

Ana Paula da Silveira Cordeiro

Trabalhador bancário no século XXI: sofrimento como potência de vida e resistência ao adoecimento

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2016

Ana Paula da Silveira Cordeiro

Trabalhador Bancário no século XXI: Sofrimento como potência de vida e a resistência ao adoecimento

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Saúde Pública, da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, na Fundação Oswaldo Cruz, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Saúde Pública, Área de concentração: Saúde Trabalho e Ambiente.

Orientador(a): Élide Azevedo Hennington

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2016

Catálogo na fonte
Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica
Biblioteca de Saúde Pública

C794t Cordeiro, Ana Paula da Silveira
Trabalhador Bancário no século XXI: Sofrimento como
potência de vida e resistência ao adoecimento. / Ana Paula da
Silveira Cordeiro. -- 2016.
125 f.

Orientador: Élide Azevedo Hennington
Dissertação (Mestrado) – Escola Nacional de Saúde Pública
Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2016.

1. Saúde do Trabalhador. 2. Doenças Profissionais. 3.
Estresse Psicológico. 4. Resistência à Doença. 5. Pesquisa
Qualitativa. 6. Bancários. I. Título.

CDD – 22.ED. – 363.11

Ana Paula da Silveira Cordeiro

Trabalhador Bancário no século XXI: Sofrimento como potência de vida e resistência ao adoecimento

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Saúde Pública, da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, na Fundação Oswaldo Cruz, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Saúde Pública, Área de concentração: Saúde Trabalho e Ambiente.

Aprovada em: 22 de março de 2016

Banca Examinadora

Dra. Élide Azevedo Hennington – orientadora – CESTEH/ENSP/Fiocruz

Dr. Carlos Minayo-Gomez – CESTEH/ENSP/Fiocruz

Dra. Marilene Affonso Romualdo Verthein - UFF

Dra. Katia Reis de Souza (suplente) – CESTEH/ENSP/Fiocruz

Dra. Mary Yale Rodrigues Neves (suplente) - UFF

Rio de Janeiro
Fevereiro de 2016.

Dedico este trabalho à memória de Paulo Antunes Cordeiro. Pai amado, mestre amigo, bancário respeitado e sindicalista fervoroso. Quando me dei conta, estava trilhando os seus passos na luta pelo entendimento e pela conquista de dias melhores.

AGRADECIMENTOS

A Deus, acima de tudo.

Aos meus pais, Amália e Paulo: pela visão de mundo, pelos valores, por terem dado à nossa educação o seu sentido supremo de formação de caráter e de libertação das mentes.

Aos meus irmãos Maria Helena, Rita de Cássia e Roberto, meus cunhados e sobrinhos: pelo amor, incentivo, amizade; pela compreensão nas horas de ausência e nas horas de maior tensão. À Ritinha meu especial agradecimento pelo trabalho de revisão do texto.

Ao Henrique: amigo, amante, companheiro, que a todo momento esteve comigo, não me permitindo esmorecer.

À Prof^a Dr.^a Élide Hennington: pela confiança, orientação e amizade, compreendendo minhas dificuldades, tropeços, e as circunstâncias que atravessam a vida de uma bancária-psicóloga-pesquisadora em Saúde Pública.

Aos professores, funcionários e colegas da Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca (ENSP-FIOCRUZ): pelas inspirações, pelo conhecimento adquirido, amizades feitas, pelos debates calorosos, pelos incentivos... Tudo isso valeu muito à pena.

A todos os colegas do Banco do Brasil, e em especial aos colegas Anderson Caetano, Aníbal Araújo, Bruno Santos, Carlos Guerra, Edson Mileipp, Lidiane Lucas, Renato Lago e Vandercléo Costa, que viabilizaram a minha presença nas aulas e compreenderam as ausências durante a realização da pesquisa e a escrita do texto. Agradeço as conversas, os incentivos, enfim, tudo o que fizeram por mim na realização desta empreitada.

