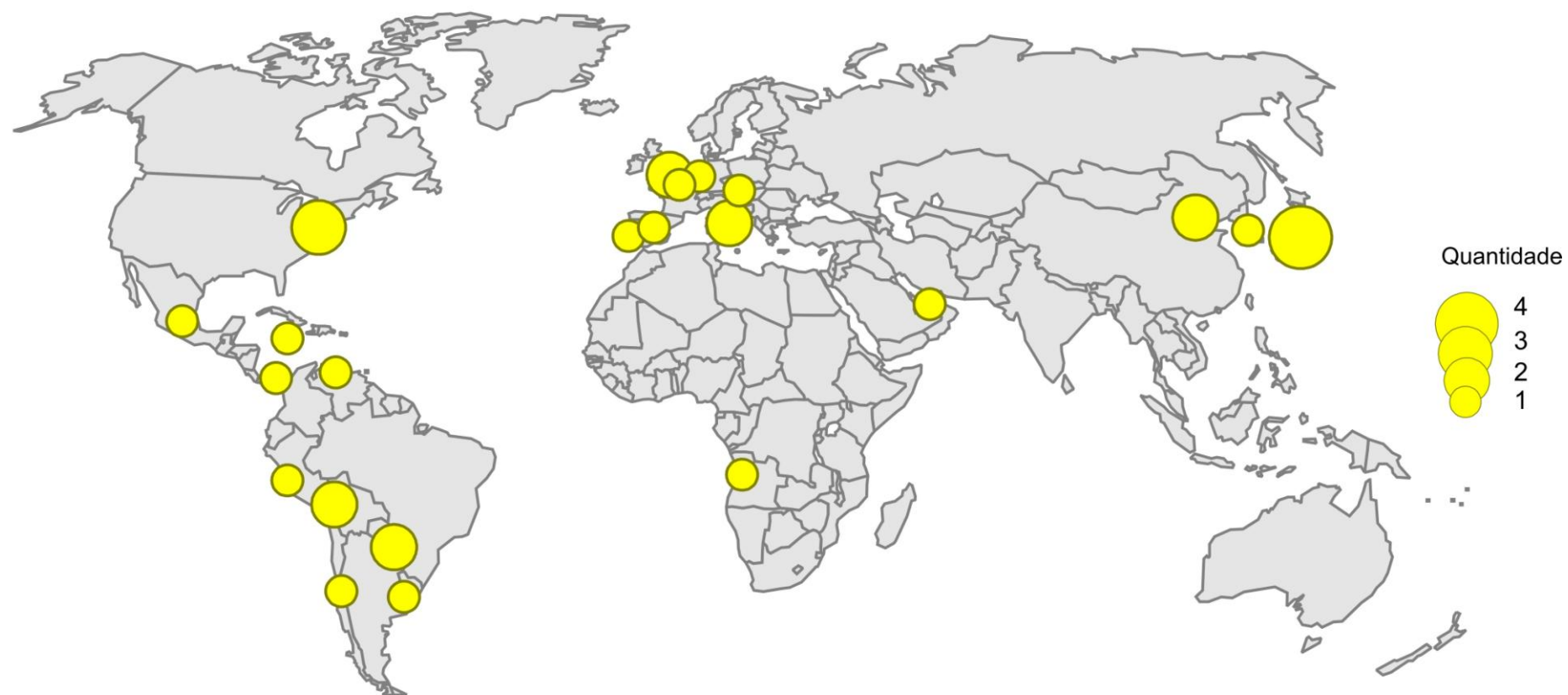
O fluxo de informações internacionais é mediado pela rede SWIFT (*Society Worldwide Interbank Financial Telecommunication*) na qual o banco se associou nos anos 80. Esta rede se iniciou nos anos 73, em Bruxelas, na Bélgica e em princípio transitava apenas dados relativos às instituições bancárias.

Com o desenvolvimento do capital financeiro, surgiram outras empresas financeiras não-bancárias que passaram a utilizar os serviços da rede por conta da garantia de segurança que a rede oferece.

Decerto, a SWIFT deve utilizar algum mecanismo associado ao ciberespaço para realizar seus fluxos de informação na atualidade. Todavia, não dispomos dessa informação. Assim, nossa análise da territorialidade, seguindo aquela lógica de separação do período 1995-2006 em três momentos fica comprometida, pois não conseguimos aferir os efeitos da internet na rede internacional.

Desse modo, o que podemos afirmar é que diante do novo cenário criado pelo Plano Real, a rede internacional do Banco do Brasil, passou por outros ajustes, sobretudo a partir dos primeiros anos deste século com a integração monetária européia. Com a criação da zona do euro, o banco fechou importantes unidades, como a de Barcelona na Espanha e a de Amsterdã na Holanda e fechou o exercício 2006, com 32 agências internacionais, sendo, pelo menos, um agência Estilo em Miami, E.U.A. O mapa a seguir sintetiza a distribuição da rede de agências ao final de 2006.

Mapa 1 – Rede Internacional de agências do Banco do Brasil (2006)



Org. FARIA, C.S.; SOUZA, A.B.

Elaborado com Philcarto * 21/10/2008 10:07:56 * <http://philcarto.free.fr>

4.2 – TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL NOS PRIMEIROS ANOS DA INTERNET COMERCIAL (1995-1998)⁷²

O ano de 1995 é extremamente importante, conforme apontamos anteriormente neste ano se iniciou a difusão da internet comercial no Brasil⁷³. Este ano também demarcou outras grandes mudanças no Banco do Brasil, devido ao prejuízo na casa dos 11,2 bilhões de reais apresentado pela instituição no ano anterior.

Assim, um ajuste territorial foi implantado a partir de fevereiro de 1995, focalizando duas perspectivas temporais combinadas. Em curto prazo, buscava-se eliminar o desequilíbrio financeiro, através da elevação das receitas e redução de despesas e a médio e longo prazo, buscava se modernizar a empresa para enfrentar o desafio de viver em situação de estabilidade econômica, resultado da estabilidade econômica obtida com o Plano Real.

O ajuste territorial estruturou as novas bases sob as quais a instituição passou a funcionar. Uma combinação de tecnologias informacionais e organizacionais passou ser o norte da organização da instituição. Assim, ao mesmo tempo, em que se estabelecia uma nova base técnica que passava a funcionar com grande auxílio da internet, também um novo quadro de trabalho se desenhava. Neste, a quantidade de trabalhadores necessários à realização das tarefas internas pôde ser diminuída.

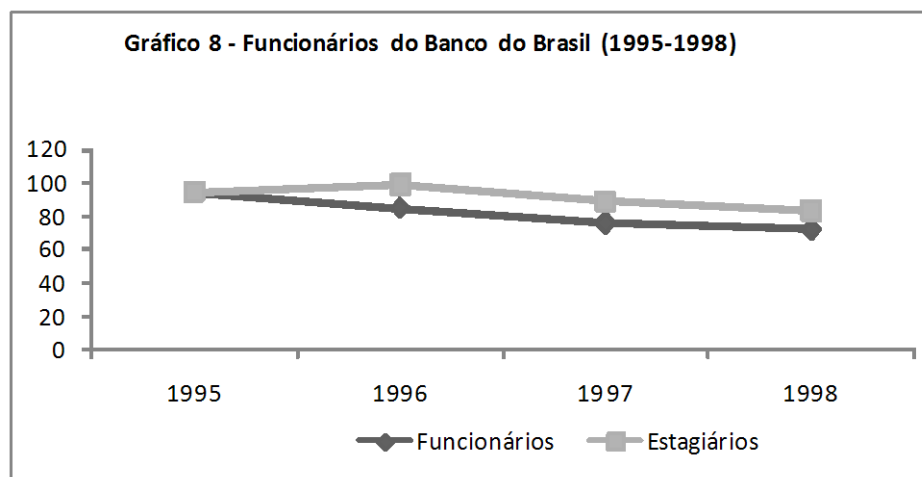
Assim, o Banco do Brasil imprimiu um forte impulso à compra de equipamentos tecnologicamente avançados que o permitisse concorrer com os bancos privados. Ao mesmo tempo em que dispensava mão-de-obra, em apenas um ano mais de 24 mil trabalhadores perderam seus postos de trabalho.⁷⁴

⁷² “Enquanto eu escrevia “O *Lexus e a Oliveira*, em 1998, a internet e o comércio eletrônico ainda estavam engatinhando”, as palavras de Friedman indicam com perfeição o estágio de maturação da internet em 1998. FRIEDMAN, 2007, pág 21

⁷³ CASTELLS, 2003, p. 18 e 19 e EVASO, 2006, p. 74.

⁷⁴ (ALEXANDRE, 2002)

O gráfico a seguir apresenta a evolução da redução do quadro funcional nos primeiros anos da internet comercial.



Fonte: Relatórios anuais do Banco do Brasil (1995-1998)

Em 1994, o Banco do Brasil empregava 119.380 funcionários. Apenas em 1995, 13.888 foram funcionários demitidos pelo Programa de Demissão Voluntária (PDV) de fevereiro e mais 11.323 funcionários foram cortados em junho. Assim, a instituição terminou o ano com 94.669 funcionários e nos três anos seguintes este total diminuiu para 72.300 funcionários. Paralelamente, o total de estagiários aumentou vertiginosamente passando de poucos mais de 100 em 1994 para 12.400 em 1997⁷⁵.

O que podemos notar é que havia necessidade de pessoal, mas o BB não se dispunha a continuar arcando com os altos custos dos funcionários de carreira, cujos salários respondiam pela maior parte da folha de pagamento da instituição. Daí os dois

⁷⁵A interpretação subjacente a análise desses dados, é que o Banco do Brasil visava atrair um funcionário de perfil mais jovem, com maior e melhor domínio sobre os sistemas operacionais (técnicos) modernos como a internet. Isto, associado aos custos de remuneração salarial, podem ser a chave para a explicação do grande número de estagiários empregado na instituição nos últimos anos. Aqui a questão fundamental é a da precarização das relações de trabalho. Porém, ao que observadas sob nova roupagem.

programas de demissão voluntária ofertarem um pacote de benefícios com atrativos suplementares para funcionários com este perfil⁷⁶. Segundo Alexandre:

O objetivo do plano era claro e queria demitir 16.500 empregados em apenas um mês.

Dos 120 mil empregados da empresa, 55 tomaram conhecimento que eram elegíveis, termo designado para qualificar os que se encontravam na linha de corte para serem demitidos. Estes também receberiam nos dias seguintes uma planilha expedida pelo banco com o cálculo dos valores a tinham direito caso aderisse ao plano proposto. Estavam nessa condição os funcionários não comissionados com mais de 14 anos de empresa e os de gerência média com mais de 17 anos de banco. (ALEXANDRE, 2001, p. 56)

Há outro importante fator importante. Os novos concursos previam a contratação dos trabalhadores em pelo regime da CLT, cujo impacto na folha de pagamentos é sensivelmente menor em comparação com os chamados funcionários públicos, categoria em que se enquadrava a maior parte dos elegíveis.⁷⁷

Em 1994, todas as agências consideradas deficitárias foram fechadas. Apenas nas regiões norte e nordeste mais de 60 agências foram extintas. Assim, o Banco do Brasil fechou o ano de 1995 com 2.900 agências espalhadas pelo país, como os mapas a seguir demonstram a distribuição não é equitativa. Ambos os mapas não deixam dúvidas de que as regiões sul e sudeste são as que possuem a maior quantidade de agências tanto absoluta quanto proporcionalmente.

Cabe ressaltar ainda que, em 1995, o Banco do Brasil se preparava para entrar num estágio tecnológico mais avançado, pois embora tivesse a maior carteira de clientes entre as instituições bancárias do país, possuía também algumas graves

⁷⁶ Além das verbas indenizatórias legais, a instituição oferecia mais 6 benefícios, entre quais se destacam a permissão para sacar 98% das reservas de pensão depositadas no fundo de pensão da empresa o (PREVI) e a manutenção de mais 18 meses de cobertura de assistência médica, após o desligamento do funcionário. A lista completa das vantagens pode ser consultada em ALEXANDRE, 2002, p.56/57.

⁷⁷ A distinção mais detalhada pode ser obtida em NOGUEIRA, Roberto Passos. *A Regulação dos Vínculos de Trabalho no SUS*, Ministério da Saúde, 2000.

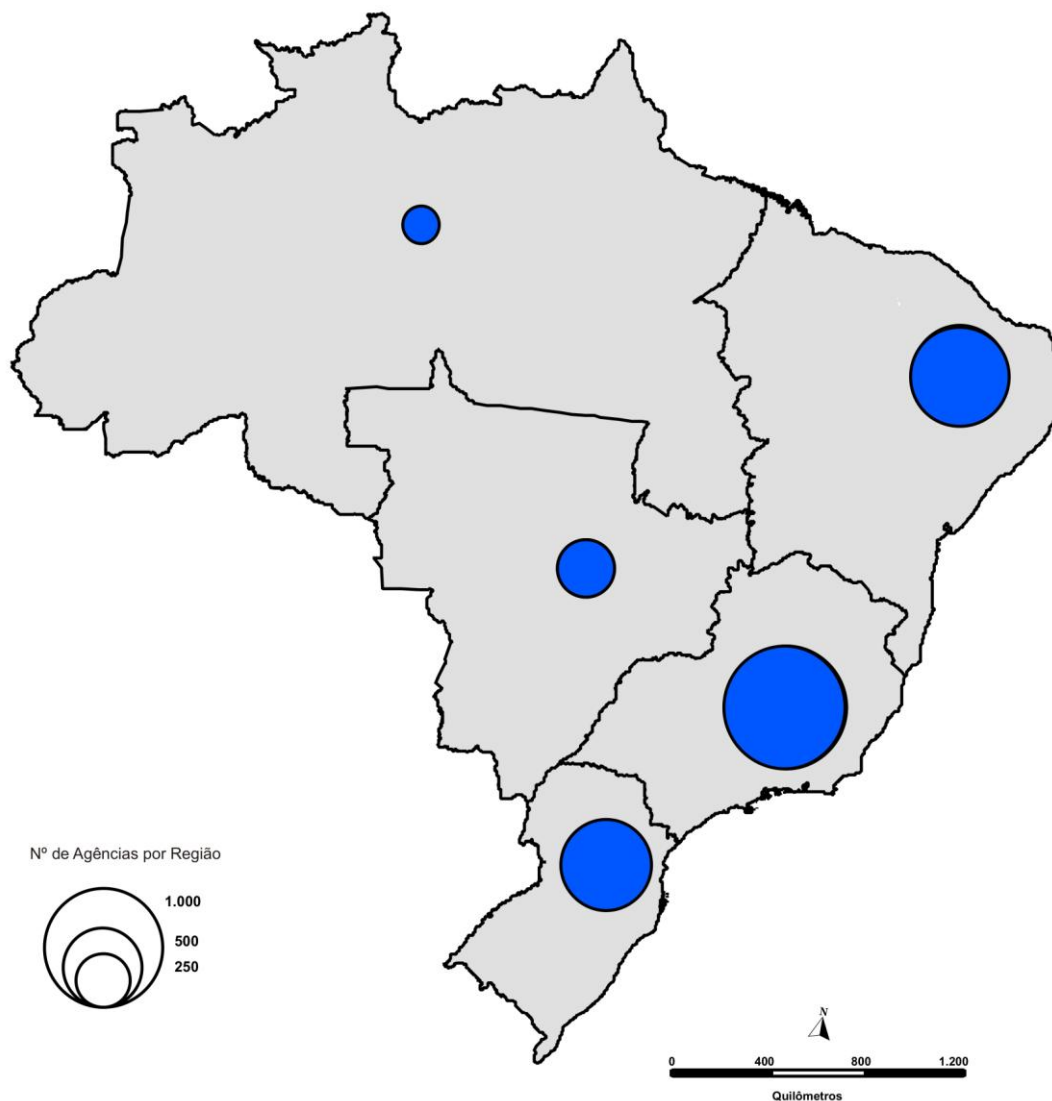
deficiências comparativas, por exemplo, seus sistemas técnicos ainda não interligavam todas as agências *on-line*, fato que só veio a ser alcançado em 1997.

Ou seja, as diretrizes políticas e administrativas levavam a instituição a buscar novos caminhos:

Com o objetivo de ampliar a interatividade do Banco do Brasil com esse cenário, foi desenvolvido um programa de ajustes focando duas premissas básicas: no curto prazo, eliminar o desequilíbrio financeiro e, a médio e longo prazos, modernizar a Empresa para enfrentar o desafio de conviver em ambiente de alto grau de incerteza, competitivo e de estabilidade econômica. Constatou-se também que o desenho organizacional não estava alinhado com a orientação estratégica de foco no cliente. (SANTOS *et alli*, 1998, s/n)

As mudanças propostas eram profundas. Muitas das tecnologias que o Banco do Brasil procurava implantar já se encontravam disponíveis nas instituições privadas e por conta do ambiente concorrencial estabelecido pelo Plano Real era necessário se modernizar para manter a liderança no mercado. Uma ampla reestruturação se fazia necessária e o banco não poupou esforços nessa direção. Os mapas a seguir representam a rede de agências do Banco do Brasil em 1995.

Mapa 2 – Agências do Banco do Brasil, por região (1995)



Org. SOUZA, A.; FARIA, C.S
Fonte: Banco do Brasil

Mapa 3 – Agências do Banco do Brasil, por região (1995)



Org. SOUZA, A.; FARIA, C.S
Fonte: Banco do Brasil

Neste primeiro momento, o Banco do Brasil não disponibilizou aos seus clientes acesso virtual aos serviços bancários, mas criou as condições para o processo que ocorreria no momento seguinte. Isso se deu pela ampliação da capacidade de armazenamento de dados, que em apenas três anos aumentou em mais de quatro vezes a capacidade de processamento de dados de seu parque tecnológico, passando de 2,4 Tb para 10,36 Tb, para poderem fornecer serviços via internet a seus clientes.

Por fim, neste primeiro momento o banco criou sua intranet, a *BBnet* que possibilitava um melhor contato entre os funcionários e melhor acesso aos dados bancários. A estruturação da intranet associada à estruturação da internet e às novas tecnologias de informação empregadas pela instituição possibilitaram ao Banco fechar 85 CESECs (Centros de Processamento de serviços e comunicações) que cada vez mais perdiam função dado que suas principais dado que as novas tecnologias permitiam realizar todas as tarefas de maneira centralizada. Os novos equipamentos permitiam centralizar em apenas um núcleo todo o fluxo antes proveniente de mais de 85 lugares distintos. As palavras de Luís Carlos Silva⁷⁸, gerente de comunicação e marketing do BB, quando do fechamento de unidades localizadas em Alagoas, Rio Grande do Norte e Paraíba denotam essa situação. Segundo Silva:

Além da evolução tecnológica que permite o aumento da informatização nas operações, o que significa mais agilidade nas atividades **sem necessidade de mais mão-de-obra, o BB está precisando de um maior número de funcionários nas áreas de atendimento (...)**

Na realidade os funcionários deixam de exercer funções consideradas "**meio**" para se encarregarem de atividades "**fim**" que precisa ser urgentemente reforçada (...)

O BB estará economizando numa área e elevando a possibilidade de gerar bons negócios em outra.

⁷⁸ <http://www2.uol.com.br/JC/1998/0311/ec0311g.htm>, acesso em 10/05/2006.

Decerto, não havia vagas disponíveis para que todos os funcionários dispensados dos 85 CESECs desativados atuassem nas agências junto ao público. A estes trabalhadores os programas de demissão voluntária também cabiam perfeitamente, pois muitos trabalhadores de perfil técnico e com ampla experiência no banco viram seu trabalho e sua carreira se desvalorizarem com uma possível transferência para o atendimento ao público numa agência comum. Assim, no primeiro programa de demissão voluntária em 1994, dos mais de 12 mil demissionários, cerca de 20% pertenciam às antigas estruturas dos CESECs.⁷⁹

Em face do ajuste territorial empreendido, outras metas foram estabelecidas para os anos seguintes:

- Instalação de 3000 novas salas de auto-atendimento
- Instalação de 24 mil leitores de código de barras e de cheques atendendo a todas as agências e 3281 *cash dispensers* em diversos lugares (mercados, shoppings, etc.)
- Ampliação da capacidade do *home banking* para 154 mil clientes
- Prestação de serviços via internet.⁸⁰

De nosso ponto de vista, neste momento, o Banco do Brasil passou a utilizar as mesmas ferramentas utilizadas pelos bancos privados para estabelecer a distribuição dos pontos de sua rede de atendimento.

