

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA
CURSO DE MESTRADO**

OS SENTIDOS QUE BANCÁRIOS OUTORGAM A SEU TRABALHO

**FLORIANÓPOLIS
2006**

MONTSERRAT ALVAREZ CORONA

OS SENTIDOS QUE BANCÁRIOS OUTORGAM A SEU TRABALHO

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Curso de Mestrado, Centro de Filosofia e Ciências Humanas.

Orientador: Profa. Dra. Maria Chalfin Coutinho

**FLORIANÓPOLIS
2006**

AGRADECIMENTOS

A princípio, queria agradecer aos entrevistados, trabalhadores bancários que se dispuseram a falar de suas vidas. Também agradecer a disposição da instituição e a boa vontade do gerente.

À professora Maria Chalfin pelo apoio, carinho e paciência, assim como pelas orientações e formação como pesquisadora.

Agradeço aos professores Maria Juracy, Andréa, Dulce e ao professor Kleber pela ajuda outorgada tanto nos bons momentos quanto nos mais difíceis.

Ao Programa de Pós-Graduação pela oportunidade de me formar como pesquisadora. Aos meus colegas do mestrado, pela acolhida.

Finalmente, a meu marido Cláudio pela paciência, confiança e amor. A minha filha Sofia que com sua chegada iluminou minha vida.

RESUMO

Nas últimas décadas do século XX o mundo produtivo foi sacudido por crises, colocando em cheque formas clássicas de organização produtiva. As transformações geradas repercutiram nas condições dos trabalhadores, fazendo-as mais precárias, com a extensão da jornada, intensificação nas tarefas, crescimento da terceirização, entre outras. Nesse contexto, observou-se a tendência global do capitalismo contemporâneo para centrar-se na esfera financeira, através das práticas de liberalização dos mercados, afetando o conjunto dos trabalhadores e, mais especificamente, os bancários. Com o intuito de conhecer os sentidos outorgados por esses trabalhadores a seu trabalho foi realizado um estudo qualitativo de caso. Para tanto, foram entrevistados nove funcionários de uma instituição financeira nacional privada da Grande Florianópolis. Investigou-se o cotidiano do trabalho bancário, o uso das tecnologias e as implicações dessa atividade na vida pessoal dos funcionários. As entrevistas semi-estruturadas foram gravadas e, posteriormente, transcritas, tendo sido realizada a Análise de Conteúdo. Se observou uma determinada situação, estabelecendo como padrão o Estudo de Caso. Os resultados apontaram para diversos sentidos os que foram organizados em duas categorias: o cotidiano dentro e fora do trabalho e os sentidos do trabalho. O cotidiano é marcado por um ritmo intenso de trabalho, pressão por cumprimento de metas, exigência de disponibilidade, tanto de tempo quanto de espaço, implicando em “nomadismo involuntário”. Entre os sentidos atribuídos ao trabalho foi destacada a possibilidade de contato humano, ainda que esta característica esteja em vias de desaparecimento, o sustento financeiro, a identificação com a empresa e não com os conteúdos das atividades realizadas.

Palavras chave: Reestruturação produtiva, sentidos do trabalho, bancários.

Summary

In the last decades of the 20th century, the productive world was shaken by various crises, leaving the classical forms of productive organization at stake. The transformations that were generated had repercussions on the conditions of workers, making them more precarious, such as increasing the working hours, intensifying their tasks and using more outsourcing, among others. In that context, a global trend could be seen where contemporary capitalism centered around the financial sphere by means of market liberalization practices, affecting workers as a whole, and more specifically, bank workers. In order to know the meaning that those workers attach to their jobs, a case qualitative study was carried out. Thus, nine employees of Grande Florianópolis –a national private financial institution- were interviewed. The day-to-day tasks of banking operations were studied, as well as the possible consequences of the continuous use of technologies, and the repercussions of said activities in the personal life of workers. The semi-structured interviews were recorded and later transcribed, using Content Analysis. A certain situation was observed, which was used as a Case Study template. The results were oriented at different meanings, which were organized in two categories: day-to-day inside and outside the work, and work meanings. The day-to-day work is marked by an intense work rhythm, pressure to meet goals, availability demands of time and space, which leads to an “involuntary nomadic” lifestyle. In relation to the meanings attributed to work, the possibility of human contact was highlighted -though this feature is under extinction-, financial sustenance, identification with the company and not with the content of the activity being carried out.

Key words: Productive restructuring, work meanings, bank workers.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
OBJETIVOS	12
Objetivo Geral.....	12
Objetivos Específicos	12
2. TRABALHO E REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA.....	13
2.1. Breve história do Trabalho	13
3.SISTEMA FINANCEIRO.....	24
3.1. Reestruturação produtiva e globalização	24
3.2. Setor bancário no Brasil.....	28
4. OS SENTIDOS DO TRABALHADOR BANCÁRIO.....	36
4.1. A degradação do trabalho bancário	36
4.2. Abordagens teóricas sobre sentidos do trabalho.....	39
4.3. Estudos Culturais e Produção de Sentidos	44
5. CAMINHO PERCORRIDO.....	49
5.1. Caracterização da pesquisa.....	49
5.2. Procedimentos para a coleta de informações	51
5.3. Análise das falas	55
6. O BANCO OURO E OS PARTICIPANTES	56
6.1. O Banco Ouro.....	56
6.2. Trajetória profissional dos participantes.....	57
7. COTIDIANO DENTRO E FORA DO TRABALHO	62
a) Uso das Tecnologias.....	62
b) Flexibilização do trabalho.....	65
c) Pressão e cobrança.....	67
d) Disponibilidade	70
8. SENTIDOS DO TRABALHO	74
a) Subsistência	74
b) Dignidade	75
c) Contato humano.....	75
d) O prestígio da instituição	76
e) Vínculo	77

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	79
REFERÊNCIAS	86
APÊNDICES	93
Roteiro de entrevista.....	93
Termo de consentimento livre e esclarecido	95

1. INTRODUÇÃO

A experiência como psicóloga de recursos humanos, em Santiago do Chile, permitiu o contato com trabalhadores e patrões bem como a observação de seu relacionamento. Percebe-se que a maioria dos empresários exige uma atitude de dedicação incondicional com a empresa, entretanto, as condições de trabalho são marcadas por baixos salários em comparação com o mercado, atraso no pagamento do salário, carga de trabalho cada dia maior, não remuneração das horas extras, enfim, precárias condições laborais e descumprimento das leis trabalhistas.

Na América Latina, a economia do Chile é vista como um exemplo por organismos financeiros internacionais (Fundo Monetário Internacional ou Banco Mundial), devido ao estabelecimento de um sistema econômico neoliberal, que foi violentamente implantado durante a ditadura militar (1973-1990). Nesse período, vivenciou-se o processo de privatização das empresas estatais e uma reorganização da economia em detrimento das classes populares.

Tanto no Chile quanto no resto de América Latina e em muitos países do mundo, a lógica comandada pelo sistema capitalista domina os sistemas econômico, político e ideológico. Antes da queda do muro de Berlim (1989), a ordem mundial estava polarizada em duas formas de organização política, social, econômica e ideológica; por um lado, o capitalismo e, por outro, o chamado 'socialismo real'. O desmoronamento desse outro sistema favoreceu o aparecimento do capitalismo como a forma aparentemente mais adequada de funcionamento da economia de um país.

O modo de organização capitalista dá primazia à acumulação de capital, o que expõe, muitas vezes, a classe trabalhadora a condições precárias de trabalho. Essas condições, provavelmente, podem afetar não só a área laboral, mas também à vida pessoal do trabalhador: família, relacionamentos de amizade, saúde física e mental e lazer.

Em função do agravamento das crises econômicas, novos requisitos de flexibilidade são exigidos pelo sistema econômico internacional capitalista e, conseqüentemente, as empresas tiveram que mudar rapidamente suas estratégias para permanecerem ativas no mercado. Começaram, por isso, a se organizarem de maneira diferente: os empresários

iniciaram a contratação de trabalhadores por períodos curtos de tempo e/ou usavam pessoal terceirizado para ter um vínculo superficial com eles. Outra forma de flexibilidade se relaciona à realização de múltiplas tarefas e a intensificação do ritmo nos processos produtivos. Nesse sentido, os trabalhadores experimentaram a intensificação das tarefas e o desemprego estrutural, entre outras.

A supremacia do capital financeiro sobre o produtivo, o predomínio do mercado sobre a fábrica e o debilitamento dos Estados nacionais, têm como conseqüências o enfraquecimento do poder da classe operária, a submissão dos países periféricos aos centrais e às empresas multinacionais. Com isso, o sistema financeiro domina as relações laborais, determinadas pelos interesses dos donos das empresas e pela lógica capitalista.

Nesse contexto em que o capitalismo é o poder econômico hegemônico e suas principais características são acúmulo e expansão do capital, surgiu o interesse em pesquisar o cotidiano laboral, especificamente dos bancários, pois eles manipulam, direta e indiretamente a mercadoria-dinheiro e a transformam em capital produtor de juros, pelo recolhimento dos valores excedentes do capital (Jinkings, 2002).

Os trabalhadores bancários submetem-se dia a dia a uma elevada pressão, horários mais extensos e a uma cobrança constante, o que geralmente, causa-lhes problemas de saúde mental ou física. Ao mesmo tempo, as novas formas de proporcionar os produtos/serviços financeiros são acompanhadas pelo desenvolvimento de novas tecnologias as quais aumentam a rapidez das transações do fluxo de dinheiro. Assim, surge a necessidade de um trabalhador que apresente os conhecimentos adequados para operar com essas tecnologias e com capacidade de realizar tarefas simultâneas.

A presente pesquisa foi realizada com a intenção de dar visibilidade e voz aos trabalhadores bancários das agências de um banco privado nacional da Grande Florianópolis, pesquisando-se como eles enfrentam as transformações que vêm acontecendo no mundo do trabalho. Tendo em vista tratar-se de trabalhadores inseridos na lógica econômica capitalista, foram explorados os sentidos outorgados por eles ao seu trabalho. A partir do exposto, foi considerado essencial investigar as atribuições do seu cotidiano no trabalho e explorar os sentidos do uso das tecnologias em processos produtivos.

Os diversos sentidos serão estudados a partir da teoria dos Estudos Culturais a qual apresenta algumas semelhanças com a perspectiva do Construcionismo Social proposta por Berger e Luckmann (1985). Os Estudos Culturais trabalham com os conceitos de Cultura, Identidade e Produção de Sentidos. Nesses, a cultura ocupa um lugar central e é parte de um contexto histórico, político e econômico.

Para Nelson, Treichler e Grossberg (2003), os Estudos Culturais se recusam a definir a cultura de forma isolada e separada do resto da vida social, ao contrário, essa perspectiva considera uma maior quantidade de elementos que estão em constante interação com o ambiente político, econômico, social e ideológico, tentando relacionar o objeto ao método de estudo.

Dentro dos Estudos Culturais, a identidade é entendida como uma posição-de-sujeito, como as pessoas se tornam alguém em um determinado grupo social. Esse conceito se configura a partir das posições na linguagem e das redes discursivas que os indivíduos manifestam dentro da sociedade, assim são construídas a partir da diferença. Identidade e diferença são vistas aqui como produtos do discurso cultural, sendo que uma se constitui em relação à outra. As repercussões culturais são variadas, sendo cada contexto em que o sujeito vive diferente e produtor de novos sentidos e esses, também, levá-lo-ão a práticas de significação novas (Bernardes & Hoenisc, 2003).

As práticas culturais são interpretativas e estimulam o sujeito a ser de uma determinada forma e o tornam submisso, mas sempre há imposição e contestação de sentidos por parte deles. A produção de sentidos se materializa no discurso e nos processos de significação e por estes, é possível acessar àqueles. Assim, pretende-se conhecer “... o que os sujeitos dizem, pensam e atuam acerca dos sentidos que constituem o mundo e, de modos diversos, o próprio sujeito.” (Guareschi, Oliveira, Giannechini, Comunello, Nardini & Pacheco, 2003a, p. 47) A partir da compreensão do significado de cultura, de textos e de representações para práticas de significação, foi possível considerarem-se as produções de sentidos relacionadas às estratégias de poder.

Este estudo está dividido em 8 capítulos, além da introdução. No segundo capítulo apresenta-se uma breve resenha histórica da categoria trabalho, enquanto no capítulo 3, mostra-se um sucinto panorama do sistema financeiro no mundo e, especificamente, como tem se desenvolvido esse setor no Brasil. Na seção 4, por sua vez, com a intenção de abordar a

subjetividade dos bancários, analisam-se os sentidos que esses trabalhadores atribuem a seu trabalho. Ao mesmo tempo, é realizada uma descrição resumida de seis abordagens teóricas sobre o tema, dando ênfase à perspectiva dos Estudos Culturais. A especificidade da pesquisa, os procedimentos utilizados para a coleta das informações e a interpretação e a análise das falas são apresentados na seção 5. A caracterização da instituição financeira e a trajetória profissional dos participantes serão dispostos no capítulo 6, assim, os capítulos 7 e 8 correspondem às categorias que foram encontradas, enfim, na seção 9, apresentam-se as considerações finais que surgiram a partir dos dados entregues pelos participantes.

A partir do exposto, esta pesquisa propôs-se responder à seguinte pergunta:

Quais são os sentidos que trabalhadores bancários outorgam a seu trabalho?

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Identificar os sentidos que trabalhadores bancários de uma instituição financeira privada, da Grande Florianópolis, outorgam a seu trabalho.

Objetivos Específicos

- Investigar os sentidos que bancários outorgam ao seu cotidiano de trabalho.
- Explorar os sentidos que os participantes dão ao uso das tecnologias no seu trabalho.

2. TRABALHO E REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

2.1. Breve história do Trabalho

Genericamente, por trabalho se entende toda atividade humana, física ou mental, que modifica a natureza para satisfazer as necessidades dos seres humanos. Como resultado desse processo, criam-se produtos úteis à vida das pessoas. Essa atividade supõe o esforço e a tendência para alcançar determinados fins. Trabalho, nesse sentido, possui o significado de mobilização de forças para a realização de um objetivo desejado ou planejado (Tolfo, Coutinho, Almeida, Baasch & Cugnier, 2005).

A palavra trabalho, etimologicamente, vem do latim, do conceito *tripalium*, instrumento romano de tortura feito com três paus aguçados, com a ponta de ferro, com o qual os antigos agricultores batiam os cereais para que depois fossem processados. Por muito tempo, essa palavra significou uma experiência dolorosa, um castigo e uma mortificação, dessa maneira, o trabalho adquiriu o significado metafórico de sofrimento e sacrifício. Na sociedade grega antiga, trabalho era o que se realizava de acordo com as necessidades humanas em função da sua utilidade, assim o importante era o *valor-de-uso* e não o *valor-de-troca*¹, o valor da mercadoria em relação às outras.

A Revolução Industrial se desencadeou, em torno de 1750, na Inglaterra, ocasionando a passagem de uma economia agrícola para uma outra baseada na indústria. Além das mudanças sociais, políticas e culturais, significou uma transformação essencial no trabalho, não só pela introdução da máquina a vapor que permitiu unir dois pontos distantes em um tempo cada vez menor ou pela tecnologia que acelerou o ritmo de produção, mas também principalmente, em função das implicações decorrentes do trabalho assalariado para o mercado criador de *valor-de-troca* (Segnini, 1998).

No final do século XVIII, o artesão deixou de se dedicar a um ofício, o trabalho se transformou radicalmente, modificando o cenário e a rotina dos operários. De donos dos meios de produção que seguiam seu próprio ritmo de trabalho passaram a depender dos patrões. O

¹ Para Marx (1968), *valor-de-uso* é o produto que se origina pelo processo de trabalho para suprir uma necessidade do ser humano. *Valor-de-troca* é o produto trabalhado socialmente e materializado na mercadoria.

que os trabalhadores produziam já não era feito só com a intenção de suprir as necessidades do lar, porém, os produtos começaram a ser vendidos no exterior e fortaleceram, com isso, o comércio.

De acordo com Marx (1968), no sistema capitalista, o homem não só produz por necessidade de uso. Para esse regime, o importante é cada mercadoria possuir o seu *valor-de-troca*, além do de uso. Os trabalhadores vendem sua força de trabalho a qualquer preço, perdendo sua autonomia, pois, nessa forma de produção, a pessoa se esgota, física e mentalmente. Dessa maneira, o operário é obrigado a adquirir os mesmos produtos que ele cria e passa a ser controlado pelas obras que gera.

O trabalho então passou a ser configurado pela separação entre o capital, liderado pelos donos dos meios de produção - os capitalistas - e o trabalho, constituído pelos assalariados. O processo de trabalho passa de atos individuais para atos sociais, existindo uma desvinculação entre os trabalhadores e os meios que eles utilizam para produzir, assim, quanto mais objetos o operário produz tanto menos pode possuir, ficando dominado e alienado pelo seu produto. O seu trabalho deixa de ser autônomo e passa a ser uma atividade imposta, exterior, forçada e compulsiva (Ibid).

Nesse cenário é possível observar a fragmentação do processo de trabalho pela separação entre o trabalhador e os meios de produção, entre trabalho e seu produto. Os capitalistas, para competirem no mercado externo, preocupam-se com a produção contínua de mercadorias, surgindo assim, as funções de administrador e supervisor dentro da fábrica para controlar e vigiar aos operários.

Marx (1968) divide em duas partes a jornada de trabalho dos operários, uma é determinada pelo tempo que o próprio trabalhador precisa para produzir as mercadorias e a outra pelo trabalho excedente. Assim, os capitalistas com o fim de elevar a produtividade no trabalho, interessam-se em diminuir o trabalho necessário e ampliar o trabalho excedente,

A desvalorização relativa da força de trabalho, decorrente da eliminação ou da redução dos custos de aprendizagem, redundante para o capital em acréscimo imediato de mais-valia, pois tudo o que reduz o tempo de trabalho necessário para reproduzir a força de trabalho aumenta o domínio do trabalho excedente. (Marx, 1968, p. 402)

Segundo Marx (1985), o trabalhador vende sua força de trabalho² e o capitalista compra essa força, por um período de tempo, pelo salário. Assim, o operário é contratado por um número determinado de horas. Ele é uma mercadoria como qualquer outra pela sua força de trabalho que pode ser física, intelectual etc. Essa lógica paradigmática considera que os *valores-de-uso* produzidos devem ser detentores de *valor-de-troca* e produzirem um excedente, a *mais-valia*³.

Os trabalhadores devem estar, permanentemente em atividade, para não representarem perda para o capitalista, pois o tempo que não produzem significa prejuízo para os patrões. O operário que trabalha à noite aparece para encobrir essa perda, “O impulso imanente da produção capitalista é apropriar-se do trabalho durante tôdas as 24 horas do dia.” (Marx, 1968, p. 290) Com efeito, os donos dos meios de produção, através da implementação das máquinas, intensificam o ritmo, aumentam a jornada de trabalho sempre com o objetivo de obterem mais lucro.

A partir dessas idéias constata-se que, para o capitalista, o operário nada mais é que força de trabalho e todo seu tempo está destinado ao trabalho para aumento do capital. Além disso, o capitalista não se importa com a duração da vida da força de trabalho, ocasionando, algumas vezes, o seu esgotamento prematuro ou até a sua morte. O tempo que o trabalhador ocupa em educação, para desenvolvimento intelectual e convívio social, é considerado desnecessário pelos patrões.

² Para Marx (1968), há uma diferença entre trabalho, força de trabalho e mão-de-obra, o trabalho é um processo vital do ser humano, a força de trabalho é a energia que o capitalista compra, sendo por fim mão-de-obra relacionada à manufatura.

³ Mais-valia é entendida como um valor criado pelo trabalho assalariado acima do valor de sua força de trabalho e apropriado gratuitamente pelo capitalista (Vólkov & Vólkova, 1987). Existem dois tipos de mais-valia, a mais-valia absoluta que se apóia no prolongamento da jornada de trabalho e a denominada mais-valia relativa, na qual a estratégia organizacional e tecnológica são empregadas para intensificar o processo produtivo (Harvey, 1992).

No mundo do trabalho contemporâneo, apresentam-se semelhanças com a análise realizada por Marx há mais de dois séculos. O importante para as empresas é manterem um contínuo crescimento de expansão de capital, outorgando primazia ao *valor-de-troca* sobre o *valor-de-uso*, para assim gerar a *mais-valia*.

De acordo com Jinkings (2005), o desenvolvimento do capitalismo é marcado pelas mudanças constantes nas condições dos processos produtivos, visando enfrentar a tendência de crise do capital. Depois da Segunda Guerra Mundial o regime capitalista industrializado passou por uma fase econômica estável, gerando altas taxas de lucro e um notável aumento de produtividade, período de crescimento que ficou conhecido como os 30 anos dourados⁴. O modelo capitalista, posteriormente, entrou em uma crise econômica e financeira, o que gerou uma distorção entre a capacidade produtiva da sociedade e a de consumo. Dessa maneira, a superprodução das mercadorias ocasionou a elevação dos custos de produção.

As contradições ligadas ao capitalismo emergem, mais intensamente, com o esgotamento do crescimento econômico. Segundo Harvey (1992), no período de 1965-1973, tornou-se cada vez mais evidente que o fordismo era incapaz de conter as contradições inerentes ao capitalismo. Isso o levou a tentar superar os problemas de acumulação com a adoção de novas formas de organização da produção que foram denominadas de acumulação flexível.

Segundo Antunes (2002), o padrão de acúmulo de produção, dominado pelo fordismo e taylorismo, não teve a capacidade de responder às mudanças de consumo que começaram a acentuar-se cada vez mais. A economia desse período encontrava-se dominada pelo capital produtivo, no entanto, o sistema financeiro começou a ganhar uma relativa autonomia diante dos capitais produtivos, deu-se então um aumento excessivo da esfera financeira que foi colocada como prioritária nessa nova etapa de acúmulo e extensão internacional do capital. Essa crise recebeu respostas econômicas, políticas e culturais significativas, embora diferentes nas realidades regionais ou locais no mundo (Mick, 1998).

⁴ Período de apogeu do capitalismo que transcorreu do fim da Segunda Guerra Mundial até meados da década de 70.

Segundo Bernardo (2000), os capitalistas entenderam que permitir aos trabalhadores o uso de suas capacidades mentais, podia multiplicar seus lucros, explorando a imaginação, os dotes organizativos e a inteligência deles. Dessa maneira, os sujeitos passam a realizar múltiplas tarefas, substituem atividades de colegas e realizam várias delas simultaneamente intensificando, assim, o ritmo de trabalho. O autor salienta que o fator mais importante que ajudou a desencadear a crise econômica dos anos 70 foi a habilidade de organização dos trabalhadores naquele momento histórico, político e social.

O trabalhador dotado de criatividade contrapõe-se ao trabalhador disciplinado que, antigamente, fazia um trabalho repetitivo e rotineiro. Nesse contexto, há a diminuição das possibilidades de luta dos trabalhadores contra o predomínio do capital, a destruição do sindicalismo de classe e sua conversão em um sindicalismo dócil ou de empresa. Apesar do enfraquecimento do sindicalismo, nos ambientes produtivos, mantêm-se as divergências e conflitos no cotidiano, que são reforçadas pela intensificação e exploração do trabalho (Ibid).

Para Harvey (1992), a acumulação flexível tem como características: nova divisão de mercado, fechamento de unidades, divisão global do trabalho, capital volátil, reorganização financeira e tecnológica, entre outras. A acumulação flexível se fundamenta em um modelo produtivo organizacional e tecnologicamente avançado. Desenvolve-se dentro de uma estrutura produtiva mais flexível, terceiriza os processos e utiliza novas técnicas de gestão dos recursos humanos, como o trabalho em equipe ou o envolvimento participativo que, na verdade, é uma participação que preserva as condições do trabalho alienado.

Para Antunes (2002), a reestruturação produtiva surgiu no início dos anos 70 do século XX para que o capital recobrasse os níveis de sua anterior expansão, revitalizou-se, assim, a influência do capitalismo e do neoliberalismo, isso representou uma mudança importante para o mundo do trabalho e favoreceu uma completa reestruturação do setor público, deixando para trás o tradicional Estado do Bem-Estar Social.

Segundo Souza (2001), nos anos 90, começou a decair fortemente o movimento sindical no Brasil, o que agravou a superexploração dos operários e possibilitou o surgimento do subemprego e a perda de benefícios trabalhistas.