Aos colegas bancários entrevistados, pela acolhida, colaboração, pela disposição de dividirem as alegrias e as tristezas que a profissão proporciona.

Aos colegas do Sindicato dos Bancários e Financiários do Município do Rio de Janeiro (SEEB-RJ), pelo apoio na pesquisa e pelos esforços para nos representarem na luta coletiva.

Aos amigos do Grupo de Florescimento Humano do Rio de Janeiro (GFH-RJ), pelo apoio, incentivo e compreensão.

À Dircleia Moutinho, por me ajudar no direcionamento das ideias e na organização do pensamento.

Enfim, sou grata a todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram com a realização desta pesquisa.

É bastante difícil fazer com que os homens entendam que o sofrimento é bom. Cada qual gostaria de refazer e embelezar a vida do jeito que quisesse, enfeitá-la com todos os atrativos, sem pensar que não há bem sem-dor nem ascensão sem-esforços.

DENIS, 2011, p. 413.

RESUMO

Considerando a inserção dos bancos no setor de serviços, sua história e principais mudanças sofridas na organização do trabalho a partir da primeira grande reforma bancária no ano de 1964 e, posteriormente, da reestruturação produtiva da década de 1990, a presente pesquisa teve como objetivo geral investigar as manifestações de sofrimento como potência de vida em trabalhadores de um banco estatal brasileiro. Utilizou-se o conceito de sofrimento como um bem do sujeito, por meio de uma abordagem positiva. Caracteriza-se o sofrimento como manifestação de incômodo e mal-estar diante da percepção de perigos e ameaças, e pela insistência do sujeito em permanecer em condições que não lhe são ao todo favoráveis, impulsionando-o à ação transformadora. Como objetivos específicos, buscou-se compreender o processo de trabalho bancário na atualidade, evidenciar as manifestações de sofrimento como potência de vida e de resistência ao adoecimento para esta categoria e discutir o perfil do bancário contemporâneo. Trata-se de um estudo qualitativo, de caráter exploratório, onde foram entrevistados 10 trabalhadores de um banco estatal, com até 15 anos de serviço, lotados em agências do município do Rio de Janeiro. Também foram entrevistados três dirigentes sindicais atuantes na secretaria dos bancos públicos do Sindicato dos Bancários e Financiários do Município do Rio de Janeiro (SEEB-RJ). Utilizou-se roteiro com dados sociodemográficos e ocupacionais e questões orientadoras que foram analisados a partir do referencial da hermenêutica-dialética. Os resultados apontam que o processo de trabalho nas agências do banco pesquisado é dividido em dois eixos: negócios e serviços. O eixo negócios envolve basicamente as atividades de atendimento ao cliente e vendas, e o eixo serviços envolve as rotinas de pagamento e recebimento, além das atividades de suporte, manutenção predial e contabilidade ainda não assumidas pelo processo de automatização. A análise dos depoimentos evidenciou que o sofrimento se manifesta principalmente pela ansiedade diante das controvérsias do discurso organizacional, do esvaziamento das atividades, das várias metas de vendas a serem alcançadas e cobranças excessivas. O movimento de resistência ao adoecimento configurou-se como predominantemente reativo e individual. Em relação ao perfil da categoria, discutiu-se o papel dos concursos públicos na escolha da profissão, a exacerbação do individualismo e os conflitos na relação com o sindicato. Ao final, sugerem-se possíveis ações que possam converter-se em acolhimento e elaboração do sofrimento, além da contribuição para pautas específicas da categoria que levem em consideração o contexto de trabalho e a experiência dos trabalhadores na formulação de estratégias de resistência e de transformação da realidade. Foram contempladas também atividades de educação sindical

para retomada da noção de coletivo e compreensão do papel da entidade na luta por condições dignas de trabalho.