Nos momentos seguintes é possível verificar o aprofundamento dessa lógica; agências deficitárias sendo fechadas e novas agências implantadas em grandes cidades ou em áreas economicamente prósperas, como as cidades da região sojicultora do Estado de Mato Grosso.

⁷⁹Rosto Bancário. Boletim Informativo do CESEC/ Santo Ângelo-RS, nº 15. Junho/1995.

⁸⁰Relatório anual do Banco do Brasil, 1995.

O que conseguimos depreender deste período é que o Banco do Brasil começava a sentir os mesmos efeitos de adaptação ao ambiente econômico propiciado pelo Plano Real. Ambiente este semelhante àqueles pelas quais as instituições privadas haviam passado em “doses homeopáticas”, durante a vigência dos diversos planos de estabilização da moeda impostos anteriormente⁸¹. Em suma, o ajuste territorial foi implantado e suas ações se materializaram a partir de um maciço investimento em tecnologia avançada, diminuição do quadro de funcionários e de agências bancárias deficitárias. Portanto, se inaugurava um novo modelo administrativo no Banco do Brasil.

Os fatos expostos demonstram que a compreensão das políticas implantadas nos primeiros anos do governo de Fernando Henrique Cardoso são cruciais para o entendimento do período analisado em nossa pesquisa.

Este governo marca uma guinada na condução da política econômica brasileira, pois foi este presidente que consolidou a implantação do neoliberalismo no país. Anteriormente, citamos o relatório das Consultorias Bozz- Allen & Hamilton e FIPE que indicava o procedimento a ser adotado na condução administrativa dos bancos públicos federais. Tal procedimento impunha que se enxugasse o banco.

Não restam dúvidas que o ajuste territorial caminhou nesta direção. Todavia, uma decisão desse porte enfrentava resistência dentro e principalmente fora do governo, assim nem todas as medidas sugeridas pelo relatório foram levadas a cabo. De tal sorte que nos períodos seguintes, o banco passou a contratar funcionários novamente, em outro regime de trabalho, mas visando recompor o quadro funcional.

Em outra esfera, o Banco do Brasil manteve uma agressiva política de investimento em tecnologia de ponta. Assim quando as condições técnicas permitiram

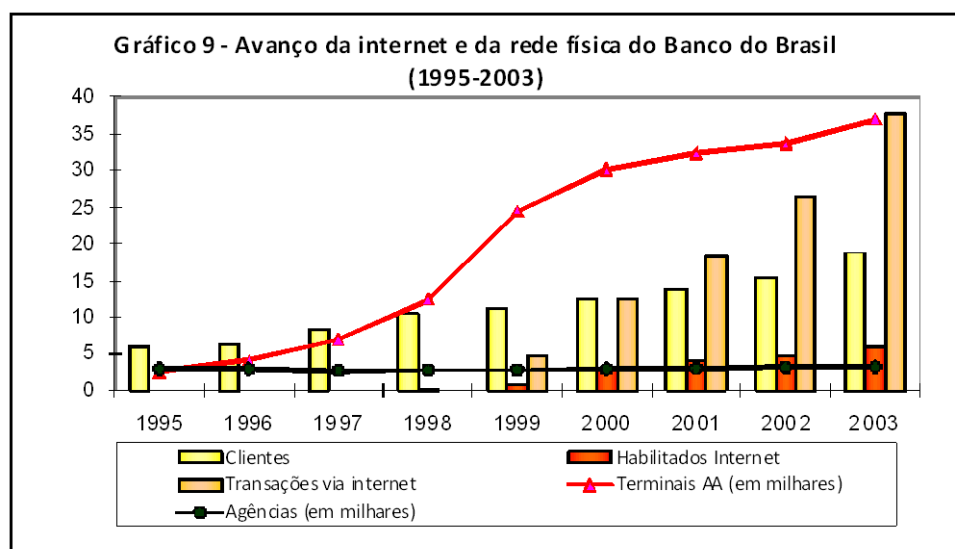
⁸¹ Tema trabalhado no capítulo 2.

aos bancos oferecer o acesso aos serviços via internet, a instituição entrou com grande força, ofertando as soluções possíveis naquele momento.

Os desdobramentos de algumas destas decisões se refletiram no seio da instituição. Os capítulos seguintes visam apresentar esses reflexos com maior grau de detalhamento.

4.3 – TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL (1998-2002) – A INTERNET NA FASE DE DIFUSÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS VIRTUAIS.

A marca distintiva deste período se relaciona ao final do ano de 1998, quando o Banco do Brasil disponibilizou pela primeira vez seus serviços via internet para todos os clientes. Tal medida possibilitou a movimentação das contas, através da efetuação de pagamentos, tomada de empréstimos, transferências bancárias, entre outros serviços. Estas funcionalidades apontavam para uma menor necessidade de deslocamento até uma agência bancária. Em 1998, 100 mil clientes se habilitaram para utilizar os serviços do Banco do Brasil via internet, num universo de 10,4 milhões de clientes. O gráfico a seguir detalha o avanço desses serviços.



Fonte: Relatórios Anuais do Banco do Brasil (1995-2003)

Os dados apresentados no gráfico anterior sugerem que, embora a quantidade de clientes habilitada fosse pequena em relação ao universo total, o percentual de transações realizadas via internet era expressivo e a curva de crescimento impressionante. Por conta disso, não tardaram a aparecer os impactos na rede de relações sociais do Banco do Brasil. Associada ao avanço dos caixas eletrônicos, a internet fez com que o serviço desempenhado pelos caixas se reduzisse a algo em

torno de 15% dos serviços bancários realizados nas agências⁸². A título de comparação nos anos 80 este número beirava 95% de todas as tarefas.

Ainda na rede de relações sociais, a internet em sua face organizacional produziu efeitos. Ao longo da década de 90, as redes técnicas foram diminuindo cada vez mais os cargos de escriturários e caixas, cujas funções em grande medida, passaram a ser desempenhadas pelos meios digitais. As chefias médias também foram escasseando e, proporcionalmente, foi aumentando o número de gerentes. Com isso, a organização interna das agências passou a sofrer alterações, com a ampliação das mesas de atendimento em detrimento do número de caixas.

Como nos diz Pierre Levy⁸³, na internet há um ambiente virtual que cria possibilidades nunca antes alcançadas pelas redes técnicas até então existentes. Os bancos já funcionavam com base em redes de computadores desde o início dos anos 90, mas ainda não tinham conseguido o nível de interconexão possibilitado pela internet. No ciberespaço é possível cotejar dados, verificar contas, aferir saldos e conferir assinaturas, por exemplo, trabalhos que antigamente demandavam uma equipe de funcionários para sua consecução, com as janelas e *hiperlinks* isso foi reunido em só ambiente. Mais que isso, a internet possibilitou ao funcionário obter informações em tempo real, sobre cotações de moedas, movimentos do mercado financeiro e outras informações financeiras antes restritas a publicações datadas. Com isso começaram a surgir gerentes exclusivos para determinados tipos de clientes.

Destacamos que os bancos só viabilizaram um canal via internet, porque havia, em potência, conectividade para seus clientes. Assim, além de movimentar suas

⁸² Estimativas da ANABB (Associação Nacional dos funcionários do Banco do Brasil). O detalhamento encontra-se em ANABB. Banco do Brasil. Missão institucional e situação econômico-financeira, Brasília, 2003.

⁸³ (LEVY, 1999, p. 92).

contas em ambiente “seguro”⁸⁴, esses também podiam acessar informações financeiras em tempo real sem sair de casa e sem ter de assinar uma publicação de negócios.

Aqui também estão os maiores problemas no que tange ao uso da internet pelos clientes domésticos. As soluções jurídicas para casos de violações e fraudes *on-line* ainda não possuem uma categorização específica cabendo a cada magistrado a interpretação das leis existentes que podem ser aplicadas aos crimes cometidos via internet.

Embora exista o CDC (Código de Defesa do Consumidor), há uma grande controvérsia jurídica se ele se aplica ou não ao caso dos serviços bancários. Na reforma do sistema bancário de 1986, coube ao BC (Banco Central) a tarefa de fiscalizar e regular a atividade bancária, de sorte que competiria às delegacias regionais do BC buscar e encaminhar as soluções de qualquer problema que eventualmente venha a ocorrer na relação entre clientes e bancos.

A questão é controversa e coloca de um lado, os bancos que defendem a regulação via BC, e de outro os PROCONs, que defendem a aplicação do CDC. A esse respeito Kuntz tem a seguinte opinião:

Resumindo: cada tipo de é sujeito a normas específicas de operação, fixadas pelo parlamento e /ou pela autoridade especializada. Nem por isso ficam livres de leis protetoras do consumidor. Regras financeiras são apenas regras setoriais, assim como aquelas aplicáveis a atividades de outras áreas. Dessa perspectiva bancos não são diferentes de quaisquer outras empresas: devem seguir normas específicas se seu negócio. Nesse caso, porque julgá-los dispensados de seguir também o Código de Defesa do Consumidor? Porque banqueiros são mais bonitos que produtores de automóveis, padeiros e prestadores de serviços de saúde? (KUNTZ, 2002)⁸⁵

⁸⁴Aqui cabe uma boa discussão sobre segurança de dados na internet. De todo modo, alertamos que tanto do ponto de vista dos softwares como do aparato jurídico, hoje a rede virtual de computadores é bem mais segura do que o fora neste período. A questão da segurança também remete a outras questões pertinentes sobre segurança pública.

Uma abordagem mais completa sobre o assunto pode ser obtida em SILVA (2005)

⁸⁵KUNTZ, Rolf. Padarias, sim, bancos, não? In Jornal da Tarde, 26/02/2002.

Concordamos com a argumentação de Kuntz, posto que excluir os bancos das sanções previstas pelo CDC significaria, na prática, senão um privilégio, pelo menos uma distinção indevida, que abriria brechas de interpretação para que outros setores pleiteassem o mesmo tratamento diferenciado. Do mesmo modo que os bancos solicitam tratamento diferenciado, poderiam as empresas aéreas defender a mesma posição, alegando que a regulação do setor deveria ser feita pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil).

Como o Código de Defesa do Consumidor é anterior a criação das agências regulatórias, todas as prestadoras de serviços cuja regulação está relacionada a uma dessas agências estatais também poderiam requerer tratamento semelhante.

A interpretação jurídica corrente, todavia, é que tanto os bancos quanto qualquer outro prestador de serviço deve se sujeitar ao CDC, ainda que o *lobby* bancário seja extremamente forte na direção contrária⁸⁶.

Se a questão do Código de Defesa do Consumidor é intrincada em relação aos serviços bancários, quando se arrola para a discussão os serviços bancários realizados via internet esta questão se torna ainda mais complicada, pois há nesse caso um duplo questionamento, tanto no que se refere ao CDC aplicado ao serviço bancário quanto em relação à legislação que pune os crimes virtuais. Esta última ainda não está regulamentada em sua totalidade.

A tabela apresenta os dados relativos ao uso da internet para a realização de serviços bancários.

⁸⁶Um estudo com riqueza de detalhes pode ser obtido em MARQUES (1999).

Tabela 4 – Problemas de Segurança relacionados à utilização da internet (2006) – Percentual relativo ao total de usuários.

	Nenhum problema de segurança na Internet	Ataque de vírus, que resultou em acesso não autorizado ou perda de informação ou tempo	Ataque de vírus, que resultou em danos no software ou hardware	Abuso de informação pessoal enviada pela internet	Fraude bancária ou algum outro tipo de problema com o banco	Fraude com o cartão de crédito	Outro problema de segurança	Não sabe
BRASIL	44,46	20,34	7,89	1,85	0,6	0,26	1,14	29,95
SUDESTE	46,57	21,52	7,86	1,71	0,43	0,13	1,1	26,06
NORDESTE	37,47	16,61	4,15	1,18	0,24	0,2	0,36	42,35
SUL	33,97	16	6,79	1,74	0,64	-	0,68	46,48
NORTE	50,34	20,09	7,13	1,86	1,03	1,02	1,93	25,16
CENTRO-OESTE	39,98	22,24	11,97	3,25	0,57	0,23	1,01	31,48

Fonte: IT Domicílios/ Comitê Gestor da Internet no Brasil.

Ainda que as fraudes virtuais relacionados aos serviços financeiros movimentem muito dinheiro, seus números são pouco representativos frente às questões de segurança na internet. Segundo dados do CGI, não chegam a 0,5% os números relativos a ocorrências dessa natureza. Interessante observar que aqui se inverte uma tendência, pois os maiores problemas de segurança não estão concentrados nas regiões e sul e sudeste do país, mas na região norte. Certamente, a concentração de empresas voltadas para segurança em rede presentes nessas regiões contribui para este fato.

Esses percentuais ínfimos são duvidosos, porém são os dados mais confiáveis, dado que as instituições financeiras não divulgam as ocorrências relativas à segurança para não comprometerem publicamente a imagem da instituição.

O certo é que, mediado pela internet, nasceu uma nova forma de relacionamento entre o cliente e o banco. Esta funcionando não apenas como ferramenta de acesso e

movimentação, mas também como fonte de informação. É cada vez mais numeroso o número de *sites* que divulgam informações financeiras do mundo inteiro em tempo real. Desde precursores, como o *Infomoney pessoal* presente no portal UOL desde 1998, até os dias de hoje uma miríade de novos canais de informação econômico-financeira está aparecendo. Ou seja, o cidadão com acesso a internet pode obter uma série de informações anteriormente restritas aos trabalhadores do segmento.

Neste contexto, em que tanto a sociedade em geral quanto os clientes do banco se tornam mais informados (em geral) e municiados de informações financeiras, criou-se a 'necessidade' de um funcionário especializado e cativo para operacionalizar esses dados.

O tipo de cliente que pode ter acesso aos serviços prestados por estes funcionários está enquadrado em um padrão de renda situado na faixa superior a 10 salários mínimos⁸⁷. Neste contexto, para servir a esses clientes, surgiram as filas exclusivas para clientes especiais, geralmente com menos clientes que às destinadas ao público geral.

Segundo uma regulamentação setorial, desde o ano 2000 as filas para cliente especial foram suprimidas, pois houve uma ação impetrada pelo Ministério Público que sugeria a extinção desse tipo de fila, dado que sua manutenção feria a legislação ao quebrar a isonomia entre os cidadãos que não portavam nenhuma necessidade especial.

Assim, acabavam as filas clientes especiais, mas não se extinguiu essa categoria de clientes. O passo estratégico seguinte foi destinar aos clientes especiais um tratamento ainda mais diferenciado. Isso se consubstanciou territorialmente na forma das agências diferenciadas. O Banco do Brasil implantou suas agências diferenciadas

⁸⁷ Algumas instituições partem deste patamar de renda para oferecerem o serviço diferenciado. Todavia, a maioria das instituições exige um padrão mais elevado de renda. No caso do Banco do Brasil, a renda mínima supera os vinte salários mínimos.

no ano de 2003, momento em que muitas outras instituições bancárias privadas já possuíam serviços dessa natureza.

No intervalo de quatro anos, entre 1998 e 2002, o número de funcionários voltou a se elevar. Foram realizados dois concursos públicos em 1999 e 2000, para contratação de funcionários para as áreas de atendimento aos clientes nos setores de contas e de atendimento ao público geral nas salas de auto-atendimento.

Estava se definindo uma nova forma de atender ao público. O investimento era direcionado a fazer com que um número cada vez maior de pessoas realizasse seus serviços por intermédio dos meios de auto-atendimento sem chegar à “boca do caixa”.

Agora todos os clientes passaram a ter tratamento individualizado, respeitando, todavia uma clara distinção. Enquanto aos clientes em geral recebem atenção de um atendente terceirizado ou recém-contratado na tela de um caixa eletrônico, àqueles que detêm status de cliente especial é reservada um tipo de agência diferenciada.

Com as novas contratações o Banco do Brasil fechou o período com 3.200 agências, 80.600 funcionários e mais 10 mil estagiários. Novamente, a distribuição da rede de agências pelo Brasil se manteve praticamente inerte, com as regiões sul e sudeste concentrando a maior parte das instalações, seguidas pela região nordeste.

Ficou expresso também neste momento que na necessidade de um novo ajuste territorial, os pontos preferenciais para fechamento de agências seriam as regiões norte e nordeste e, em caso de abertura, as regiões Sudeste e Sul seriam as escolhidas. Conforme apresenta o Relatório Anual do Banco do Brasil de 1995⁸⁸:

Ampliamos a presença em capitais das regiões sul e sudeste, onde foram criadas 58 novas agências e desmembradas 23 megaagências (aquelas com mais de 50 funcionários) gerando 43 novas dependências.

⁸⁸ Relatório Anual do BB, 1995, p.40

O que podemos notar neste segundo período foi a adaptação ainda maior da instituição a um ambiente mais competitivo, fruto da abertura econômica. O Banco do Brasil, gradativamente foi se tornando cada vez menos banco público e cada vez mais banco controlado pelo Estado sob lógica privada. Esse fato pode ser visto através da forma como o Banco do Brasil promoveu seus ajustes territoriais.

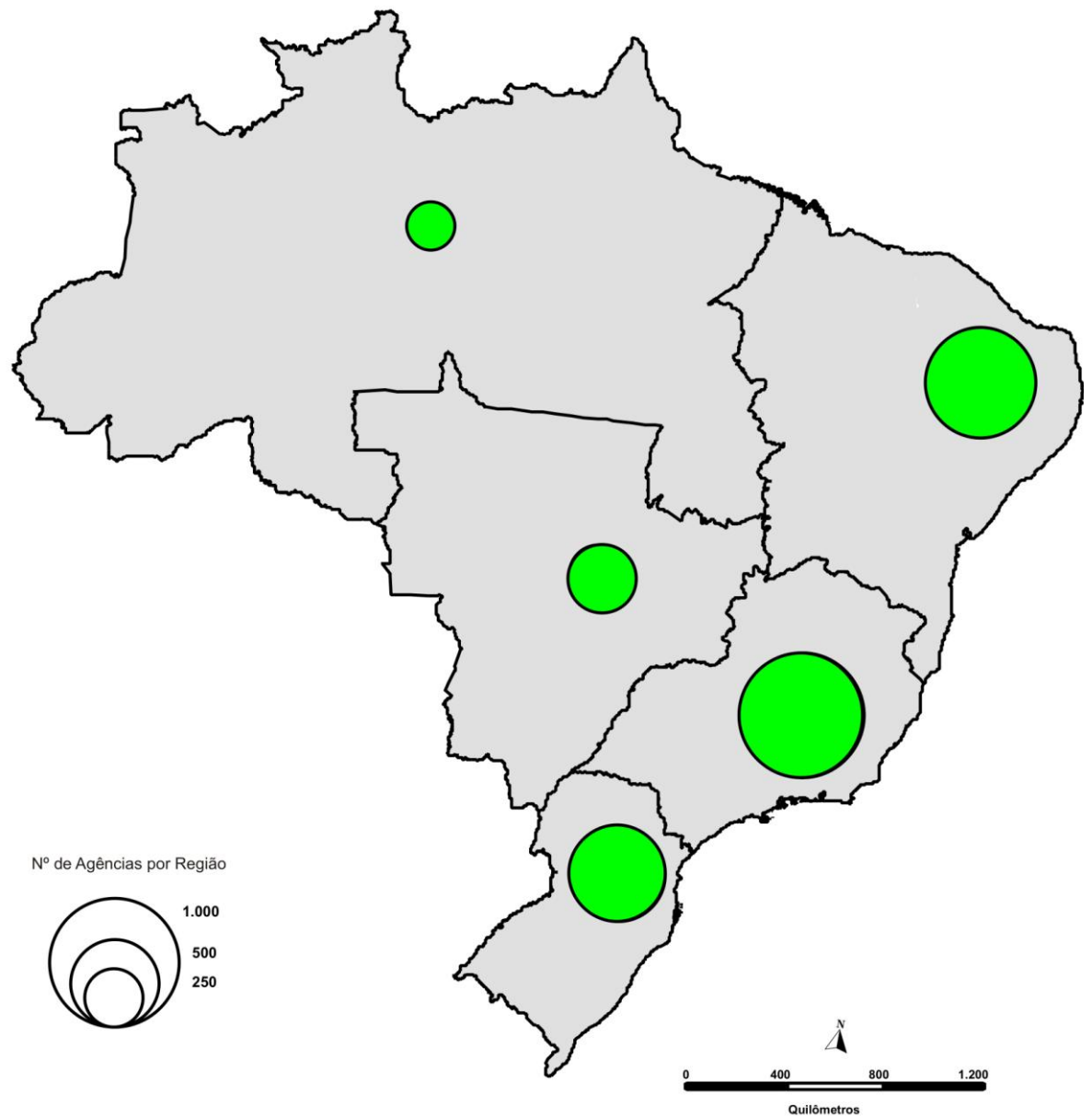
De nossa perspectiva, o papel das redes técnicas e da internet, em particular, foi decisivo, pois sua grande funcionalidade possibilitou a criação de pacotes de serviços diferenciados para cada tipo de cliente.