Os donos das empresas tiram proveito da variada força de trabalho, contratam jovens e crianças sem experiência e pagam-lhes um salário menor. Pessoas idosas, geralmente, são descartadas porque não têm a energia suficiente para a elevada carga de trabalho física e

mental que se requer. As mulheres trabalham em tarefas rotineiras e que demandam menor qualificação, recebendo uma baixa remuneração em relação aos homens (Antunes, 2002).

Um dos principais modelos de alternativa para superar a crise do fordismo foi o toyotismo. Surgiu nos anos 50 no Japão⁵, Ohno um engenheiro-chefe das fábricas Toyota criou e desenvolveu um sistema de produção flexível como uma forma de organização do trabalho que funcionava com produção em pequenos lotes, além de implantar inovações na linha de produção. Esse modelo se mostrou capaz de se adaptar a situações complexas, levando os padrões a agirem de acordo com as demandas específicas da população, com isso, implantaram a contratação de terceiros para elaborarem os produtos e serviços requeridos (Oliveira, 2002).

O toyotismo se baseia no trabalho em equipe, na multivariabilidade de funções e avança na direção de estabelecer novas formas de relacionamento com os clientes, com os fornecedores e com a comunidade em geral. Há uma difusão de métodos organizacionais baseados no ‘modelo japonês’, que de acordo com Jinkings (2005), operários para serem polivalentes devem atravessar um processo de desespecialização dos sujeitos qualificados e tornar-se generalistas.

O capitalismo contemporâneo vem produzindo profundas mudanças no mundo do trabalho, alterações que se explicitam, principalmente, pela globalização das finanças, devido a uma crescente precariedade nas relações de trabalho, ao deslocamento geográfico de organismos produtivos e absorvedores da força de trabalho e às elevadas taxas de desemprego.

A expansão da área financeira foi uma das conseqüências mais evidentes da crise do sistema capitalista como padrão econômico hegemônico, pois esse se baseava no modelo taylorista-fordista, ancorado no investimento produtivo (Jinkings, 2005).

O sistema capitalista, segundo Antunes (2002), está voltado para a produção de mercadorias e valorização do capital. Harvey (1992) relata que, na sociedade ocidental, quem organiza a vida econômica é o capital, através do seu acúmulo, assim, a produção se constitui em função do crescimento do lucro. Esse acúmulo de capital é inevitável e benéfico para o sistema capitalista.

⁵ Modelo inovador que emerge em um contexto de intensa crises econômica após a derrota na Segunda Guerra Mundial.

O capital, por ter tendências expansivas, tem interesse em reduzir os custos e aumentar a produtividade. Pela flexibilização dos processos, substitui-se a produção em série pela especialização. Essa necessidade de aumentar a produção, força a instituição de métodos cada vez mais elaborados para alcançar a cobiçada *mais-valia*, bem como as formas mais flexíveis de gestão da força de trabalho (Segnini, 1998).

Poucos trabalhadores conseguem um emprego no mercado formal submetendo-se, sem protestos, a trabalharem no mercado informal como subempregados devido à enorme quantidade de pessoas excedentes (Harvey, 1992). Nessa conjuntura, apareceu o trabalho parcial ou terceirizado, claro sinal da sua depreciação, porque retirou dos trabalhadores direitos e benefícios sociais. Dessa maneira, as novas articulações, nos modos de produção e nas relações de trabalho, caracterizam o final do século XX e começo do século XXI, trazendo consigo o aprofundamento da precarização do trabalho e um aumento do desemprego estrutural.

O contexto atual está marcado pelo desemprego estrutural, pois as pessoas têm enormes dificuldades para conseguirem emprego, o que lhes impede irem ao encontro da expectativa da sociedade de serem pessoas “trabalhadoras”. Segundo a visão religiosa judaico-cristã e a concepção ocidental dominante, a pessoa que não trabalha é um vagabundo, não recebe o reconhecimento social nem se lhe concede a dignidade de uma pessoa com emprego e sempre tem contra si o estigma do preconceito social (Codo, 2002).

Essas transformações, no mundo do trabalho, tornaram a classe trabalhadora mais heterogênea, dividindo-se entre empregados qualificados e sem qualificação, jovens e velhos, brancos e negros, imigrantes e nacionais etc. Assim, a intensificação do trabalho e a instabilidade laboral provocam um desgaste mental que impede, muitas vezes, a recuperação do cansaço diário por parte dos trabalhadores (Gomes, 2001).

Antigamente, o processo de industrialização representava a incorporação de uma grande massa de trabalhadores, enquanto na era tecnológica, ela se reduz. Com o uso da tecnologia, verifica-se uma enorme economia no tempo de trabalho necessário, fazendo com que a produção do valor dependa menos da intervenção do ser humano e mais dos equipamentos eletrônicos (Machado, 1992).

Segundo Holzmann (2002), a automação é um conceito que se refere aos objetos ou instrumentos que operam sem uma participação humana direta. Ao mesmo tempo, esse

conceito diz respeito aos processos de inovação tecnológica eletromecânica e de base microeletrônica, também chamada de automação flexível, termo que permite nomear, por exemplo, os processos de automação industrial e automação bancária. Quanto a sua manutenção, a automação microeletrônica é mais sofisticada e os requisitos educacionais se elevam para sua manipulação. Pelo contrário, a eletromecânica, opera com equipamentos rígidos, as máquinas são determinadas de acordo com sua estrutura física, apresentando uma possibilidade limitada de variações das peças e dos produtos. O comando desses equipamentos encontra-se dentro da máquina e, portanto, não pode ser modificado pelo sujeito. Dessa maneira, exige-se um operário que realize o abastecimento e a vigilância da máquina, além de realizar tarefas pouco complexas e repetitivas. (Machado, 1992).

Em vista do desenvolvimento tecnológico e científico da sociedade atual, poder-se-ia esperar uma melhor situação dos trabalhadores, porém o uso da automatização pelo sistema capitalista, fragmenta as tarefas e ajuda a privação dos empregados do valor intrínseco do trabalho nos processos produtivos. Por isso, segundo Jinkings (1995; 2005), o progresso opera diretamente para aumentar o domínio sobre os trabalhadores, bem como para aumentar a expansão do capital.

Também as mudanças estruturais e tecnológicas fazem eco, de forma significativa, no mundo do trabalho. As empresas buscam adequar-se às novas formas de organização do processo produtivo, são mais flexíveis, para assim, competirem no mercado, subordinarem os direitos trabalhistas ao crescimento do capital. O processo de trabalho flexível traz como consequência a redução dos níveis hierárquicos no trabalho, pois aproveita o intercâmbio de funções e a polivalência do trabalhador, designado para exercer diferentes tarefas (Oliveira, 2002).

O processo de trabalho flexível promove a multifuncionalidade dos trabalhadores, se espera que eles atuem de formas cada vez mais autônoma, sejam criativos e versáteis, aspecto bastante diferente do que acontecia na era taylorista, na qual eles realizavam sempre as mesmas funções. As novas formas de organização no mundo do trabalho diz respeito a exigência de um novo perfil de trabalhador com maiores responsabilidades, um empregado flexível, polivalente, aberto ao novo, mais qualificado, apto para enfrentar a instabilidade laboral, o estresse e a estagnação de sua remuneração, embora, muitas vezes, isso acarrete uma consequência nefasta para sua saúde (Batista & Codo, 2002).

Para Piccinini, Oliveira e Rübenich (2006), a multifuncionalidade é definida como “...a capacidade dos trabalhadores de operarem mais de uma máquina, com características semelhantes...”, sem colaborar com o desenvolvimento de habilidades. Por outro lado, a polivalência se refere à capacidade do trabalhador de ocupar vários postos de trabalho, neste caso as exigências de qualificação são prudentes, de acordo com as necessidades do processo produtivo.

Segundo Harvey (1992), as empresas oferecem benefícios como aposentadoria antecipada, pagamento das horas extras, salários mais altos, férias pagas etc, mas elas conseguem recuperar esse capital e lucrar com a intensificação de tarefas, aceleração dos processos, simultaneidade no exercício do trabalho, seleção de empregados qualificados, entre outras estratégias. Neste sentido Bernardo (2002, p. 63), levanta que:

Aumentar a intensidade do trabalho significa realizar uma maior quantidade das mesmas operações durante um dado número de horas. Aumentar a qualificação do trabalho significa realizar operações de novo tipo, que exijam maior destreza manual ou, na época atual, mais instrução e superior capacidade de raciocínio e de organização.

Nesse sentido, o capital contrata pessoas adaptadas às formas flexíveis de trabalhar, selecionando uma força de trabalho mais qualificada em relação ao resto e apta para operar dentro da nova base técnica atual (Jinkings, 2005). Dessa maneira, o emprego estável e com seguridade social se reserva só para uma minoria da sociedade, para profissionais altamente qualificados que são mais produtivos e, para a maioria, só resta desenvolver alguma atividade em tempo parcial e instável, o que pode transformar-se em um sentimento de exclusão em relação aos marcos legais (Bernardo, 2002).

Segundo Sawaia (1999), a exclusão social não significa a falta absoluta de alimento, moradia ou trabalho, mas uma satisfação insuficiente dessas necessidades básicas, ou seja, falta de dignidade, integração ilusória e a inclusão precária na ordem sócio-econômica. Contudo, a exclusão é um processo complexo e multifacetado, mas ao mesmo tempo, é um processo que mantém o excluído como parte integrante da sociedade. “Todos estamos inseridos de algum modo, nem sempre decente e digno, no circuito reprodutivo das atividades

econômicas, sendo a grande maioria da humanidade inserida através da insuficiência e das privações, que se desdobram para fora do econômico.” (Sawaia, 1999, p. 8)

O trabalho é um dos aspectos mais importantes para o ser humano por favorecer a sua realização como ser social. Por isso, ele seria uma fonte de prazer pessoal, além de gerar a possibilidade de sobrevivência por meio do salário que as pessoas recebem. Entretanto, os trabalhadores do século XXI não vivenciam esse cenário, ao contrário, experimentam um aprofundamento da precariedade das relações de trabalho, além da ameaça constante do desemprego que, muitas vezes, gera algum tipo de sofrimento psíquico ou físico (Gomes, 2001).

Como se mencionou anteriormente, na década de 70, o capitalismo sofreu um processo de acomodação do aspecto ideológico e político do capital, favorecendo o aparecimento do neoliberalismo, o qual fomenta a privatização de instituições estatais com a desregulamentação nas atividades das empresas e na fiscalização do cumprimento dos direitos trabalhistas. Muitas empresas estabelecem contratos flexíveis com seus trabalhadores com o objetivo de prescindir deles, rapidamente, se acontecer algum imprevisto no mercado econômico. Ou seja, como expõe Harvey (1992, p. 144) “... empregar cada vez mais uma força de trabalho que entra facilmente e é demitida sem custos quando as coisas ficam ruins.”

A organização e a gestão do trabalho baseavam-se em elementos como divisão das tarefas e, conseqüentemente, a especialização do trabalhador, separação entre execução e produção, aumento do controle, entre outros. Esse processo é o que se conhece como reestruturação produtiva, termo que engloba o grande processo de mudanças ocorridas nas empresas e, principalmente, na organização do trabalho industrial nos últimos tempos, via inovações tanto tecnológicas quanto organizacionais e de gestão, buscando alcançar uma forma de trabalho integrada e flexível (Garay, 2006).

Com efeito, como sugerem Coutinho, Tolfo e Fernandes (2005), o processo de reestruturação produtiva trouxe repercussões como a precarização das relações de trabalho e o desemprego, dois aspectos que afetam, significativamente, o novo perfil dos empregados e, conseqüentemente, na maneira de eles enfrentarem essas transformações. Em lugar de uma especialização rígida, busca-se a capacidade de adaptação, de aprendizado, de comunicação, habilidades sociais, de avaliação dos resultados, de identificação e solução de problemas.

No contexto exposto, os bancários surgem como um grupo relevante para ser estudado, pois eles estão no centro do movimento do dinheiro volátil e da sua circulação pelo mundo. Os bancários, pela manipulação de documentos, papéis ou pela informação computadorizada, mobilizam o dinheiro, transformando esses valores em mercadoria. Eles viabilizam a possibilidade de transformar essa mercadoria-dinheiro em capital produtor de juros, entretanto, sua atividade, muitas vezes, pode se tornar alheia, sem significado e o resultado de seu trabalho se dissipa (Jinkings, 1995).

Os trabalhadores bancários desempenham atividades fragmentadas, o que implica não ter um contato concreto com o produto de seu trabalho. Eles vivenciam formas particulares de alienação quanto à atividade que realizam e os juros, que são o motor do sistema financeiro, aparecem como uma mercadoria produzida pelo capital de forma autônoma (Ibid).

A movimentação do capital financeiro define as mudanças no ambiente de trabalho dos funcionários, que lidam, seja material seja virtualmente (capital volátil) com o dinheiro, experimentando um modo singular de outorgar sentido a essas mudanças (Jinkings, 2003). No trabalho bancário, existem perturbações significativas em decorrência das mudanças no mundo do trabalho contemporâneo, salientando-se a reestruturação produtiva nos sistemas de produção e de gestão, o avanço tecnológico e a diversificação dos produtos e serviços. Muitos dos funcionários experimentam uma intensificação das tarefas, instabilidade laboral, mudanças nas regras de contratação, de remuneração e perda dos direitos sociais (Cerqueira & Amorin, 1997).

Para entender o cotidiano dentro do trabalho bancário, é fundamental contextualizar o lugar que ocupam os bancos no sistema financeiro, as crises que sofreram nas décadas passadas e suas reestruturações, temas que serão tratados a seguir.

3.SISTEMA FINANCEIRO

3.1. Reestruturação produtiva e globalização

A globalização financeira começou a se manifestar no final da década de 60 do século XX, em um contexto de contradições do modo de produção capitalista. Sistemas monetários e financeiros coexistiam, predominando uma internacionalização financeira limitada. Paralelamente, formou-se o mercado de euro-dólares, uma forma externa aos sistemas financeiros nacionais. Ao longo de 15 anos realizou-se um processo de interação entre o movimento de fortalecimento do capital privado - tanto industrial como bancário - e o crescente impasse das políticas dos governos (Chesnais, 1998).

De acordo com Mick (1998), durante a década de 70, produz-se aceleração nas taxas inflacionárias e queda das taxas de crescimento econômico. Em 1971 os Estados Unidos decretaram, unilateralmente, o fim do sistema de Bretton Woods⁶, para atender a problemas específicos do país. Em consequência o dólar se posicionou de maneira hegemônica como a moeda de reserva dentro do sistema internacional financeiro e isso permitiu a entrada do sistema de 'taxa de câmbio flexível'. A adoção das taxas de câmbio flexíveis foi o ponto de partida à crônica instabilidade monetária de alguns países (Chesnais, 1998).

A elevação dos juros nos EUA decretou uma drástica redução da liquidez dos outros países do globo, levando toda economia mundial a defrontar-se com um período de profunda recessão (1981-1982). Os países produtivos que adquiriram sua dívida ao longo da década de 70 com organismos como o Fundo Monetário Internacional (FMI) ou o Banco Mundial (Bird) - organismos influenciados pelos interesses dos EUA - ficaram seriamente afetados em sua economia (Arienti, 2004).

⁶ Conferência realizada em 1944, na qual ficou estabelecido que o dólar passaria a ser a principal moeda de reserva mundial, abandonando-se o padrão-ouro.

Os bancos são instituições dinâmicas, impulsionadas pela lógica concorrencial, sejam eles nacionais públicos, nacionais privados ou estrangeiros. Essas instituições financeiras são agentes econômicos que buscam aumentar seus lucros, trabalham em um ambiente eminentemente incerto, com elevados riscos, buscando conciliar o risco com a lucratividade. Os bancos têm alcançado um caráter global em termos de presença econômica e de atividade no mercado (Arienti, 2004).

De acordo com essa autora, o papel dominante do capital financeiro, no capitalismo, aguçou-se a partir de meados dos anos 70. Três fatores foram fundamentais para outorgar ao sistema financeiro uma maior agilidade: a sofisticação tecnológica, decorrente da adoção de equipamentos de informática que aceleram a forma de processar os dados e que conferem velocidade à transferência de informações; a criação de novos instrumentos financeiros e a diluição de fronteiras para o fluxo de capitais.

De maneira geral, é possível perceber uma redução na participação governamental no mercado bancário em nível internacional, mas essa redução se evidencia de formas diferentes, quanto ao ritmo ou escala, em relação a países periféricos ou centrais. A diminuição da ação governamental no sistema financeiro está na base da interferência de organismos internacionais sobre as economias dos países periféricos.

Nos países periféricos a integração no processo de globalização repercutiu de modo diferente, se comparada com países centrais. Problemas domésticos incidiram na confiança que a população tinha colocado nos governos de países menos desenvolvidos, devido às elevadas taxas de inflação, às grandes desigualdades sociais e à instabilidade econômica (Mick, 1998).

Para enfrentar a recessão dos anos 80, procurou-se fortalecer a posição dos bancos nacionais, o que gerou uma elevada concorrência entre instituições bancárias e não bancárias na captura de empréstimos de primeira linha. As instituições não-bancárias tinham uma vantagem em relação às bancárias: os ativos estavam menos comprometidos, apresentavam menos restrições, o que implicava em menor custo, em comparação com os agentes bancários (Arienti, 2004).

Segundo Chesnais (1998), as transferências efetuadas com o dinheiro da dívida do Terceiro Mundo possibilitaram que as instituições financeiras dos países do primeiro mundo aumentassem a pressão com o objetivo de obter uma política favorável aos interesses dos credores e uma maior liberalização financeira.

As mudanças no sistema financeiro podem ser agrupadas em três blocos. O primeiro é integrado pela inovação de produtos que, em meados dos anos 70, revolucionaram as formas de multiplicar o dinheiro. O segundo originou-se no século passado, são as tendências gerais do sistema financeiro para desregulamentação do setor, a integração e a globalização dos mercados. Por fim, é possível identificar mudanças estruturais no sistema financeiro com a revolução tecnológica e organizacional (Arienti, 2004).

Na década de 1980, o sistema financeiro internacional sofreu transformações significativas pela desregulamentação e pela presença dos investidores institucionais. A desregulamentação possibilitou uma maior mobilidade dos fluxos de capitais entre os diversos países e, ao mesmo tempo, facilitou o acesso e a integração entre os sistemas financeiros dos países centrais. Essa desregulamentação acarretou o desenvolvimento acelerado de instituições financeiras não bancárias e, como consequência, uma queda importante nos bancos comerciais levando-os a abandonar, progressivamente, suas funções tradicionais de captação e empréstimo (Ibid).

A partir do final de 1982, os Estados Unidos começaram a adotar uma estratégia expansionista, ancorada em dois grandes pilares: o crescimento da dívida pública, financiada por capitais externos e o déficit das transações financiadas pela entrada líquida de capitais externos, dessa forma,

a dinâmica financeira que se configurou ao longo da década de 1980 está intimamente associada à política macroeconômica implementada nos Estados Unidos, tanto na fase recessiva (1981-1982), que desencadeou a crise geral de endividamento e teve consequências sérias para os mercados financeiros, como no subsequente ciclo expansivo (1984-1990) que, amplamente financiado por capitais externos, tornou a economia norte-americana o principal pólo absorvedor de capitais. Este contexto de instabilidade financeira, causada pela crise do sistema de crédito internacional (dívida externa) e pelas

respostas dos EE.UU. ao enfraquecimento do papel do dólar, criou as condições para as transformações na dinâmica do sistema financeiro internacional. (Arienti, 2004, p. 79-80)

Na década dos 90, o Grupo dos 10, os dez países mais industrializados com as maiores economias, incentivou a adoção de normas para aumentar a supervisão e a regulamentação dos sistemas financeiros a fim de combater o risco e as crises bancárias. O importante para os países centrais era reduzir os riscos, garantir a solvência e diminuir a possibilidade de falência nos bancos de países periféricos (Mick, 1998).

Segundo Chesnais (1998), América Latina aderiu ao novo regime de funcionamento das finanças de mercado internacionalizadas. “Na América Latina as crises bancárias sacudiram as economias desde o início dos anos 80: México (82 e 95), Chile (82 a 84), Colômbia (82 a 84), Uruguai (82 a 85), Argentina (81 a 84 e 95), Peru (85 a 89), Venezuela (a partir de 94), Paraguai (95).” (Mick, 1998, p. 24)

As instituições financeiras dos diversos países tiveram que flexibilizar-se para se manterem ativas no mercado internacional, o que algumas vezes, ocasionou uma desestabilização e uma possível quebra de países menos estáveis economicamente. Isso colaborou com o fortalecimento das grandes potências mundiais, mas, por outro lado, prejudicou os países menos desenvolvidos que elevaram sua dívida externa que estava regulamentada pelos que têm uma economia mais consolidada (Jinkings, 2002).

As instituições financeiras participavam da soberania monetária do Estado na medida em que criavam dinheiro de crédito, administravam os meios de pagamentos e realizavam serviços de compensação (Corazza, 2000).

Diferentemente do que se poderia pensar, os bancos não são mais as instituições dominantes no regime das finanças de mercado, atualmente, há uma forma de centralização e concentração do capital que concorre com os bancos: são os fundos de pensão e sociedades de investimento coletivo (Chesnais, 1998).

Os bancos sofrem de uma vulnerabilidade intrínseca associada aos riscos próprios de suas atividades e a seu papel na economia. Uma crise nos bancos pode, facilmente, transformar-se em uma crise no sistema porque afeta a economia de forma mais profunda que as crises de outras empresas, porque influi no crédito, nos juros, nos investimentos e no nível

da atividade econômica (Chesnais, 1998). As mudanças no trabalho bancário estão relacionadas às transformações observadas no papel atribuído ao sistema financeiro no processo de crescimento do capital, tanto no país quanto em nível internacional (Segnini, 1998).

As mudanças internacionais repercutiram sobre o que aconteceu no Brasil, temática que será abordada no próximo capítulo, com ênfase ao papel dos bancos.

3.2. Setor bancário no Brasil

O sistema financeiro no Brasil começou a se desenvolver a partir da Revolução de 1930, a que marcou a passagem de um período agro-exportador para um outro modo de acumulação capitalista, baseado em uma produção com base urbano-industrial. A chamada ‘Revolução de 30’ não se caracterizou por uma ruptura radical com o sistema, ao contrário, fundamentou-se na conciliação das forças políticas, na classe proprietária rural e nas forças políticas emergentes, representadas pela classe burguesa industrial (Jinkings, 1995). Assim, as condições institucionais para o desenvolvimento do capital financeiro, no Brasil, foram dadas a partir da expansão da industrialização.

Para Segnini (1998), desde os anos 70, o sistema financeiro se distingue como um setor efetivamente moderno dentro da economia brasileira pelos acréscimos feitos na área da informática e da automação bancária. O incremento da tecnologia é utilizado como uma ferramenta mercadológica para competir com os outros bancos nacionais e internacionais.

A década de 1990 foi marcada pelo processo de abertura do sistema financeiro nacional, decorrente da eliminação de barreiras à entrada no país de investimentos estrangeiros, além da permissão do ingresso de instituições financeiras estrangeiras, mediante a aquisição do controle acionário de instituições locais ou subsidiárias. Ao final dos anos 90, o governo brasileiro fracassou no intuito de controlar o déficit público, para o qual instaurara a política de elevar os juros. Com isso, o aumento do déficit público, foi acompanhado de altas taxas de juros (Arienti, 2004).

A abertura do mercado financeiro brasileiro ocorreu em dois níveis. O nível 1 de abertura permitiu que empresas e bancos nacionais pudessem captar recursos no exterior por

meio da colocação de seus títulos diretamente no mercado financeiro internacional. Assim, com essa colocação direta de seus títulos, as empresas brasileiras obtiveram a possibilidade de captar recursos mediante transação diretamente no sistema financeiro internacional. Com o segundo nível de abertura reduziram-se, de forma significativa, as barreiras até então existentes para os investidores estrangeiros. Dessa maneira, eles passaram a fazer transações no mercado financeiro nacional, o que abriu o país ao investidor estrangeiro (Arienti, 2004).

