

O acirramento da competição por mercados a nível interno e externo tem levado as empresas envolvidas a uma reestruturação, sob pena de desaparecerem. Em um primeiro momento, este verdadeiro "frenesi" de mudanças atingiu a produção industrial, chegando mais recentemente aos serviços. Este estudo buscou investigar aspectos da implantação dos Programas de Qualidade Total (PQT) em quatro bancos comerciais de varejo em Porto Alegre: objetivos dos programas, abrangência e impactos na força de trabalho frente as inovações. Resultados preliminares demonstraram, que os bancos utilizam diferentes estratégias na implantação dos PQT. As conseqüências variam de banco para banco: duração e abrangência dos PQT, políticas de cargos e salários, "qualificação" dos funcionários, redução expressiva no número de funcionários. Este panorama embora incipiente, demonstra uma tendência a manutenção de características de um modelo "neofordista".(CNPq)