Os mapas a seguir refletem esse novo quadro. As duas primeiras representações atentam precisamente à quantidade de agências tanto em números absolutos quanto relativos. Já a terceira faz a relação com a movimentação via internet.

Com a expansão das movimentações via internet, uma nova forma de agência bancária pôde despontar. Seguindo as tendências das instituições privadas, também o Banco do Brasil criou suas agências diferenciadas. Não obstante, a lógica de localização para estas agências seguiu também os mesmos critérios adotados pelas instituições privadas, haja vista que em apenas em algumas frações do tecido urbano encontramos agências deste tipo.

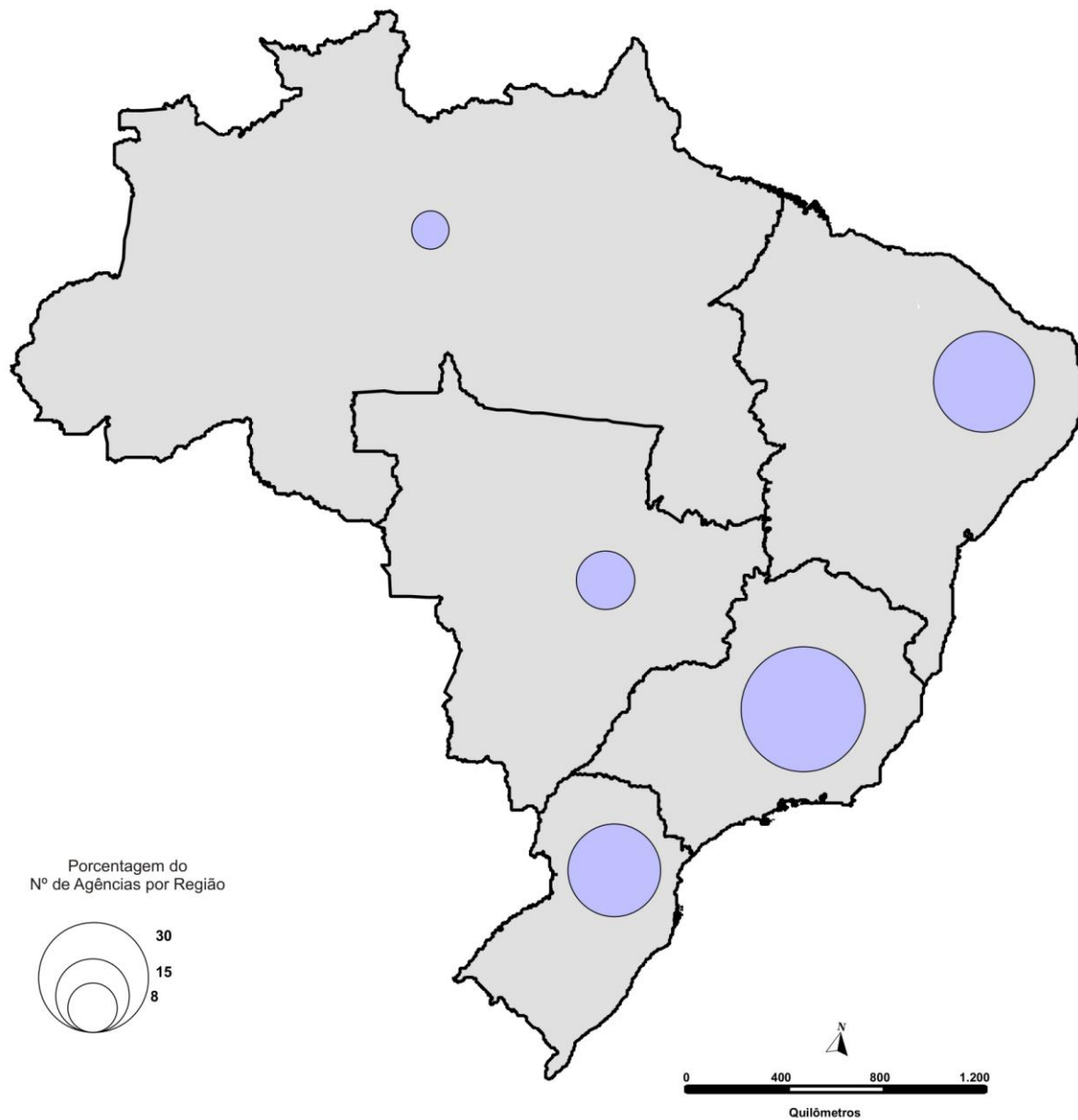
O capítulo seguinte vai discutir com mais precisão como a internet modificou uma parcela do trabalho bancário e destinará especial atenção a essas categorias de agências.

Mapa 4 – Agências do Banco do Brasil, por região (1999)



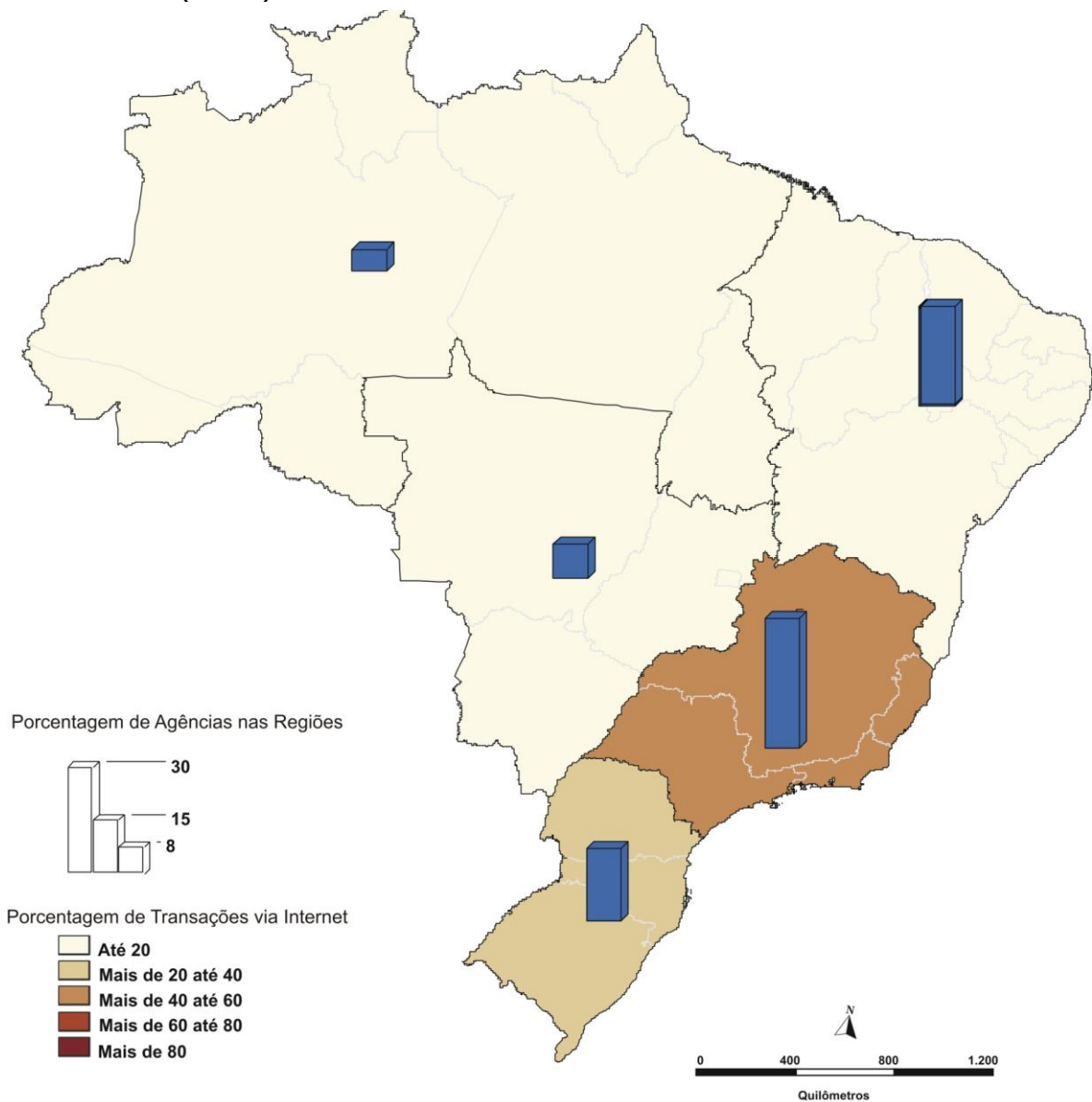
Org. SOUZA, A.; FARIA, C.S
Fonte: Banco do Brasil

Mapa 5 – Agências do Banco do Brasil, por região (1999)



Org. SOUZA, A.; FARIA, C.S
Fonte: Banco do Brasil

Mapa 6 – Agências do Banco do Brasil, por região e transações via internet (2001)



Org. SOUZA, A.; FARIA, C.S.

Fonte: Relatórios Anuais do BB e Site do BB no seguinte endereço:

<http://www.bb.com.br/portalbb/page1.136.3465.0.0.1.0.bb?codigoNoticia=609&codigoMenu=427> acesso em 10/03/2007.

4.4 – TERRITORIALIDADE DO BANCO DO BRASIL, DE 2003 AOS NOSSOS DIAS.

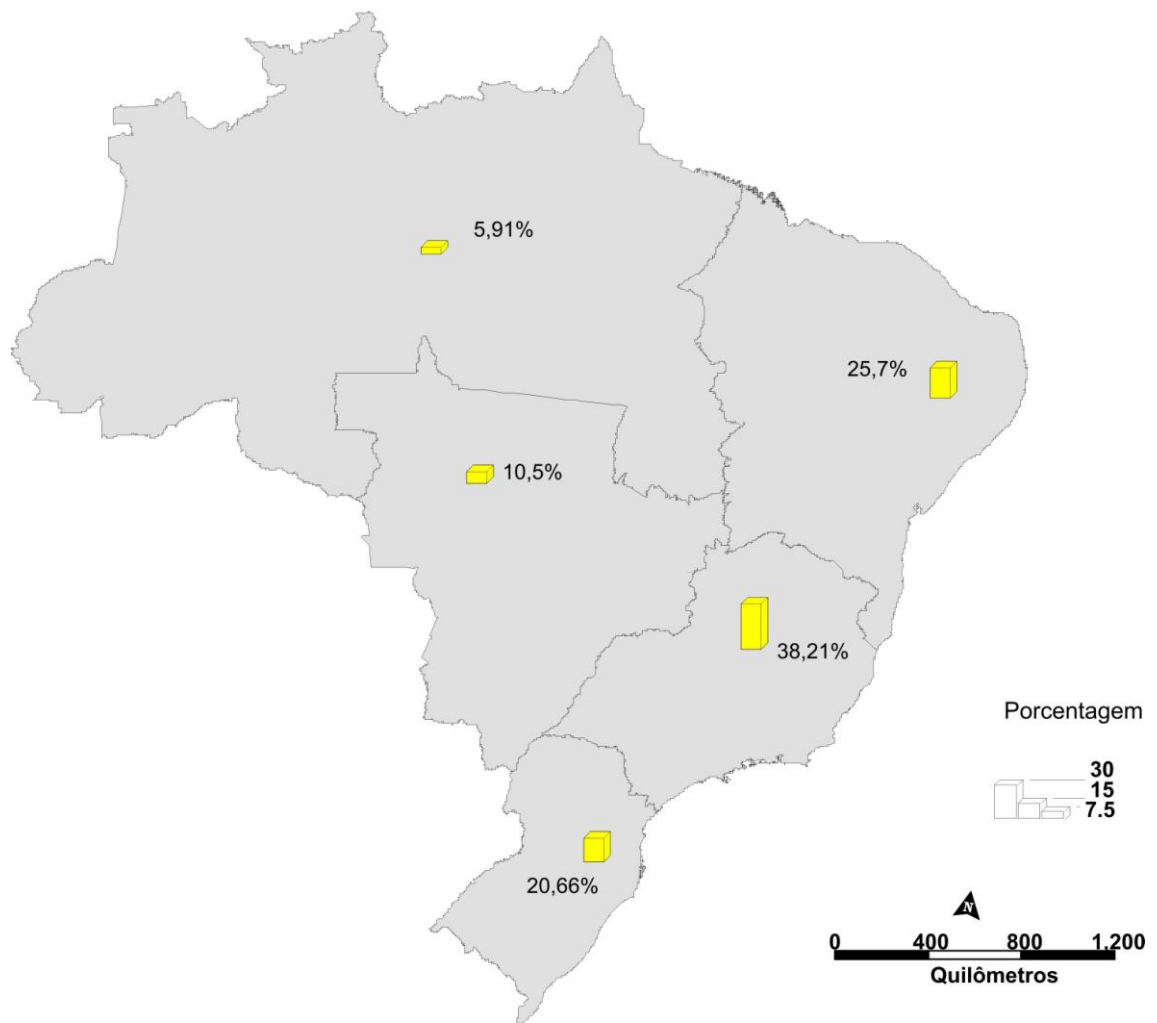
Este período é marcado por uma territorialidade mais metropolitana, uma vez que, ao longo dos tempos, as maiores cidades foram concentrando cada vez mais o número de agências do Banco do Brasil. Tal perspectiva foi vista também por Labasse, para quem “as redes bancárias trabalham a favor das metrópoles”⁸⁹

O número de agências permaneceu estável perfazendo um total de 3.100 agências que ao todo contavam com 82.700 e pouco mais de 10 mil estagiários. É visível a adequação do Banco do Brasil aos parâmetros do setor financeiro, enxuto em funcionários e com serviços semelhantes aos oferecidos pelos grandes bancos privados brasileiros e internacionais.

A lógica também se expressa pela manutenção da concentração das agências em certas regiões do país. Nada mudou em relação à concentração na regiões sudeste e sul do país, como podemos observar no mapa a seguir.

⁸⁹ LABASSE (1976:10) *apud in* Contel, 2007, pág 210.

Mapa 7 – Agências do Banco do Brasil, por região (2003)



ORG. SOUZA, A.B.; FARIA, C.S.

A campanha para que os clientes passassem a usar cada vez mais os meios eletrônicos também é de extrema importância. Rosa nos apresenta uma importante informação, segundo este autor:

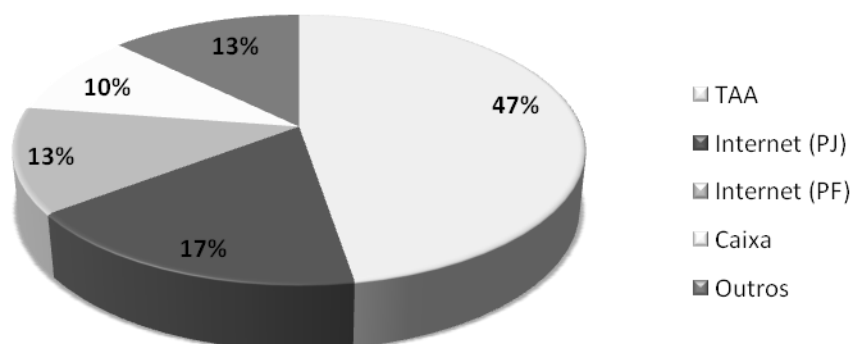
Estudo realizado pelo Banco indica que 78% dos seus clientes utilizam serviços de caixa pelo menos uma vez por mês, e que 77% nunca usaram o Banco via internet. Isso demonstra que ainda existe espaço a ser preenchido, no sentido de migrar para a internet a utilização de serviços pela clientela.

Em vista disso, foi elaborada campanha com objetivo de divulgar entre funcionários e clientes do banco as facilidades e a segurança proporcionadas pela utilização desse canal de acesso. (ROSA, 2001, p. 81)

Esse estudo publicado em 2001 mostra o modo massivo utilizado pelo Banco do Brasil visando transformar a internet em um dos meios mais difundidos de acesso aos serviços bancários. Não resta dúvida de que esta estratégia foi vencedora, basta dizer que no limiar de 2004, apenas 10% das operações bancárias eram realizadas pelos funcionários na “boca do caixa” e que a internet já correspondia a 30% das operações realizadas. Ressalta-se, porém, que os dados de 2006 mostram que esse patamar estacionou, o que pode indicar o limite máximo de diminuição do trabalho a ser realizado pelos caixas⁹⁰.

⁹⁰ O estudo de SILVA (2002) fazendo uma análise prospectiva aponta um dado que se aproxima de 12%. Interessante observar que o trabalho fora realizado cinco anos antes do relatório ao qual tiramos nossos dados, o que indica que as instituições investiam para a diminuição do volume de trabalho a ser realizado pelo caixa numa perspectiva de médio prazo.

Gráfico 10 - Canais de realização de transações bancárias (2006)



Fonte: Relatório de Sustentabilidade - Banco do Brasil (2006)

Há outros dados importantes, em 2002, a inauguração do Sistema de Pagamentos Brasileiro tornou mais seguras as transações por este canal, tal se traduziu inclusive no aumento do número de usuários do banco através da internet. De 2003 para 2006, o número de clientes habilitados a realizar serviços via internet no Banco do Brasil, saltou de 6 para 8,2 milhões. Algo em torno de 30% do total de clientes do banco. Vejamos como isso se realizou territorialmente.

O mapa a seguir apresenta o quanto cada região brasileira movimentava via internet. Neste caso, o paradoxo se cruza com a certeza. Paradoxalmente, a região nordeste que conta com a terceira maior rede física das agências do Banco do Brasil apresenta apenas, cerca de, 5% das transações realizadas via internet no Banco do Brasil, no ano de 2004. Também a região norte é interessante, esta detém números semelhantes, algo em torno de 5% da rede de agências, bem como do total movimentado via internet no país.

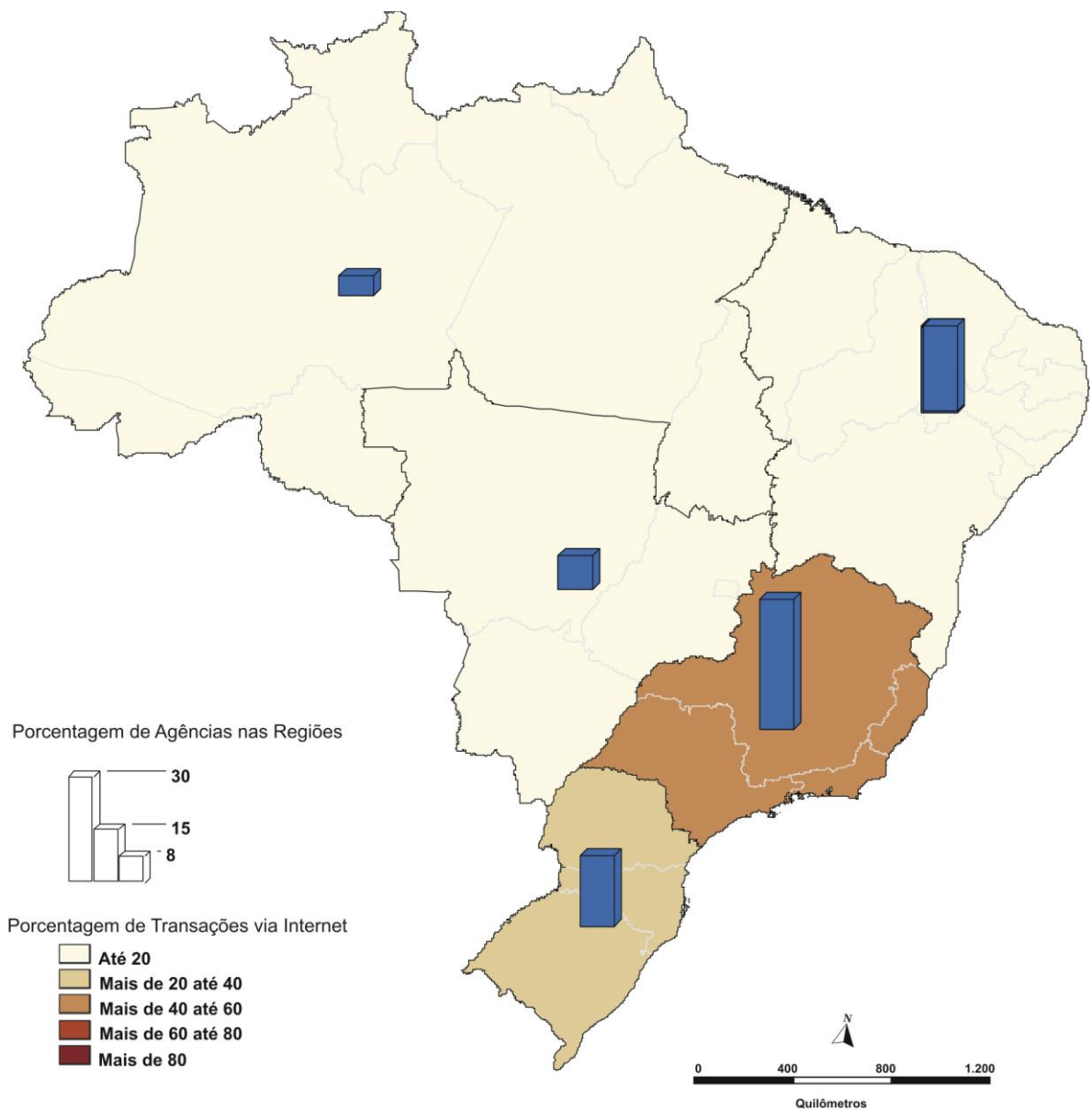
Por outro lado, o que estamos chamando de certeza é a confirmação das regiões sul e sudeste como líderes. Anteriormente, já havíamos indicado a liderança dessas

regiões tanto em relação ao percentual de operações quanto em relação ao número absoluto de agências do Banco do Brasil.