O acesso do Brasil ao sistema financeiro internacional permitiu não apenas a entrada de fluxos em suas diferentes modalidades, como também que as instituições financeiras estrangeiras pudessem operar dentro do sistema financeiro doméstico. Nesse sentido, com o incentivo à abertura e à entrada dos agentes financeiros internacionais no sistema financeiro nacional, estimulou-se a competição no mercado, pois, assim se poderia também ativar o sistema de crédito bancário, dessa forma, “As intervenções do Banco Central no sistema financeiro nacional indicaram a disposição do governo de permitir e incentivar a concentração e a centralização dos capitais, articulada a um processo de internacionalização crescente.” (Mick, 1998, p. 11) Tanto o Banco Central (BC) quanto o Conselho Monetário Nacional (CMN), estão encarregados de formular e implementar políticas para o sistema financeiro.

Segundo Jinkings (2002), no governo de Fernando Collor de Mello (1990-1992), desenvolveram-se políticas de desregulamentação no sistema financeiro, por meio de um projeto neoliberal, sujeito às grandes pressões do capital privado internacional, possibilitando a abertura comercial e financeira com o objetivo que instituições estrangeiras investissem no país sem maiores restrições. A partir da compra de ações de bancos nacionais e instalação de filiais no mercado brasileiro, foi possível um aumento dos investimentos do capital estrangeiro no sistema financeiro nacional.

O sistema financeiro no Brasil entrou em um processo de reestruturação determinando a modificação da estrutura dos bancos e do seu sistema operativo. Os bancos tiveram que diminuir custos e readaptarem sua estrutura administrativa, com uma significativa redução de bancos públicos federais e estaduais, ao mesmo tempo, cresceu a atuação de bancos privados com controle estrangeiro e, dessa maneira, alguns bancos médios e grandes, além de inúmeras instituições financeiras, foram extintos (Corazza, 2000).

O setor bancário passou por uma experiência de transformação não só por causa da informatização, mas também por causa de mudanças estruturais, como foi a promulgação da

Constituição no ano 1988, na qual se estabeleceu a desregulamentação do mercado financeiro, tornando possível que uma instituição com personalidade jurídica própria e com uma autorização do Banco Central, outorgasse crédito pessoal, crédito imobiliário etc. Os processos de desregulamentação facilitaram às empresas não bancárias aprovarem alguns serviços, principalmente operações de crédito, produzindo uma forte competição. Essa concorrência originou a diversificação proliferada de produtos/serviços oferecidos pelos bancos, abriu espaço para os ‘bancos múltiplos’⁷, organizados em um grande número de agências espalhadas pelo Brasil (Larangeira, 1997).

Com a intenção de controlar as crises, os governos implementaram diversos Planos, até agora foram três: Plano Cruzado (1986), Plano Collor I e II (1990/91) e Plano Real introduzido em junho 1994 que provocaram vários ajustes no sistema financeiro (Ibid).

Em julho de 1994, o Plano Real colocou os bancos em uma situação inédita de estabilidade nas taxas de inflação, com isso, as instituições foram forçadas a modificar tanto sua estrutura quanto a sua forma de operar no mercado. A lei bancária anterior era datada de 1964 e regulamentava um sistema financeiro que era muito diferente desse da década de 90. A partir da introdução do Plano Real e a conseqüente queda dos índices de inflação, os bancos tiveram de se adaptar ao novo ambiente macroeconômico. A partir de setembro de 1995, a equipe econômica implementou uma estratégia de saneamento do sistema fortalecendo a esfera financeira nacional para garantir os créditos e incentivos fiscais à fusão de bancos no Brasil. Seguindo essa linha, em novembro foi criado o Programa de Estímulo à Reestruturação (PROER) (Mick, 1998; Arienti, 2004).

A acumulação do capital nos sistemas financeiros e a marcada reestruturação nos bancos brasileiros motivaram mudanças radicais nas condições e nas relações de trabalho dos funcionários bancários (Arienti, 2004). Nesse sentido, o trabalho bancário tem mudado muito nos últimos anos, seja na infra-estrutura disponibilizada a clientes e funcionários, seja em mudanças no funcionamento interno das agências, na forma de atendimento aos clientes e na natureza dos produtos/serviços oferecidos. Essas transformações tornaram-se mais aceleradas após a implementação do Plano Real e vêm produzindo mudanças importantes na organização

⁷ Instituições que abrigam sob uma mesma empresa todos os serviços que anteriormente eram espalhados em várias empresas nas diferentes áreas do mercado (poupança, investimento etc) (Silva, 1999).

do trabalho com aumento de comprometimento desses trabalhadores, novas formas de gestão da força de trabalho e dispensa de pessoal (Merlo & Barbarini, 2002).

O contingente de trabalhadores bancários no Brasil diminuiu de 1 milhão, na década de 1980, para não mais de 400 mil, em 2006 (O Espelho, 2006). O elevado número de demissões nos bancos, do território nacional, tende a ser relacionado com aspectos relacionados à conjuntura econômica e à implementação do processo de automatização, de acordo com Esposito (2002, p. 86):

Com a centralização do sistema contábil dos bancos, após 1964, iniciou-se um processo de crescente informatização do trabalho bancário. O processo de automação bancária consistiu na criação dos centros de processamento de dados, onde as atividades de digitação mudaram a organização do trabalho bancário, contribuindo, dessa forma, para um processo de exponencial desvalorização do profissional bancário como tal, eliminando postos de trabalho.

No final da década de 60, o setor financeiro iniciou o processo de automatização, mas foi nos anos 80 que esses sistemas automatizados chegaram até o público. Até 1986, o sistema bancário foi um dos setores mais lucrativos da economia brasileira, após o Plano Cruzado as instituições bancárias perderam a oportunidade de ganho no mercado financeiro, propiciadas pelas altas taxas de inflação. Após o Plano Real o setor financeiro amplia a parceria com bancos estrangeiros, segmenta os mercados e a clientela, acelera a criação de novos produtos/serviços e a busca de novos mercados (Filgueiras, 2001).

O desemprego estrutural vem atingindo aos trabalhadores após a introdução do Plano Real de forma avassaladora. Os bancários, além de conviver com o desemprego, são pressionados para obterem maior qualificação e, assim, se inserir no mercado laboral. Essa exigência de maior conhecimento, funciona como um processo de exclusão mais que como uma necessidade real do cargo. As mudanças da reestruturação produtiva exigem um trabalhador polivalente no desempenho de suas funções, não há uma demarcação clara das tarefas, portanto, a qualificação dos funcionários é uma necessidade para que se conte com pessoas flexíveis e multifuncionais (Silva, 1999).

Nessa reestruturação, os bancos para se adaptarem, tiveram que modificar suas estruturas internas, tornando mais específicos seus nichos de mercado (Araújo, Cartoni & Justo, 2001). Segundo Larangeira (1997), as redes de computadores hoje fazem parte do cotidiano, o que conseqüentemente, diminui o número de empregados antes requeridos. Contudo, o conceito de banco poderá se tornar obsoleto nos próximos anos.

Nos bancos os clientes podem se auto-atender nas máquinas eletrônicas e conseguem realizar diferentes operações bancárias, como saque, depósito, pagamento de contas, solicitação de talões, transferência de valores, aplicações, inclusive, operações de crédito. No interior das agências essas possibilidades de auto-atendimento encontram-se em uma área bem definida, o banco costuma estruturar a disposição desses equipamentos na entrada para diminuir a permanência dos clientes na agência (Ibid).

Com o avanço das tecnologias em telecomunicações e informática, as grandes empresas multinacionais e instituições bancárias podem processar as informações de maneira mais rápida e utilizar canais alternativos de entrega de serviços. Com isso, os bancos conseguem movimentar as elevadas somas de dinheiro que circulam no sistema financeiro mundial. Graças aos sofisticados programas de tecnologia, as organizações financeiras têm um controle de seus ativos em tempo real. Nesse cenário, muitas vezes o trabalhador bancário se vê na obrigação de ser altamente conhecedor das técnicas de informatização, ao mesmo tempo, eles têm que se transformar em bancários-vendedores, tendo que estar aptos para atenderem, de forma integral, a seus clientes (Jinkings, 1999).

Algumas das agências bancárias foram substituídas por caixas automáticos denominados *Automatic Teller Machines* (ATMs), possibilitando aos clientes acesso aos produtos/serviços financeiros sem necessidade das longas filas e sem se deslocarem para o interior do banco. Outra tecnologia que diminui o número de clientes nas agências são os cartões eletrônicos. Com eles, os bancos conseguem reduzir a quantidade de transações feitas nas agências, investem em tecnologia e facilitam aos usuários fazerem suas operações a partir dos *home-banking*, *office-banking* e *internet-banking* (transações financeiras desde o lar ou desde o trabalho), enfatizando essa comodidade para os clientes, propiciada pelas revoluções tecnológicas (Ibid).

Os bancos passaram por uma reestruturação no processo de trabalho e investiram em tecnologia avançada. Com o objetivo de reduzir os custos, diminuíram o quadro de trabalhadores, ampliaram a jornada de trabalho e outorgaram maiores responsabilidades aos funcionários. O sub-emprego e a terceirização também permitiram diminuir os custos dos bancos, provocando a perda dos benefícios sociais.

No início o processo de terceirização nos bancos só se limitava às áreas de apoio, como limpeza, vigilância ou alimentação, mas em meados dos anos 90 do século XX, ele atingiu o setor de produção e as atividades mais relacionadas ao âmbito financeiro como os Centros de Processamento de Dados (CPDs), digitação, substituição dos escriturários (Araújo et al., 2001). Dessa maneira, os empregados que prestavam auxílio aos clientes nas plataformas para auto-atendimento, nos caixas eletrônicos, foram terceirizados.

Dentro das mudanças que promove a reestruturação bancária, há a tendência para uma estrutura mais horizontal com uma acentuada redução dos níveis hierárquicos para dois níveis, ou seja, as funções de gerente e atendentes. Todos devem desempenhar a função de gerente, constituindo equipes de vendas e de negócios (Larangeira, 1997). A partir dessa estratégia, a polivalência se torna uma exigência, um único funcionário deve atender ao cliente, resolver todos seus problemas e efetuar todas as operações por ele requeridas.

Outro tema que aparece como consequência dessa reestruturação produtiva é a mobilidade espacial que os funcionários devem ter. Essa é denominada por Grisci, Cigerza, Hofmeister e Becker (2006a) como ‘nomadismo involuntário’, ou seja, os trabalhadores são transferidos de lugar de trabalho ou promovidos a um cargo com maiores responsabilidades. Segundo o estudo feito pelos autores em um banco público, essa mobilidade é tanto em relação a promoção de cargo quanto ao deslocamento de lugar, esse último não inclui uma promoção por parte do banco. As repercussões dessa estratégia relacionam-se à desconstrução de vínculos que se formam ao longo do tempo entre as pessoas, o que favorece a implementação dos novos modos de gestão.

Hoje em dia, seguindo a Jinkings (2003), uma outra forma de autoridade se impõe para os trabalhadores bancários, ou seja, gerentes responsáveis de uma seção ou divisão dentro da empresa mensuram e qualificam a produtividade desse bancário, em termos de rendimento e cumprimento das metas que lhes são exigidas, o que pode provocar alguma possibilidade de promoção. O mecanismo que serve para quantificar isso é a avaliação de desempenho,

instrumento gerencial que garante as relações hierárquicas no ambiente de trabalho. Essa avaliação acontece periodicamente, a cada seis meses ou anualmente. O que se considera, nesse processo de avaliação, são habilidades, atributos ou modos de comportamento que desenvolvem os trabalhadores, são as chamadas competências que permitem alcançar o cumprimento das metas e a consecução de campanhas de vendas de produtos/serviços bancários.

O estabelecimento de metas em vendas tensiona as relações de trabalho porque a chefia utiliza novas ferramentas e múltiplas estratégias para colocar um regime hierárquico, efetivando-o, na maioria das vezes, em um nível invisível. Nesse sentido, os computadores são uma ferramenta que permite esse tipo de controle, pois nele se marca a jornada de trabalho, registrando a entrada e a saída do trabalhador, paralelamente, são emitidos relatórios de produtividade e distribuídos os informativos, isso aliado com às regras gerenciais de limitar o tempo de duração do atendimento aos clientes, sendo as ligações telefônicas gravadas. As interrupções que os empregados realizam em seu lugar de trabalho são avaliadas negativamente pelos superiores, conformando assim, a parte constituinte do ‘olhar hierárquico’ (Jinkings, 2003).

Segundo a autora anteriormente citada, alguns dos trabalhadores bancários, os chamados caixas que realizam operações como depósitos, pagamentos, saldos etc, têm na fila de clientes a pressão visível de um objeto cotidiano de constrangimento, sendo sua produtividade calculada em função da quantidade de operações realizadas e essas atividades são registradas pelo computador.

Antigamente, o trabalho bancário era relacionado, predominantemente, às tarefas administrativas, agora os funcionários têm que desenvolver habilidades para persuadir o cliente de que precisa comprar determinado produto, para isso, devem estar o tempo todo de bom humor e sorrindo. Esses funcionários, proporcionalmente, são atingidos pelas modificações de seu trabalho. Modificações essas baseadas na tecnologia, nas mudanças organizacionais e gerenciais estimuladas pelo modelo flexível do mundo do trabalho (Jinkings, 1999).

O uso das novas tecnologias não gerou melhores condições de trabalho para os bancários, ao contrário, elas intensificaram o ritmo de trabalho. As novas tecnologias implicaram, por um lado, na substituição dos funcionários pelos equipamentos de auto-

atendimento e, por outro, na exigência de uma força-de-trabalho competente. Com isso, exigiu-se um maior desenvolvimento das capacidades mentais dessas pessoas. Contudo, a automatização, a flexibilidade e as novas formas de controle tornam cada vez mais distante a finalidade do trabalho bancário e o resultado desse se converte apenas em informação acerca do valor do dinheiro que está em circulação (Jinkings, 1999).

Levando em conta a comunicação instantânea que o avanço da tecnologia possibilita, é que as categorias tempo e espaço aparecem como fundamentais. Com o capitalismo se produz “... uma nova forma de percepção do tempo, volatilizado num espaço linear destinado a ser cada vez mais devorado pela velocidade.” (Codo, 2002, p. 402)

As mudanças da reestruturação produtiva bancária, principalmente aquelas procedentes do avanço nas tecnologias, vão incidir diretamente sobre o tempo marcando novos regimes temporais, afetando a subjetividade dos funcionários. Antigamente, o modo de trabalhar obedecia à cadência de uma velocidade marcada pela monotonia e uniformidade. O processo de trabalho fordista concedia aos sujeitos a experimentação de um tempo regido pelo mito do eterno retorno. Hoje, ao contrário, esses modos estão impondo a vivência de um tempo calcado na velocidade e na coexistência, mudando permanentemente (Grisci, 1999).

Essa mesma autora relata a necessidade incessante que apresentam os bancos para se adaptarem a um mundo globalizado, dessa maneira, há muitos investimentos em tecnologia para alcançarem maior rapidez na circulação mundial de capital. O objetivo é tornarem-se indiferentes aos limites e às restrições de tempo, espaço ou moeda. Com efeito, o ritmo de trabalho é caracterizado por uma velocidade nunca antes experimentada sendo exigidos aos bancários novos e amplos conhecimentos do mercado financeiro, domínio de tecnologia para simulações financeiras e aptidão para lidarem com tarefas não prescritas, diferentemente das exigências anteriores, nas quais o funcionário devia seguir fielmente o manual. Estas novas exigências geram uma exclusão social de qualificação, tornando obsoletos os conhecimentos com uma velocidade sem precedentes.

De acordo com Gomes (2001, p. 120) “...a intensificação do ritmo de trabalho, a alteração da produtividade e a ameaça do desemprego que acompanham essas mudanças, têm levado o bancário ao sofrimento psíquico, chegando até mesmo ao suicídio.” As mudanças, no setor bancário trazem implicações para o funcionário e, conseqüentemente, nos sentidos produzidos do cotidiano de trabalho. Questão essa abordada no próximo capítulo.

4. OS SENTIDOS DO TRABALHADOR BANCÁRIO

4.1. A degradação do trabalho bancário

A categoria trabalho nesta pesquisa foi compreendida como de caráter subjetiva e, ao mesmo tempo, como um espaço de construção e reconstrução de identidades. O trabalhador pode se reconhecer na atividade que realiza e como pertencente a uma determinada instituição, o que implica novas formas e novos sentidos que vão quebrando identidades e construindo outras. Os significados que o trabalho tem para o conjunto da sociedade estão marcados pela pluralidade, já os sentidos são relativos ao sujeito, isto é, o que cada pessoa entende por trabalho (Tolfo et. al, 2005).

Os trabalhadores bancários estão inseridos em um contexto, primordialmente dominado pela economia capitalista, sendo atingidos por uma evidente precarização do seu trabalho. Entre as formas de precarização destacam-se a elevada carga de trabalho, a extensão da jornada, a pressão pelo cumprimento de metas inatingíveis e a exigência de ser polivalente, entre outras.

Gomes (2001) realizou uma pesquisa no Banco Estadual da Bahia (Baneb), durante o processo de privatização dessa instituição financeira e isso modificou a gestão e a estrutura do banco. A pressão que os funcionários foram submetidos ao longo desse processo, além de aumentar o sofrimento psíquico, também interferiu no cotidiano das famílias desses trabalhadores. Como resultado, muitos trabalhadores foram demitidos e os índices de rotatividade começaram a se elevar. Esses fatos levaram os funcionários a perceberem o ambiente de trabalho instável e que o trabalho bancário perdera o *status* que antes tinha.

O sofrimento psíquico dos funcionários do Baneb que, algumas vezes, terminou com o suicídio, pode relacionar-se não só à ameaça constante de perda do emprego como também às drásticas mudanças no trabalho, que aceleram o ritmo, impondo a multiespecialização. O trabalhador perde sua autonomia, tornando-se um simples executor de ordens definidas pela organização do trabalho ou pelo computador (Ibid). Assim, pode-se pensar que os sentidos do trabalho e os sentidos atribuídos à vida estão intimamente ligados, porque alguns funcionários

que sofreram por causa das mudanças nas condições de seu trabalho chegaram a dar fim a suas vidas.

De acordo com Codo (1999), o trabalho é visto não como mera necessidade de sobrevivência, concreto, objetivo, mas sim como uma atividade humana excepcional. E o que tem de especial essa atividade? O que a diferencia das demais? Falamos em trabalho quando uma atividade resulta em um produto que é capaz de transformar a natureza e permanece no tempo e no espaço. Segundo o autor:

Falamos de transformação intencional, planejada, resultando num produto que antes só existia na mente humana e que é exteriorizado através do trabalho e passa, assim, a fazer parte do mundo, adquire vida própria, torna-se independente do seu criador e do momento de sua criação. (Codo, 1999, p. 111)

O trabalho é considerado uma atividade humana, de fato é a mais humana das atividades, pois o ser humano mistura tanto o afeto quanto a razão no trabalho. O trabalhador é um ser que se transforma ao transformar um objeto e vice-versa e, dessa maneira, o trabalho pode ser, ao mesmo tempo, fonte de satisfação e de sofrimento psíquico. O sujeito está com toda sua dinâmica entre sua objetividade e a sua subjetividade, no entanto, quando o trabalhador vende sua força-de-trabalho não é ele quem desfruta do produto desse trabalho, nem pode reconhecê-lo como seu (Codo, 1999; 2002).

Em outro estudo, Volpato (1992) analisou instituições bancárias privadas, estaduais e federais com digitadores que trabalhavam nos Centros de Processamentos de Dados (CPDs). O autor observou a realidade desses trabalhadores e percebeu que as tarefas eram fragmentadas o que impedia que a pessoa se identificasse com o resultado de sua atividade. Ao mesmo tempo, a constante ameaça e o medo a serem substituídos por máquinas, ofereciam um panorama em que o trabalhador sentia-se muito inseguro e desqualificado para realizar seu trabalho e ainda havia a possibilidade de ser, a qualquer momento, demitido.

Nas instituições financeiras pesquisadas pelo autor, o trabalho estava organizado sob um esquema rígido de disciplina por meio de um controle com a intenção de reduzir a resistência dos digitadores. Para o pesquisador, o equívoco desse tipo de organização foi que

esses digitadores, ao estarem expostos a um trabalho fragmentado e a pressões, sempre procuraram resistir ao controle.

A resistência sempre aparece quando existe a imposição de práticas de significação que, ao mesmo tempo, influirão na construção da identidade do trabalhador. Esse controle pode ser direto ou permanecer oculto, é tarefa realizada tanto pelos superiores quanto pelos manuais explicativos, mostrando o perfil do trabalhador bancário. Trata-se de um processo contraditório já que, de um lado, as empresas mostram a necessidade de um funcionário comprometido, leal e que vista a camiseta do banco e, em outro, o funcionário é uma peça descartável e facilmente substituível pelas máquinas, ou pelo contingente de pessoas que procuram emprego.

Quando as instituições impõem normas existem movimentos de resistência por parte dos funcionários. Nas relações hierárquicas impostas pelas organizações, os trabalhadores são submetidos às normas estabelecidas pelos superiores, devendo fazer o que é pedido sem se oporem ao poder. De fato qualquer demonstração de insatisfação pode causar demissão, dessa maneira, o trabalhador utiliza outras vias para resistir aos poderes hegemônicos que lhe são impostos e, assim, manter seu emprego.

Um estudo feito por Codo, Sampaio, Hitomi e Bauer (1995) com bancários mostra como, muitas vezes, eles sentem um vazio depois de realizarem algumas atividades, pois a pilha de documentos só muda de lado na mesa e não se vê, concretamente, o resultado da energia depositada em uma determinada tarefa. Eles operam em uma situação em que o ponto de partida é exatamente igual ao ponto de chegada. Um caixa, no início do dia, começa com um zero e no final da jornada está com o mesmo valor. De acordo com os resultados dessa pesquisa as pessoas constroem sua identidade a partir de seu trabalho e por meio dele se sentem parte da sociedade.

As forças econômicas operam através de estratégias organizacionais e tecnológicas, utilizando o corpo e a mente dos trabalhadores como uma ferramenta de produção. Esse processo inclui agressões da vida laboral para a mente do sujeito que tenta resistir, individual ou coletivamente, a fim de preservar sua identidade, seus valores e sua dignidade como trabalhador (Seligmann-Silva, 1986).

A antiga burocracia cerceou a liberdade para decidir, desumanizou o trabalho ao esvaziá-lo da emoção e vontade do indivíduo; estabeleceu trilhas seguras e levou ao conformismo. Em parte gerou mentes paradas, obedientes, carentes de criatividade e ousadia. Lembre-se, no entanto, que disciplina, obediência e rotina eram valores positivos até há pouco tempo nas organizações. (Batista & Codo, 2002, p. 416)

A saúde mental e física aparece como um tema relevante para os bancários, o sofrimento psíquico é variante porque depende das circunstâncias conjunturais de cada pessoa, da história de vida, do contexto no qual ela nasceu e do encadeamento de acontecimentos em uma situação concreta. Por exemplo, ser demitido pode provocar ou não angústia, dependendo de como está a vida desse funcionário: se planeja fazer uma viagem ou se vai ser pai. Mudanças constantes nos lugares de trabalho, de cidades ou discriminação são fatores de risco para a saúde mental (Codo, 2002). Dessa maneira, a carga de trabalho é enorme, causando conseqüências à saúde, como ataques cardíacos, úlceras, depressões nervosas, entre outras (Pagès et al., 1993).

As transformações no trabalho bancário, a partir da reestruturação produtiva, tem implicações nos sentidos que os trabalhadores atribuem a seu trabalho. Tendo em vista ser esse o foco central da presente investigação, apresentar-se-ão, no próximo capítulo, diferentes teorias sobre a produção de sentidos, com destaque para a abordagem dos Estudos Culturais⁸.

4.2. Abordagens teóricas sobre sentidos do trabalho

O objetivo, no presente capítulo, é apresentar seis perspectivas teóricas que abordam a problemática dos sentidos e dos significados, na tentativa de entender os *Sentidos do trabalho*. De acordo com Tolfo et al. (2005), existe, entre alguns autores, confusão sobre o que são os significados e os sentidos e usam esses conceitos como sinônimos. Com efeito, muitos são os autores que reconhecem as dificuldades que há em identificar, com precisão, as diferenças ou similitudes entre esses conceitos.

⁸ Teoria que foi escolhida como base para interpretar os dados.