Palavras-chave: Serviços. Bancários. Sofrimento. Resistência, Pesquisa qualitativa. Saúde do Trabalhador.

ABSTRACT

Considering the insertion of banks in the service sector, their history and major changes experienced in work organization from the first major banking reform in 1964, and then, the productive restructuring in the 1990s, the present study aimed to investigate the suffering manifestations as living potential by workers in a Brazilian state-owned bank. The concept of suffering was used as subject's belonging. The specific objectives are: seeking to understand the banking work process nowadays, evidencing the suffering manifestations as living potential and movement towards resistance to sickness in the workers' category and suggesting a profile for the contemporary bank worker. This is a qualitative study, with exploratory character, in which the interviewed subjects were 10 workers at branches of a state-owned bank in Rio de Janeiro, who have been up to 15 years on duty. Also, 03 leaders from the Union of Banking and Financial Workers in Rio de Janeiro (SEEB-RJ) were interviewed. A semi-structured questionnaire was used and the data were analyzed by means of dialectical hermeneutics. The results show that the work process in the researched bank branches is divided into two axes: business and services. The business axis primarily involves the customer service and sales activities, and the service axis involves paying and receiving routines, in addition to support, building maintenance and accounting activities that have not been included by the automation process. The analysis of the subjects' statements showed that suffering is manifested mainly for anxiety over the controversies of the organizational discourse, the emptiness of activities, sales goals and over demanding. The movement towards resistance to sickness was configured as predominantly reactive and individual. On the considerations to suggest a category profile, it was discussed the role of the public office admission tests in the choice of the profession, the presence of individualism and the conflicts in the relationship between workers and the workers' union. Finally, it was suggested possible actions that can be converted into means for suffering reception and elaboration, taking into account the work environment and the workers' experience in the formulation of resistance strategies and transformation of reality, also considering union education activities to revive the collective notion and the understanding of the union's role in the struggle for decent working conditions.

Keywords: Services. Bank Workers. Occupational Health. Suffering. Resistance. Qualitative research

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento
CONTRAF	Confederação Nacional das Empresas do Ramo Financeiro
CUT	Central Única dos Trabalhadores
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos
DORT	Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho
FAT	Fundo de Amparo ao Trabalhador
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
LER	Lesão por Esforço Repetitivo
MPO	Microcrédito Produtivo Orientado
PF	Pessoa Física
PJ	Pessoa Jurídica
PIS/PASEP	Programa Integração Social / Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público
QVT	Qualidade de Vida do Trabalho
SEEB-RJ	Sindicato dos Bancários e Financeiros do Município do Rio de Janeiro
TEA	Transtorno e Estresse Agudo
TEPT	Transtorno de Estresse Pós-traumático

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	MÉTODO	17
3	O SERVIÇO BANCÁRIO NO BRASIL	22
3.1	O conceito de serviços.....	22
3.1.1	O conceito de banco público.....	27
3.2	Breve histórico do serviço bancário brasileiro	29
4	ORGANIZAÇÃO E PROCESSO DE TRABALHO BANCÁRIO NO BRASIL	32
4.1	Considerações sobre o processo de trabalho	32
4.2	Organização do trabalho bancário: 1964 ao final da década de 1980	33
4.3	A reestruturação produtiva da década de 1990	37
5	A SAUDE DO TRABALHADOR BANCÁRIO	42
5.1	O CAMPO DA SAÚDE DO TRABALHADOR	42
5.1.1	Abordagem em saúde do trabalhador de serviços	45
5.2	SAÚDE DOS BANCÁRIOS: O ESTADO DA ARTE	47
5.3	O SOFRIMENTO COMO UM BEM DO SUJEITO	55
5.4	AS RESISTÊNCIAS CONTRA O ADOECIMENTO	60
6	RESULTADOS E DISCUSSÃO	63
6.1	O PROCESSO DE TRABALHO EM UM BANCO ESTATAL.....	63
6.1.1	O eixo negocial	63
6.1.2	O eixo serviços	67
6.1.3	Condições de trabalho nas agências	70
6.2	MANIFESTAÇÕES DE SOFRIMENTO E RESISTÊNCIA AO ADOECIMENTO	73
6.2.1	Sufrimento dos trabalhadores de um banco estatal.....	73
6.2.2	Destinos do sofrimento e manifestações de resistência ao adoecimento	81
6.3	SER BANCÁRIO HOJE: CONSIDERAÇÕES ACERCA DO TRABALHADOR BANCÁRIO CONTEMPORÂNEO	90
6.3.1	Acesso ao emprego e a questão do concurso público	90
6.3.2	Um coletivo de individualistas	96
6.3.3	As relações com o sindicato	99
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	106
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
	APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA - BANCÁRIOS	118