O mapa a seguir denota que a maioria dos clientes que movimentam suas contas via internet estão situados em uma destas regiões. A dificuldade de obtenção de dados de IP (protocolo de internet) não nos permite fazer a precisa relação, mostrando a origem dos usuários, mas os relatórios da instituição apresentam dados que indicam o sudeste e o sul do país como as regiões que mais utilizam a internet como canal, bem como o fazem a partir de sua própria região.

Lembremos que a internet liberta o usuário de uma localização fixa possibilitando o acesso a partir de qualquer localidade. Assim, o fato de acessarem a partir das regiões sul e sudeste não significa que todos sejam efetivamente clientes de agências aí localizadas.

Mapa 8 – Agências do Banco do Brasil, por região e transações via internet (2006)



Org. SOUZA, A.; FARIA, C.S.

Fonte: Relatórios Anuais do BB e Site do BB no seguinte endereço:

<http://www.bb.com.br/portalbb/page1.136.3465.0.0.1.0.bb?codigoNoticia=609&codigoMenu=427> acesso em 10/03/2007.

Outro destaque desse período foi à criação das agências Banco do Brasil Estilo.

Segundo documento oficial do Banco:

Para clientes Pessoas Físicas, o banco atua com cinco níveis de relacionamento: Banco do Brasil *Private*, Banco do Brasil Estilo, Exclusivo, Preferencial e Pessoa Física. O atendimento prestado a cada nível varia de personalizado e especializado em aconselhamento financeiro até o atendimento direcionado para canais automatizados de auto-serviço. Destaque para a expansão dos pontos de atendimento voltados aos segmentos de maior renda, *Private* e Estilo.⁹¹

A primeira questão que levantamos toca na idéia de diferenciação. Estrategicamente, o banco que sempre diferenciou os tipos de clientes, porém agora fica claro o trabalho realizado na mesma direção dos bancos privados. Ou seja, não apenas oferecer um tratamento diferenciado como também uma agência própria, também diferenciada, cuja localização é um dos indicadores fundamentais.

Aqui há decisivamente um componente espacial, na figura da noção de localização.

Pires, em sua tese de doutorado, afirma:

a mobilidade intra-urbana é provocada pela constituição de complexas estratégias de políticas territoriais, **na escolha do lugar “*optimu*” e na definição exata do ponto de implantação de uma agência.** Nesta definição é efetuada uma pesquisa pelo banco, sobre o volume de depósitos à vista captados; depósitos a prazo; impostos recolhidos e os empréstimos efetuados, em um bairro de uma grande cidade. Com base nestas informações é efetuada a decisão de implantação de uma agência. Foi baseado neste tipo de *levantamento* “logístico” que a associação dos bancos do Rio de Janeiro (ABERJ), em 1991, pôde revelar a inúmeros bancos, as áreas que reúnem forte potencial para instalação de agências bancárias. Neste estudo bairros como Ramos e a Penha, na zona norte, apresentam volumes de depósitos à vista e a prazo, quatro vezes superior ao da Barra da Tijuca, um bairro com forte concentração de agrupamentos sociais com média alta de renda. (PIRES, 1995, p. 171)

A citação acima nos indica quais caminhos um banco trilhava para definir o melhor local para a instalação de uma agência bancária, há controvérsias, porém em relação à temática acima abordada. Segundo Sicsú e Crocco (SICSÚ *et alli*, 2006, p.226):

⁹¹ Demonstrações contábeis completas, 2º trimestre de 2006. P. 156.

O caso brasileiro foi de grande utilidade para identificação das variáveis explicativas da localização de uma rede de agências bancárias (...). Entretanto, como foi ilustrado, duas regiões com o mesmo PIB podem ter uma quantidade de agências diferentes, já que quanto mais concentrada é a renda da localidade, será necessária uma quantidade menor de agências para realizar negócios que com os agentes locais que detêm a parte relevante do PIB local. Por último cabe assinalar que o critério demanda por serviços intermediários indicado por Porteous, que talvez seja importante para a localização da agência bancária, não foi ilustrado pelo caso brasileiro no presente artigo.

As citações são longas e iluminadoras. Pires, aponta um exercício empírico de *geomarketing*, ou seja um estudo de definição de localização que aponta com precisão o melhor local para a instalação de um estabelecimento comercial numa certa data. No caso, o estudo era voltado aos melhores pontos para a instalação de agências bancárias na cidade do Rio de Janeiro.

Em outra direção, Crocco e Sicsú, direcionam seus argumentos na direção de que não é possível chegar a uma teoria da localização das agências bancárias, por conta da grande complexidade e dos inúmeros fatores envolvidos numa definição desta natureza, o que dificultaria sobremaneira a possibilidade de lidar com a questão. Se não é possível afirmar a existência de uma teoria da localização para os bancos há, decerto, mecanismos que podem ser utilizados num estudo dessa natureza que podem auxiliar na definição da melhor localização.

Entendendo a complexidade do assunto, inferimos que para a definição das agências Banco do Brasil *Private* e Banco do Brasil Estilo, a dificuldade, talvez, tenha sido menor, pois havia um critério definidor do tipo de cliente a que se direcionavam estas agências. No primeiro caso, para ser Cliente Banco do Brasil *Private*, era necessário possuir rendimento mensal superior a R\$ 50 mil ou aplicações superiores a R\$ 500 mil. Apenas 4 escritórios Banco do Brasil *Private* existem no país.

No segundo caso, o das agências Banco do Brasil Estilo, estas são voltadas para clientes com mais de R\$ 10 mil em renda mensal ou com aplicações superiores a R\$ 50

mil. Não é difícil inferir que estas agências se concentrariam no centro-sul do país, mais especificamente nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro.

Os escritórios Banco do Brasil *Private* marcam a concentração de riquezas em nosso país, o simples fato de no período pesquisado, atenderem a apenas 4 cidades no país demonstra como a renda em nosso país é concentrada.

Exatamente, por conta da pequena difusão e da pequena quantidade de informação a respeito dos escritórios *Private*, concentramos nossa análise nas agências Banco do Brasil Estilo.

A imagem a seguir é uma das poucas disponíveis que retrata o interior de um escritório Banco do Brasil *Private*. Por conta da clientela específica para as quais essas agências são voltadas, não tivemos acesso ao interior do escritório *Private* da cidade de São Paulo. Assim, além da foto, o mapa 8, apresentado logo a seguir retrata a distribuição das agências *Private* pelo país.

A seguir, no mapa 9, temos a localização das agências Banco do Brasil Estilo. Por conta da maior representatividade dessas agências no espaço urbano, destinaremos a elas uma análise mais detalhada.

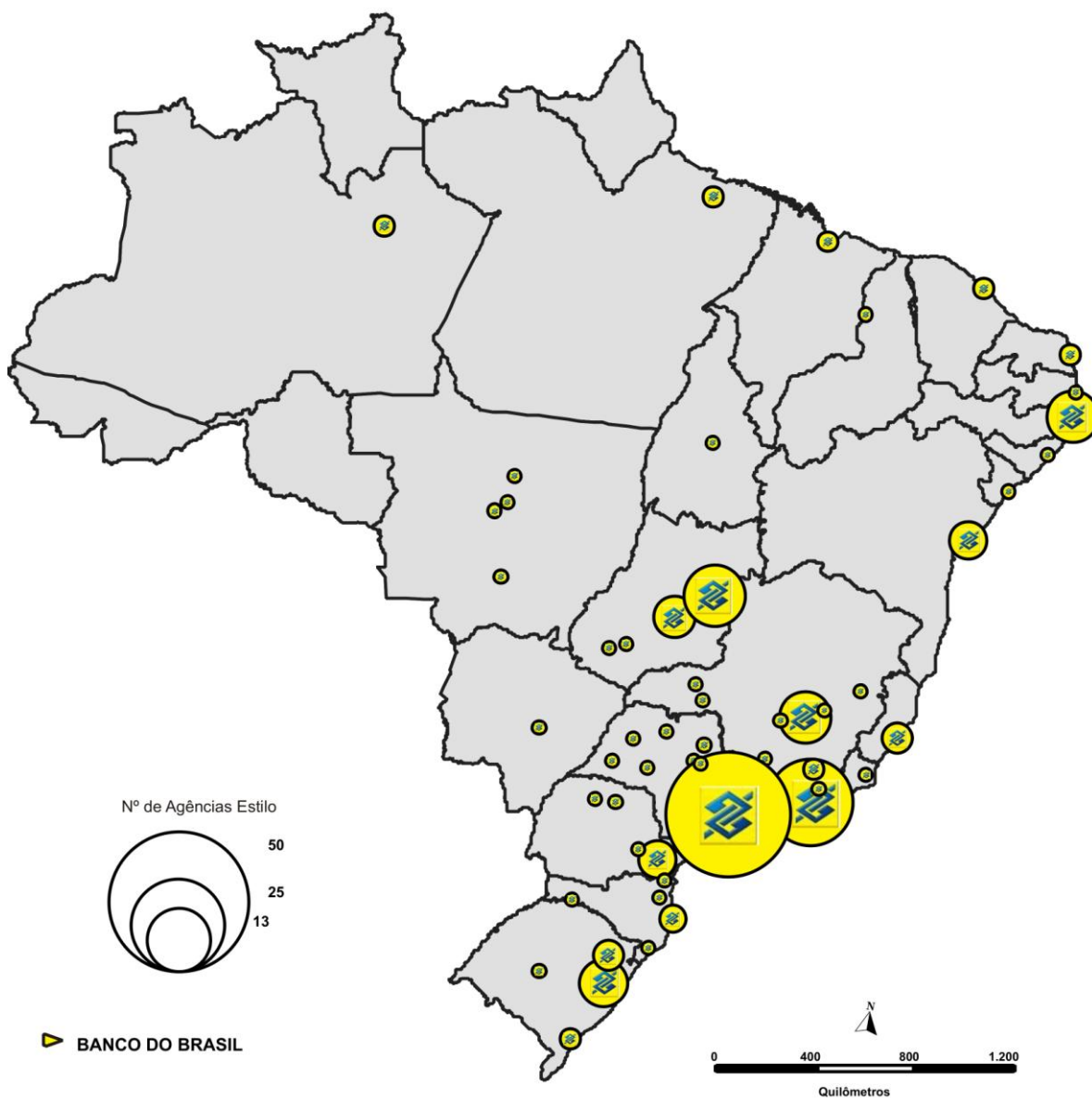


Foto 1: Escritório Banco do Brasil *Private*. Disponível em <http://www.bb.com.br/portalbb/page22.115.5677.7.1.1.1.bb?codigoNoticia=3129&codigoMenu=2650>, acesso em 05/10/2007.

Mapa 9 – Agências do Banco do Brasil *Private*, por Estado (2003-2006)



Mapa 10 – Agências do Banco do Brasil Estilo, por Estado (2006)



O mapa anterior indica a concentração das agências Banco do Brasil Estilo nos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro. É também notável a participação de cidades como Brasília, Recife e Porto Alegre. Os outros estados quando dispõem de uma agência Estilo, as tem fundamentalmente na capital, ou excepcionalmente em alguma outra cidade de grande importância no Estado mesmo não sendo capital, é o caso de Londrina no Paraná e Lucas do Rio Verde, às margens da fronteira da soja, no Mato Grosso.

O caso de São Paulo, porém, é eloqüente. É notável, a concentração de agências Banco do Brasil Estilo no Estado de São Paulo e, se trabalharmos, em nível regional a presença destas agências nas áreas mais urbanizadas é também um ponto de destaque. A metrópole paulistana, por sua condição no cenário, nacional é a região de maior significância Conforme Lencioni:

“Nesse processo em que a metrópole de São Paulo conhece uma desindustrialização relativa afirma-se, cada vez mais, a cidade de São Paulo como **centro de serviços, informação, gestão, coordenação e controle do capital**.

Os serviços agora funcionam como uma indústria; quer sejam serviços de informação, consultoria, marketing, propaganda, etc., que fazem que nessa cidade a dinâmica dos fluxos imateriais predomine sobre as demais formas de fluxo. Em nossa opinião, longe disso significar uma fraqueza das funções da cidade significa uma redefinição de sua posição de liderança como centro dinâmico que se realiza por meio de concentração de trabalho imaterial e da natureza do seu terciário, reafirmando, assim sua primazia.”⁹² (grifo nosso)

Devido à situação de São Paulo, frente à dinâmica da localização das agências bancárias no país e das agências Banco do Brasil Estilo, em específico, faremos uma análise mais precisa dessas agências no interior da metrópole paulistana.

CAPÍTULO 5 – DISTINTAS AGÊNCIAS, DISTINTOS LUGARES.

Em nosso entendimento, as agências diferenciadas expressam um momento muito particular de aplicação do uso das técnicas que caracterizam o que chamamos de “era das telecomunicações”. Este conceito que aglutina o avanço das tecnologias da informação ao funcionamento do mercado global, associadas a um modo de organização política alinhada aos preceitos neoliberais.

Com a criação de maiores e melhores condições de conectividade e visto que os bancos foram impelidos a acabarem com as filas exclusivas para clientes especiais no interior das próprias agências bancárias, gestaram-se as condições para a abertura de um tipo de agência diferenciada. No caso do Banco do Brasil são as chamadas agências Banco do Brasil *Private* e Estilo. Destinaremos maior atenção a estas últimas.

Para ser cliente Estilo, é necessário ter rendimento mensal superior a R\$ 10 mil ou R\$ 50 mil em aplicações na instituição. O fato importante é que, como visto no capítulo 3, nesta faixa de renda há conectividade plena. Ou seja, a maioria dos domicílios possui computador com acesso à internet e as pessoas dizem realizar serviços financeiros e bancários via internet.

Quadro 1 – As vantagens de ser Cliente Banco do Brasil Estilo⁹³

O Banco do Brasil Estilo é um novo conceito em Relacionamento, desenvolvido para pessoas físicas* e que oferece um atendimento personalizado, completa assessoria financeira, além de produtos e serviços diferenciados.

O Banco do Brasil Estilo disponibiliza uma equipe de profissionais capacitados e com ampla visão de mercado, preparados para encontrar junto com o cliente as melhores estratégias para atingir seus objetivos.

⁹³Disponível em: www.bb.com.br. Acesso em 12/10/2006.

O atendimento é realizado em ambientes desenvolvidos para oferecer segurança e privacidade, com o máximo de conforto e sofisticação: são as agências e espaços Estilo.

Além disso, o cliente tem à disposição a maior rede de auto-atendimento do País, ambiente exclusivo na Internet e Central de Atendimento.

Procure uma de nossas agências ou espaços e fale com um de nossos Gerentes.

Estilo é ter sucesso na vida pessoal e nos negócios! renda igual ou acima de R\$ 10 mil ou investimentos (Fundos de Investimento, Depósitos a Prazo e Poupança) a partir de R\$ 50.000,00.

Banco do Brasil Estilo. Um novo conceito em relacionamento.

Serviços Especiais Estilo Comodidade, segurança, agilidade e privacidade

- Estacionamento ou Manobrista

- Nas agências e espaços Estilo você usufrui de estrutura que oferece estacionamento privativo ou manobrista, proporcionando comodidade e agilidade aos seus negócios com o Banco.

- Sala de Reuniões
 - Ambiente disponível exclusivamente aos clientes Estilo, para a realização de reuniões particulares ou com o Banco.

- Sala do Cliente
 - Em suas visitas a agência ou espaço Estilo você dispõe de ambiente reservado, com acesso à Internet, Fax, TV e Vídeo.

 - Sala do Investidor*
 - Para clientes que operam ou desejam operar no mercado de capitais.

Estão disponíveis informações completas sobre a movimentação das ações nas principais bolsas, publicações especializadas e transações de compra e venda de ações.

* serviço disponível nas agências Estilo em SP e RJ.

Para obter assessoria financeira

- Assessoria Financeira Pessoal
 - A assessoria financeira pessoal no Banco do Brasil Estilo é prestada por gerentes certificados no mercado financeiro e capacitados para orientá-lo sobre as melhores opções. Tudo com o máximo de exclusividade e privacidade, proporcionando:
 - Otimização de seus recursos financeiros.
 - Personalização de estratégia em investimentos com análise de seu perfil de cliente e indicação de melhor portfólio de produtos e serviços.
 - Avaliação contínua de sua carteira de investimentos com alternativas para alocação de portfólio devido a modificações nos cenários econômicos.
- Assessoria Financeira Complementar
 - Para manter você atualizado com relação aos mercados financeiro e de capitais, movimentações realizadas na carteira de investimento, variações patrimoniais, rentabilidade comparada e recomendações de investimentos, o Banco do Brasil Estilo promoverá reuniões individuais com gerentes, seminários e palestras financeiras e boletins informativos.

Há, portanto elementos de outra natureza que compõem o quadro explicativo. Em nossa perspectiva, as agências Estilo se voltam a um tipo de cliente que pode realizar os serviços bancários em sua residência, mas não o faz por razões sociais.

As agências Banco do Brasil Estilo primam pelo requinte e sofisticação das instalações que se localizam em frações privilegiadas do tecido urbano. Nestas agências não existem caixas, apenas gerentes que fazem atendimento exclusivo. Assim, o cliente

especial se torna **mais especial**. Em meados dos anos 90, filas específicas eram designadas para os clientes especiais, leia-se com maior renda, o momento atual restituiu esses privilégios com nova e requintada roupagem, pois não são frações separadas aos clientes especiais, mas agências inteiras.

Nessas agências, o gerente é ‘a cara do cliente’, fruto da “era das telecomunicações” ele obtém informação em tempo real dos mais diversos assuntos financeiros, por meio das redes tecnológicas, especialmente a internet. É esta que aglutina e articula informações e dados possibilitando a oferta de um serviço diferenciado e exclusivo a cada cliente.

Tendo como parâmetro a localização e o nível de renda requerido para ser cliente nestas agências e sabendo que os clientes podem acessar suas contas inclusive através de telefones celulares. Que razões levam estes clientes a irem às agências? Considerando a violência urbana, aqui expressa por crimes, cujos índices não param de crescer como os seqüestros relâmpagos e os assaltos a bancos, por que se deslocar a uma agência bancária?

Acreditamos que a distribuição territorial dessas agências é fundamental para a explicação de sua própria existência. Assim, vamos apontar alguns elementos que situam a localização dessas agências em algumas cidades do Estado de São Paulo, para posteriormente tratar de maneira mais pormenorizada da localização intra-urbana na metrópole paulistana.

Para compreender a localização dessa nova topologia de agências, necessário se faz o entendimento de um *novo fato urbano de caráter metropolitano*. Assim, Lencioni (2005) denomina os processos de transformações da metrópole paulistana que levam ao processo de metropolização para áreas distantes do entorno metropolitano.