Há décadas que se discute acerca do que são os sentidos, os significados, e se há alguma relação entre ambos. Segundo o dicionário Aurélio (1999), significado se define como: “aquele que se estabelece em relação ao mundo biossocial.” E o sentido como: “faculdade de conhecer de um modo imediato e intuitivo, a qual se manifesta nas sensações propriamente ditas.”

A seguir será feita uma pequena síntese de seis teorias que abordam a problemática dos sentidos e dos significados. Primeiro, será colocada a abordagem das Redes de Significações. Na seqüência, usando principalmente o texto escrito por Tolfo et al. (2005), será resumido o olhar proposto pela teoria histórico-social, pela teoria cognitivista, pela abordagem humanista e pelo Construcionismo Social. Por fim, desenvolver-se-á alguns conceitos da teoria dos Estudos Culturais.

A perspectiva teórico-metodológica das Redes de Significações é uma teoria em construção, ela vê o homem como um ser que está sempre significando, a partir da sua atividade. Por meio da linguagem comunicamos aos outros que somos capazes de refletir sobre nossa atividade humana, isso aproxima elementos como significação e a razão (Rossetti-Ferreira, Amorim, Silva & Carvalho, 2004).

O signo e a palavra produzem um redimensionamento interno da atividade humana, de forma transformadora e significativa a palavra se constitui pelos sujeitos que estão em interação. Com efeito, somente na relação com o outro é que há um sujeito vivo, expressivo e ativo, seu corpo se torna signo. Assim, ele se reconhece como sujeito.

O significado vai sempre junto do signo, eles são inseparáveis. Exemplo de signo é, no trânsito, a cor vermelha que significa ‘pare’, nesse caso, o signo se coloca em lugar de um outro objeto ou situação, ou seja, um objeto substitui outro. O tempo todo as palavras significam algo, sendo toda palavra um signo, mas não ao contrário, porque nem todo signo corresponde a uma palavra. Assim, existem signos que são símbolos, embora não sejam palavras (Rossetti-Ferreira, et al., 2004).

No cotidiano das práticas sociais, nas quais ocorrem as relações, deixa de ser relevante falar em sentido único ou verdadeiro, dessa maneira, os sentidos vão-se produzindo no jogo das experiências, das posições e nas decisões que tomam os sujeitos. Dentro da história e das práticas determinados signos e sentidos se fixam como ‘mais válidos’, impõem-se e se tornam hegemônicos (Ibid).

A abordagem histórico-crítica fundada no materialismo histórico dialético, ancora-se na teoria de L.V. Vygotski. Para ele, a palavra como signo não resulta da ação de um indivíduo, mas da interação de, pelo menos dois sujeitos, considerando o homem como um sujeito social. Vygotski não desenvolve uma explicação acerca dos sentidos do trabalho, mas expõe que o homem pode transformar a natureza através dele, ao criar suas condições de existência e recriando a si mesmo em uma dupla transformação (Tolfo et al., 2005). Na perspectiva sócio-histórica, Leontiev desenvolve uma teoria dos sentidos, mas sem chegar a falar do trabalho especificamente. O autor aponta a diferença entre os termos, para ele sentido é algo pessoal e significado remete ao coletivo (Basso, 1998).

Segundo Tolfo et al. (2005), no olhar da perspectiva de cognição social, a atribuição de significados do trabalho tem um caráter histórico, dinâmico e subjetivo. As variáveis que compõem os significados do trabalho são quatro: centralidade⁹, atributos descritivos, atributos valorativos e hierarquia dos atributos. Essa teoria é desenvolvida no Brasil por Borges (1997), que imprime uma especial importância à cultura e à sociedade para a compreensão dos significados, os quais se constroem em um processo subjetivo que inclui a história e a inserção social da pessoa.

A abordagem que revela uma predominância da teoria humanista busca identificar quais são as características de um trabalho que tem sentido. Segundo Morin (2001), as pessoas trabalham para concretizar e atualizar seu potencial; pela possibilidade de serem autônomas e independentes; para terem contatos com outros sujeitos e desenvolverem um sentimento de vinculação; para contribuírem com a sociedade, melhorando sua qualidade de vida; para se manterem ocupadas e darem sentido à vida.

Uma quinta abordagem é o Construcionismo Social que se interessa em pesquisar acerca dos sentidos das pessoas e como elas orientam suas condutas na vida cotidiana. Essa teoria postula a inexistência de uma verdade absoluta e que os processos sociais têm uma validade interna que é competência de uma realidade externa dos sujeitos. Assim, a realidade é compreendida de acordo com os sujeitos que a observam e não existe independente deles (Spink, 2004a).

⁹ Antunes (2002) salienta a discussão que existe em relação às diferentes posturas acerca do fim da centralidade do trabalho.

Os principais representantes dessa perspectiva são Berger e Luckmann (1985). Segundo eles, a realidade do mundo cotidiano é aprendida pelos sujeitos que constroem a sociedade do conhecimento. A realidade social e o homem possuem uma relação interdependente na medida em que a primeira é construída pelo homem e, ao mesmo tempo, o homem é moldado pela realidade social que ele constrói atuando, reciprocamente, um sobre o outro (Berger & Luckmann, 1985).

Segundo Spink (2004a; 2004b), o construcionismo social parte do suposto que o ser humano é um produto social, dinâmico e interativo que admite processos tais como a ressocialização, ressignificação e transformação social permanentemente. Logo, o importante é o conhecimento do senso-comum, o que as pessoas entendem da própria realidade, na qual constroem significados, sem os quais a sociedade não poderia existir. Para Berger e Luckmann (1985, p.11), o construcionismo social declara que a realidade é construída socialmente, sendo assim, a realidade e o conhecimento são os dois elementos centrais dentro dessa teoria.

Para a nossa finalidade será suficiente definir *realidade* como uma qualidade pertencente a fenômenos que reconhecemos terem um ser independente de nossa volição (não podemos *desejar que não existam*), e definir *conhecimento* como a certeza de que os fenômenos são reais e possuem características específicas. (grifos dos autores)

Para seguir o caminho do construcionismo é necessária uma desconstrução da dicotomia sujeito-objeto, já que ambos são construções histórico-sociais. A realidade social não está predeterminada pela genética, nem está no ambiente natural das pessoas, ela é a correspondência entre os significados de um sujeito e de outro sujeito que partilham alguns conceitos comuns ou modos de explicar os acontecimentos (Berger & Luckmann, 1985).

A vida cotidiana é subjetivamente aprendida, interpretada e considerada com sentido pelos homens, a partir de uma realidade coerente para eles. A pessoa não pode existir na vida cotidiana sem estar, continuamente, em interação e em comunicação com outros. Esse mundo cotidiano se origina no pensamento e na ação dos sujeitos, sendo confirmado ou validado como real pelos outros. Com efeito, as definições que a sociedade faz da realidade, para serem

dotadas de sentido, têm que ser objetivadas a partir dos processos sociais que se realizam sempre em relação a outros (Berger & Luckmann, 1985).

O sentido é uma construção social, um empreendimento coletivo mais precisamente interativo, por meio do qual as pessoas, na dinâmica das relações sociais, historicamente datadas e culturalmente localizadas, constroem os termos a partir dos quais compreendem e lidam com as situações e fenômenos a sua volta. (Spink, 2004b, p. 48)

A sociedade, como contexto que dá base aos processos sociais, pode ser entendida como um processo dialético composto por três momentos: exteriorização, objetivação e interiorização. Ela se constrói a partir das atividades que expressam o significado subjetivo de cada pessoa, existindo diferentes combinações possíveis dentro da sua própria biografia, de acordo com a idade, sexo, religião etc (Berger & Luckmann, 1985).

O coletivo da sociedade concebe-se como pertencente a um mundo maior, na medida em que esse ambiente possui um sentido que já existia antes de eles nascerem e continuará a existir depois que eles morrerem. Esse universo está formado por subuniversos de significados que são socialmente construídos, assim, a realidade é compartilhada entre esses subuniversos simbólicos, fazendo parte de um universo maior (Ibid).

Cada indivíduo nasce em uma estrutura social específica encontrando um mundo social já dado, sendo seus outros significativos os encarregados da sua socialização. O conhecimento da realidade social é aprendido pelos sujeitos por meio da socialização. Como expressa Berger e Luckmann (1985), a socialização pode ser dividida em dois momentos: a primária e a secundária. A socialização primária é a socialização que o indivíduo experimenta na infância, um processo baseado na emoção, na identificação com os outros significativos, permitindo à criança ser capaz de identificar-se a si mesma absorvendo os papéis e as atitudes dos outros significativos. Posteriormente, o processo de socialização secundária corresponde à interiorização de outros mundos, de ‘sub-mundos’ institucionais ou baseados em instituições.

Dentro da socialização primária os outros significativos se constituem como mediadores que escolhem aspectos e perspectivas do mundo de acordo com sua localização dentro da estrutura social e também em termos de sua individualidade, sua própria história

pessoal filtrando para o indivíduo o mundo através desta dupla seletividade (Berger e Luckmann, 1985).

A realidade é definida pelas instituições sociais que aparecem como dadas e evidentes, dessa forma, elas se estabelecem e se mantêm como algo natural e normal. Assim, o indivíduo deixa de ser responsável pelo que acontece na sua vida e esquece que tanto a própria identidade quanto a dos outros pode ser reificada, em termos dos papéis a desempenhar. Na socialização secundária há uma identificação do sujeito com as tipificações que lhe são socialmente atribuídas pelos outros, as quais podem ser positivas ou negativas dependendo dos valores ou emoções que as pessoas lhes atribuem.

Para Berger e Luckmann (2004), através dos processos sociais, os sentidos se constituem na consciência humana. Essa é uma das características essenciais de nossa espécie com a individualidade, a corporalidade específica, a sociabilidade e a predisposição para uma formação histórico-social da identidade. “Os sentidos se constituem na consciência humana: na consciência do indivíduo, que se individualizou num corpo e se tornou pessoa através de processos sociais.” (Ibid, p.14) O ser humano é capaz de refletir acerca de seus atos no mundo que o rodeia, em seguida, vivencia seu contexto como algo diferente, objetivado e concreto.

O modo como os sujeitos vêem seu mundo e significam as situações do seu cotidiano, está influenciado pelo contexto em que eles se desenvolvem, pela situação social em que estão inseridos e pelo momento histórico que eles vivem.

Apresentando algumas semelhanças com o paradigma do construcionismo social, no próximo capítulo serão desenvolvidos alguns dos conceitos dos Estudos Culturais, com o objetivo de compreender os sentidos que trabalhadores bancários atribuem a sua atividade no contexto histórico-social específico vivificado por eles.

4.3. Estudos Culturais e Produção de Sentidos

A presente pesquisa entende os sentidos a partir do campo dos Estudos Culturais. Esta perspectiva interessa-se pela relação que existe entre as estruturas sociais, a cultura, a história e as relações que os sujeitos constroem entre eles. Para produzirem conhecimento, esta

abordagem utiliza diferentes teorias, desde o marxismo, atravessando a psicanálise, até o pós-estruturalismo e o pós-modernismo (Nelson et al., 2003).

Segundo Guareschi, Medeiros e Bruschi (2003b), os Estudos Culturais constituem um campo que aceita muitas disciplinas com o objetivo de estudar os aspectos culturais da sociedade contemporânea, não a partir de uma visão etnocêntrica, ao contrário, tentam compreender os acontecimentos em seu próprio contexto. Esse campo não tem uma posição neutra ou imparcial, toma partido pelos grupos em desvantagem nas relações de poder e, assim, produz uma análise que é uma intervenção em nível social. Esta abordagem pretende construir um novo campo de estudos, aspira a ser um espaço aberto e não fixo, com necessidade de gerar conhecimento sobre a cultura humana. Tal conceito ocupa um lugar central e é entendido como parte de um contexto histórico, político, econômico e social, de onde ela emerge e ao mesmo tempo se constitui.

Os Estudos Culturais mostram uma pluralidade de linhas de trabalho que têm uma compatibilidade epistemológica. O ponto de encontro tem como eixo central o conceito de cultura, termo que não é visto como uma dicotomia entre a ‘alta’ cultura (música clássica, cinema de arte) e a ‘baixa’ cultura (música popular, cinema popular, grafites). Essa ‘virada cultural’ significa utilizar um paradigma diferente dentro das ciências sociais. O conceito de cultura, então, passa a ser compreendido como prática de significação, tomando um papel constitutivo e ativo, ao invés de dependente dentro da análise social. A ‘virada cultural’ é uma reconceituação do termo, já não dividido em alta e baixa, mas agora constituída simbolicamente.

De acordo com Guareschi et al. (2003a), dentro de uma definição mais histórica de cultura, esta é observada no espaço de disputas e replicações por meio das quais se criam tanto os sentidos quanto os sujeitos que compõem os diversos grupos sociais. As práticas culturais são interpelativas, impelem os sujeitos a serem de uma determinada forma, tentando governá-los através de jogos de força, de imposição e contestação dos sentidos. Por um lado, a cultura tenta impor determinados sentidos e, por outro, emergem resistências por parte das pessoas.

As influências culturais são múltiplas, não só a escola, a religião, o trabalho, a sexualidade, o nível sócio-econômico produzirão sentidos, mas também a mídia, a ciência, as migrações levarão à produção de novos sentidos que constituirão, permanentemente, novas práticas de significação. Na medida em que determinados grupos sociais querem impor

práticas de significação, os movimentos de contestação serão permanentes (Guareschi et al., 2003a).

Dentro dos Estudos Culturais, a identidade é entendida como uma posição-de-sujeito, como o sujeito se torna alguém em um determinado grupo social, por exemplo, etnia, gênero, profissão ou família. Assim, o conceito de identidade deixa de ser entendido como essência e passa a ser compreendido como algo plural e instável, as construções históricas e culturais são permanentemente tecidas em redes discursivas. A posição-de-sujeito é uma condição nas redes discursivas culturais como pontos-de-vista em uma teia social que sempre está por se fazer, as identidades são consideradas múltiplas e vão mudando através do tempo. Durante a vida, as pessoas assumem diferentes identidades que, algumas vezes, podem ser conflitivas entre si, existindo a possibilidade que um aspecto de uma identidade interfira com outro aspecto dentro do mesmo sujeito (Guareschi et al., 2003b).

Para essa perspectiva teórica, as identidades são entendidas como constituídas em redes discursivas, são fixações em posições na linguagem, construídas a partir da diferença, assim, identidade e diferença são vistas aqui como produtos do discurso e da cultura, sendo que as duas se constituem de maneira simultânea uma em relação à outra. Só é possível aprender uma a partir da outra (Bernardes & Hoenisch, 2003).

As identidades são construções históricas e culturais, portanto, construídas em redes de discurso, mas isso não quer dizer que não tenham materialidade, já que ocorrem em cima de condições concretas. Entretanto, é preciso ressaltar que há uma imanência entre a realidade e os sentidos produzidos no discurso. Esse plano de imanência é a superfície em que se inscrevem as identidades que só podem ser compreendidas no discurso e produzidas a partir das significações (Ibid).

Segundo Silva (2000), o processo de construção da identidade se manifesta pela diferença, assim ambos conceitos são determinados, sendo que a identidade sempre está em relação aos outros. As pessoas constroem suas identidades a partir do que elas não são ou do que elas não possuem. Nesse aspecto, as identidades são vistas como algo histórico, fluído e não fixo. Esses conceitos são definidos pela linguagem como criações sociais e culturais e, ao mesmo tempo, marcados pela indeterminação e pela instabilidade. São conseqüências, pois, de um processo de produção simbólica e discursiva. Assim, a produção da identidade se encontra

dividida em duas partes, nos processos que se inclinam para fixá-la e naqueles que a desestabilizam.

A cultura, aqui é vista como produção, como criação em um contexto de relações sociais, de negociação, de conflito e de poder. Por conta disso, ela é uma prática de significação, uma prática produtiva e uma prática que produz identidades sociais e subjetividades. (Bernardes & Hoenisch, 2003, p. 124)

De acordo com Woodward (2000), a identidade encontra-se constantemente em transformação, é um conceito ambíguo que pode ser definido como uma crise de identidade. Nesse sentido, a difícil vida na modernidade requer que os sujeitos assumam diferentes identidades as quais podem estar em conflito, lutando entre o que eles pensam no nível coletivo e individual. A autora retoma o conceito de interpelação, desenvolvido por Althusser, como um processo que nomeia e, ao mesmo tempo, posiciona ao sujeito, assim ele é produzido e se reconhece em práticas simbólicas.

A identidade, para existir, depende de algo que está fora dela: seria outra identidade que apresenta o necessário para que ela exista. A identidade se forma na interação entre o indivíduo e a sociedade, ainda existindo a idéia de um núcleo interior, mas esse se modifica na interação com o exterior, preenchendo o espaço entre o interior e o exterior. “Todas as práticas de significação que produzem significados envolvem relações de poder, incluindo o poder para definir quem é incluído e quem é excluído.” (Ibid, p. 18)

As contradições características da nossa sociedade geram uma variedade de posições-de-sujeito, nas quais a cultura procura seduzir as pessoas ou grupos sociais a se identificarem com alguns discursos e a rejeitarem outros. Isso permite que determinadas significações dominem outras, entendendo aquelas como verdadeiras, o que ao mesmo tempo, influencia os sujeitos a serem de uma determinada forma (Bernardes & Hoenisch, 2003).

A perspectiva dos Estudos Culturais se interessa pela Produção de Sentidos, incorporando a lingüística do estruturalismo e as práticas discursivas segundo o pós-estruturalismo. A linguagem e a cultura estão intimamente ligados, a linguagem é o mecanismo essencial pelo qual a cultura produz significados sociais, com isso, aparece um novo dimensionamento do conceito de linguagem, passando a ter um lugar especial na

construção do significado; o que as pessoas consideram ser conceitos 'naturais' são parte de fenômenos discursivos, "... a linguagem, além de produzir aquilo que reconhecemos como realidade, também vai produzir os sujeitos dessa realidade, suas identidades." (Guareschi et al., 2003b, p. 40)

De acordo com os autores mencionados, o conceito de discurso está fundamentado na perspectiva levantada por Michel Foucault, ou seja, o discurso entendido como um aspecto constituinte do sujeito, não desde uma visão lingüística ou do significado das palavras, mas como um conjunto de práticas que geram resultados nos sujeitos. Desse conjunto, surge a importância de estudar a cultura e observar os significados produzidos e suas possíveis conseqüências nos sujeitos.

Segundo Bernardes e Hoenisch (2003), a linguagem permite construir discursos que estabelecem o que é verdadeiro e o que não é, de uma forma arbitrária. Isso sem negar uma certa materialidade como, por exemplo, a distinção de cor, ou a distinção biológica homem/mulher, mas ressaltar a produção de sentidos através das formações discursivas que objetivam determinados modos de ser e de pensar, constituídos culturalmente. Os objetos não significam em si mesmos, as pessoas constroem significados pela mediação da linguagem, usando conceitos específicos ou signos, assim, o sistema lingüístico medeia as concepções dos sujeitos sobre o mundo material, interpreta-o e o constitui.

Ao nomear os objetos pela linguagem, os sujeitos criam um mundo no qual atuam. As palavras e os conceitos não são um reflexo do que as coisas são, por meio dos sistemas de significação as pessoas fazem o mundo inteligível, operacional e constituído de sentidos. Nessa perspectiva, a linguagem e o discurso têm uma dimensão de poder porque, no campo discursivo é que se constituem as identidades em um contexto, no qual se relacionam tanto o saber quanto o poder, em uma luta pela imposição de sentidos. Para os Estudos Culturais, não existe a possibilidade de produção de sentidos fora da linguagem "... pensar a cultura no domínio simbólico, na produção de significações e, portanto, constituindo visões de mundo, que, ao passo que se constituem como tais, constituem também, posições-de-sujeito neste mundo." (Ibid, p. 112)

A linguagem é capaz de realizar o mundo no duplo sentido de apreendê-lo e produzi-lo. De acordo com Guareschi et al. (2003a), as práticas culturais são a base para a formação das identidades, assim, o pós-estruturalismo toma ao sujeito não como algo absoluto, pois

sempre está em vias de se fazer e, ao contrário de ele gerar práticas sociais, são essas práticas que constroem: ele é uma construção, produção e resultado.

A presente investigação se propôs debater acerca dos sentidos que bancários outorgam a seu trabalho, dessa maneira, na seqüência seguem a caracterização da pesquisa, os procedimentos realizados, a interpretação e as análises dos dados.

5. CAMINHO PERCORRIDO

5.1. Caracterização da pesquisa

Neste capítulo serão apresentados os procedimentos que foram utilizados para a coleta das informações e para a interpretação das falas de nove funcionários de um banco privado nacional da Grande Florianópolis, do Estado de Santa Catarina, Brasil. O presente estudo pode ser caracterizado como de tipo qualitativo porque o interesse foi conhecer os sentidos que esses sujeitos atribuem a seu trabalho no banco e indagar como eles interpretam seu mundo e enfrentam as lutas diárias na sociedade atual. Segundo Taylor e Bogdan (1996), a metodologia qualitativa, pelo relato das pessoas ou pelas condutas observáveis, permite obter informações descritivas, além de centrar-se nas representações e no entendimento das experiências relatadas.

De acordo com Bogdan e Biklen (1994), o investigador qualitativo está, constantemente, confrontando suas idéias, opiniões e preconceitos com as falas das pessoas comprometidas nessa realidade específica. Nessa linha, acredita-se que as situações ou os acontecimentos são complexos, portanto, o investigador esforça-se por tentar descrever as muitas dimensões sem restringir o campo de observação, assim, é importante que fique atento para deixar que o foco lhe seja sugerido a partir do contexto estudado. Para esses autores, a escolha de um tema determinado é um ato artificial uma vez que implica na fragmentação do todo em que ele está integrado. O investigador qualitativo delimita a matéria de estudo com o objetivo de controlá-la, mas, ao mesmo tempo, considera a relação existente desta parte com o todo.

Para o presente estudo foi utilizado o Estudo de Caso, para compreender os sentidos que bancários atribuem a suas atividades, tanto dentro do âmbito laboral quanto na sua vida cotidiana. Segundo Laville (1999) o estudo de caso busca aprofundar nos conceitos sem permanecer no superficial, quer compreender e explicar uma situação. As conclusões que resultam do estudo são dificilmente generalizáveis por tratarem de um caso em particular, no entanto, esse caso, ao ser considerado como representativo dentro de um conjunto mais amplo, pode servir para entender melhor uma determinada situação ou fenômeno complexo.

Yin (2001, p. 21) assevera que “... o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos.” A necessidade de utilizar estudo de caso surge quando o pesquisador tem pouco controle sobre os fenômenos a serem estudados e, quando esses fenômenos se inserem no contexto da vida real das pessoas. Para Triviños (1987), o estudo de caso dá ao investigador uma maior serenidade na objetivação, originalidade, coerência e consistência das idéias.

De acordo com Lüdke e André (1986), o estudo de caso sempre está bem delimitado, tendo seus contornos definidos para um estudo. Sendo esse caso diferente de outros, mesmo podendo apresentar algumas similitudes devido a um interesse próprio e singular. “O interesse, portanto, incide naquilo que ele tem de único, de particular, mesmo que posteriormente venham a ficar evidentes certas semelhanças com outros casos ou situações.” (Ibid, p. 17) O estudo de caso, dentro da perspectiva qualitativa, desenvolve-se na situação natural dos sujeitos, contém descrições dos procedimentos que são detalhados, focalizando a realidade de forma complexa e contextualizada. Como expõe o autor,

Mesmo que o investigador parta de alguns pressupostos teóricos iniciais, ele procurará se manter constantemente atento a novos elementos que podem emergir como importantes durante o estudo. O quadro teórico inicial servirá assim de esqueleto, de estrutura básica a partir da qual novos aspectos poderão ser detectados, novos elementos ou dimensões poderão ser acrescentadas, na medida em que o estudo avance. (Ibid, p. 18)

Segundo o autor citado, essa característica baseia-se no entendimento que o conhecimento não é uma coisa acabada, pelo contrário, é uma construção que está constantemente se fazendo e se refazendo. Para o pesquisador que usa o estudo de caso, a realidade pode ser vista sob diferentes perspectivas, não existindo uma única forma como verdadeira e correta. O objeto a ser estudado é visto como uma parte de uma realidade complexa, multidimensional e dependente do contexto histórico no qual se situa.