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA - SINDICALISTAS...	119
APÊNDICE C – TCLE BANCÁRIOS	120
APÊNDICE D – TCLE SINDICALISTAS.....	123

1 INTRODUÇÃO

O serviço bancário brasileiro foi alvo de importantes mudanças em sua estrutura tecnológica e na organização do trabalho, em especial na década de 1990, causando impactos na vida e na saúde dos trabalhadores. Entender o modo como estes impactos na saúde se processam, requisita fundamentalmente conhecer e buscar compreender seus determinantes e sua evolução ao longo do tempo.

Além das mudanças no padrão de acumulação capitalista e suas repercussões no sistema financeiro globalizado, a automação também foi determinante na transformação do modelo bancário de produção no Brasil. Na medida em que os sistemas computadorizados passaram a assumir os procedimentos contábeis e de gestão da informação – o produto do trabalho bancário, junto com a soma de medidas macroeconômicas liberalizantes, as repercussões nos índices inflacionários e a redução dos impedimentos para a entrada de capital estrangeiro no país, intensificou-se a concorrência tornando evidente a necessidade de respostas que pudessem satisfazer o mercado globalizado e, ao mesmo tempo, garantir altas margens de rentabilidade. Os bancos brasileiros apostaram na modernização do parque tecnológico visando otimizar o trabalho e com isto garantir a manutenção e até aumento dos lucros.

Os novos sistemas eletrônicos adquiridos pelos bancos realizam tarefas que no passado requisitavam várias equipes de trabalhadores. Na atualidade, observamos a extinção do trabalho de escrituração manual e das técnicas contábeis da rotina do trabalho bancário, assim como a constante redução dos quadros de funcionários nas agências e departamentos. Hoje os atendentes e gerentes das agências bancárias vivem, basicamente, a rotina comercial que envolve oferta de produtos e serviços à clientela, cumprimento de metas de venda, treinamentos voltados à negociação e especialização em áreas diversas do mercado financeiro. O trabalho burocrático do passado cedeu lugar ao dinamismo característico de um comércio, onde se estabelece a ampla concorrência e briga-se pela conquista de clientes, por sua rentabilização e pelo atendimento às exigências mercadológicas.

Inseridos neste processo estão os trabalhadores, pessoas que buscam dar conta das tarefas que lhes são atribuídas e, ao mesmo tempo, garantir os meios dignos de existência, no constante exercício de busca pela satisfação de necessidade materiais e existenciais. O trabalho constitui-se, também, como mediador destas relações: é pelo seu trabalho que o homem se reconhece e é reconhecido pelos seus pares.