O avanço do processo de metropolização se faz por meio da desconcentração industrial relativa da metrópole paulistana em direção a regiões do entorno metropolitano, como as regiões de Sorocaba, Campinas e São José dos Campos.

Lencioni nos informa que já nos anos 20 estas cidades possuíam considerável grau de industrialização. Porém (LENCIONI, 2005, p.53):

“O que queremos destacar, nessa discussão, é que a reestruturação produtiva, como constituição de uma nova lógica histórica de reprodução do capital, ao alterar as determinações das estratégias e práticas territoriais da indústria do interior paulista que, nesse processo, se dilui enquanto tal se metamorfoseando como território metropolitano. O mesmo pode-se dizer da região de Santos, porto da cidade de São Paulo que tem constituído com a Capital uma unidade historicamente indissolúvel”.⁹⁴

Assim, nosso trabalho, tangencia, muito ligeiramente, outra faceta do período da globalização: a chamada reestruturação produtiva⁹⁵. Embora, não devotamos grande atenção ao tema, mas para explicar a localização dessas agências diferenciadas no interior do Estado de São Paulo uma rápida incursão à temática será indispensável.

Para Spósito (2007)⁹⁶ a reestruturação produtiva produz também uma reestruturação urbana, com traços bem visíveis no Estado de São Paulo. Segundo sua análise, os movimentos de desconcentração da atividade industrial vêm acompanhando de centralização do capital na metrópole paulistana. Neste ponto suas análises convergem com as de Lencioni. Os resultados da reestruturação produtiva e urbana são sentidos através do papel representado pela metrópole paulistana no cenário nacional.

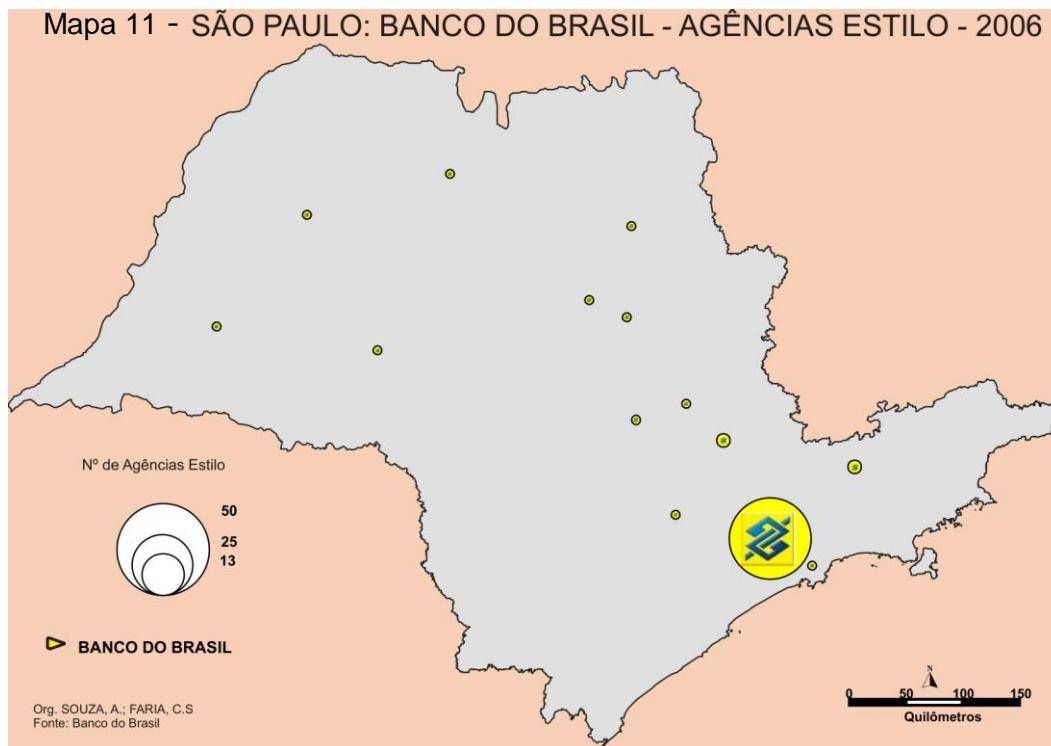
São Paulo é o estado que possui o maior conjunto de agências Banco do Brasil Estilo, tanto na capital quanto em outras cidades. Em vista do processo de

⁹⁴LENCIONI (2005) pág 53.

⁹⁵ Em diversos momentos do trabalho nos deparamos com situações decorrentes da reestruturação produtiva, não apenas verificando as novas topologias bancárias, mas, sobretudo verificando os cortes de trabalhadores e as novas contratações, bem como o investimento maciço em infra-estrutura tecnológica.

⁹⁶ SPÓSITO (2007) s/n.

reestruturação produtiva, algumas grandes e médias cidades acabaram por criar as condições internas que o Banco do Brasil considera como vitais à presença de agências diferenciadas nestas localidades. O mapa a seguir ilustra a distribuição dessas agências pelo Estado de São Paulo:



O mapa anterior demonstra a pulverização das agências Banco do Brasil Estilo pelo Estado de São Paulo, o que para algumas cidades interioranas, normalmente, aquelas impactadas pelo fenômeno da metropolização também possuem uma parcela da população que afere altos rendimentos, o que justifica a localização das agências Banco do Brasil Estilo.

Apresentada a distribuição das agências diferenciadas no Estado de São Paulo, passemos a seguir a uma análise mais acurada da localização destas agências no interior da cidade de São Paulo.

5.1 – EM BUSCA DE “CONFORTO, EXCLUSIVIDADE E SOFISTICAÇÃO”: O BANCO DO BRASIL ESTILO NA METRÓPOLE PAULISTANA.

A análise em escala intra-urbana nos permite apresentar a localização e a distribuição dessas agências diferenciadas no interior da metrópole, denotando uma distribuição concentrada em uma pequena parcela do tecido urbano.

Segundo Limonad (LIMONAD, 2003, p.165):

Hoje os lugares parecem estar desaparecendo, tornados invisíveis pela avassaladora onda de capitais, imagens, idéias, tecnologias e pessoas. Atualmente, pode-se dizer que a sociedade e o espaço são qualitativamente conformados por fluxos materiais e imateriais; os primeiros constituídos por mercadorias, pessoas e redes de infraestrutura (abastecimento, comunicações e transporte) e os últimos por informações e dinheiro

Concordamos com a autora quando esta afirma que os fluxos materiais e imateriais geram novas conformações, mais precisamente conformações qualitativas, mas divergimos quando diz que os lugares parecem estar desaparecendo.

É importante destacar que o discurso corrente sobre a questão da internet aponta na direção da diminuição da necessidade de se estabelecer territorialmente. Todavia, nosso trabalho mostra que, mesmo havendo pleno acesso aos serviços bancários através de canais imateriais e indiretos, por meio da internet conectada através de PC ou aparelho celular, muitas pessoas ainda se deslocam para as agências bancárias.

Nesse caso, em direção às agências diferenciadas como as agências Banco do Brasil Estilo, que se voltam exatamente para receber clientes que dispõem de todos esses aparatos remotos de comunicação virtual. Ou seja, os meios imateriais não suprem a necessidade de se deslocar fisicamente e conversar com seu gerente. O dono do capital se mostra. A localização reafirma sua importância.

A compressão espaço-tempo trabalhada por Harvey (1992) e expressa também por Limonad citando Milton Santos na passagem abaixo, não elimina o fator espacial, em nossa perspectiva, o potencializa.

“A compressão espaço-temporal é uma compressão *virtual* do espaço pelo tempo, que possibilita que a concentração de riqueza deixe de correr necessariamente em continuidades e contigüidades espaciais e passe a se verificar em continuidades e contigüidades temporais.” (SANTOS, 1994 in LIMONAD, 2002, p. 146)

Estes processos embora ocorram em escala global possuem maior ênfase em algumas parcelas do território, o que reafirma a desigual distribuição das condições gerais de produção pelo território. Conforme Limonad (LIMONAD, 2002, p.166):

Os fluxos atingem de modo mais significativo os lugares, mas nem sempre isso ocorre da mesma forma e com a mesma força e potência. Há de se considerar ainda que o efeito desses impactos é distinto e varia consideravelmente até dentro de uma região.

Concordamos plenamente com Limonad neste tocante. E para deixar a questão mais precisa, é necessário dizer que até em escalas menores essa heterogeneidade se expressa, caso verificado nas grandes metrópoles.

Ao atentarmos para os diferentes graus de impacto, a noção de escala se torna um importante mecanismo de compreensão e explicação da realidade. Quando tratamos das agências Banco do Brasil Estilo ,que se localizam apenas em apenas algumas frações do tecido urbano, recoloca-se a questão da imbricação das escalas topográfica e topológica. De um lado temos, um pequeno conjunto de agências bancárias que se distribui de maneira concentrada no tecido metropolitano: a escala topográfica explicita a proximidade e explica a concentração de renda na metrópole paulistana. Por outro lado, estas agências só existem porque se utilizam dos serviços suportados pela internet: a escala topológica se coloca.

Assim, a territorialidade presente neste momento é diversa e mais complexa, posto que a internet assume uma função-chave na própria composição de uma agência Banco do Brasil Estilo. Nas atuais condições, sem internet, os serviços que estas agências oferecem tornam-se obsoletos.

É fato que apenas algumas parcelas do tecido metropolitano possuem a infraestrutura de cabos e de recepção de sinais que possibilitam a localização destas agências diferenciadas. Dessa perspectiva, a localização de cada agência do Banco do Brasil Estilo, em específico, e a distribuição da rede dessas agências no interior da metrópole paulistana, não apenas apontam a concentração de renda, mas também a concentração dessas infra-estruturas de suporte à existência dessas topologias.

Milton Santos é incisivo na construção do retrato dessas parcelas da cidade. Para ele:

A enorme expansão dos limites territoriais da área metropolitana construída, a presença na aglomeração de uma numerosa população de pobres e a forma como o Estado utiliza os recursos para a animação das atividades econômicas hegemônicas em lugar de responder às demandas sociais conduzem à formação do fenômeno a que chamamos de metrópole corporativa, voltada essencialmente à solução dos problemas das grandes firmas e considerando os demais como questões residuais. (SANTOS, 1990, p. 96)

Refletindo sobre a mesma questão, Lencioni nos ensina que o tecido metropolitano está cada vez mais fragmentado (LENCIONI, 2008, p.5):

Assim, no interior dessa metrópole espalhada, novas formas de segregação espacial emergem num mosaico onde condomínios de luxo se apresentam ao lado de bairros pobres ou favelas. Esse novo mosaico urbano compromete a tradicional forma de viver na cidade e, do ponto de vista da explicação, compromete a interpretação que imperou no final do século XX, o modelo centro-periferia que norteou a compreensão do crescimento urbano das metrópoles latino-americanas.

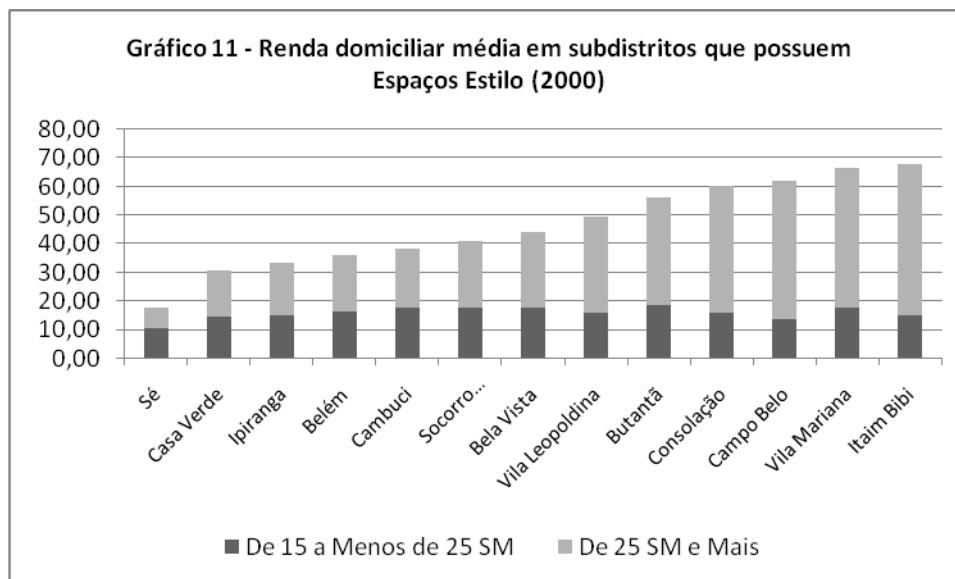
Os conteúdos apresentados por Lencioni e Santos nos levam à compreensão da localização das agências Banco do Brasil Estilo na cidade de São Paulo.

Consideremos primeiramente os espaços Estilo, presentes em algumas agências tradicionais. Estes espaços são anexos constituídos no interior da própria agência – como na agência localizada no interior da Cidade Universitária da USP – voltados aos clientes Banco do Brasil Estilo. Como são anexos às agências, apenas internamente esses espaços são diferenciados, o exterior é exatamente igual ao de uma agência Banco do Brasil tradicional. O quadro a seguir lista as localidades que possuem os Espaços Estilo:

Quadro 2 – Localização dos Espaços Estilo na cidade de São Paulo (2006)

Aclimação
Ana Rosa
Av. Brig. Luiz Antonio
Avenida Angélica
Belenzinho
Brooklin Paulista
Butantã
Casa Verde
CEAGESP
Centro Empresarial
Chácara Santo Antonio
Escola Paulista Medicina
Ipiranga
Itaim Bibi
Universidade de São Paulo

São 15 as agências tradicionais que possuem os anexos “Espaço Estilo” e uma análise da renda nos bairros em que se encontram esses espaços nos aponta que, em pelo menos a metade dessas localidades, uma parcela dos domicílios superior a 40 % possui renda mensal superior a 10 salários mínimos., conforme podemos verificar, a seguir, no gráfico 11.



Fonte: Fundação Seade – 2004

Há ressalvas a serem feitas em, pelo menos, duas das localidades acima que, decerto não refletem a realidade dos locais específicos em que se localizam as agências. Como os dados são distritais determinadas realidades encontram-se encobertas nos distritos do Socorro e da Sé. No primeiro, um grande distrito da zona sul da cidade, onde se concentra uma série de bairros carentes, as agências que possuem Espaços Estilo estão em duas localidades privilegiadas, uma se localiza no Centro Empresarial de São Paulo e a outra na divisa entre os bairros da classe média alta da Chácara Flora e da Chácara Santo Antônio.

No segundo, a agência em questão encontra-se no bairro de Higienópolis, mais precisamente na Avenida Angélica, um dos endereços mais nobres da cidade. Todavia, a compilação distrital do gráfico não permite visualizar este grau de detalhamento.

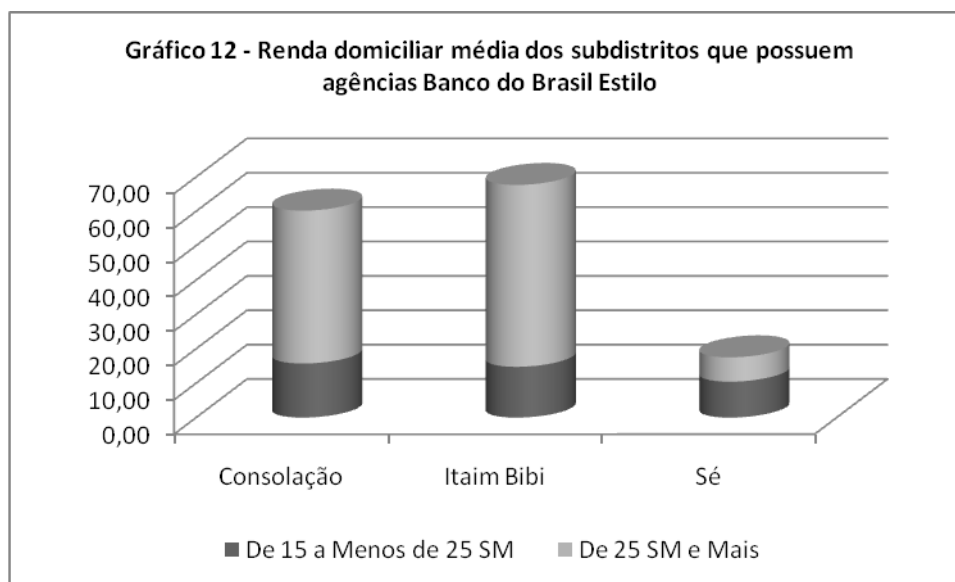
Quanto às quatro agências Banco do Brasil Estilo, estas se encontram em regiões privilegiadas do município de São Paulo. São eles:

- ✓ Estilo Paulista – Localizada na Avenida Paulista.
- ✓ Estilo São João – Localizada na região central da cidade, próximo à Bolsa de Mercadorias e Futuro.

- ✓ Estilo Faria Lima – Localizada na Avenida Brigadeiro Faria Lima, próximo a esquina com a Avenida Cidade Jardim no bairro dos Jardins.
- ✓ Estilo Juscelino Kubitschek – Também localizada na Avenida Brigadeiro Faria Lima, próximo a esquina com a Avenida Juscelino Kubitschek no bairro do Itaim Bibi.

O gráfico 12 não deixa dúvida quanto à questão da renda nos bairros em que se localizam as agências Estilo. Os dados não refletem precisamente o momento analisado, mas nos possibilitam constituir um quadro aproximado. Nas localidades em que se encontram três das quatro agências Banco do Brasil Estilo (Faria Lima, Juscelino Kubitschek e Paulista) mais de 60% dos domicílios possuem renda familiar superior a 15 salários mínimos, destes em mais de 40% a renda média é superior a 25 salários mínimos.

Na outra que esta no distrito da Sé, a agência encontra-se ao lado da BM&F, o que aponta quem são seus potenciais clientes.



Fonte: Fundação Seade – 2004

Tal fato expressa que a localização das agências nestes locais não é fortuita. O mapa seguir mostra a localização das agências Estilo na metrópole paulistana.

É visível a concentração em um pequeno fragmento próximo à área central da cidade e outras regiões muito valorizadas da cidade, como as regiões das avenidas Paulista e Brigadeiro Faria Lima.

Três das quatro agências Banco do Brasil Estilo estão, segundo o mapa abaixo nos distritos do Itaim Bibi e da Consolação. O gráfico 12 expressa a renda desses dois fragmentos da cidade, e não deixa dúvidas quanto ao perfil dos habitantes dessas localidades. A seguir vamos apresentar algumas fotos relativas às agências do Banco do Brasil Estilo das avenidas citadas anteriormente. As fotos a seguir, retratam a fachada das agências diferenciadas do Banco do Brasil. Também fotografamos as agências diferenciadas pertencentes a outras instituições financeiras privadas, no sentido de apontar que os critérios utilizados pelo Banco do Brasil parecem não diferir dos adotados pelas instituições privadas.

Também ressaltamos para o Banco do Brasil e para o Bradesco as diferenças externas apresentadas através de fotografias das fachadas das agências tradicionais e diferenciadas de ambas as instituições na Avenida Paulista, região de Cerqueira César em São Paulo. (Fotos 7,8, 9 e 10)

Para fins analíticos utilizamos como exemplo, o bairro do Itaim Bibi na zona oeste da capital. Acreditamos que a localização concentrada das agências diferenciadas no bairro, sintetize a questão do privilégio que determinadas parcelas do tecido urbano possuem e, ao mesmo tempo, reafirme a questão da renda. Nesta direção, o gráfico 12 não deixa sombra de dúvidas.