5.2. Procedimentos para a coleta de informações

O primeiro passo para a realização desta pesquisa foi conseguir uma instituição bancária que aceitasse o desenvolvimento do estudo, etapa que levou bastante tempo. Contatou-se um banco privado, mas não houve resposta, por isso, conversou-se com o Gerente de um outro banco privado que aceitou a realização da investigação. A partir disso, o intermediário foi o gerente da área comercial da instituição financeira, designada aqui como Banco Ouro¹⁰. O gerente exercia suas funções na agência A¹¹, na primeira reunião explicitaram-se-lhe os objetivos da pesquisa que se desejavam alcançar.

As observações na agência A foram feitas durante cinco meses no ano 2005. De acordo com Olabuénaga (1999), a observação é um processo que permite contemplar de forma sistemática a vida social e, assim, estabelecer uma comunicação deliberada entre o observador e a situação observada. Essa relação procede de forma não verbal, o investigador fica atento às informações que aparecem no campo e interpreta os acontecimentos de forma aprofundada.

O objetivo das observações foi conhecer o movimento da agência, o desempenho dos funcionários e apreciar como eles se relacionavam com clientes e colegas de trabalho. O espaço designado para observação ficava na área comercial do banco, em um lugar destinado aos clientes quando esses aguardam para serem atendidos pelos agentes comerciais. Foram feitas anotações tanto das funções dos funcionários quanto dos aspectos estruturais e de organização espacial da agência, para esses registros foi utilizado um diário de campo.

¹⁰ Nome fictício concedido para proteger a identidade da instituição. As características do banco em questão serão descritas no próximo capítulo.

¹¹ As seis agências estabelecidas na Grande Florianópolis serão denominadas com as seis primeiras letras do abecedário, isto com o fim de resguardar a identidade da instituição e dos participantes.

O tempo em que foi realizada a observação favoreceu a aproximação com alguns dos funcionários da agência para uma possível participação na pesquisa. Esse processo foi difícil e complexo, porque os funcionários encontravam-se sempre ocupados e não tinham tempo para fazer outra coisa que não fossem suas tarefas.

Uma vez finalizadas as observações iniciaram-se as entrevistas, que foram em número de nove, utilizou-se um roteiro de entrevista (Apêndice 1), organizado em cinco diferentes campos temáticos: identificação pessoal, trabalho bancário, relações de trabalho, sentidos do trabalho e vida fora do trabalho.

Para a presente pesquisa utilizou-se a entrevista em profundidade a qual, de acordo com Taylor e Bogdan (1996), é definida como encontros face a face entre o investigador e os atores, com a intenção de mostrar as perspectivas que eles têm de suas vidas, em suas próprias palavras. Segundo Triviños (1987, p. 146), a entrevista semi-estruturada em profundidade “... parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa, e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante.” Dessa maneira, o entrevistador tem que estar atento, consciente de seu papel e outorgar relevância ao participante nesse processo de inter-relação social.

De acordo com Olabuénaga (1999), o entrevistador é o instrumento da investigação, ele se guia por um roteiro flexível e plausível de ser submetido a contínuas mudanças dentro do marco de referência que se impõe na conversação. Logo, o investigador deve permanecer alerta ao desenvolvimento da entrevista e dar especial atenção tanto à linguagem verbal quanto às atitudes, tons de voz ou posturas do entrevistado.

Zago (2003) considera a entrevista uma relação social, na qual tanto o pesquisador quanto o entrevistado pertencem a uma determinada etnia, profissão, ou sexo, por exemplo e, ao mesmo tempo, ocupam um determinado lugar na sociedade. É importante assumir a especificidade do grupo de pessoas que trabalham como bancários no Banco Ouro com seu sexo, idade, nível de escolaridade, cargo que desempenham, posição hierárquica dentro da empresa, lugar físico em que trabalham e também, por outro lado, as características pessoais de quem pesquisa. Nesse sentido, aparece como um aspecto fundamental a idiossincrasia da investigadora que, embora tenha nascido em outro país, conhece o português e a conversação fluiu conforme as regras da língua, mas em alguns momentos, foi preciso fazer perguntas mais

específicas que permitissem compreender o discurso dos entrevistados. Isso é visto como uma desvantagem pelas distâncias culturais entre entrevistador e entrevistado, mas também pode ser uma vantagem porque a pesquisadora instigava-os com algumas perguntas que levaram ao aprofundamento dos sentidos do trabalho bancário que estavam por trás das falas dos participantes.

A entrada ao campo começou a partir do momento em que o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Santa Catarina (CEPSH-UFSC) aprovou o projeto desta dissertação, assim, foi confeccionado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE, Apêndice 2) que foi assinado pelos nove participantes do estudo. Antes de cada entrevista, foram explicitados os objetivos da investigação e solicitou-se autorização para que ela fosse gravada. Uma cópia do termo ficou com a pesquisadora e a outra com o participante. No termo, havia o título da pesquisa, telefone e um e-mail para contato, caso algum dos sujeitos desejasse interromper sua participação no estudo.

As entrevistas foram feitas individualmente, tiveram em média uma duração de uma hora e 15 minutos, foram gravadas em fita cassete para depois serem transcritas em sua totalidade. Utilizaram-se nomes fictícios para se referir ao banco, aos participantes, às cidades e às diversas empresas mencionadas por eles, tudo para prevalecer o anonimato tanto das pessoas quanto da instituição, resguardando o sigilo das informações entregadas pelos funcionários. Na maioria das entrevistas, os nomes fictícios foram escolhidos pelos próprios entrevistados, à exceção das duas primeiras cujos nomes foram escolhidos pela investigadora.

Inicialmente, no projeto de pesquisa desta dissertação, pensou-se em entrevistar as seis pessoas que trabalhavam na agência A, o que significava a totalidade dos seus funcionários tanto da área comercial quanto da área operacional, mas isso não foi possível, porque alguns dos funcionários não tinham disponibilidade de tempo, ou simplesmente, não estavam interessados em participar do estudo. Foi então que se optou por procurar empregados do mesmo banco que trabalhassem em outras agências com a condição de que estivessem há mais de um ano na instituição.

Durante a etapa das entrevistas, o gerente da agência A foi transferido para a agência B. Isso facilitou o contato com quatro funcionários da agência B, três da área comercial e uma da área operacional. Um dos entrevistados compartilhou alguns nomes e telefones de funcionários que trabalhavam em outras agências da Grande Florianópolis, para serem

convidados a participar da pesquisa. Com efeito, foram entrevistados empregados da agência C, duas pessoas que se desempenhavam na área comercial e uma da área operacional.

Em suma, para o recolhimento das informações foram utilizadas três agências (A, B e C) das seis que se encontram na Região Metropolitana de Florianópolis, isso devido ao escasso número de funcionários que trabalhavam em cada agência. Na agência A, eram seis, na B sete e, na C, nove funcionários.

Os nove sujeitos escolheram o lugar no qual foram feitas as entrevistas, assim, sete foram realizadas no lugar de trabalho dos empregados, o que implicou pouca privacidade e, muitas vezes, produziram-se algumas interrupções. As outras duas foram feitas fora do lugar do trabalho, uma na UFSC e a outra na casa da pessoa. Dessa maneira, na maioria dos encontros havia possibilidades de interrupções, como ligações telefônicas ou funcionários que se acercavam para conversar com o entrevistado. Essas entrevistas foram realizadas na estação de trabalho das pessoas, ou seja, sem porta e, muitas vezes, a pessoa entrevistada tinha ao lado o seu chefe. Diante do exposto, acredita-se que isso pode ter influenciado nas respostas dos trabalhadores bancários, pois, para eles, ficava muito difícil saírem de seu trabalho para se deslocarem à UFSC onde a pessoa poderia ficar à vontade para falar o que quisesse, porque segundo eles não tinham tempo.

É importante esclarecer que um dos nove participantes era um trabalhador contratado por uma empresa externa. Mesmo assim, o vigilante foi entrevistado e forneceu informações relevantes à pesquisa, já que conhecia o funcionamento da empresa, escutava as reclamações dos clientes, as perguntas e as exigências deles. Dessa maneira, a posição de trabalhador terceirizado, lhe permitia ter um ponto de vista diferente dos sujeitos que possuíam vínculo empregatício com o banco, mas, ao mesmo tempo, trabalhava fisicamente na agência.

Uma vez transcritas as entrevistas em sua totalidade, ligou-se para os entrevistados com o objetivo de rever a entrevista e esclarecer seus conceitos ou posições. Houve tentativas de se entregar a cópia da entrevista para todos os participantes, mas isso não foi possível, porque duas pessoas não quiseram o retorno da entrevista, outras duas pediram que fosse enviada por e-mail e, com quatro sujeitos não foi possível fazer contato nem por telefone nem por e-mail. O Gerente entrevistado foi transferido para uma outra agência no Estado de São Paulo e, com isso, o retorno ficou inviável. Das nove pessoas entrevistadas, sabe-se que pelo menos oito foram transferidas para outras agências e uma pessoa até mesmo para outro estado.

5.3. Análise das falas

Nesta investigação, teve-se a intenção de dar voz aos trabalhadores bancários, tanto homens quanto mulheres com desempenho em uma instituição financeira para ter uma aproximação e identificar os sentidos que eles outorgam ao seu trabalho. Assim, o enfoque maior foi explorar os sentidos que esses funcionários têm do seu cotidiano laboral, das conseqüências do uso de tecnologias, para, a partir disso, tentar descrever as repercussões do trabalho nas suas atividades fora do banco.

O processo de análise das falas dos participantes obtidas nas entrevistas se deu com base na Análise de Conteúdo¹². Por isso, as falas foram analisadas várias vezes em busca das categorias temáticas que pudessem delas emergir. De acordo com Bardin (1994), a análise de conteúdo é definida como um conjunto de técnicas da comunicação dentro do conteúdo de determinadas mensagens. O interesse está centrado em fazer dupla inferência, a partir do que é dito pelo emissor: por um lado, para compreender o sentido da comunicação e, por outro, para induzir o olhar a uma outra significação. “A leitura efetuada pelo analista, do conteúdo das comunicações não é, ou não é unicamente, uma leitura ‘à letra’, mas antes o realçar de um sentido que se encontra em segundo plano.” (Ibid, p. 41)

Chizzotti (1999) acredita que a análise de conteúdo é conhecer, criticamente, o sentido das informações dos diferentes sujeitos envolvidos, seu conteúdo e as significações explícitas ou encobertas, considerando as condições socioculturais que envolvem o cenário de pesquisa.

As categorias que surgiram para a presente pesquisa foram: Cotidiano dentro e fora do Trabalho e Sentidos do Trabalho. Dentro do Cotidiano dentro e fora do Trabalho, incluiu-se cada vez que o sujeito falava das condições que o banco lhe oferecia para desempenhar seu trabalho, a carga mental exigida, as atividades realizadas e como tudo isso repercutia na vida pessoal. Nela, apareceram temas relevantes como: uso das tecnologias, flexibilização do trabalho, pressão e cobrança e disponibilidade.

¹² Embora nos estudos sobre práticas discursivas predominem a utilização de análises de discurso, a análise de conteúdo foi escolhida pela familiaridade com a técnica.

A categoria dos Sentidos do Trabalho foi criada a partir das falas dos sujeitos cada vez que eles se referiam aos sentidos atribuídos ao seu trabalho, ou seja, o que o trabalho representava para esses bancários, com que aspectos eles se identificavam, a importância da instituição e o vínculo estabelecido com ela. As subcategorias foram: subsistência, dignidade, contato humano, prestígio da instituição e vínculo; categorias todas que serão dadas a conhecer no capítulo a seguir.

6. O BANCO OURO E OS PARTICIPANTES

6.1. O Banco Ouro

A instituição financeira investigada neste estudo é um dos bancos privados com capital nacional de maior prestígio no Brasil. No ano 2004 ficou dentro dos primeiros cinco bancos que mais lucraram¹³. Essa instituição é composta por diversas unidades que se situam em diferentes localidades do país, operando com uma rede de atendimento de mais de 2.200 agências e, aproximadamente, vinte mil caixas eletrônicos. Em 2003, um 80% das transações feitas pelos clientes eram efetuadas nos canais de auto-atendimento. O Banco Ouro é uma organização que contrata mais de 40 mil funcionários¹⁴.

Essa instituição financeira atua desde o ano 1945. Teve sua origem em um banco com outro nome. Na década dos 60, com a modernização do sistema financeiro brasileiro, o Banco Ouro entrou em um período de fusões. No final dos anos 70, a instituição financeira deu os primeiros passos para sua atuação no exterior, com a abertura de algumas agências fora do Brasil. No final da década dos 80, foi um dos primeiros a transformar-se em banco múltiplo. Sucessivamente, na década dos 90, formou uma nova infraestrutura a qual daria base para uma expansão interna, dando início a novas aquisições.

No ano 2003, a instituição anunciou uma reorganização societária que culminou na criação de um *holding* (forma de administração muito praticada pelas grandes corporações). Assim, transformou-se em uma sociedade gestora de participações sociais que promove o

¹³ Correio da cidadania, Semana de 03 a 10 de Dezembro de 2005, Ano VIII-número 477.

¹⁴ Os dados foram recolhidos da página web da instituição financeira.

domínio de determinada oferta de produtos/serviços, criando uma empresa superior que administra um conglomerado de outras empresas.

Foi realizada a observação sistemática da agência A, que apresenta características semelhantes das outras agências da mesma instituição bancária. A decoração era simples, com alguns cartazes de propaganda de produtos/serviços do banco. A distribuição espacial caracterizava-se pela separação entre a parte em que ficavam os caixas de auto-atendimento (*hall* de entrada) do resto da agência. No *Hall*, havia cinco caixas de auto-atendimento, a seguir, um espaço amplo separado por divisões entre a área comercial e a operacional onde estavam os caixas. A área comercial tinha três postos de trabalho, a estação de trabalho era aberta, com um vidro separando os escritórios, nesses ficavam o computador, o telefone e duas cadeiras para o atendimento ao público, sem condições de privacidade. Os Agentes Comerciais atendiam os clientes para resolverem dificuldades ou solucionarem seus problemas, dependendo de sua renda.

Os funcionários que trabalhavam na área comercial, durante os três primeiros meses em que foram feitas as observações, eram três: uma agente comercial, uma assistente de gerente e o gerente geral. Posteriormente, o número de trabalhadores diminuiu, ficando somente uma agente comercial e o gerente da agência. Na área operacional da agência A não houve possibilidade de acesso por ordem da direção do banco.

6.2. Trajetória profissional dos participantes

A seguir, será apresentada uma breve resenha da vida profissional e, especificamente, da trajetória dentro do Banco Ouro dos participantes da pesquisa, com outras informações como a idade, estado civil e estudos realizados. Os nomes dos participantes são fictícios com a intenção de resguardar sua identidade.

1) Nel

Nel trabalha há dez anos como vigilante, antes de entrar no Ouro, trabalhou nessa profissão em três bancos diferentes. No Ouro, ele é um trabalhador terceirizado, está contratado por uma outra empresa. Há um ano e meio que trabalha na agência A. Tem 36 anos

de idade, é separado, possui quatro filhos e fez segundo grau completo. Nos fins de semana trabalha como segurança em eventos.

2) Cláudio

O funcionário tem 40 anos de idade, é casado, com três filhos, cursou Estudos Sociais, mas não concluiu. Há 16 anos trabalha no sistema financeiro, começou como caixa em um banco estadual na cidade de Florianópolis, depois foi promovido a escriturário e, tempo depois, novamente promovido a chefe de seção até chegar a gerente de contas. O Ouro comprou esse banco estadual há seis anos e Cláudio passou a ser parte da equipe, exercendo o mesmo cargo. Já no Ouro, começou na zona nordeste do Brasil, depois foi para Rio Grande do Sul e logo voltou para sua cidade natal, Florianópolis, na agência A. Depois foi transferido para substituir um gerente na agência B e, recentemente, foi transferido para o Estado de São Paulo. Na entrevista mostrou uma visão confiante acerca da gestão adotada pelo banco.

3) Letícia

Letícia tem 37 anos de idade, é solteira e não tem filhos. É formada em Economia. Há 17 anos trabalha no Ouro onde começou como caixa na agência F, depois passou para o atendimento ao público como agente comercial, cargo que desempenha até hoje. Quando foi feita a entrevista, ela encontrava-se trabalhando na agência A, depois foi transferida para a agência G¹⁵. Na entrevista, a funcionária manifestou uma visão crítica acerca das políticas que a instituição adota, além de revelar que já teve problemas de saúde por causa do seu trabalho.

4) Glória

Praticamente o Ouro foi seu primeiro trabalho, pois antes trabalhou em comércio. Há quatro anos trabalha no banco, no início, trabalhou em Blumenau como Agente Comercial, depois veio para Florianópolis, sua cidade natal. A entrevista foi realizada quando ela trabalhava na agência B como assistente de gerente, depois foi transferida para a agência C, com o mesmo cargo. Formou-se em Economia e agora está fazendo pós-graduação em Gerenciamento. É solteira, tem 30 anos de idade e não tem filhos. Durante a entrevista, manifestou uma visão positiva a respeito das políticas estabelecidas pelo banco.

5) Carlos

Carlos tem 23 anos, é casado e não tem filhos. Antes de entrar no banco, era designer gráfico. Coursou até a 6ª fase de Administração. Entrou no Ouro e trabalhou um ano no processamento de dados, depois foi promovido para a área operacional onde trabalhou dois anos como caixa. Inaugurou a agência D, abrindo contas durante seis meses como agente comercial e depois foi transferido para a agência B, com as mesmas atividades. As transferências continuaram, porque um tempo depois da entrevista ele foi para a agência A, desempenhando o mesmo cargo.

6) Ana

Ana estudou Ciências Contábeis, tem 30 anos de idade, é casada e tem um filho. O Ouro é seu primeiro trabalho em uma instituição relacionada ao sistema financeiro, antes trabalhou, quase cinco anos, em uma empresa de xerox. Há quatro anos que trabalha no banco e exerceu o cargo de agente comercial na agência C durante dois anos. Depois, ela foi promovida e transferida para a agência D como assistente de gerente, cargo que atualmente exerce. Após um ano nesse cargo, foi deslocada para a agência C, sendo novamente transferida para a agência F onde realiza as mesmas atividades.

7) M. Eduarda

Com 21 anos de idade, Maria Eduarda é solteira, sem filhos. Atualmente estuda Marketing. Sua vida profissional começou como secretária, depois foi para o Banco Ouro onde está há um ano e quatro meses na agência C. Na instituição financeira, a entrevistada, primeiro trabalhou um ano como caixa na área operacional e, depois foi promovida para a área comercial como agente comercial. Atualmente, trabalha na agência E, tendo as mesmas obrigações.

8) Marcelo

Nasceu em Florianópolis e, atualmente, estuda História. Começou duas outras faculdades, mas não conseguiu terminá-las. Ele é solteiro, sem filhos e tem 39 anos de idade. Seu primeiro trabalho se relacionou à área da informática, depois entrou no banco onde

¹⁵ As agências G, H e I, pertencem ao Estado de Santa Catarina, mas não são da Grande Florianópolis.

trabalha há mais de 20 anos. A trajetória profissional bancária de Marcelo começou no processamento de dados onde foi digitador durante 13 anos. Depois, foi promovido e trabalhou em tarefas administrativas, na área operacional, atividades que exerceu durante um ano e oito meses na agência H em uma cidade do interior do Estado de Santa Catarina. Foi transferido para a agência E de Florianópolis onde ficou dois anos, porém, foi novamente transferido para a agência C, já no cargo de controle de negócios no qual trabalhou mais quatro anos. Ao final da entrevista, falou acerca das dificuldades de saúde que já sofreu por causa da sobrecarga de trabalho, manifestando uma postura sumamente crítica sobre as normas impostas pela instituição. Uma vez realizada a entrevista, ele foi deslocado para trabalhar na agência I, onde tem as mesmas responsabilidades.

9) Maria

Casada com dois filhos, tem 46 anos de idade. Há 25 anos que trabalha no Banco Ouro, estudou Letras e trabalhou um tempo como professora. No Ouro, ela começou no processamento de dados onde ficou por 21 anos, depois foi transferida e promovida para trabalhar como tesoureira na área operacional, logo foi deslocada para uma agência no centro de Florianópolis na qual ficou por dois anos e meio. Atualmente está na agência B, na mesma área, no cargo de controle de negócios. Na entrevista, a participante se manifestou muito agradecida pelo tratamento que lhe é dado pelo banco. Evidenciou uma postura pouco crítica diante dos regulamentos a cumprir.

Para uma melhor visualização dos dados apresentados anteriormente, foi confeccionado um quadro, como forma de resumo, levando em conta algumas informações dos participantes, como a idade, escolaridade, estado civil, tempo que trabalha no setor financeiro, tempo que trabalha no Ouro, o cargo que exerce, assim como a agência que trabalhava no momento da entrevista; para depois aprofundar nas categorias que foram levantadas.

QUADRO 1: RESUMO DOS PARTICIPANTES

	Idade	Escolaridade	Estado civil	Tempo trabalhando em banco	Tempo trabalhando no Ouro	Cargo no Ouro e agência no momento da entrevista
Nel	36 anos	2o grau completo	Separado, 4 filhos	10 anos	1 ano e 6 meses	Vigilante(terceirizado), agência A
Cláudio	40 anos	Superior incompleto	Casado, 3 filhos	16 anos	6 anos	Gerente Comercial, agência B
Letícia	37 anos	Superior Completo	Solteira	17 anos	17 anos	Agente Comercial, agência A
Glória	30anos	Cursando pós-graduação	Solteira	4 anos	4 anos	Assistente Gerente, agência B
Carlos	23 anos	Superior incompleto	Casado	3 anos	3 anos	Agente Comercial, agência B
Ana	30 anos	Superior Completo	Casada, 1 filho	4 anos	4 anos	Assistente Gerente, agência C
M.Eduarda	21 anos	Cursando Graduação	Solteira	1 ano e 4 meses	1 ano e 4 meses	Agente Comercial, agência C
Marcelo	39 anos	Cursando Graduação	Solteiro	19 anos	19 anos	Controle de Negócios, agência C
Maria	46 anos	Superior Completo	Casada, 2 filhos	25 anos	25 anos	Controle de Negócios, agência B

7. COTIDIANO DENTRO E FORA DO TRABALHO

a) Uso das Tecnologias

A tecnologia é uma ferramenta essencial no trabalho dos bancários, sabe-se que, com seu uso contínuo, há a dominação da pessoa, ou seja, a máquina passa a lhe impor o ritmo de trabalho. As inovações tecnológicas ocasionaram mudanças no processo de trabalho dos bancários, porque possibilitaram maior rapidez no atendimento, provocando a intensificação do ritmo de trabalho e o aumento da produtividade (Murofuse & Marziale, 2001).

De acordo com Leite (1994), alguns autores pensavam que os novos equipamentos traziam a promessa de um futuro no qual o trabalho pesado e monótono seria substituído por atividades leves e intelectualizadas, liberando o homem para uma vida mais voltada para o lazer. Para outros autores, no entanto, o processo ocasionaria uma maior degradação do trabalho, com uma desqualificação ainda maior e a extinção de funções e postos de trabalho, o que geraria desemprego.

Se, por um lado, a tecnologia facilita o trabalho na medida em que permite fazer as mesmas tarefas em tempo menor, por outro, ela gera insegurança porque permite que funções antes feitas pelos funcionários bancários agora sejam realizadas pelos equipamentos eletrônicos. Diante disso, há uma ambigüidade sobre a importância da tecnologia que produz, ao mesmo tempo, fascínio e apreensão.

Antigamente, as tarefas administrativas eram manuais, pois nelas somente eram utilizados papel e uma caneta, contudo hoje, a maioria dessas atividades se realizam no sistema informático do banco. O avanço em equipamentos permite que os clientes consigam fazer suas transações desde sua casa ou do trabalho, nos chamados *home-banking* e *office-banking*, gerando repercussões nefastas para os bancários porque diminuem o quadro de funcionários. Sobre o assunto, Lorangeira (1997) destaca a tecnologia como um dos fatores que incidem no desemprego estrutural.