Na produção acadêmica, diversos são os estudos que de alguma maneira evidenciam a emergência de problemas de saúde entre trabalhadores bancários e que apontam para a

existência denexo causal com a forma de gestão e organização do trabalho. Citamos como exemplos os trabalhos de Silva e Navarro (2012) e Silva, Pinheiro e Sakurai (2007), que estudaram os impactos da reestruturação produtiva na saúde dos bancários, revelando o aumento das doenças ocupacionais relacionadas à intensificação das tarefas, assim como o sofrimento psíquico fruto da mudança de natureza das tarefas; Finazzi-Santos e Siqueira (2011) e Finazzi-Santos, Siqueira e Mendes (2011) que estudaram a questão do suicídio de bancários e sua relação com o trabalho e o discurso organizacional; Silva e Barreto (2012) e Chamon (2006) que estudaram o estresse laboral e a fadiga crônica em bancários e que apontam o ambiente de trabalho como um forte determinante nestes processos. Todos estes estudos evidenciaram a existência de sofrimento entre estes trabalhadores convertido em manifestações de adoecimento. Verificamos que esses trabalhos, assim como uma série de outras publicações acerca da saúde dos bancários, abordam o sofrimento pelo viés do adoecimento de ordem biopsíquica, não considerando ou não enfatizando que o sofrimento pode também conter um caráter transformador, se o considerarmos como uma reação inerente ao confronto com uma situação desconfortável, sinalizando a necessidade de promoção de mudanças. Esta é uma abordagem ainda muito pouco desenvolvida em estudos na área de saúde do trabalhador, como assinalam Brant e Minayo-Gomez (2011), um desafio sobre o qual nos debruçamos e que certamente trouxe novas perspectivas acerca do sofrimento e das suas possibilidades na luta por dias melhores nas relações de trabalho.

Apesar das manifestações de sofrimento presentes na categoria, observamos que os trabalhadores vêm resistindo e de alguma forma encontram seus meios para continuar ativos. Diante deste fato, interessou-nos conhecer quais meios de resistência que os bancários vêm utilizando, de modo a não sucumbir diante dos imperativos do trabalho.

Pudemos constatar, por meio de revisão de literatura, que os estudos que abordam a temática do sofrimento e da saúde dos bancários referem-se em sua maioria aos trabalhadores que testemunharam os anos da reestruturação produtiva e as agudas modificações no mundo do trabalho. Estudos qualitativos como o de Carrijo e Navarro (2009) trouxeram depoimentos impactantes, de trabalhadores que sofreram com as LER/DORT como resultante da intensificação provocada pela reestruturação produtiva, assim como o sofrimento causado pela pressão para adesão aos Planos de Demissão Voluntária, outro fenômeno característico do processo de reestruturação dos anos 1990 no setor bancário brasileiro. Entretanto, duas décadas após a mais significativa reestruturação do trabalho no setor até o momento, interessou-nos conhecer o ponto de vista dos trabalhadores que ingressaram no serviço bancário a partir dos anos 2000, ou seja, os trabalhadores mais jovens, levando em

consideração que este público encontrou uma organização do trabalho diferenciada, um novo processo de trabalho bancário estabelecido, com novas atribuições e que, de certa forma, não vivenciaram o período de profundas mudanças e os impactos que seus colegas do passado experimentaram. Partimos da seguinte pergunta: o tem sido trabalhar no banco para esses “novos trabalhadores” do setor?

Sendo assim, o objetivo geral desta pesquisa foi compreender as manifestações de sofrimento e resistência como modo de criação e potência de vida no trabalho entre bancários do setor público. Como objetivos específicos buscamos conhecer o processo de trabalho bancário na atualidade, identificar o perfil do bancário pós-reestruturação produtiva do setor e evidenciar o sofrimento no trabalho e formas de resistência em sua dimensão transformadora.