Mapa 12 – Banco do Brasil Estilo, na cidade de São Paulo (2006)

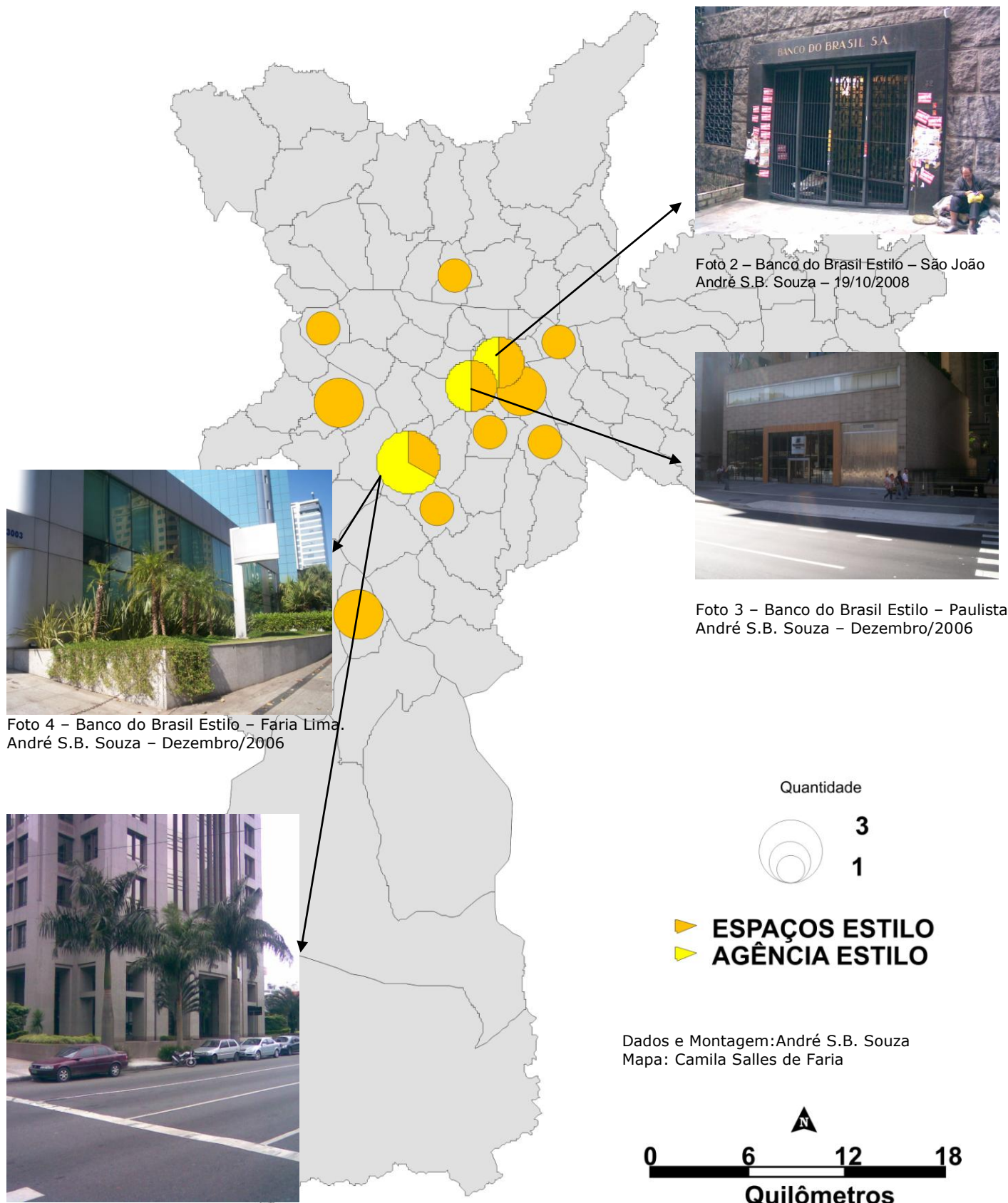


Foto 2 – Banco do Brasil Estilo – São João
André S.B. Souza – 19/10/2008

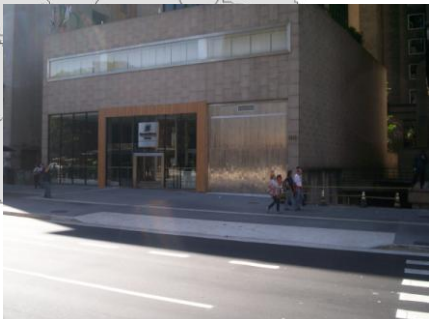


Foto 3 – Banco do Brasil Estilo – Paulista
André S.B. Souza – Dezembro/2006



Foto 4 – Banco do Brasil Estilo – Faria Lima.
André S.B. Souza – Dezembro/2006



Foto 5 – Banco do Brasil Estilo – Juscelino Kubitschek
André S.B. Souza – Dezembro/2006

Org. FÁRIA, C.S.; SOUZA, A.B.



FOTO 6 – Agência Banco do Brasil Estilo Faria Lima, vista lateral, na Avenida Brigadeiro Faria Lima Dezembro de 2006 Foto: André dos Santos Baldraia Souza



FOTO 7 – Agência Banco do Brasil Estilo Paulista, vista de frente a partir da Avenida Paulista – Dezembro de 2006. Foto: André dos Santos Baldraia Souza

As três fotos apresentadas anteriormente mostram a fachada de duas das agências Banco do Brasil Estilo. Apenas para realizar um contraste, na própria Avenida Paulista há outra agência do Banco do Brasil tradicional. A simplicidade da fachada, a manutenção das características da instituição demarcam com precisão as diferenças entre os dois tipos de agências. As agências diferenciadas Banco do Brasil Estilo são construídas com o fito de se destacar na paisagem. Não apenas isso, mas também o de conferir status, sofisticação àqueles que podem usufruir de suas dependências.



FOTO 8 – Fachada da Agência Banco do Brasil Augusta, vista de frente a partir da Avenida Paulista – Dezembro de 2006.
Foto: André dos Santos Baldraia Souza



FOTO 9 – Agência Bradesco tradicional, vista de frente a partir da Avenida Paulista – Dezembro de 2006. Foto: André dos Santos Baldraia Souza

A fachada de cada uma das agências nos permite apontar diferenças no acabamento, na arquitetura, enfim no estilo da cada prédio.

Para consolidar a questão da localização nestes dois fragmentos do tecido urbano, além das fotos já expostas anteriormente, a seguir apresentaremos outras imagens de agências bancárias diferenciadas pertencentes a outras instituições bancárias privadas.



FOTO 10 – Agência Bradesco *Prime*, vista de frente a partir da Avenida Paulista – Dezembro de 2006. Foto: André dos Santos Baldraia Souza

Na região da Avenida Brigadeiro Faria Lima, em direção a Avenida Engenheiro Luís Carlos Berrini, indicada por estudiosos como a Prof^a Ana Fani Alessandri Carlos⁹⁷ como o novo eixo de expansão de maior valorização imobiliária da cidade, temos além da referida agência do Banco do Brasil Estilo uma série de outras agências diferenciadas que pertencem as outras instituições financeiras privadas com o mesmo foco. As fotos a seguir serão complementadas por uma montagem esquemática que possibilita apresentar de maneira mais clara a concentração deste tipo de agência nessa fração da cidade de São Paulo.

⁹⁷ CARLOS, Ana Fani Alessandri. Espaço-tempo na metrópole: A fragmentação da vida cotidiana. São Paulo, Contexto, 2001. Ver especialmente a terceira parte "possibilidades e limites do uso" da página 205 em diante.



FOTO 11 – Agência Unibanco *Uniclass*, vista de frente a partir da Avenida Brigadeiro Faria Lima – Dezembro de 2006.
Foto: André dos Santos Baldraia Souza



FOTO 12 – Agência HSBS *Premier*, vista de frente a partir da Avenida Brigadeiro Faria Lima – Dezembro de 2006.
Foto: André dos Santos Baldraia Souza

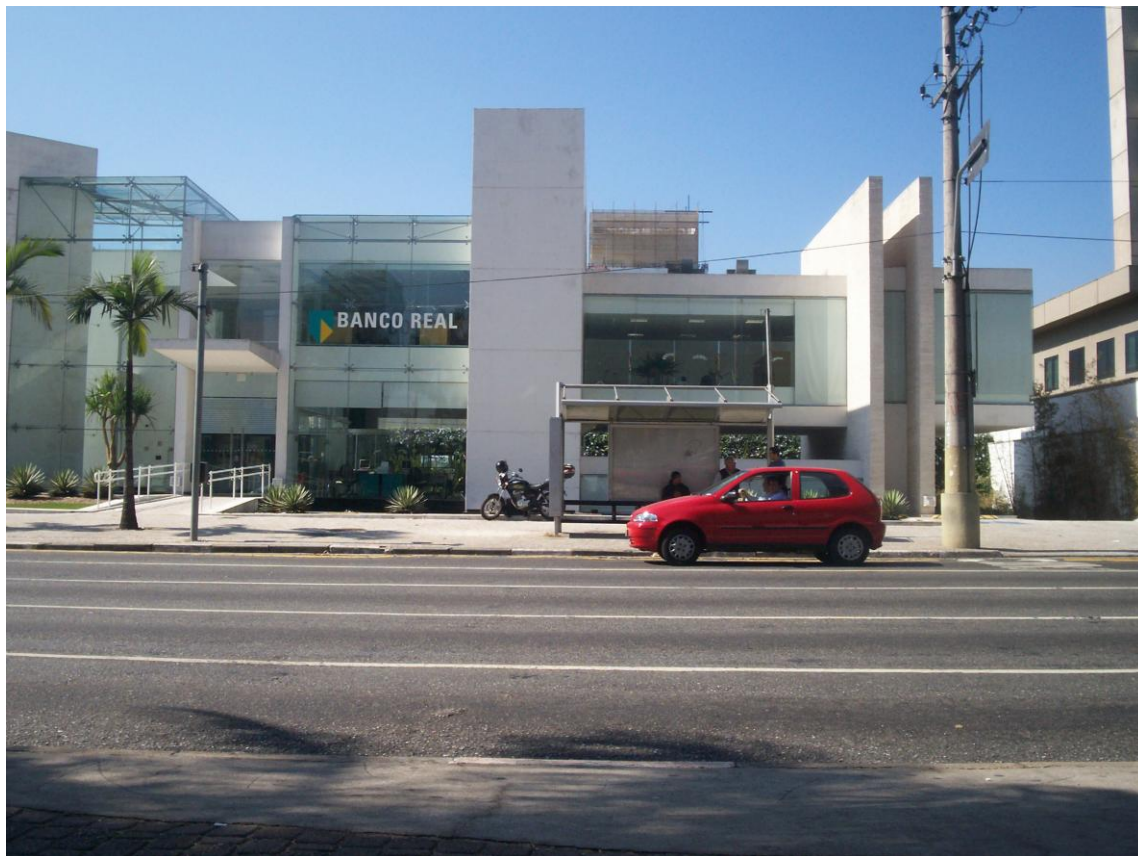


FOTO 13 – Agência Real *Van Gogh*, vista de frente a partir da Avenida Brigadeiro Faria Lima – Dezembro de 2006.
Foto: André dos Santos Baldraia Souza



FOTO 14 – Agência Bradesco *Prime*, vista de frente a partir da Avenida Brigadeiro Faria Lima – Dezembro de 2006.
Foto: André dos Santos Baldraia Souza



FOTO 15 – Agência Itaú *Personalité*, vista de frente a partir da Avenida Juscelino Kubitschek Dezembro de 2006. Foto: André dos Santos Baldraia Souza



FOTO 16 – Agência Banco do Brasil Estilo Juscelino Kubitschek, vista de frente a partir da Avenida Brigadeiro Faria Lima, 3729. O prédio não possui identificação externa. Além da agência do Banco do Brasil Estilo, sedia também a única Agência Banco do Brasil *Private* de São Paulo, além dos Bancos JP Morgan e UBS Pactual – Dezembro de 2006. Foto: André dos Santos Baldraia Souza



FOTO 17 – Agência Itaú *Personalité*, vista de frente a partir da Brigadeiro Faria Lima Dezembro de 2006. Foto: André dos Santos Baldraia Souza

Com o auxílio do *Google Earth*, montamos a figura que apresentamos a seguir, que demonstra um espaço de apenas 600 m, ao longo da Avenida Brigadeiro Faria Lima, entre as Avenidas Cidade Jardim e Presidente Juscelino Kubitschek e que concentra 8 agências diferenciadas de seis instituições bancárias diferentes.

Figura 1 – Imagem de satélite do bairro do Itaim Bibi

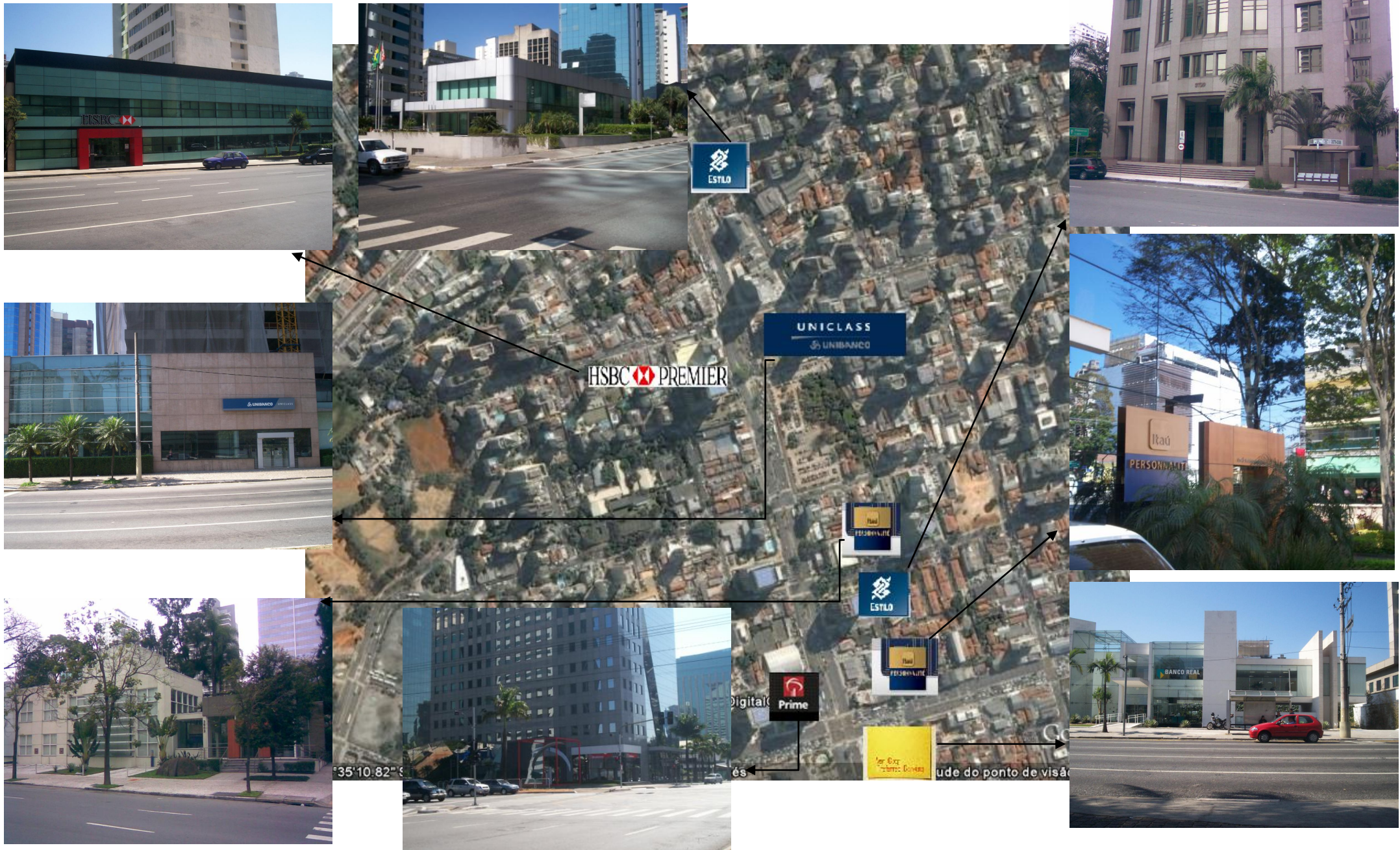


Figura 1 – Imagem de satélite do bairro do Itaim Bibi. Localização de agências diferenciadas. Em sentido horário encontra-se organizadas as fotos: 6, 12, 11, 17, 14, 13, 15 e 16.

A concentração de agências diferenciadas voltadas ao público com alta renda reflete a boa infra-estrutura presente nesta região da cidade e expressam os traços daquilo que Santos (1990) chamou de cidade corporativa.

Voltemos agora à questão da localização. Numa cidade cujos dados indicam para a expansão da violência, em que o número de assaltos a agências bancárias tende ao crescimento. Que razões levariam pessoas que dispõem de todas as possibilidades técnicas de acesso à distância, a se deslocar até uma agência bancária diferenciada, do tipo Banco do Brasil Estilo?

Nossa hipótese é de que é necessário apresentar-se de modo diferente, ostentar o pertencimento a um determinado estrato social e, portanto, ser capaz de sustentar um tipo de consumo. Esse tipo de relação se manifesta apenas em ambiente físico, não cabe nos limites do ambiente virtual, dado que este não comporta diretamente a alteridade. No ambiente virtual tudo é representação, tudo pode ser desligado, desconectado ou simplesmente mascarado através de, literalmente, um simples toque.

Em ambiente virtual, na internet, somos apenas um *nick*⁹⁸, nunca temos certeza de quem está realmente do outro lado da rede. Num bate papo *online*, salvo quando se dispõe de *webcam*, é impossível saber quem realmente está posicionado do “outro lado” da rede.

Portanto, não há alteridade entre os usuários da internet em ambiente virtual, tampouco há possibilidade de ostentação. Nesta condição ser cliente comum, Estilo, *Private* ou nem ter conta bancária é indiferente.

Há ainda um agravante, para acessar os serviços oferecidos virtualmente pelo Banco do Brasil Estilo é necessário antes ser cliente Estilo. Ou seja, em princípio já se parte de um patamar de igualdade mínima, o que dificulta a ostentação.

⁹⁸ Apelido ou Senha de acesso.

O *marketing* do Banco indica que um cliente Banco do Brasil Estilo é uma referência em estilo e sofisticação, em outras palavras é um indivíduo *suigeneris*, diferente de todos os outros. Tal fato é um truísmo, mas tem uma função extremamente importante nessa situação, indicar ao cliente que ele se encontra em um patamar superior a uma grande maioria dos demais clientes da instituição.

O *site* do Banco do Brasil Estilo nos dá dicas nessa direção.

The screenshot shows the website interface for Banco do Brasil Estilo. At the top, there's a search bar and navigation links. The main content area is titled 'Boletim Informativo' and features a 'seuEstilo' logo. Below the logo, there's a list of newsletter editions from July 2007 to July 2008. On the right side, there are promotional banners, including one for 'Liberación de computadores pela CABB' and another for '200' anniversary.

Figura 1 – Reprodução da página do Banco do Brasil Estilo. Boletim Informativo para clientes Estilo. Acesso em: 28/07/07

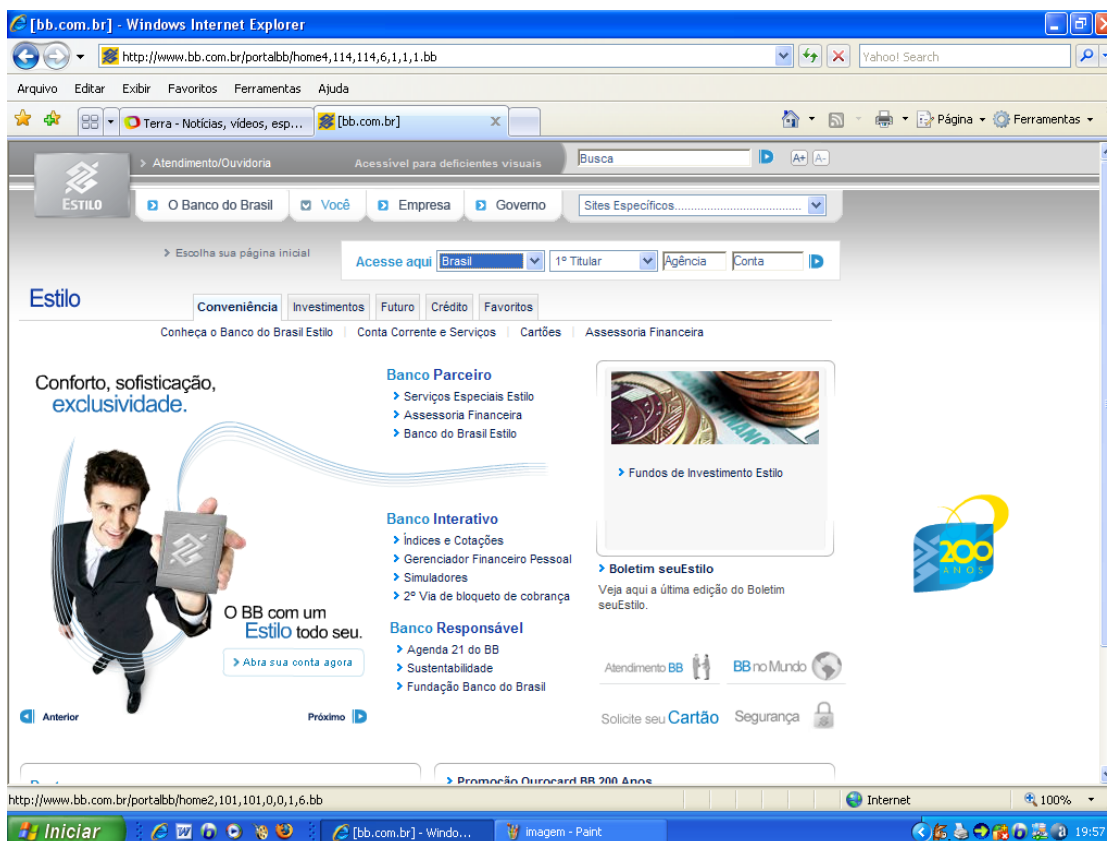


Figura 2 – Reprodução da página do Banco do Brasil Estilo. Conforto, sofisticação e segurança. Acesso em: 28/07/07



Figura 3 – Reprodução da página do Banco do Brasil Estilo. O conceito de Cliente Banco do Brasil Estilo. Acesso em: 28/07/07

O conjunto de imagens apresentadas nos permite compreender o escopo ideológico que constitui a idéia de ser cliente Banco do Brasil Estilo. Em outras palavras, ser cliente Estilo é “ter um estilo todo seu”, é ter uma vida “confortável, sofisticada e exclusiva”. Daí a necessidade de agências que representem estes conceitos em âmbito físico. Em ambiente virtual, o conforto e a sofisticação não existem e mesmo a exclusividade pode ser falsa. Nesse sentido, o que realiza essa ideologia são as agências físicas.