“...foi mudando bastante, até que no início trabalhavam 170 funcionários, quando eu sai (do processamento de dados) e veio pra a agência, acho que tinha uns vinte...” (Maria)

“...a tecnologia está fazendo o seguinte, vai chegar uma hora que tu... o que vai existir no banco vai ser só essa área aqui (área comercial), vai chegar uma hora que não vai ter caixa, processamento de dados está acabando né, eu era do processamento de dados saí, tinha Kelly, Adriana mais umas cinco agora estão saindo...” (Carlos)

Uma participante do estudo mencionou a importância do computador no treinamento dos funcionários, porque por meio desse equipamento, o banco oferece cursos tanto com informações da própria instituição quanto de outras. Nesse sentido, o computador permite adquirir conhecimentos acerca dos diferentes produtos oferecidos e mantém o funcionário atualizado com informações financeiras úteis para o trabalho diário.

“...agora trabalho é realmente que a gente faz aqui né, tem a remuneração tudo só que tem que ter uma parte de realização, de investimento da empresa no funcionário, aqui a gente tem isso aí, a parte do treinamento tudo isso (...) temos, temos, cursos oh... agora ultimamente a gente tem feito assim bastante através do computador mesmo né, então determinado funcionário é espalhado pra fazer, tem tudo... pré-teste, vem tudo, uma parte pra ti estudar e depois responder a avaliação né, bem legal assim, bem importante, vem sempre um material para ler, nós temos informativo diário né, que sempre as atualizações do banco, sempre sai ali pra a gente estar se referendo dos assuntos, desde a parte interna, desde... de parte de investimentos, tudo isso né até comparativos com outros bancos, tudo isso, tuda parte de produtos, todo, diariamente a gente é atualizado com relação a isso...” (Ana)

A visão de uma outra funcionária do Banco Ouro em relação à tecnologia utilizada é positiva devido, principalmente, a que sua introdução foi um processo gradual, permitindo aos funcionários antigos se acomodarem, aos poucos, às novas formas de realizar o trabalho. Dessa maneira, a caneta perdeu seu lugar principal, atualmente, a maioria das tarefas são comandadas pelo computador, que passou a ser uma ferramenta essencial. A maioria dos processos que se realizam no trabalho são programados nesse equipamento, na tela aparecem não só as informações atualizadas, características dos novos produtos e serviços que o banco oferece, mudanças que o banco realiza nas normas internas, bem como dados fundamentais para o desenvolvimento do trabalho como informações de clientes.

“...nós começamos com aquelas máquinas manuais de caixa, aí depois veio os primeiros que era por sistema, mas de aí era ligada a empresa X, eram umas máquinas que era um pouquinho mais funcionais né que as manuais. Aí depois disso, aí veio o computador, mas só tínhamos dois ou três em cada agência. Aí foi melhorando né com informática e tudo isso, foi melhorando, aí hoje aqui, nós temos uma pauta na verdade no computador e tudo o que a gente procurar está lá, o que é designado pro banco e serviços do banco, nós temos consultas e já vem automática (...) digita o número do CPF do cliente também e vêm todos os dados dele, na verdade ele é todo já programado para o serviço, todo o que nós precisamos de informação tem aí também desde, sobre aplicações de todos os tipos, sobre ações, sobre fundos, sobre abertura de contas, tudo que nós necessitamos nós temos ali...” (Letícia)

Ao mesmo tempo, para essa mesma funcionária, a tecnologia tem também um lado negativo porque envolve um risco para os clientes. Paralelamente, ela coloca que o banco não considera que as pessoas idosas não saibam manipular o computador ou que sejam mais resistentes à tecnologia, às mudanças e a aprender coisas novas. Por isso, a bancária considera o atendimento pessoal como saída para esse impasse, pois a utilização do sistema informático ainda apresenta várias lacunas.

“...o que o povo está querendo hoje é atendimento pessoal porque a informática ela deixa muito a desejar quanto a periculosidade né do sistema, desses hacker que estão fazendo transações, entendesse? isso aí deixa as pessoas meia arredias, não querendo utilizar os meios eletrônicos do banco (...) as pessoas mais idosas não sabem operar computadores, às vezes nem tem...” (Letícia)

O Banco Ouro estabelece normas específicas para o atendimento de seus clientes, separa-os de acordo com a sua rentabilidade, preocupa-se com a quantidade de reclamações, quer que o cliente fique sempre satisfeito, mas não investe em sua segurança. Em relação à possibilidade de assaltos ou roubos dentro da agência, o vigilante entrevistado salienta que o banco não estabelece como prioridade a segurança dos clientes, porque a empresa não oferece as condições mínimas necessárias para resguardar a vida deles nem a dos funcionários.

“...basicamente segurança é nula, o vigilante, pra falar verdade, ele está no banco pra evitar e por caso do seguro, porque se o ladrão entrar, caso conseguiu passar pela porta, rendeu o cliente ou rendeu o funcionário ele conseguiu entrar, o que ele roubar o seguro vai pagar porque tem vigilante lá dentro, caso não tivesse vigilante o banco não receberia nada, e só... só tem vigilante no banco porque a seguradora exige, mas ao contrário, não teria porque os bancos não querem gastar, não querem, não gastam com nada, só quer lucro (...) só visam o lucro deles, isso é todos os bancos, todos os bancos é basicamente a mesma coisa, só visam o lucro deles eh... trabalhar, realmente ali cuidar do funcionário e do pessoal (...) o cliente...”

não tem segurança para ninguém, não tem. O vigilante está ali para proteger o dinheiro, não está ali para proteger funcionário nem cliente, é o dinheiro, dinheiro do banco, patrimônio do banco. Funcionário, cliente não tem proteção no banco, se fosse... se tivesse eu ia andar armado, com uma arma melhor, teria colete e as portas, vidros e janelas seriam todos blindados, blindados a prova de bala, e no caso a prova de tiro, porque de aí o cara não vai chegar bater no vidro, ele tem que ir embora, mas como alguém nos bancos hoje com a marreta ali na frente quebra o vidro e entra...” (Nel)

b) Flexibilização do trabalho

A opinião dos funcionários sobre a rotina de trabalho no banco apresenta divergências. Dessa maneira, estar todo dia vendo uma coisa diferente é compreendido de forma negativa pelo gerente, mas percebida de maneira positiva por outra funcionária. A capacidade de enfrentar tarefas variadas pode ser vista como desgastante ou como um desafio, pois implica ter que, todo o dia, aprender uma coisa nova.

“...então a gente fica, é um dia a dia eh... desgastante, porque você escuta vários, e todo dia é uma coisa diferente sabe? não é igual, a gente tem, a gente possui nossas rotinas né de trabalho, mas sempre aparece alguma coisa diferente, algum assunto até que a gente nunca ouviu...” (Cláudio)

“...tem um monte de coisas que tem que estar aprendendo o tempo todo, um dia tem uma coisa, outro dia tem uma coisa maior pra aprender, a gente aprende muito com o cliente, com o problema do cliente, quando a gente acerta é legal (...) algumas vezes a gente fica um pouco cansada porque tudo é muito veloz, acontece muito rapidamente, mas acho que no final tomando tudo isso aí eu gosto muito da profissão, acho legal porque você está sempre vendo uma coisa nova, não é monótono, você está sempre buscando uma coisa nova, diferente, você não pode parar, tem que estar sempre se atualizando, tem que estar sempre vendo os novos informes internos, as nossas normas que estão mudando sempre...” (Glória)

Segundo Larangeira (1997), como consequência das transformações no mundo do trabalho, os bancários mudaram seu perfil, passaram a ter maiores responsabilidades, desempenham e conhecem qualquer atividade desenvolvida dentro do banco. Devem ter noção tanto de suas responsabilidades quanto das de outros funcionários, o modo de funcionar mudou ao invés de ser um especialista em algum tema passou a ser generalista e saber de tudo um pouco, mas isso não se reflete no salário.

“...que na verdade nós usamos tudo mundo igual né, então eles, o banco não tem a distinção entre gerente, agente, assistente, ele quer que para os clientes nós tenhamos a mesma postura e que a gente também consiga resolver qualquer problema, independente você ser gerente ou não, quer dizer mais atribuições né, eles estão fazendo de uma forma que todo mundo seja gerente, mas que ganhe como agente, então isso é muito engraçado, essa é a política que o banco adotou...” (Leticia)

As mudanças da reestruturação produtiva decorrem da exigência de que o trabalhador seja polivalente, não existindo, no mundo contemporâneo dos funcionários bancários, demarcação de suas tarefas (Esposito, 2002). O tipo de perfil exigido aos bancários requer que eles tenham de saber sobre qualquer tema do banco e consigam solucionar todos os problemas que se apresentam aos clientes. Presentemente, eles têm mais atribuições e desempenham diversas atividades, realizando-as de maneira simultânea, o que implica em um aumento considerável da sua carga de trabalho.

“...eu ali você vê né, fazendo tudo ao mesmo tempo, então... na verdade é polivalente né que tu tem que ser (...) tudo, tudo, porque na verdade, olha só ali eu dou informações, eu abro conta, eu faço tudo o resto também de atendimento, de reclamação, de abertura, de aplicação, de produtos, tenho que fazer tudo ao mesmo tempo. E a amálgama é muito grande né de produtos, tudo que tem que te envolver, sem comparar atendimento, porque todo dia, todo momento entra gente, então é difícil assim...” (Leticia)

Nas observações de campo foi possível confirmar essa dinâmica, a funcionária que trabalhava como Agente Comercial era a encarregada de dar as informações do banco, abrir contas, vender os produtos/serviços e atender o telefone, além de tudo isso também ela carimbava o vale do estacionamento para os clientes.

Segundo Jinkings (2003), hoje em dia uma outra forma de autoridade se impõe para os trabalhadores bancários, ou seja, o cumprimento das metas de produtividade, impostas pela direção do banco. Antigamente, as tarefas bancárias eram só administrativas, agora o foco principal do funcionário está na venda de produtos que o banco oferece. De acordo com as falas de alguns participantes, o trabalhador, além de realizar atividades de tipo administrativas, atender aos clientes e saber operar os diversos equipamentos tecnológicos, tem que se relacionar muito bem para obter a consumação de negócios porque, assim, o banco conseguirá lucros.

“...e hoje ah... na minha opinião mudou um pouco o foco, um pouco porque hoje nós somos eh... além de você ter que atender bem, você tem que ser um bom vendedor. Então hoje eh, trabalhar no banco a primeira regra é você relacionar-se bem, atender bem e vender bem os produtos do banco (...) então hoje eh... trabalhar em banco é ser um bom vendedor...” (Cláudio)

O mundo do trabalho vem instituindo métodos cada vez mais elaborados para produzir *mais-valia*, entre esses, incluem-se as novas formas de gestão da força de trabalho. Há uma necessidade constante no aumento da produtividade e de redução de custos, obtidos pela flexibilização do processo de produção (Jinkings, 1995). Na atualidade, existe um exército de pessoas desempregadas esperando uma vaga, portanto, os bancários devem melhorar seu rendimento para não serem afastados de suas atividades. Assim, alguns dos sujeitos entrevistados do Banco Ouro mencionam que o aumento na produtividade pode ser sua única chance para manterem seu atual emprego.

“...é lógico a gente vê o mercado de trabalho no país e no mundo com uma, um grande número de desempregados, você vê uma juventude entrando com uma força muito grande, com informações, com cursos, com tudo, e já tenho quarenta anos, então tu... a minha arma é produção, eu tenho que produzir porque eu sei que com certeza deve ter no mínimo, pensando baixo deve ter uns dez no mínimo querendo pegar meu lugar. Tem gente fora que está precisando, ou dentro do banco, que o banco até vai dando oportunidades de crescimento das pessoas que estão... mas tem muita gente que está querendo emprego. Então hoje, uma garantia é tu produzir e tem que produzir pra dar resultados...” (Cláudio)

c) Pressão e cobrança

A degradação das condições de trabalho e a constante pressão por produtividade determinam o clima laboral nos bancos, mascarados pelas sutis novas formas de controle e disciplinação, as quais se apóiam nas ‘leis’ do mercado (Jinkings, 2005). De acordo com o gerente, o funcionário bancário tem que estar acostumado a se defrontar e a trabalhar sob pressão, devido à elevada carga de trabalho que envolve resolver diversos problemas, atender aos clientes, acabar com a papelada pendente e fazer várias coisas ao mesmo tempo.

“...eh agora aquela coisa de tudo depende de você, são aspectos que mudam bastante, por exemplo, como falei pra você eh... eu agora estou numa agência pouco constrangida certo, é lógico que uma pressão, mas por exemplo, se tu pega uma agência com um movimento maior, que é o fluxo das pessoas, então tu atende, fica atendendo e tal e coisa, de aqui a pouco tu

olha os papeis chegando e tal, respondendo. Tu olha que foi feito, que não foi feito, então aí você, aí chega um estado assim que às vezes chega em casa sabe? apaga, apaga mesmo. Mas eh... eu tinha um gerente falou pra mim, que a pessoa pra ser bancário tem que estar acostumado a mexer com pressão...” (Cláudio)

De acordo com Jinkings (2001), os bancos criam um complexo sistema de controle na produtividade dos empregados, o que estimula a intensificação do trabalho através da remuneração variável e pela premiação individual ou coletiva que recebem, quando alcançam as metas propostas. Também, no Banco Ouro há um sistema de comissão, premiando os empregados que conseguem alcançar determinadas metas e se destacam na equipe. Para uma funcionária entrevistada, essa cobrança é positiva à medida que exige uma constante movimentação e é um incentivo por parte do banco, o qual se materializa em uma futura premiação monetária.

“...sim, a gente trabalha com sistema de comissão, se você alcança uma meta você tem uma premiação, então esse é um incentivo pra o funcionário estar sempre buscando uma melhor remuneração, se destacar na equipe. De certa forma, eu acho isso importante porque eh... é um incentivo pra você, um prêmio, você trabalha e pra quem gosta do que faz é bom, você está sempre eh... em movimento, eu acho que se não houvesse cobrança você acabasse acomodando e tal, e na área comercial é uma área em movimento, você não pode parar...” (Glória)

Segundo Bernardo (2000), os capitalistas começaram a explorar a capacidade dos trabalhadores de atuarem em cooperação, assim, os donos das companhias não se preocupam com despesas na contratação de pessoal para vigiar seus trabalhadores. Em algumas falas é interessante observar que existe uma exigência, por parte dos próprios bancários, para atingirem metas de produção do banco, o que pode ser relacionado com uma apropriação do discurso patronal.

“...alguma meta que você tem que alcançar, mas esta semana foi boa, legal, pretendi abrir, digamos lá cinqüenta contas, abri só vinte, é muito pouquinho. A gente mesmo, com o ritmo que a gente tem, a gente aprende a se cobrar “ah não está legal, oh Cláudio, preciso sair mais”, um cobra o outro, assim...” (Glória)

As novas formas de organização no mundo do trabalho trouxeram algumas conseqüências significativas para os sujeitos, como intensificação no ritmo de suas atividades, sobrecarga nas tarefas a realizar e a ampliação na sua jornada de trabalho. Disso, emergiu a

exigência de um novo perfil de trabalhador, o empregado polivalente, flexível e aberto ao novo, com maiores responsabilidades, mais qualificado, um ser autônomo, criativo, versátil e apto para enfrentar ao estresse, tudo isso com uma conseqüência, muitas vezes, nefasta para sua saúde (Harvey, 1992).

O cotidiano laboral dos bancários é marcado pela ansiedade e insegurança, em razão da precarização das condições de trabalho. O controle, a pressão, o excesso de trabalho, o medo das demissões e as tensas relações competitivas nos ambientes laborais, contribuem para o desgaste da saúde mental dessas pessoas. Uma síndrome da era eletrônica são as Lesões por Esforço Repetitivo (LER) que atingem uma grande massa de funcionários em detrimento das condições físicas, tendo conseqüências sobre a vida mental e social dos sujeitos (Jinkings, 2003).

Confirmando o anterior, alguns dos funcionários entrevistados expuseram que as extensas jornadas de trabalho, a constante cobrança, o grande número de responsabilidades, a obrigação de serem polivalentes e fazerem tarefas de forma simultânea afetam negativamente sua saúde, causando-lhes algumas doenças, mentais ou físicas.

“...em todo banco Ouro tem um monte de pessoas que estão encostadas né, com atestados e coisas, com depressão, com fobia, com LER, com doenças assim (...) por causa da fobia, de aí eles não conseguem mais trabalhar, de depressão entendeu? Então tem essas coisas assim, eu acho que o banco ainda não se deu conta, que eles precisariam dar uma atenção especial nisso, porque é muita cobrança, muita coisa ao mesmo tempo, tem que ser polivalente, então isso aí não é saudável (...) eu tive depressão já no banco, já estive com problemas de depressão, de aí me tratei, acúmulo de funções, de exigências, que tu realmente tem que ter bastante equilíbrio, procurar fazer alguma outra atividade fora, uma ginástica, alguma coisa pra tentar não entrar nisso...” (Leticia)

Outra funcionária considera sem importância o fato que, devido ao estresse e ao cansaço diário de trabalhar neste banco, teve dificuldades para dormir. Apesar desse problema ela se mostrou satisfeita no seu trabalho e o realiza com prazer. Paradoxalmente, ela salienta que não recomendaria esse trabalho para sua filha por causa das dificuldades que ele gera.

“...tem dias assim, aqui está muito bom, mas eu já trabalhei assim em agências onde chegava em casa assim, muito, muito, muito cansada mesmo, até tendo dificuldade pra dormir, pelo estresse do trabalho, por isso eu não recomendo pra minha filha (risos), que eu quero o melhor pra ela, mas por outro lado eu gosto, então é isso é o que mais pesa assim né, porque tu quando começa a pensar “ah por que eu estou estressado? por que eu estou cansado? por

isso, por aquilo”, mas eu gosto, então isso supera, então cada dia que eu venho a trabalhar, eu venho com prazer, eu nunca sai de casa assim “puxa hoje eu tenho que trabalhar”, não, eu venho com prazer a trabalhar (...) a gente tem esses problemas de dor no braço, essas coisas acontecem pelo fato de usar muito computador, mas o mais, assim, pra mim foi problema assim de dormir, que eu imagino que seja né, estresse do próprio trabalho...” (Maria)

Uma questão mencionada pela maioria dos participantes, é o cansaço que implica ter que lidar com diferentes informações, resolver problemas e realizar múltiplas tarefas de forma simultânea dentro do horário de trabalho. Dessa maneira, fica a sensação de dispor de um breve período de tempo para fazer tudo o que é preciso. Essa percepção gera uma confusão na hora de dar prioridade às diferentes atividades e é agravada pelas constantes exigências de produtividade, cumprimento de metas e cobranças pela instituição.

“...eu me sinto cansado, eu me sinto cansado de ter que dar conta de muitas coisas ao mesmo tempo, de às vezes não poder... ter que parar para pensar “o que que eu vou fazer?” porque tem três pessoas e um telefone comigo, tem que parar para me situar que que eu vou responder primeiro, quem que vou atender primeiro, então isso cansa, eu me sinto cansado, e eu estou ficando esquecido (...) eu acho que pôr causa de muita informação, e muita... muitas coisas que a gente tem que fazer a cada segundo pra resolver várias coisas ao mesmo tempo...” (Marcelo)

“...eu poderia apontar como um serviço assim muito corrido sabe? bastante corrido assim então, bastante movimento, sempre tudo, às vezes a gente mal tem tempo de respirar, vamos dizer assim né...” (Ana)

d) Disponibilidade

De acordo com alguns entrevistados, o Banco Ouro exige um atendimento de qualidade, com o fim de evitar qualquer tipo de reclamações dos clientes. Se algum cliente não ficar satisfeito com o atendimento, os trabalhadores são avaliados negativamente e até podem chegar a ser punidos, portanto, eles têm que ficar sorrindo o dia todo. Há dias, porém, que para os funcionários é difícil se mostrarem alegres devido a problemas pessoais que podem surgir.

“...eu procuro agradar todos eles ali, fazer meu trabalho eh... eu também tenho que agradar o cliente também, bom dia, boa tarde, com o sorriso. Mas não é tudo dia que tu está assim né, eu procuro dar o máximo de mim, quando estou ali procuro fazer o que é pedido pra fazer...” (Nel)

É importante salientar que alguns participantes expressaram que o banco exige deles tanto uma disponibilidade em termos de tempo, quanto de espaço, ou seja, por um lado estarem prontos a trabalhar em qualquer momento e, por outro, estarem sujeitos a depender da distribuição geográfica que a instituição possa realizar pelas diversas agências, interferindo com a vida fora do trabalho.

“...ele (o banco) pode interferir né, se chegar e “ah tu vai trabalhar em tal estado”, eu acho, está mudando a vida né, quem pode fazer que pode estar mudando a minha vida, até hoje não aconteceu nada parecido, aconteceu de trabalhar uma semana em uma cidade, uma semana em outra cidade, mas coisa... né, uma semana, se ele (o banco) chegar e fazer uma mudança de cidade “a semana que vem você vai trabalhar em Paraná”, assim, vai mudar minha vida e o banco está interferindo em minha vida... só isso, no momento não interfere não...” (Carlos)

Grisci et al. (2006a) salienta que o contexto atual ilustra uma trama complexa que denuncia a passagem de regimes temporais de estabilidade e certezas, para outros de instabilidade, dúvidas e incertezas, nos quais as mudanças são constantes. As principais conseqüências humanas da mobilidade advinda da reestruturação produtiva são: desvalorização da trajetória profissional, instabilidade no emprego, ‘nomadismo involuntário’, estabelecimento de vínculos em curto prazo e o sofrimento psíquico.

Trabalhadores do banco têm que estar preparados para serem transferidos para outras agências, dentro da cidade onde moram, para uma outra cidade, ou até para outro estado. Essa mobilidade espacial se evidenciou quando, depois de realizada a entrevista, a maioria dos entrevistados foram transferidos para outras agências dentro da mesma cidade, deslocamento que também aconteceu com o gerente que expôs sua opinião antes de ele ser transferido para o Estado de São Paulo.

“...quando o banco precisa da gente e a gente tem que fazer essas mudanças (a transferência), a gente aceita... eu tenho sorte que meus três filhos ainda são novos, então eu não tenho ninguém na universidade, meu filho mais velho tem quinze anos e fica mais fácil essas mexidas, apesar que aqui em Santa Catarina agora é tudo muito perto...” (Cláudio)

Com respeito à disponibilidade de tempo, esta se manifesta porque o tempo livre passa a ser ocupado pela esfera do trabalho, assim, uma funcionária se dispõe a ir trabalhar no banco em qualquer horário que a empresa precisar, implicando isso em aumentar a jornada depois do trabalho.

“...tem gente que vive pra o trabalho, eu não vivo pra o trabalho, cumpro meu horário, se tiver que “oh nossa! cinco horas da manhã, vamos abrir conta não sei onde”, eu vou, não tem problema...” (Glória)

Alguns entrevistados relatam como é difícil desligar dos problemas que acontecem dia-a-dia no banco, mencionam que uma vez fora do trabalho ficam preocupados em como poderiam ter feito melhor as tarefas por eles realizadas, ficam pensando nas atividades pendentes ou no que será feito no dia seguinte. Pela elevada carga de trabalho e pela falta de tempo, muitas vezes, os funcionários se vêem na obrigação de levar trabalho para casa porque não conseguem fazer tudo no banco, atividade que, muitas vezes, interfere com o tempo que eles têm para se dedicar a sua família ou para realizar outras atividades de lazer.

“...é muito comum tu estar às vezes debaixo do chuveiro pensando em tal coisa que tu tem que fazer, ou tal coisa que tu não conseguiu fazer naquele dia, ou... sabe? isso é muito comum (...) alguma coisa que tu tem que fazer, algum cliente que tu tem que ligar, um cliente que tu acha que de repente vai comprar determinado produto, ou sabe? alguma coisa assim nesse sentido. É muito comum isso aí, tu estar em casa, estar pensando em determinada coisa sabe? ou estar vindo, estar vindo no carro, já dirigindo que que vai fazer? ou estar indo embora, já estar pensando no dia seguinte, isso é muito comum...” (Ana)

“...quando estou muito cansado não consigo dar a atenção necessária à pessoa que está comigo né, minha namorada, eu vou pra casa ainda pensando no banco, não consigo desligar daqui, do que eu tenho que fazer, do que eu não fiz, do que eu tenho que fazer ainda né, eh... interfere, como já te falei antes porque eu não consigo fazer um exercício físico, porque eu não tenho tempo pra estudar, o emocional afeta (Marcelo)

O trabalho bancário e o tempo livre se entrelaçam e isso é evidente para alguns participantes, mas para outros, isso passa despercebido. Dentre os entrevistados, há aqueles que relatam como desvantagem trabalhar no banco, pela falta de tempo para fazer outras atividades, como atividades de lazer ou fazer alguma faculdade. Dada a extensa jornada de trabalho, eles não conseguem conciliar os estudos com seu trabalho, portanto, esse se mistura com o seu tempo livre e impede a realização de outras atividades que não sejam as de trabalhar como bancário.

“...as desvantagens eh... falta de tempo pra, por exemplo, eh... fazer uma atividade física, porque trabalhando e estudando é muito complicado, eu tentei um semestre fazer uma atividade depois da faculdade, depois das dez da noite, mas aí acabei perdendo um semestre

porque, que hora que eu ia estudar? então as desvantagens são essas, a gente... a longa jornada de trabalho por muito tempo, em consequência não se tem tempo para fazer uma atividade física, não tem tempo pra estudar. O que eu precisaria... ou até de chegar na aula no horário, teve, teve uns dias aí que eu cheguei praticamente no horário, a aula começa às seis e meia, cheguei às oito. Teve dias que eu nem fui porque sai daqui nove, nove horas da noite, então que que ia fazer lá?...” (Marcelo)

Para outros participantes, levar circulares ou informativos para serem lidos em casa, ter conhecimento dos produtos/serviços que o banco oferece e manter-se atualizados com as novas alterações ou mudanças no trabalho, não é considerado trabalho. Eles, muitas vezes, não conseguem realizar essas atividades no banco, assim, dedicam parte de seu tempo fora do trabalho para cumprir com essas tarefas.

“...então, não é trabalho, que a gente tem umas circulares né de uso interno do banco que explica assim ah qual... que que é a previdência privada, que que é seguro, explica tudo, como é que se contrata, quais são as vantagens e as desvantagens, por isso é bom a gente sempre estar atualizado (...) tem que estar sempre levando coisas pra casa, estar atualizado...” (Carlos)

“...não, não levo nada pra casa, alguma coisa a gente leva assim pra ler, pra se informar, mas não trabalho, trabalho assim né pra resolver alguma coisa nada assim, tem que ter muitos informativos né, aqui, alguma alteração, eles passam informativos pra todas as agências, então imprimo, levo pra casa pra ler quando não tenho tempo de ler na agência, pra ler com mais calma assim, mas é a única coisa que eu levo pra casa, pra me manter informada...” (M. Eduarda)

Em relação ao cotidiano dentro e fora do trabalho, a maioria dos entrevistados falaram da exigência do banco de terem que fazer múltiplas tarefas de maneira simultânea. Eles devem desempenhar tanto atividades administrativas, como de vendedor dos produtos/serviços que a empresa oferece para seus clientes. Ao mesmo tempo, os participantes fizeram referência à sensação de rapidez imposta pela instituição, pois todo dia muda alguma coisa e devem estar sempre em movimento. Com isso, apareceram diversos sentidos por parte dos participantes, por um lado, alguns deles atribuíram um sentido negativo a essas exigências, enquanto outros outorgaram um sentido positivo a seu cotidiano.

8. SENTIDOS DO TRABALHO

a) Subsistência

A pesquisa realizada por Morin, Tonelli e Pliopas (2003) revelou que um trabalho com sentido, relaciona-se à remuneração. O dinheiro que se obtém, fruto da atividade laborial, associa-se à autonomia e à independência do trabalhador que luta para conseguir um salário e sustentar a sua família. Estudos realizados por Dal Magro (2006) e Coutinho et al. (2005), chegaram aos mesmos resultados. Em concordância com o anterior, a quase unanimidade dos trabalhadores entrevistados do Banco Ouro outorgaram uma grande importância à retribuição econômica pelas atividades produtivas executadas no banco. Para esses bancários, o trabalho tem um sentido positivo porque representa uma forma através da qual se obtém a remuneração, o que permite a subsistência, isso com o outro elemento que complementa o sentido do trabalho, a realização pessoal.

Através do salário eles conseguem manter um padrão de vida e se sustentar financeiramente, tentando conciliar sua realização pessoal com a necessidade de se sustentar para viver. De acordo com Oliveira et al. (2004) o trabalho é uma atividade central que é visto de forma ambígua, tanto pode ser um meio de subsistência e, ao mesmo tempo, uma forma de realização pessoal, de status e de identidade.

O trabalho hoje se justifica como um simples meio de sobrevivência, o trabalhador geralmente não tem uma proximidade em relação com sua atividade produtiva e o resultado de seu trabalho é algo exterior a ele (Antunes, 2002).

“...eh emprego seria mais pra subsistência né, você precisa trabalhar de qualquer forma se não for no banco vai ser de vendedora, vai ser de sei lá do que, precisa trabalhar ta. Então eu acho assim, eu procurei, eu procuro, na verdade, conciliar um pouco de satisfação né, que eu gosto muito de trabalhar com público, eu me identifico muito com público e também é um modo de subsistência, ele me satisfaz...” (Leticia)

“...em banco acho que eu sou mais realizada, assim né, pela questão financeira, pela questão pessoal assim também, de estar fazendo uma coisa que eu gosto, embora não seja o que eu amei pra meu futuro, mas ele tem assim... uma importância fundamental também...” (M. Eduarda)

b) Dignidade

Para Hackman e Oldham (1976, citado por Morin, 2001) o trabalho faz sentido para uma pessoa quando ela exerce uma atividade que considera útil, importante e a mantém ocupada. Na maioria das entrevistas realizadas, o trabalho é considerado como uma forma de realização pessoal, porque, por meio dele, obtém-se a dignidade como ser humano, além disso, mediante o trabalho, os participantes se sentem úteis. É esse o sentido positivo do trabalho que permite à pessoa desenvolver atividades úteis e a faz sentir-se satisfeita (Coutinho et al., 2005).

“...trabalho é uma... eu acho que em primeiro lugar é a dignidade de cada ser humano né, e pra me sentir útil, se eu trabalho me sinto útil, eu, eu posso assim, que eu já estou próxima, de aqui a alguns anos eu já vou me aposentar, então eu me fico, às vezes eu fico me perguntando, será que eu vou conseguir parar? eu gosto de trabalhar pelo fato de eu sair de casa, de eu ter uma ocupação, me sentir útil, e eu acho assim acima de tudo é a dignidade de cada ser humano um trabalho, ninguém vai viver bem de braços cruzados esperando que outro o sustente, eu acredito que não, é uma realização pessoal...” (Maria)

c) Contato humano

Morin (2001) demonstrou que mesmo os sujeitos com condições suficientes para se manterem adequadamente pelo resto da vida, continuariam a trabalhar, pois o trabalho, além de ser uma fonte de sustento, permite o relacionamento com outros sujeitos e, dessa maneira, ele será parte integrante da sociedade. De acordo com Morin et al. (2003), o trabalho tem um sentido positivo para as pessoas pela possibilidade que oferece de estabelecer relações interpessoais construtivas.

Na maioria das entrevistas realizadas, o trabalho é considerado pelos participantes como uma atividade que lhes permite estar, permanentemente, em contato com outras pessoas, sejam eles clientes, seja a equipe de trabalho e isso lhes dá prazer, satisfação e realização pessoal, pois estabelecem relações interpessoais positivas e construtivas.

“...eu gosto de trabalhar com público, gosto de conversar, gosto das pessoas...” (Nel)

“...nesta área (área comercial) agora estou gostando realmente, estou... uni os dois, como te falei trabalho com prazer, naquela outra área (área operacional) não tinha prazer, só tinha o trabalho, o exercício, tudo autenticado, trabalhar, tu atendia a fila, esse era o trabalho, agora já é uma coisa mais um contato humano que tu tem, estar ligando “oh como é que está?, parabéns”, tem um relatório que sai o aniversariante do dia, por exemplo, tu liga, a gente conhece, dá os parabéns, é um contato mais humano, mais legal. No caixa não tem isso, não pode parar, não pode ficar batendo papo com o cliente (risos) se não a fila dobra. Mas mudou pra mim pessoalmente nessa área ficou bem... prazer veio junto com trabalho...” (Carlos)

“...aqui o meu trabalho tem que ser trabalho em equipe, não dá pra fazer meu trabalho sozinha porque de mim depende o Cláudio, depende o Carlos, Carlos depende de mim, é muito integral então não dá pra trabalhar com a informação fechada só, a gente está sempre conversando como uma equipe e a outra equipe também que é operacional, é tudo muito integral, pessoal dos caixas pra liberar algum valor, alguma coisa que a gente tem que ir lá liberar, então trabalho eh... de conversar, de se entender...” (Glória)

d) O prestígio da instituição

Para alguns funcionários entrevistados, a realização pessoal se justifica porque no banco podem ter contato com outras pessoas, mas também porque eles se identificam com a empresa na qual trabalham, ela é uma empresa com prestígio, séria que, em relação com o pagamento do salário é pontual, remunera as horas extras e oferece bastantes benefícios como, por exemplo, plano de saúde. Chama a atenção que eles destacam como vantagens receber em dia seu salário e o pagamento das horas extras, como se esses fossem um privilégio e não um direito.

Segundo Lima (1994), algumas instituições adotam políticas com exigências de qualidade de produtividade dos empregados, essas empresas são denominadas de ‘ilhas de excelência’. Assim, elas proporcionam boas condições, tanto no plano material quanto no simbólico, oferecendo um maior grau de estabilidade no emprego, uma remuneração acima da média e oportunidades de treinamento, entre outros. Essas políticas ligam grandes vantagens a fortes exigências, sendo percebidas pelos trabalhadores como um privilégio especial outorgado pela empresa e não como uma consequência de seu trabalho.

“...tem benefício por ser uma empresa sólida, uma empresa que em vinte... quase vinte anos nunca atrasou pra dar o pagamento, qualquer hora extra que eu faço recebo, ah... que mais? a gente tem plano de saúde, assistência odontológica...” (Marcelo)

“...que é trabalho pra mim?, olha assim, trabalho pra mim também é uma realização pessoal, eu gosto muito do que eu faço, sou muito feliz com o que eu faço, gosto muito de ter contato com pessoas e também me realizo muito assim por trabalhar numa instituição muito séria ta, com relação a pagamentos, a benefícios, tudo isso, acho que nos dias de hoje é fundamental assim, pra pelo menos na parte financeira tu deitar e dormir assim, não ficar com aquela preocupação...” (Ana)

Um funcionário destaca como positivo trabalhar em uma instituição financeira que não tem reclamações dos clientes, que é reconhecida como uma das melhores empresas com os lucros mais altos dentro do mercado financeiro. Não obstante, deixa claro que o fato de ele ser bancário não é o principal, sendo fundamental o pagamento fixo do salário na data correspondente e não aos poucos.

“...acho que eu me sinto sortudo assim de estar trabalhando, não de ser bancário, de estar trabalhando na empresa que eu estou trabalhando no Banco Ouro né, porque... sei lá é legal tu trabalhar numa empresa que está sendo reconhecida como... melhor, a empresa que mais lucrou, a empresa que marca no mercado, a empresa que não teve reclamações do Procom de São Paulo (...) trabalhar no Banco Ouro, aquele negócio, final de mês tu está recebendo, nunca aconteceu o funcionário se atrasar por culpa do pagamento, nunca aconteceu teu salário né, ou ficar “ah vou pagar só a metade hoje, metade semana que vem” nunca aconteceu, é uma coisa que tu, não é um trabalho fixo, mas teu salário pelo menos é fixo tudo mês...” (Carlos)

e) Vínculo

A ‘empresa estratégica’¹⁶, segundo Lima (1994), tem por objetivo aumentar seus resultados econômicos, mas tenta dissimular esse fato através de um discurso que coloca o bem-estar dos sujeitos acima de outros valores. Dessa forma, esse tipo de empresa torna-se uma referência maior de influência, substituindo outras instituições como a família, a escola ou mesmo o sindicato.

¹⁶ Termo cunhado pelo autor Enriquez, E.

Para um dos participantes, o trabalho no banco é considerado como uma parte importante da sua vida, destacando o fato de permanecer, diariamente, junto a colegas na empresa. Passa grande parte do seu tempo no banco, compartilhando-o com outros funcionários, como se fossem parte de uma família.

“...a gente trabalha, então tem uma família aqui, a gente fica oito, dez horas juntos né, às vezes fica mais tempo aqui do que em casa, então cria um vínculo né...” (Cláudio)

Para uma outra participante, o vínculo está representado pelo apoio que recebeu da empresa quando faleceu sua mãe, considera que o banco privilegia as pessoas e leva em conta o lado humano de seu quadro de funcionários. Assim, ela estima que a instituição financeira exige muito dos funcionários, mas ao mesmo tempo, entrega uma justa retribuição pelo esforço, provocando satisfação e agradecimento.

“...cabe ressaltar que o banco ele é bem... ele exige muito de ti, mas na hora que tu precisa ele também te... ajuda bastante, o ano passado eu tive problemas com a minha mãe, já muito tempo né, problema de saúde, e a minha mãe veio a falecer e o banco nossa! me deu um apoio assim, que eu só tenho que agradecer, então me deu logo assim os dias que eu tinha de direito e tal, fazer todas as coisas, com muito apoio, assistente social ligando, vendo tudo aquilo que o funcionário precisa, então realmente é uma empresa que me dá satisfação em trabalhar porque ela vê também o lado humano do funcionário, ela exige, então tu, é recíproco né, então você te dedica, mas também tem a sua... a sua recompensa, é isso...” (Maria)

A respeito dos sentidos do trabalho, foi freqüente que os entrevistados falaram que o seu trabalho é uma atividade que lhes permite estar permanentemente em contato com outras pessoas, o que lhes dá prazer, satisfação e realização pessoal. Também mencionaram que sua atividade está ligada à dignidade e, ao mesmo tempo, representa para eles uma forma de subsistência devido à renda, assim tentam conciliar a satisfação com o sustento que precisam para sobreviver.

Os entrevistados assinalaram diferentes sentidos a respeito da identificação com a empresa e do vínculo estabelecido com ela, dessa maneira, alguns participantes destacaram o prestígio e os benefícios que a instituição financeira concede a seus empregados como uma vantagem, mas outros, evidenciaram uma posição crítica em relação com as políticas impostas pelo Banco Ouro. Na seqüência serão expostas as considerações finais a partir dos dados obtidos.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na presente pesquisa investigaram-se os sentidos que funcionários bancários outorgam a seu trabalho. Pelos relatos dos participantes, que representam um grupo de bancários inseridos no mundo do trabalho contemporâneo, foi possível uma aproximação com o cotidiano dessas pessoas, conhecer sua opinião sobre as conseqüências do uso contínuo das tecnologias e, enfim, as implicações do trabalho na vida pessoal.

A experiência laboral da pesquisadora no Chile com trabalhadores de diversas áreas, mas não da área financeira, permitiu-lhe observar a opinião que eles tinham acerca de seu trabalho, o cotidiano e as condições laborarias desses sujeitos. Essas condições se caracterizavam pela intensificação e complexificação nas tarefas, pouca rigurosidade no pagamento do salário, ausência do pagamento das horas extras, entre outras, o que fazia com que atribuíssem um sentido negativo ao seu trabalho.

Considerando essa experiência e diante de um quadro de crescente precarização do processo de trabalho, havia a expectativa de que entre os bancários predominassem concepções negativas sobre sua atividade. Entretanto, a investigação realizada mostrou que, apesar da intensificação do processo produtivo, a exigência de serem polivalentes, a elevada carga de trabalho, a constante cobrança e a instabilidade laboral, os entrevistados tendem a outorgar sentidos positivos a seu trabalho.

A análise dos resultados conduziu à definição de dois temas que apareceram como os mais relevantes: o cotidiano dentro e fora do trabalho e os sentidos do trabalho. Essa divisão em dois capítulos diferentes foi feita como uma forma didática de apresentar os dados obtidos, contudo deve-se levar em conta que os dois temas fazem parte de um mesmo processo.

O uso das tecnologias é um assunto relevante e de grande interesse para os funcionários bancários na medida em que atravessa o cotidiano do seu trabalho. É no computador que realizam a maioria das atividades, obtêm as informações necessárias, conseguem dados acerca dos clientes, recebem treinamento, entre outras. Os trabalhadores entrevistados do Banco Ouro assinalaram um duplo discurso a respeito da tecnologia, por um lado, mostraram uma visão positiva, pois ela facilita que o processo produtivo seja efetuado de maneira mais rápida e eficiente. Por outro lado, a tecnologia provoca um forte sentimento de

insegurança entre os trabalhadores dado que os novos equipamentos são capazes de realizar atividades que antigamente eram feitas por bancários o que os leva a um sentimento de insegurança no emprego e a temerem a redução do quadro de funcionários.

É importante salientar que, enquanto variável social, a tecnologia pressupõe formas diversas de aplicação, a partir de fatores econômicos, políticos, sociais e culturais que regulam sua introdução, podendo gerar uma gama de efeitos. Sua aplicação suscita opiniões controversas, assim para alguns autores a tecnologia iria trazer liberdade para os trabalhadores, permitindo que seu tempo de trabalho fosse fortemente diminuído e substituído por tarefas mais leves e intelectualizadas. Porém, para outros, a microeletrônica é considerada como um dos elementos utilizados pelo capital para uma contínua degradação do trabalho (Leite, 1994).

Na mesma direção, Holzmann (2002b) apresenta o debate atual sobre as implicações da tecnologia para o ser humano, em particular os trabalhadores. Por um lado, há um conjunto de argumentos pessimistas destacando a substituição do homem pela máquina, o que traz como consequência um aumento do desemprego e a intensificação do trabalho. Por outro, existe também uma posição favorável às implicações do uso das novas tecnologias dada à transferência, para as máquinas, da execução de atividades nocivas, insalubres ou perigosas para os trabalhadores.

De acordo com os entrevistados, o banco exige desenvolver habilidades sociais próprias para vender os produtos/serviços: sedução, convencimento e empatia. Outras capacidades mencionadas por eles se relacionam ao conhecimento relativo a qualquer tema do banco e a conseguir solucionar todos os problemas que se apresentarem, ao mesmo tempo, desempenham diversas atividades simultaneamente, o que implica um aumento considerável da carga de trabalho. Consequentemente, as atividades a realizar são variadas, o que para alguns participantes é considerado como desgastante, porém para outros, é apreciado de forma positiva, um desafio de aprender todo dia, alguma coisa nova.

Um outro aspecto destacado pelos trabalhadores se refere à disponibilidade que devem ter para o banco, em termos de espaço e tempo. A questão do espaço emerge na medida em que o Banco Ouro costuma a movimentar o quadro de funcionários pelas diferentes agências. A instituição impõe aos funcionários transferências, com implicações para a vida pessoal deles e de suas famílias porque mudam de endereço na mesma cidade, ou até para outro estado. Tal

situação é vista, pela maioria dos entrevistados, como uma desvantagem porque pode implicar em reorganização nas suas vidas.

A disponibilidade relativa ao tempo trata da realização de horas extras, levar tarefas para realizar na casa do bancários, entre outras. Para alguns participantes, fica evidente que seu trabalho se mistura com seu tempo livre, mas para outros, isso passa despercebido, pois acham que levar informativos para lerem em casa não é trabalho. Assim, eles têm que estar dispostos a sacrificar parte de seu tempo livre em prol do seu trabalho, o que mostra a tendência de sua atividade laboral invadir a esfera da vida privada.

A falta de limite entre o trabalho e a esfera pessoal, observa-se também quando os funcionários fazem referência à impossibilidade de conciliar seu trabalho com atividades acadêmicas. Com isso, as exigências de disponibilidade do banco fortalecem o vínculo da instituição com seus funcionários e, ao mesmo tempo, dificultam a inter-relação com outras esferas da vida cotidiana, como a família, lazer, estudos, entre outras.

O sistema capitalista converteu o tempo livre em tempo de consumo para o capital, dessa forma, o sujeito é forçado a qualificar-se para poder competir no mercado de trabalho, ou ainda esgotar-se em um consumo inteiramente desprovido de sentido. Logo, a esfera fora do trabalho vai estar determinada pela lógica do mundo dentro do trabalho. Assim, uma vida desprovida de sentido dentro do trabalho é incompatível com uma vida cheia de sentido fora do trabalho. De acordo com Antunes (2002), não é possível compatibilizar uma atividade que tem um salário, mas é alheia e estranha com tempo ‘verdadeiramente’ livre.

Para a totalidade dos entrevistados, seu trabalho ocupa um lugar central na vida, assim como a família e relacionamentos de amizade. Alguns dos participantes expõem que as extensas jornadas de trabalho, as tarefas flexíveis, a obrigação de serem polivalentes e o cumprimento de elevados níveis de produtividade são formas de pressão e cobrança. Eles dedicam quase tempo completo a seu trabalho, porém a instituição não oferece as garantias de estabilidade no emprego que esperam.

Na sociedade atual o poder das instituições envolve o conjunto da vida social dos trabalhadores, atingindo as consciências e os corpos, dessa maneira, dificulta o aparecimento de resistências. Esse movimento pode ser resumido como a passagem do controle ao autocontrole sobre a pessoa que trabalha, quem tem uma liberdade a ser retribuída em forma de disponibilidade irrestrita ao trabalho, mobilidade, criatividade e cordialidade (Grisci,

Hofmeister & Cigerza, 2006b). Confirmando isso, alguns entrevistados mostraram um elevado auto controle, porque são eles mesmos quem auto exigem para cumprirem com as metas propostas pelo banco, dessa forma, poder-se-ia pensar que há uma apropriação do discurso patronal.

Empresas como o Banco Ouro adotam um modelo com estratégias inovadoras de gestão dos recursos humanos com o fim de aumentar seus resultados econômicos, mas que, de acordo com Lima (1994), disfarçam esse objetivo por meio de um discurso ideológico que coloca o conforto dos trabalhadores acima de qualquer outra coisa. Dessa maneira, essas organizações dispõem de muitos recursos para conseguirem que os trabalhadores se identifiquem com seus objetivos e são consideradas pelos sujeitos como um lugar privilegiado, o que indica uma redução na capacidade crítica dessas pessoas e, conseqüentemente, nas possibilidades concretas de resistirem às políticas impostas.

A maioria dos participantes da presente pesquisa, mostrou falta de reflexão crítica a respeito das políticas implementadas pelo Banco Ouro, revelando uma alta identificação com as normas propostas pelo banco, sem considerar as conseqüências negativas que seu trabalho tem para a vida pessoal, devido, em parte, às crescentes exigências de disponibilidade do trabalho.

Em consonância com essas idéias, Jinkings (2005) considera o estímulo que algumas instituições realizam com o objetivo que seus trabalhadores se destaquem na equipe, competindo com os colegas, tendo que cumprir com as regras e normas que determinam as metas a serem alcançadas, como táticas de poder que ficam encobertas pela iminente necessidade de aumentar a produtividade em prol do capital.

Os sujeitos entrevistados outorgaram diversos sentidos ao trabalho realizado no banco, por um lado, ele é considerado uma fonte de prazer e de realização pessoal, pois permite o contato com outras pessoas (especificamente clientes e equipe de trabalho). Além disso, o trabalho lhes outorga dignidade porque se ocupam em uma atividade que lhes concede uma posição de *status* dentro da sociedade e, por isso, eles se sentem úteis. Por outro lado, a maioria dos participantes revelou que, pelo seu trabalho, obtêm uma estabilidade na área financeira e o salário lhes permite ter um padrão de vida por meio do qual podem manter a suas famílias e terem acesso ao consumo de bens e serviços. Os participantes não aludem às atividades intrínsecas do próprio trabalho como motivo de identificação, o que faz pensar que

poderiam desempenhar qualquer outra atividade que envolvesse um contato humano, desde que com a retribuição de um salário similar ao que eles recebem.

O sentimento de realização que pode se obter a partir da execução de atividades dão sentido ao trabalho que se realiza. Segundo Morin (2001), o cumprimento das tarefas laborais permitem colocar em prática conhecimentos para resolver os problemas que surgem e aprender novas competências. O sentido no trabalho está dado, em parte, pela realização do talento, dos desejos das pessoas, pela oportunidade de ter que enfrentar-se a desafios e perseguir ideais.