O ambiente físico, na agência propriamente dita, é fundamental para a consolidação do status, dessa ideologia do indivíduo diferenciado.

Harvey nos diz que (HARVEY, 1992, p. 260):

a imagem se torna importantíssima na concorrência, não somente em torno do reconhecimento da marca, como em torno de diversas como esta – “respeitabilidade”, “qualidade”, “prestígio”, “confiabilidade” e “inovação”

Todos estes predicados estão associados ao sucesso, em qualquer matiz que queiramos tratar e, de certo modo, a ideologia inculca que ser cliente Estilo representa ser uma pessoa de sucesso. Seguindo ainda o raciocínio de Harvey (HARVEY, 1992, p.261):

É claro que símbolos de riqueza, de posição, de fama e de poder, assim como de classe, sempre tiveram importância na sociedade burguesa, mas é provável que nunca tanta quanto hoje.

Ser cliente Banco do Brasil Estilo é simbólico, mas como dissemos anteriormente, apenas em sua dimensão territorial é que isso se expressa, dado que virtualmente podemos forjar qualquer identidade.

Severiano, também nos ensina algo neste caminho (SEVERIANO, 2006, p.70):

“As preferências distintivas por novos estilos de consumo e a inovação técnica capaz de produzi-los são concebidos como fatores de “libertação da individualidade” e de “diferença” cultural. Dessa

forma, os critérios de libertação do indivíduo são às benesses do mercado”

Esta autora propõe uma conjugação entre libertação do indivíduo e lógica do mercado que entendemos como fundamental para o entendimento da abertura das agências Banco do Brasil *Estilo*.

Os clientes *Estilo*, em nossa perspectiva, querem ostentar um status diferenciado, representado pela individualidade do trato, pelo requinte e pela sofisticação dos prédios, da paisagem e dos bairros, pela representação do sucesso em pessoa. Por isso, como apontamos anteriormente, tais agências não podem se situar em qualquer localidade. É necessário que se localizem nas frações urbanas que representam este mesmo conjunto de adjetivos. Ainda com Severiano:

“Os valores agregados aos produtos obedecem a padrões normativos que surgem não das necessidades internas dos indivíduos, mas dos interesses do sistema econômico. Os produtos culturais se subordinam à lógica do capital ao se associarem a significados que não emanam da subjetividade dos consumidores, mas lógica do mercado globalizado”⁹⁹

Aqui há uma questão fundamental, ser *apenas* cliente especial garante alguns benefícios em conta corrente, mas ser Cliente *Estilo* é garantia de ter para si um tipo de agência, cuja arquitetura é moderna e destacada, situada numa localização cobiçada nas cidades e cujo tratamento oferecido é individual¹⁰⁰.

É isso, acreditamos que se produz certo “fetiche territorial” associado às agências Banco do Brasil *Estilo*. Nessas, há uma primazia da localização, pois clientes especiais existem há muito tempo, mas antes eles não demandavam uma agência

⁹⁹ SEVERIANO, *op cit*, pág 63.

¹⁰⁰ Este tipo de agências não exclusivas do Banco do Brasil. Na rede privada há ITAÚ *Personalité*, BRADESCO *Prime*, HSBC *Premium* e REAL *Van Gogh*, HSBC *Premium*. Em todas, o adjetivo que intitula a agência remete a um status de diferenciação.

específica, fato novo possibilitado pelo advento das telecomunicações modernas e, sobretudo, pela internet.

Enfim, à medida que o Banco do Brasil lançou mão não apenas de estratégias de diferenciação de clientes, mas também de diferenciações territoriais voltadas para atender a alguns segmentos da população, fortalece-nos a idéia de um banco controlado pelo Estado, mas com objetivos semelhantes aos dos bancos privados. Isso se mostra de modo mais explícito com a abertura das agências *Private* e *Estilo*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo que, por ora, estamos finalizando buscou analisar a territorialidade do Banco do Brasil, entre os anos de 1995 e 2006, no decorrer da chamada “era das telecomunicações”, tarefa complicada dada a dificuldade na aquisição de dados, tanto do banco quanto dos dados relativos à difusão da internet no país. De todo modo, buscamos revelar como, ao longo do período estudado, a internet comercial que se desenvolveu no interior da rede do Banco do Brasil e quais seus efeitos sobre a territorialidade da instituição.

Inicialmente, realizamos uma proposta que parte dos conceitos de ajuste territorial, territorialidade, territorialização e rede para compreender e analisar a questão no que tange ao Banco do Brasil.

O conceito de rede abriu o caminho para refletirmos sobre a internet. Inicialmente, uma distinção entre internet e ciberespaço se faz necessária. A primeira é uma ferramenta, cujas potencialidades permitem a produção do ciberespaço. O segundo é o produto, resultante das ações em si, que transforma o conteúdo das interações sociais cotidianas no conteúdo do mundo virtual. Daí dizermos que o ciberespaço é uma construção sócio-técnica.

Essa separação que realizamos no plano teórico se torna, praticamente, impossível de visualizar no plano analítico, dado que se misturam de maneira quase indissociável. Daí dizermos que a internet é produto, condição e meio para a existência do ciberespaço.

Essa compreensão nos permitiu uma primeira aproximação da questão do uso da internet no interior da rede do Banco do Brasil, ou seja, nas relações de todos aqueles que diretamente interagem e, verdadeiramente, produzem a instituição.

Como nosso intuito era analisar a instituição a partir do advento da internet comercial, um primeiro requisito deveria estar cumprido: a informatização da instituição. Nesse sentido, entendemos que a internet só avançou no corpo da instituição porque a cultura e a prática da informatização dos serviços bancários já havia se sedimentado entre os membros da rede do Banco do Brasil.

De outro prisma, a internet comercial teve suas atividades iniciadas no país, muito timidamente, ao final de 1994. Neste mesmo ano, também começou a vigorar o Plano Real.

Derradeiro plano de estabilização monetária teve suas ações iniciadas com a adoção da chamada URV (unidade real de valor), cuja principal função era eliminar a “memória inflacionária” presente nas ações dos agentes econômicos que após anos de inflação descontrolada indexavam seus preços de acordo com os índices inflacionários. A URV era baseada num conjunto de índices inflacionários, cuja média compunha e atualizava o valor da unidade em Cruzeiros Reais todos os dias.

Em junho de 1994, o valor final da URV em cruzeiros reais, passou a ser o equivalente a R\$ 1 (um real). Concluída a etapa de equivalência monetária, o passo seguinte era a realização da troca do papel moeda, das notas de cruzeiros reais para as notas de reais. Nesse tocante, por conta de sua capilaridade, o Banco do Brasil desempenhou importante papel.

Para além dessas medidas que podemos dizer são estritamente monetárias, um conjunto de diretrizes, alinhadas ao chamado Consenso de Washington começou implantado no país¹⁰¹, das quais podemos arrolar as seguintes: ajuste fiscal, política monetária restritiva e a redução das tarifas de importação.

O ajuste fiscal pode ser encarado como uma medida de diminuição da atuação estatal, fundamentalmente, houve o aumento da carga tributária e corte de gastos

¹⁰¹ A este respeito desse assunto podem ser consultados, entre outros, BATISTA, 1994; SCHILLING (1994) e DAVIS (2006), especialmente o capítulo 4.

públicos, ao mesmo tempo, em que se privatizava uma série de empresas estatais. O Banco do Brasil entrou na lista das empresas em que o Estado deveria participar de maneira menos ativa, através de um relatório elaborado pelas consultorias Bozz-Allen & Hamilton e FIPE uma série de medidas de enxugamento da instituição foram propostas, mas não foram encampadas em sua totalidade.¹⁰²

A política monetária restritiva era mantida através do aumento do depósito compulsório e da manutenção de uma taxa de juros que, simultaneamente, controlava a demanda interna e atraía capital, em sua maioria, especulativo, para o país. Esse capital era utilizado para manter a moeda artificialmente valorizada, por conta das altas reservas de dólares que se acumulavam. Abriam-se as portas da importação de produtos e, em paralelo, cerravam-se as da exportação.

Paralelamente, a estas medidas, houve também uma redução das tarifas de importação, para manter a demanda e não provocar pressões inflacionárias. Este conjunto de medidas se alinha às práticas sugeridas pelo Consenso de Washington e são coerentes com a mundialização do capital corrente neste período de globalização.

Morgan associa a este momento político o desenvolvimento da chamada “era das telecomunicações”, pois neste contexto de liberalização do trânsito de capital e menor participação do Estado, são exatamente as chamadas telecomunicações que vão potencializar e aumentar a velocidade dos fluxos de capital. Por isso, as empresas relacionadas ao capital financeiro, especialmente os bancos, são grandes usuários dessas inovações.

Nessa situação, a internet ganha cada vez mais espaço, participando não apenas dos circuitos financeiros, mas se espalhando por toda a sociedade. De tal maneira que

¹⁰²¹⁰² Duas outras interessantes matérias sobre o assunto podem ser obtidas em: <http://www2.uol.com.br/JC/2000/2908/ec2908f.htm> e http://www.al.sp.gov.br/StaticFile/integra_sessao/004aSS010330.htm

é quase impossível, nos dias atuais, realizar qualquer ação que independa totalmente da rede.

Exatamente, por isso, buscamos levantar no terceiro capítulo os efeitos da internet. Cada vez mais uma série de ações pode ser realizada através da rede. Ler jornal, jogar videogame, visitar museus e até sexo, tudo isso pode ser realizado através da internet, é o ciberespaço produzindo uma interatividade antes inimaginável.

Mesmo nos primórdios da internet, não se previa esse grau de interatividade. Nos primeiros anos de atuação comercial, podemos que o ciberespaço era um “infinito mural”, em que era possível ter acesso a um grande conjunto de informações, todavia com limitado grau de interação com o conteúdo exposto.

Com o desenvolvimento da internet, cada vez mais o ciberespaço possibilitou o intercâmbio com seu conteúdo. Ao ler um jornal on-line pode-se comentar uma notícia e enviá-la em instantes para um amigo, por exemplo. Mas, a internet avançou ainda mais, já é possível, por exemplo, rodar um programa no ciberespaço sem ocupar a memória dos computadores pessoais.

Todavia, no Brasil, o uso da internet ainda é restrito. Estima-se que metade da população já tenha tido algum contato, mas de maneira tênue, pois o custo de manutenção e acesso no país é muito alto. A maior parte da população acessa a internet em locais públicos de acesso pago como as *lan houses*, *cibercafés* e telecentros públicos, cujo acesso oferecido possui uma série de restrições relativas aos endereços para visitas e as tarefas a serem realizadas. Nesses locais, por razões de segurança poucas pessoas realizadas quaisquer transações financeiras.

Assim, o acesso pleno à internet está extremamente concentrado nas regiões mais desenvolvidas e nas camadas sociais com mais anos de estudo e maior renda.

O avanço da internet impacta sensivelmente a territorialidade das organizações. Há uma cadeia solidária de dados e informações que depende do bom funcionamento da internet.

É difícil compreender o funcionamento de certos setores da economia e mesmo da sociedade atual sem apontar o papel que a internet desempenha. Uma pane nos sistemas da Telefonica – empresa de telefonia que opera em uma grande área do Estado de São Paulo – ocorrida no último mês de julho deixou milhares de pessoas e instituições sem acesso à internet, delegacias não funcionaram, sistema de *internet banking* também não. Os prejuízos totais resultantes desse evento ainda não foram divulgados. O certo é que os assinantes do serviço de acesso à internet oferecido pela empresa, o *Speedy*, receberam, a título de ressarcimento, um desconto no valor da mensalidade equivalente a 84 horas de acesso à internet. Fato que mostra a importância que a internet exerce na atualidade.

Empresas como o Magazine Luiza, por exemplo, oferecem um leque de apenas em suas lojas virtuais. Assim, as lojas “de rua” ocupam atualmente espaços menores, pois não precisam de espaço para estoque. Além disso, as lojas virtuais oferecem os produtos diretamente para qualquer localidade do Brasil e, potencialmente, do mundo, e as entregas são realizadas, normalmente, em períodos extremamente curtos, pois os produtos ficam armazenados em centros de logística espalhados pelo país.

No caso dos bancos também a internet realiza importante função. Ela estrutura, subsidiando com dados os programas utilizados na instituição, no Banco do Brasil, é possível consultar as assinaturas dos clientes virtualmente, o que enfraquece a necessidade do arquivo morto de assinaturas e diminui, por exemplo, a necessidade de deslocamentos até a agência o emitente do documento mantém conta. Todas essas funcionalidades são realizadas de maneira muito mais veloz e eficaz que nas tecnologias precedentes, ao longo do período analisado a capacidade de

processamento dos mainframes do Banco do Brasil passou de 962 mips, em 1995, para 109 mips em 2006. Com isso os custos de transações são diminuídos, assim como o quadro de funcionários que foi reduzido em 30%, totalizando ao final de 2006, 82.700 funcionários.

Complementando, a internet potencializa as ações da organização ao fazer fluir com rapidez e eficiência as informações e as normas, tanto para os funcionários quanto para os clientes.

Estes últimos também podem desempenhar importante papel, pois potencialmente podem realizar uma série de serviços bancários através da internet sem qualquer restrição de horário ou local. Nessa direção, os entraves não são técnicos, mas sociais, culturais e até burocráticos.

Sant'Anna reclama a necessidade de refletir nessa direção, para ele:

a entrada da globalização força a revisão da consciência nacionalista, cobra uma autocrítica da vocação imperial e confronta a territorialidade real com a territorialidade virtual da era da internet.¹⁰³

Concordando com Sant'Anna, buscamos estabelecer, ainda de maneira embrionária, os nexos entre a territorialidade física e virtual. Nessa direção é necessário compreender a intersecção entre as escalas topográfica e topológica. No jogo entre essas escalas, a escala topográfica tem sua influencia diminuída e a escala topológica se manifesta em toda sua força. Neste sentido, os fluxos partem da rede física, mas circulam pelo meio virtual. A rede física reafirma sua importância. Contudo, os elos estabelecidos em ambiente virtual se conjugam aos fluxos provenientes da rede física, tornando a rede mais complexa, numa simbiose em que os fluxos virtuais se justapõem aos da rede física, tecendo sobre as retículas da rede que compõem a territorialidade um novo canal de circulação, o que resulta numa territorialidade híbrida.

¹⁰³ SANT'ANNA, Afonso Romano de. *Em busca da Brasilidade*, p. 17. In: Relatório Anual do Banco do Brasil, 1997.

No seio dessa territorialidade híbrida, há um conjunto de agências que dependem fundamentalmente da internet para existirem, são as agências diferenciadas Banco do Brasil *Private* e Estilo. Nessas agências, não há por exemplo caixas tampouco terminais de auto atendimento. Os protagonistas são gerentes que oferecem para cada cliente um conjunto exclusivo de serviços e informações, cuja organização e velocidade é dada pelas redes, a internet fundamentalmente. O apelo a esta tecnologia é, inclusive, reforçado em comerciais como o que apresentamos no início deste trabalho ou na própria internet, por meio do *site* do banco, cujas reproduções estão nas figuras 1,2 e 3.

Estas agências são voltadas para o estrato de alta renda da população e compõem uma territorialidade própria no interior das redes bancárias. É interessante observar uma transformação. Anteriormente, os clientes especiais tinham filas distintas no interior das agências bancárias, o que conformava uma visão de tempo diferente e exclusiva, dada que eram filas menores que as dos outros clientes e usuários dos bancos. Atualmente, eles possuem espaços específicos; distintos e exclusivos, sofisticados e destacados no interior das cidades.

As agências diferenciadas Banco do Brasil *Private* e Estilo nasceram no início deste século e possuem destacada localização se comparada à rede de agências tradicionais. Estas se situam apenas em alguns fragmentos do tecido, em geral, naqueles em que o entorno possui alta renda. Decerto, os clientes dessas agências dispõem de todos os meios para realização irrestrita da grande maioria dos serviços bancários. Nessa direção, por que não realizam apenas transações virtuais, ao contrário fazem questão de visitarem as agências, o que demanda de antemão um esforço arquitetônico e espacial de produção de um local diferenciado?

Esboçamos a resposta, os espaços que congregam as agências Banco do Brasil Estilo materializam as percepções e concepções de mundo de uma parcela da

sociedade. Vive-se a representação de um modo de vida, expressas inclusive por meio da localização que congregam um conjunto de ideologias difundidas no cotidiano e que, ao mesmo tempo, representam poder e dominação. No plano do percebido e concebido os serviços bancários virtuais estão presentes, porém no plano do vivido não o são por completo. O que resulta na necessidade de se deslocar até uma dessas agências.

Fundamental observar que a existência das agências virtuais não se coloca no plano do vivido para todos os estratos sociais. Seja nas regiões mais abastadas, seja nas localizações com maiores problemas sociais, quando reconstituímos a cidade com todas as suas contradições, no plano analítico, a questão do não uso dos canais virtuais se coloca a todos.

Ficamos diante da necessidade de manutenção de uma rede física e híbrida de agências, tradicionais e diferenciadas, numa territorialidade dinâmica e específica que precisa atender a todos. Por razões diferentes tanto os que possuem acesso quanto os que não possuem acesso aos serviços virtuais continuam a visitar as agências bancárias. Os primeiros, o fazem para reforçar a representação estilo de vida vendido como mercadoria, que se materializa na forma de localizações privilegiadas. Os segundos, por necessidade. Esta provém, por exemplo, da pouca familiaridade com os meios tecnológicos, o que dificulta, inclusive, o uso de caixas-eletrônicos por falta de acesso residencial, devido aos altos custos que este tipo de conexão acarreta no Brasil, e por falta de confiança quando o acesso se dá em locais de uso coletivo em que não se pode ter certeza dos tratos relativos à segurança.

Assim, os efeitos da internet na territorialidade do Banco do Brasil na “era das telecomunicações” são bastante complexos e heterogêneos. De um lado, por conta da grande difusão e da flexibilidade que a internet possui, os serviços financeiros se

apoderaram de suas funcionalidades, de tal maneira que é, praticamente, impossível apreender algum serviço bancário que não necessite deste canal para se realizar.

De outro lado, no que tange especificamente à internet, em razão dos diversos obstáculos atinentes a sua difusão, faz-se necessário manter a rede física de agências.

Tivéssemos uma situação em que o acesso à internet fosse mais isonômico, e com a ampla difusão que esta técnica possui no interior do Banco do Brasil, seria possível supor um amplo ajuste territorial que se desenrolaria numa territorialidade distinta, composta por uma rede física menos abrangente e por uma rede virtual mais ativa e robusta. No entanto não temos ainda essa situação.

Por conta disso, a rede do Banco do Brasil nunca se tornará uma rede virtual como a do banco espanhol ING¹⁰⁴ que iniciou suas operações sem nenhuma agência em ambiente físico, nem regressará para uma rede sem apoio do ciberespaço. Seguirá como um híbrido.