Através do seu trabalho, os homens, geram produtos e constroem suas identidades sociais, então cabe salientar que a falta de produto, por parte dos bancários, pode ser uma condição prejudicial à constituição saudável da identidade. Codo et al. (1995) realizaram um estudo com trabalhadores bancários que, com o advento da tecnologia informatizada, na qual é possível ver dinheiro gerando mais dinheiro sem a presença de um produto, operam em uma situação de ‘trabalho vazio’. Os bancários realizam um trabalho que não transforma e não cria. Algumas pessoas que vêem sua identidade afetada pelo trabalho vazio, podendo prejudicar o estado saudável, conseguem encontrar ‘identidades alternativas’ e, assim, escapar do sofrimento psicológico. Essa situação do ‘trabalho vazio’ tira do bancário a chance de reconhecer-se plenamente no que faz.

A identidade é um conceito ambíguo. Woodward (2000) destaca o papel da cultura na construção das identidades e aponta a crise de identidade como uma característica marcante do contexto contemporâneo. Dessa maneira, a cultura procura encantar pessoas ou grupos sociais a se identificarem com determinados discursos e rejeitar outros, entendendo essas verdades como superior às demais. A linguagem é o mecanismo pelo qual a cultura produz os diferentes significados sociais. Com isso, muitos dos conceitos que as pessoas consideram como ‘naturais’ são parte de fenômenos discursivos. É assim como neste caso o Banco Ouro apresenta um discurso forte e revelador da cultura organizacional própria, como fica evidenciado nos informativos do banco. Esse discurso favorece a identificação dos trabalhadores com os valores da instituição.

Os participantes destacaram o fato de receberem seu salário na data certa e o pagamento das horas extras como se fosse um privilégio, sem considerar esse pagamento como uma justa retribuição pelo seu trabalho, como um direito que lhes corresponde. Isso

pode mostrar que, no mundo atual do trabalho, os direitos básicos dos trabalhadores passam a ser considerados como prerrogativas de quem trabalha em uma grande empresa.

A percepção compartilhada por alguns trabalhadores sobre as organizações que oferecem convenientes condições de trabalho e privilégios variados para seus súditos, dificulta enormemente a reflexão do seus aspectos negativos (Lima, 1994). Para essa autora é relativamente fácil mostrar teoricamente que as ‘empresas estratégicas’ introduzem políticas que visam ao aumento da rentabilidade, pensando unicamente de acordo com a lógica econômica e postergando o bem-estar das pessoas. A partir da cultura organizacional e das práticas discursivas, o banco espera convencer aos outros que suas decisões são embasadas em critérios sociais, mostrando a obtenção de lucros como uma consequência da efetivação do modelo ‘humanista’, como se fosse uma recompensa.

O contexto atual de trabalho bancário mostra uma tendência à diminuição da interação entre cliente e o funcionário, com o aumento da introdução de sistemas de auto-atendimento. São esses equipamentos que estabelecem o nexos com as pessoas. Dessa maneira, chama a atenção que os entrevistados revelaram considerar o contato face a face como um dos aspectos fundamentais para outorgar um sentido positivo a seu trabalho, sendo justamente esse contato uma característica do seu trabalho em vias de desaparecimento.

Na inter-relação entre os funcionários, é possível apreciar que, por um lado, há poucas pessoas trabalhando juntas nas agências bancárias e, por outro, a qualidade do vínculo que eles conseguem estabelecer está permeado pela mobilidade desses trabalhadores, o que impede criar vínculos fortes, estáveis e duradouros. Nesse aspecto, a identificação não é com os colegas e sim com a empresa para a qual trabalham.

Segundo Berger e Luckmann (1985), o mundo da vida cotidiana das pessoas se constrói na contínua interação com os outros, aspecto que parece não ser considerado pelo banco, ao contrário, a instituição pesquisada aumenta, a cada ano, o investimento em tecnologia com a intenção de outorgar um serviço rápido e expedito para que os clientes não se desloquem às agências, provocando a diminuição do contato face a face, repercutindo, assim, em novos modos de relacionamento e nos sentidos que esses bancários outorgam a seu trabalho.

A presente investigação se ancorou na teoria dos Estudos Culturais, perspectiva que serviu de base para a compreensão dos sentidos de bancários sobre seu trabalho. Para esse campo, é relevante a cultura, na qual as pessoas estão inseridas e a posição-de-sujeito que elas ocupam. É importante destacar que a cultura organizacional do banco impõe determinados sentidos através das práticas discursivas, gerando nos funcionários a interiorização desses discursos no cotidiano de trabalho.

O funcionário do Banco Ouro possui uma posição-de-sujeito privilegiada em comparação a outros trabalhadores, devido ao salário recebido, à certeza de obtê-lo 'religiosamente' no final do mês, ao pagamento inexorável das horas extras, ao *status* e prestígio que implica trabalhar nessa instituição financeira, entre outras. Dessa maneira, poder-se-ia pensar que a atribuição positiva de seu trabalho surge a partir de uma apropriação e identificação com o discurso da empresa, apesar da falta de sentido nas próprias tarefas que eles realizam e das precárias condições a que estão submetidos.

REFERÊNCIAS

Araújo, A., Cartoni, D. & Justo, C. (2001). *Reestruturação produtiva e negociação coletiva nos anos 90*. Revista Brasileira de Ciências Sociais [online], vol.16, nº 45, São Paulo fev. 2001. Disponível no site: www.scielo.com.br Acesso 21 de Outubro 2004. 85-112p.

Arienti, P. (2004). *O papel da abertura financeira no financiamento dos investimentos da economia brasileira ao longo da década de 1990*. Tese (Doutorado), Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Sociais Aplicadas.

Antunes, R. (2002). *Os sentidos do trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho*. (6ª edição) São Paulo: Boitempo.

Bardin, L. (1994). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Basso, I. (1998). *Significado e Sentido do Trabalho Docente*. Cadernos CEDES. [on line]. Abr. 1998, vol.19, nº.44, 19-32p. Disponível no site: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S01012621998000100003&lng=pt&nr=iso.

Batista, A. & Codo, W. (2002). O trabalho e o tempo. Em: Jacques M. & Codo, J. (Orgs.) *Saúde mental & trabalho: leituras*. 401-420p. Rio de Janeiro: Vozes.

Berger, P. & Luckmann, T. (1985). *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. (14ª edição) Petrópolis: Vozes.

Berger, P. & Luckmann, T. (2004). *Modernidade, pluralismo e crise de sentido: a orientação do homem moderno*. Petrópolis: Vozes.

Bernardes, A. & Hoenisch, J. (2003). Subjetividade e identidades: possibilidades de interlocução da Psicologia Social com os Estudos Culturais. Em: Guareschi, N. & Bruschi, M. (Orgs.) *Psicologia Social nos Estudos Culturais: perspectivas e desafios para uma nova psicologia social*. 95-126p. Petrópolis, RJ: Vozes.

Bernardo, J. (2000). *Transnacionalização do capital e fragmentação dos trabalhadores: ainda há lugar para os sindicatos?* São Paulo: Boitempo.

Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Portugal: Porto Editora.

Borges, L. (1997). *Os atributos e a medida do significado do trabalho*. Psicologia: teoria e pesquisa, vol. 13, nº 02, maio/agosto. 211-221p.

Cerqueira, H. & Amorim, W. (1997). Evolução e características do emprego no setor bancário. Em: Carleial, L. & Valle, R. (Orgs.) *Reestruturação produtiva e mercado de trabalho no Brasil*. 399-418p. São Paulo: HUCITEC-ABET.

Codo, W., Sampaio, J., Hitomi, A. & Bauer, M. (1995). A síndrome do trabalho vazio em bancários. Em: Codo, W. & Sampaio, J. (Orgs.) *Sofrimento psíquico nas organizações: saúde mental e trabalho*. 316-329p. Rio de Janeiro: Vozes.

Codo, W. (Coord.) (1999). *Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes/ Brasília: Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação: Universidade de Brasília. Laboratório de Psicologia do Trabalho.

Codo, W. (2002). Um diagnóstico integrado do trabalho com ênfase em saúde mental. Em: Jacques M. & Codo, J. (Orgs.) *Saúde mental & trabalho: leituras*. 173-190p. Rio de Janeiro: Vozes.

Corazza, G. (2000). *Crise e reestruturação bancária no Brasil* Disponível no site: http://www.ufrgs.br/ppge/pcientifica/2000_08.pdf acesso 10 de março 2006.

Correio da cidadania (2005) *Editorial*. Semana de 03 a 10 de Dezembro, Ano VIII-número 477.

Coutinho, M. (1999). *Trabalho e construção de identidade*. Psicologia em Estudo, vol. 4, nº 1. 29-43p.

Coutinho, M., Tolfo, S. & Fernandes, F. (2005). *Sentidos do trabalho para ex-trabalhadores de empresas privatizadas*. Em: Fórum CRITEOS 2005, 2, Porto Alegre (RS). Anais... Porto Alegre: UFRGS/EA, CD-ROM.

Chesnais, F. (1998). *A mundialização financeira: gênese, custos e riscos*. São Paulo: Xamã.

Chizotti, A. (1999). *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. São Paulo: Cortez.

Dal Magro, M. (2006) *Os sentidos do trabalho para sujeitos inseridos em empreendimentos solidários*. Florianópolis, Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. (Dissertação Mestrado)

Dicionário Aurélio Eletrônico-Século XXI (1999). Versão 3.0- novembro. Lexikon Infomática Ltda., corresponde à versão integral do Novo Dicionário Aurélio-Século XXI de Aurélio Buarque de Holanda Ferreira publicada pela Editora Nova Fronteira.

Esposito, K. (2002). Questões de gênero e reestruturação bancária. Em: Fonseca, T. (Org.) *Modos de trabalhar modos de subjetivar: tempos de reestruturação produtiva: um estudo de caso*. 82-108p. Porto Alegre: Ed. UFRGS.

Filgueiras, L. (2001). Reestruturação produtiva e emprego bancário. Em: *O trabalho no século XXI: considerações para o futuro do trabalho*. 279-299p. São Paulo: A. Garibaldi; Bahia: Sindicato dos Bancários da Bahia.

Fonseca, T. (2002). Modos de trabalhar, modos de subjetivar em tempos de reestruturação produtiva. Em: Fonseca, T. (Org.) *Modos de trabalhar modos de subjetivar: tempos de reestruturação produtiva: um estudo de caso*. 13-27p. Porto Alegre: Ed. UFRGS.

Garay, A. (2006). *Reestruturação Produtiva e Desafios de Qualificação: Algumas considerações Críticas*. <http://read.adm.ufrgs.br/read05/artigo/garay.htm>. Acesso 22 de junho de 2006.

Gomes, A. (2001). Trabalho, desemprego e sofrimento mental: impactos do neoliberalismo. Em: *O trabalho no século XXI: considerações para o futuro do trabalho*. 109-152p. São Paulo: A. Garibaldi; Bahia: Sindicato dos Bancários da Bahia.

Grisci, C. (1999). Tempo, trabalho e subjetividade. Em: *Revista de Ciências Humanas Florianópolis*. 87-106p. Ed. UFSC.

Grisci, C. (2002). Modos de experimentar o tempo no contexto da reestruturação bancária. Em: Fonseca, T. (Org.) *Modos de trabalhar modos de subjetivar: tempos de reestruturação produtiva: um estudo de caso*. 29-80p. Porto Alegre: Ed. UFRGS.

Grisci, C., Cigerza, G., Hofmeister, P. & Becker, J., (2006a). *Nomadismo involuntário na reestruturação produtiva do trabalho bancário*. *Revista de Administração de Empresas (RAE)*. 27-40p. São Paulo, vol. 46.

Grisci, C., Hofmeister, P., & Cigerza, G. (2006b). Trabalho imaterial, controle e subjetividade na reestruturação produtiva bancária. Em: Piccinini, V., Holzmann, L., Kovács, I. & Guimarães, V. *O mosaico do trabalho na sociedade contemporânea: persistências e inovações*. 245-269p. Porto Alegre: Ed. UFRGS.

Guareschi, N., Oliveira, F., Giannchini, L., Comunello, L., Nardini, M. & Pacheco, M. (2003a). *Pobreza, violência e trabalho: a produção de sentidos de meninos e meninas de uma favela*. *Revista Estudos de Psicologia*, 8 (1), 45-53p.

Guareschi, N., Medeiros, P. & Bruschi, M. (2003b). *Psicologia Social e Estudos Culturais: rompendo fronteiras na produção do conhecimento*. Em: Guareschi, N. e Bruschi, M. (Orgs.) *Psicologia Social nos Estudos Culturais: perspectivas e desafios para uma nova psicologia social*. 23-49p. Petrópolis, RJ:Vozes.

Harvey, D. (1992). *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. (5ª edição) São Paulo: Edições Loyola.

Holzmann, L. (2002a). Automação. Em: Cattani, A. *Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia*. 40-43p. (4ª edição) Petrópolis: Vozes.

Holzmann, L. (2002b). Novas tecnologias. Em: Cattani, A. *Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia*. 224-228p. (4ª edição) Petrópolis: Vozes.

Jinkings, N. (1995). *O mister de fazer dinheiro: automatização e subjetividade no trabalhador bancário*. São Paulo: Editorial Boitempo.

Jinkings, N. (1999). Trabalhadores bancários: entre o fetichismo do dinheiro e o culto da excelência. Em: Aued, B. (Org.). *Educação para o (des)emprego*. 151-173p. Metrópolis, RJ: Vozes.

Jinkings, N. (2001). *Os trabalhadores bancários em face da reestruturação capitalista contemporânea*. Cadernos de Pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política da UFSC, Florianópolis SC, agosto, número 28, 01-21p.

Jinkings, N. (2002). *Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”*: os bancos no mundo da eletrônica e do dinheiro. Campinas: Editora da Unicamp, vol. 01.

Jinkings, N. (2003). As formas contemporâneas da exploração do trabalho nos bancos. Em: Moraes, M. e Antunes, R. (Orgs.), *Revista Idéias, O avesso do trabalho*. Do Instituto de Filosofia e Ciências Humanas. Editorial Unicamp, ano 9(2)/10(1). 219-245p.

Jinkings, N. (2005). Novas e velhas determinações da dominação capitalista no trabalho. Em: Aued, B. (Org.) *Traços do trabalho coletivo*. 75-107p. São Paulo, Casa do Psicólogo.

Larangeira, S. (1997). *Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90*. Revista Educação & Sociedade, vol.18, nº 61, Campinas, Dec. 1997, 110-138p. Disponível no site: www.scielo.com.br Acesso 27 de Julho de 2004.

Laville, C. (1999). *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Porto Alegre: Editora Artes Médicas Sul Ltda., Belo Horizonte: Editora UFMG.

Leite, M. (1994). *O futuro do trabalho: novas tecnologias e subjetividade operária*. São Paulo: Scritta/FAPESP.

Lima, M. (1994) *Novas políticas de recursos humanos: seus impactos na subjetividade e nas relações de trabalho*. Revista de Administração de empresas. Maio-Junho v. 34, nº 3. 115-124p.

Lima M. (1996). Os programas de qualidade total e seus impactos na subjetividade. Em: Lima, F. (Coord.) *Qualidade da produção, produção dos homens: aspectos sociais, culturais e subjetivos da qualidade e da produtividade*. 184-197p. Belo Horizonte UFMG: Normand Jucy E.

Lüdke, M. & André, M. (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU.

Machado, L. (1992). Mudanças tecnológicas e a educação da classe trabalhadora. Em: Machado, L., Neves, M., Frigotto, G. & outros. *Trabalho e educação*. 9-23p. Campinas, SP: Papirus; Cedes; São Paulo: Anped.

Marx, K. (1968). *A jornada de trabalho*. O Capital. Livro 1, vol. 1, cap. VIII. Rio de Janeiro: Civilização.

Marx, K. (1985). *Capítulo VI inédito de O capital: resultados do processo de produção imediata*. São Paulo: Moraes Ltda.

Merlo, A. & Barbarini, N. (2002) *Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso*. *Psicologia & Sociedade*, 14 (1) 103-122p.

Mick, J. (1998). *A globalização financeira e as mudanças na regulamentação do sistema financeiro nacional (1994-1996): um estudo sob a perspectiva da hegemonia financeira*. Dissertação Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política da UFSC Florianópolis.

Morin, E. (2001). *Os sentidos do trabalho*. *Revista de Administração de Empresas - RAE*. São Paulo. jul/set, v.41, n.3, 8-19p.

Morin, E., Tonelli, M. & Pliopas, A. (2003) *O Trabalho e Seus Sentidos*. Em: EnANPAD, 27º, 2003, Atibaia/SP. EnANPAD. Porto Alegre: ANPAD, CD-ROM.

Murofuse, N. & Marziale, M. (2001) Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: ler. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. [online], vol. 9, nº 4, p.19-25. Disponível no site: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692001000400004&lng=es&nrm=iso>. Acesso 17 de julho de 2006.

Nelson, C., Treichler, P. & Grossberg, L. (2003). Estudos culturais: uma introdução. Em: Silva, T. (Org.) *Alienígenas na sala de aula: uma introdução aos estudos culturais em educação*. 7-38p. (5ª edição) Petrópolis: Vozes.

Olabuénaga, J., (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. (2ª edição) Bilbao: Universidad de Deusto.

Oliveira, E. (2002). *Flexibilização da produção e reflexos sobre o mundo do trabalho: um estudo comparativo de casos no setor têxtil de Santa Catarina*. Florianópolis, UFSC (Dissertação de Mestrado, Administração).

Oliveira, S., Fontoura, D., Piccinini, V. & Shweig, C. (2004). *Buscando o Sentido do Trabalho*. Em: EnANPAD, 28º, Curitiba/PR. Porto Alegre: ANPAD, CD-ROM.

O Espelho (2006). *Uma nova confederação*. Revista da Comissão de Empresas dos Funcionários do Banco do Brasil/Contraf, Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro, São Paulo, nº 240, Maio, 6-7p.

Pagès, M. et al. (1993). *O poder das organizações*. Tradução Maria Cecília Pereira Tavares, Sonia Simas Favatti. São Paulo: Atlas.

Piccinini, V., Oliveira, S. & Rübenich, N. (2006). Formal, flexível ou informal: reflexões sobre o trabalho no Brasil. Em: Piccinini, V., Holzmann, L., Kovács, I. & Guimarães, V. *O mosaico do trabalho na sociedade contemporânea: persistências e inovações*. 93-117p. Porto Alegre: Ed. UFRGS.

Rossetti-Ferreira, M., Amorim, K., Silva, A. & Carvalho, A. (Orgs.), (2004). *Redes de Significações e o estudo do desenvolvimento humano*. Porto Alegre: Artmed.

Sawaia, B. (1999). Exclusão ou Inclusão perversa?. Em: SAWAIA, B. (Org.) *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial da desigualdade social*. 7-13p. Petrópolis: Vozes.

Segnini, L. (1998). *Mulheres no trabalho bancário: difusão tecnológica, qualificação e relações de gênero*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo.

Seligmann-Silva E. (1986). Crise econômica, trabalho e saúde mental. Em: Angerami, V. (Org.) *Crise, trabalho e saúde mental no Brasil*. São Paulo: Traço.

Silva, M. (1999). *Bancários e desemprego: flexibilização no trabalho e estratégias sindicais*. Dissertação de Mestrado de Sociologia Política. Programa de Pós-Graduação em Sociologia Política. Florianópolis. UFSC.

Silva, T. (2000). A produção social da identidade e da diferença. Em: Silva, T. (Org.) *Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais*. 73-102p. Petrópolis, RJ: Vozes.

Souza, R. (2001). A flexibilização das relações de trabalho no Brasil. Em: Gomes, A. (Org.) *O trabalho no século XXI: considerações para o futuro do trabalho*. 49-77p. São Paulo: A. Garibaldi; Bahia: Sindicato dos Bancários.

Spink, M. (2004a). *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas*. São Paulo: Cortez.

Spink, M. (2004b). *Linguagem e produção de sentidos no cotidiano*. Porto Alegre: EDIPUCRS.

Taylor, S. & Bogdan, R. (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. (3ª edição) Barcelona: Paidós.

Tolfo, S., Coutinho, M., Almeida, A., Baasch, D. & Cugnier, J. (2005). *Revistando abordagens sobre sentidos e significados do trabalho*. Em: Fórum CRITEOS 2005, 2, Porto Alegre (RS). Anais... Porto Alegre: UFRGS/EA, CD-ROM.

Triviños, A. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Editora Atlas.

Vólkov, F. & Vólkova, T. (1987). *Que é a mais-valia?*. Edições Progresso Moscovo, URSS.

Volpato, P. (1992). *Controle e subjetividade: as "máquinas" de vigiar e digitar*. Florianópolis, UFSC (Dissertação de Mestrado, Sociologia Política).

Woodward, K. (2000). Identidade e diferença: uma introdução teórica e conceitual. Em: Silva, T. (Org.) *Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais*. 7-72p. Petrópolis, RJ: Vozes.

Yin, R. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookmann.

Zago, N. (2003). A entrevista e seu processo de construção: reflexões com base na experiência prática de pesquisa. Em: Zago, N., Carvalho, M. e Teixeira, V. (Orgs.) *Itinerários de pesquisa: perspectivas qualitativas em sociologia da educação*. 287-309p. Rio de Janeiro: DP&A.

APÊNDICES

Roteiro de entrevista

I.- Identificação pessoal

Nome fictício

Sexo

Idade

Estado civil

Nível de escolaridade

Ocupação principal

II.- Condições do trabalho bancário

Qual é seu cargo?

Quantos anos de serviço você tem?

Que atividade realiza?

Trabalha só ou com outras pessoas?

Possui benefícios como trabalhador bancário? Quais?

Você tem autonomia para realizar seu trabalho?

Quais são as principais vantagens ou desvantagens de trabalhar neste banco?

Que tecnologias utiliza para a realização de seu trabalho?

Essas tecnologias modificaram a forma de trabalhar?

III.- Relações nos modo de produção do trabalho

Como é o ambiente de trabalho? Descreva-o.

Como é a relação com seus companheiros de trabalho? Descreva-o.

Como é a relação com o chefe? Descreva-o.

Como é a relação com os clientes? Descreva-a.

IV.- Sentidos do trabalho

O que é trabalho para você?

O que entende por emprego?

Como se sente trabalhando num banco?

Que sentido tem para você trabalhar no banco?

Recomendaria esse trabalho para outra pessoa?
O que as outras pessoas pensam de um trabalhador bancário?
Que lugar ocupa o trabalho em sua vida?
Gostaria de trabalhar em outra atividade? Qual?

V.- Vida fora do Trabalho

Leva trabalho para sua casa?
Fica pensando no banco fora dele?
Como distribui seu tempo livre?
Alguma vez ficou doente por causa do trabalho?
Realiza alguma atividade esportiva?

Tem mais alguma outra coisa para falar? Ou quer aprofundar em alguma que você já falou?

APÊNDICE 2

Termo de consentimento livre e esclarecido

Meu nome é **Montserrat Álvarez** e estou desenvolvendo a pesquisa denominada “**Os sentidos que bancários outorgam a seu trabalho**”, sob orientação da Profª Drª Maria Chlafin Coutinho, com o objetivo de conhecer quais são os sentidos que os funcionários bancários atribuem a sua atividade profissional. Este estudo é importante por ser um tema pouco abordado numa categoria que é fundamental para nossa sociedade. A coleta das informações será através de entrevistas, as quais serão gravadas e posteriormente transcritas para fazer uma análise qualitativa de seus conteúdos. Isso não deverá trazer riscos ou desconfortos, porém trará como benefícios a construção de conhecimentos.

Se você tiver alguma dúvida em relação ao estudo ou não quiser fazer parte do mesmo, entre em contato pelo telefone: (48) 88025718- (48) 3318575 – (48) 3318577 ou pelo mail: montserrat4@yahoo.com.br; montserratalvarezcorona@yahoo.es. Se você estiver de acordo em participar, posso garantir que as informações fornecidas serão analisadas para responder aos objetivos desta pesquisa, sendo confidenciais.

Agradeço sua participação.

Assinatura:

Pesquisadora _____

Eu, _____ fui esclarecido(a) sobre a pesquisa “**Os sentidos que bancários outorgam a seu trabalho**”, e concordo que as informações que entregue possam ser utilizadas na realização da mesma.

Florianópolis, ____ de _____ de 200_

Assinatura: _____

RG: _____