Assim, quando focamos os efeitos da internet na territorialidade do Banco do Brasil procuramos não supervalorizar tampouco subestimar o papel que esta possui na territorialidade atual.

Se externamente, por conta das condições sociais, barreiras dificultam o acesso e o uso da internet, internamente, ela se difundiu, se cristalizou na rotina e no trabalho bancário e potencializou um tipo de serviço direcionado a uma certa parcela da população, localizada em alguns poucos fragmentos do tecido urbano. Ou seja, os ajustes territoriais reafirmam a necessidade da conformação da rede física disposta pelo território nacional, ao mesmo tempo em que fortalecem a coexistência com o ambiente virtual.

¹⁰⁴ LAGARRETA E MIGUEL, 2001, p.365.

Por fim, a nova conformação territorial do Banco do Brasil, expressa a orientação que as ações da empresa, a partir de 1995, visando consumir o desejo da instituição de construir:

Um banco forte e sadio, indispensável para os clientes, lucrativo para os acionistas e atraente para os investidores, garante um padrão de competitividade que permite tornar consistente as ações desenvolvidas no país.

Nesse sentido, a face mercadológica tem sido colocada a prova desde 1995¹⁰⁵.

Portanto, o fechamento de agências em localidades de menor importância econômica em favor de outras mais lucrativas; a abertura de agências separadas a partir de classes de renda, as agências diferenciadas Banco do Brasil Private e Estilo, referendam uma orientação administrativa e uma territorialidade semelhante a dos bancos privados ainda que o Banco do Brasil seja uma instituição pública. Enfim, mostra-se a face mercadológica.

Enfim, este não é um estudo definitivo e conclusivo, com ele buscamos pretendemos avançar nas discussões ou apontar perspectivas de discussão a respeito da influência/importância da internet na sociedade brasileira/mundial e nos estudos sobre a territorialidade na “era das telecomunicações”.

¹⁰⁵ Relatório Anual do Banco do Brasil, 1998, p. 7.

BIBLIOGRAFIA

A Internet em disputa: a nuvem da informação. Hervé Le Crosnier. in *Le Monde Diplomatique Brasil*, São Paulo, Ano 2, número 13, agosto 2008, p-32-33.

ACCORSI, André. *Automação; bancos e bancários*. Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo, 1991.

ALEXANDRE, Francisco F. *Reestruturação e o fim da segurança no emprego no Banco do Brasil*. São Paulo: Editora Raiz, 2002.

ALVES, Paulo Eduardo Agne. *Estudo sobre os fatores que determinam a resistência ao auto-atendimento*. Especialização. Universidade Federal de Santa Maria, 2003.

ANABB. Banco do Brasil. *Missão institucional e situação econômico-financeira*, Brasília, 2003.

BATISTA, Paulo Nogueira. *O Consenso de Washington*. In: SOBRINHO, Barbosa Lima *et alli*, Em defesa do patrimônio nacional: desinformação e alienação do patrimônio público. São Paulo, Paz e Terra, 1994.

BERNARDO, João. *Estado. A Silenciosa Multiplicação do Poder*. São Paulo, Escrituras, 1998.

BOYER, Robert. *As palavras e as realidades*. In: CORDELLIER, Serge (org.) *A globalização para lá dos mitos*. Lisboa: Editora Bizâncio, 1998.

CARVALHO. Márcia Siqueira de. *Redes bancárias e espaço geográfico*. CD XIV Encontro Nacional de Geógrafos, João Pessoa, 2002.

CASTELLS, Manuel. *A galáxia da internet*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

_____. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CERQUEIRA, Hugo E. A. da Costa e AMORIM, Wilson A. Costa. *Evolução e Características do Emprego no setor bancário*. IN: Liana Carleial e Rogério Valle (orgs.) Reestruturação produtiva e mercado de trabalho no Brasil, São Paulo : Hucitec, ABET, 1997.

CESAR, José Luiz Cerqueira. *A indústria bancária: uma visão para 2020*. In: <http://www.relatoriobancario.com.br>

CHESNAIS, François. *A mundialização do Capital*. São Paulo: Xamã, 1998.

CHESNAIS, François (Org). *A mundialização financeira*. São Paulo: Xamã, 1998.

_____. *A finança mundializada*. São Paulo: Boitempo, 2005.

CONTEL, Fábio Betioli. *Território e Finanças: técnicas, normas e topologias bancárias no Brasil*. Tese de doutorado. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo: 2007.

CORDEIRO, Helena Kohn. *A modernidade do espaço brasileiro através da rede nacional de telex*. Revista Brasileira de Geografia, 52. Rio de Janeiro, 1990.

_____. *Os principais pontos de controle da economia transnacional no espaço brasileiro*. Boletim de Geografia Teorética, 16-17, 1986-1987.

CORRÊA. Roberto Lobato. *Repensando a teoria dos lugares centrais*. In: Novos rumos da geografia brasileira. São Paulo: Hucitec, 1982.

_____. *Concentração bancária e os centros de gestão do território*. Revista Brasileira de Geografia, 51. Rio de Janeiro, 1989.

_____. *Dimensões de análise das redes geográficas*. In *Trajetórias geográficas*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1999.

_____. *Logística do espaço brasileiro: as redes geográficas*. Atlas nacional do Brasil, IBGE, 2000.

_____. *Corporação, práticas espaciais e gestão do território*. Anais do I Workshop de Geociências da UFRJ, Rio de Janeiro, 1992.

COSTA. Fernando Nogueira da. *Pela rejeição pública ao Relatório Bozz-Allen – Fipe USP*. In <http://www.eco.unicamp.br/artigos/artigo121.htm> acesso em 21/01/2007.

CROCCO, Marco e JAYME Jr. Frederico G (orgs.). *Moeda e Território*. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

DAVIS, Mike. *Planeta Favela*. São Paulo, Boitempo, 2006.

DIAS, Leila. *Por que os bancos são o melhor negócio do país*. In: Que país é esse? São Paulo, Editora Globo: 2006.

_____. O sistema financeiro: aceleração dos ritmos econômicos e integração territorial. In: Anais do I workshop de geociências. 1992, UFRJ.

_____. *Redes: emergência e organização*. In: Geografia: Conceitos e temas. Rio de Janeiro: Record, 1996.

_____. *Redes eletrônicas e novas dinâmicas do território brasileiro*. In: Brasil: Questões atuais da reorganização do território. Rio de Janeiro: Record, 1996.

_____. *Os sentidos das redes: notas para discussão*. In: Redes, sociedades e territórios. Santa Cruz do Sul, Edunisc, 2007.

DIEESE. *Rostos dos Bancários — Mapa de Gênero e Raça do Setor Bancário Brasileiro*. São Paulo, Dieese, 2001.

DINIZ, Eduardo. *Web banking in Brazil*. In: Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 38, nº3, p. 47-54, Jul/set 1998.

DUARTE, Jr. João Francisco. *O que é realidade*. São Paulo, Brasiliense, 1985.

EBOLI, Maria Pereira. *Relações de Trabalho no Banco do Brasil: problemas e desafios*. In: Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 27, nº4, p. 47-57, out/dez 1992.

ELIE, Michel. *Internet e desenvolvimento: um acesso à informação com mais equidade*. In: EISENBERG, José & CEPIK, Marco (orgs.). Internet e Política: teoria e prática da democracia eletrônica. Belo Horizonte, UFMG, 2002.

EVASO, Alexander Sérgio. *O Espaço Vertiginoso*. Dissertação de mestrado. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo: 2007.

FERREIRA, Álvaro Henrique de Souza. *A emergência do teletrabalho e a difusão de novas territorialidades na cidade do Rio de Janeiro*. 2003. Tese (Doutorado em Geografia Humana) – Departamento de Geografia da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, 2003.

_____. Espaço, tempo, ciberespaço: produzindo novas temporalidades e espacialidades In *Anais do 7º Simpósio Nacional de Geografia Urbana*, São Paulo, 2001.

FONSECA, Rodrigo Garcia da. *Operações bancárias efetuadas através da internet: as dificuldades da prova em juízo*. In: Revista do direito bancário, do mercado de capitais e da arbitragem, nº 14, 2004.

FRIEDMAN, Thomas L. *O mundo é plano*. Rio de Janeiro. Objetiva, 2007.

GEORGE. Pierre. *Os métodos da geografia*. Rio de Janeiro: Difel, 1978.

GOMES, Márcio Fernando. *A territorialidade dos conglomerados financeiros no Brasil*. Tese de doutorado. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo: 2005.

_____. *Território e instituições financeiras*. CD XIV Encontro Nacional de Geógrafos, João Pessoa, 2002.

GORZ, André. *O imaterial*. São Paulo, Annablume, 2003.

GIDDENS. Anthony. *Mundo em descontrol*. Rio de Janeiro: Record, 2000.

GRUN, Roberto. *A sociologia das finanças e a nova geografia do poder no Brasil*. In: Tempo Social, Volume 16, nº 2, 2004.

HAESBAERT, Rogério. *Concepções de território para entender a desterritorialização*. In: *Território, territórios*. Rio de Janeiro: DP&A, 2005.

_____. *O mito da desterritorialização*. Rio de Janeiro: Record, 2004.

_____. *Territórios Alternativos*. São Paulo: Contexto, 2002.

HARVEY, David. *Condição pós-moderna*. São Paulo, Loyola, 1992.

_____. *Espaços de Esperança*. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

_____. *A produção capitalista do espaço*. São Paulo: Annablume, 2005.

_____. *Los limites del capitalismo y la teoria marxista*. Cidade do México: Fondo de cultura econômica, 1990.

JOHNSON, Steven. *Emergência: a dinâmica de redes em formigas, cidades, cérebros e softwares*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.

KHEL, Paulo Eduardo. *A utilização da internet por clientes organizacionais do Banco do Brasil*. Pós-Graduação *latu sensu*. Universidade de Santa Cruz do Sul: 2004.

KUNTZ, Rolf. Padarias, sim, bancos, não? *Jornal da Tarde*, Caderno A, São Paulo 26/02/02.

LEFEBVRE, Henri. *Espaço e Política*. Belo Horizonte, Editora da UFMG, 2008.

_____. *The production of space*. Oxford, UK: Blackwell, 1994.

LEGARRETA, José Maria Barrutia & MIGUEL, Carmen Echabarria. *Impacto de las nuevas tecnologías em las pautas de consumo de los clientes bancários y em La propuesta de valor de las entidades*. In: *Ekonomiaz* nº 48, 3º Cuadrimestre, 2001.

LEVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.

_____. *O que é virtual*. São Paulo: Editora 34, 1996.

LENCIONI, Sandra. *A emergência de um novo fato urbano de caráter metropolitano em São Paulo*. In: *Boletim Paulista de Geografia*, nº 82. Setembro de 2005.

_____. O processo de metropolização do espaço – uma nova maneira de falar da relação entre o metropolização e regionalização. In: *SCHIFFER, Sueli (org.). Globalização e estrutura urbana*. São Paulo, Hucitec/Fapesp, 2004.

_____. *Observações sobre os conceitos de cidade e urbano*. 2008a. No prelo.

_____. *Concentração e centralização das atividades urbanas: uma perspectiva multiescalar. Reflexões a partir do caso de São Paulo*. 2008. No prelo.

_____. *Condições gerais de produção: um conceito a ser recuperado para a compreensão das desigualdades regionais*. IX Colóquio internacional de geocrítica. Porto Alegre, 2007.

LIMONAD, Ester. *Urbanização e organização do espaço na era dos fluxos*. In: *Território, Territórios – ensaios sobre o ordenamento territorial*. Rio de Janeiro: EdUFF, 2002.

LOPES, João Carlos e ROSSETTI, José Pascoal. *Moeda e bancos: uma introdução*. São Paulo: Atlas, 1980.

MARTINS, Élvio Rodrigues. *Geografia e ontologia: o fundamento geográfico do ser*. In: GEOUSP – Espaço e tempo. São Paulo, 21, 2007.

MOREIRA, Ruy. *O espaço e o contra-espaço: as dimensões territoriais da sociedade civil e do Estado, do privado e do público na ordem espacial burguesa*. In: Território, Territórios – ensaios sobre o ordenamento territorial. Rio de Janeiro: EdUFF, 2002.

_____. *Do lugar à rede e ao lugar*. AGB. Ciência Geográfica.

NOGUEIRA, Roberto Passos. *A Regulação dos Vínculos de Trabalho no SUS*, Ministério da Saúde, 2000.

O Brasil cai na rede. *Revista Carta Capital*, São Paulo nº 508, p. 28-34. Agosto de 2008.

OLIVEIRA, Roberto Almeida Campos de. *O internet banking e os hábitos de uso entre os clientes pessoa física*. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do sul: 2000.

PIRES, Hindenburgo Francisco. *Reestruturação industrial e alta - tecnologia no Brasil : as indústrias de informática em São Paulo*. Tese de doutorado. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo: 1995.

_____. *Inovação tecnológica e desenvolvimento da cibercidade: o advento da cibercidade*. Disponível in: <http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/geografia/geo13d.htm> acesso em 12/10/2007.

PLIHON, Dominique. *Desequilíbrios mundiais e instabilidade financeira: a responsabilidade das políticas neoliberais. Um ponto de vista keynesiano*. In: CHESNAIS, François (Org). A mundialização financeira. São Paulo: Xamã, 1998.

Relatórios Anuais do Banco do Brasil, vários números 1995-2005.

Relatório de Sustentabilidade – Banco do Brasil – 2006.

ROSA, Delmindo Luiz. *Análise das estratégias bancárias para a internet*. Dissertação de Mestrado. Pontifícia Universidade Católica de Campinas: 2001.

ROTHBERG, Danilo. *O FMI sob ataque*. São Paulo: Unesp: 2005.

Santos et alli. *Mudança radical em organizações complexas: O caso do Banco do Brasil*. In: Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Administração, Foz do Iguaçu, 1998.

SANTOS, Gildásio Mendes dos. *A realidade do virtual*. Campo Grande, Editora da UCDB, 2001.

SANTOS, Milton. *A natureza do espaço*. São Paulo: Hucitec: 1996.

_____. *Há mesmo um espaço virtual?mimeo*.

_____. *Por uma outra globalização*. Rio de Janeiro: Record: 2003.

_____. *São Paulo: metrópole corporativa fragmentada*. São Paulo:Nobel, 1990.

_____. *O dinheiro e o território*. In: *GEOgraphia*, ano 1, nº 1, 1999.

_____. *O espaço como categoria filosófica*. In: *Terra Livre – O espaço em debate*, 1988.

SEVERIANO, Maria de Fátima Vieira e ESTRAMIANA, José Luis Álvaro. *Consumo, narcisismo e identidades contemporâneas*. Rio de Janeiro: Eduerj: 2006.

SCHILLING, Paulo R. *O fim da história ou o colapso da modernização (o fracasso do neoliberalismo na América Latina)*. São Paulo, CEDI/Koinonia, 1994.

SILVA, Armando Corrêa da. *O espaço fora do lugar*. São Paulo: Hucitec, 1978.

SILVA, Carlos Alberto F. *As transformações da rede de gestão territorial do Banco Nacional S/A sob a égide da revolução telemática*. In território, 6. UFRJ/Laget, 1999. P. 55-71.

_____. *Dinâmica espacial de do capital financeiro – Difusão, Integração e Crise: O caso do banco nacional*. 1997, (Tese de Doutorado) Departamento de Geografia, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

SILVA, Jackeline Gonçalves. *Sistemas de redes de transações bancárias – Uma análise sob as óticas tecnológica e jurídica*. 2005, (Dissertação de Mestrado) Departamento de Sistemas Eletrônicos, Escola Politécnica da Universidade de São Paulo.

SILVA, Marco Antônio. *Análise das estratégias do bancos brasileiros para a internet: O caso do Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal e Unibanco*. MBA em estratégia empresarial. FGV. Brasília, 2002.

SILVA, Paula Alexandra Gomes da e ALVES, Paulo Alexandre Pimenta. *As novas tecnologias como veículo de transmissão da informação financeira*. In: Revista Contabilidade e Finanças, v 16, n° 27, 2001.

SILVA, Paulo Roberto de Souza. *As inovações no mercado brasileiro via internet com ênfase na Banco do Brasil*. Especialização. Universidade Corporativa Banco do Brasil, FGV. Rio de Janeiro, 2003.

SINGER, Paul. *Curso de introdução à economia política*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1979.

SOUZA, André dos Santos Baldráia. *A territorialização do Banco do Brasil (1964-1986)*. Trabalho de Graduação Individual. Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo: 2004.

SOUZA, Marcelo José Lopes de. *O território: sobre espaço e poder, autonomia e desenvolvimento*. In: Geografia: Conceitos e temas. Rio de Janeiro, Record: 1996.

SPÓSITO. Eliseu Savério. *Reestruturação produtiva e reestruturação urbana no Estado de São Paulo*. In: IX Colóquio Internacional de Geocrítica. Porto Alegre, maio-junho de 2007.

_____. *Redes e Cidades*. São Paulo, Editora da Unesp, 2008.

VIDOTTO, Carlos Augusto. *Crise e reestruturação de uma instituição financeira: O Banco do Brasil do Cruzado ao Real*. In: Revista de Economia. Instituto de Economia da Universidade Federal do Paraná, Curitiba, ano 26, n°24, 2000.

_____. *Dimensão pública e privada de uma estatal financeira: o Banco do Brasil no auge e declínios cíclicos*. In: Revista da sociedade brasileira de economia política, Rio de Janeiro, 1997.

_____. *Reforma dos bancos federais brasileiros: programa, base doutrinária e afinidades teóricas*. In: Economia e Sociedade, v 14, n°1, Unicamp: 2005.

VIRILIO. Paul. *A bomba informática*. São Paulo, Estação Liberdade, 1999.

Páginas da Internet:

Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração. www.anpad.org.br. Disponível em:

<http://www.anpad.org.br/enanpad/1998/dwn/enanpad1998-org-10.pdf>, acesso em 05/02/2006.

Banco do Brasil - www.bb.com.br Acesso em 12/10/2006.

Banco Central do Brasil - www.bcb.gov.br. Acesso em 12/11/2007

Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. www.dieese.org.br

- A globalização da economia e a informatização do sistema bancário.

- Bancos (e finanças) no Brasil: reestruturação e tendências.

- Reestruturação produtiva reduz emprego nos bancos. Disponível em: www.dieese.org.br/bol/esp/estjul97.xml. acesso em 20/09/2006

- A conjuntura econômica em 1995. Disponível em: www.dieese.org.br/esp/real/cjunov95.xml. acesso em 20/09/2006

- O emprego bancário no primeiro semestre de 1999. Disponível em: www.dieese.org.br/bol/esp/estnov99.xml. acesso em 03/08/2005

O Estado de São Paulo - www.estadao.com.br . Disponível em:

<http://www.estadao.com.br/interatividade/Multimedia/ShowEspeciais!destaque.action?destaque.idEspeciais=761> , acesso em 07/09/2008.

Internet Gratuita - www.ig.com.br. Disponível em:

http://ultimosegundo.ig.com.br/economia/2006/12/24/lan_house_leva_internet_224_periferia_de_s227o_paulo_212023.html

Museu do Louvre - www.louvre.fr.

Movimento Nacional de Produtores - www.mnp.org.br. Acesso em 22/01/2008.

Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul.

<http://www.mp.rs.gov.br/consumidor/noticias/id7057.htm> acesso em 12/03/2006

Procuradoria do Consumidor do Estado de São Paulo. <http://www.procon.sp.gov.br/noticia.asp?id=47>. Acesso em 15/07/2007

Relatório Bancário - www.relatoriobancario.com.br

Universo On-line - www.uol.com.br . Disponível em:

<http://webinsider.uol.com.br/index.php/2005/12/07/web-20-a-nova-internet-e-uma-plataforma/> acesso em 01/08/2008.

<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>
acesso em 26/05/2007.

http://www2.uol.com.br/JC/_1998/0311/ec0311g.htm. acesso em 10/05/2006.

<http://jus2.uol.com.br/DOCTRINA/texto.asp?id=1769>. acesso em 02/09/2006

http://www2.uol.com.br/JC/_2000/2908/ec2908f.htm acesso em 27/02/2007

http://www.al.sp.gov.br/StaticFile/integra_sessao/004aSS010330.htm acesso 19/06/06

Web Meets World - <http://www.web2con.com/> acesso em 25/03/2006.