Este estudo justificou-se pela importância de se olhar para a questão do sofrimento não somente como um anúncio da manifestação de doenças de qualquer ordem, mas como um saber que pode constituir-se em algo fundamental na construção da saúde (BRANT E DIAS, 2004). Este tipo de abordagem muito pode contribuir com os programas de Saúde Pública, através da criação de dispositivos de acolhimento e educação para saúde e que levem em conta o humano em todas as suas dimensões, dentro dos pressupostos de humanização do SUS (BRASIL, 2004). Não podemos esquecer que a Saúde do Trabalhador traz como base os princípios do SUS, que propõem ações preventivas e de promoção da saúde, participação social, integralidade, acesso universal, dentre outros (MINAYO-GOMEZ, 2011). Também se constitui como justificativa o fato desta categoria ocupar posição de vanguarda na vivência das intensas transformações estruturais motivadas pela reestruturação produtiva no país (SILVA E NAVARRO 2012). Como resultado ocorreu a redefinição nos traços constitutivos da profissão, concorrência acirrada, intensificação do trabalho, dentre outros fenômenos, gerando como consequências diversas formas de manifestação de sofrimento. Cabe lembrar que a categoria apresenta anualmente altos índices de afastamentos pela Previdência Social (CONTRAF-CUT, 2014) e que, no ano de 2015, mais da metade dos bancários atendido nos Centros de Referência e Saúde do Trabalhador (CRST) no município de São Paulo apresentaram transtorno mental, superando os casos de LER/DORT, que por muitos anos prevaleciam como a principal queixa da categoria. (ARRAIS, 2015).

Assim, esta dissertação foi dividida em quatro seções. A primeira aborda a noção de setor de serviços, de bancos públicos, e, de forma breve, o histórico do sistema bancário brasileiro, abordando os principais pontos de interesse para compressão dos aspectos que interessam à saúde e o trabalho. A segunda seção aborda o conceito de processo de trabalho e a organização do trabalho bancário, evidenciando as principais mudanças a partir da primeira

grande reforma no ano de 1964, e com destaque para reestruturação produtiva ocorrida na década de 1990. A terceira seção é voltada para a saúde dos bancários, onde são apresentadas as premissas do campo saúde do trabalhador, assim como uma abordagem que possa contemplar apropriadamente o trabalhador de serviços. Esta seção também contempla o estado da arte acerca da saúde dos bancários, e discute os conceitos de sofrimento como um bem do sujeito (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2011) e as resistências ao adoecimento. Na seção final, apresentamos os resultados de pesquisa realizada junto a 10 bancários que trabalham num banco estatal público, admitidos a partir do ano 2000, lotados em agências do município do Rio de Janeiro. Também foram entrevistados 03 dirigentes sindicais atuantes no Sindicato dos Bancários e Financieiros do Município do Rio de Janeiro (SEEB-RJ). Procuramos, por meio da experiência e percepções destes trabalhadores, descrever o processo de trabalho no banco pesquisado nos dias atuais, assim como tornar evidentes as manifestações de sofrimento e de resistência ao adoecimento. Por fim, apresentamos e discutimos um perfil para a categoria que envolve a influência dos concursos públicos na escolha da profissão, a presença do discurso individualista e as dificuldades na relação com o sindicato.

2 MÉTODO

Tratou-se de estudo qualitativo que, segundo Minayo (2013, p. 21), “se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado”. A autora refere-se, neste caso, ao universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes. Este tipo de estudo, por sua natureza, ajustou-se aos objetivos da pesquisa.

Elegemos o Sindicato dos Bancários e Financieiros do Município do Rio de Janeiro (SEEB RJ) como principal fonte de informação sobre o tema e de indicação dos possíveis sujeitos de pesquisa, tendo em vista sua relevância social e seu histórico na luta e defesa dos direitos dos bancários – um espaço privilegiado para acesso a documentos e sujeitos que puderam contribuir com o estudo.

Os dados de pesquisa foram produzidos através de roteiro de entrevista com dados sociodemográficos e ocupacionais dos participantes e questões orientadoras. Os dados obtidos foram analisados através da abordagem compreensiva hermenêutica-dialética. A entrada no campo se deu mediante contato prévio com membro do sindicato que atua na diretoria dos bancos públicos. A entidade forneceu carta de anuência concordando em contribuir com a pesquisa através da indicação de possíveis sujeitos de pesquisa.

Foram critérios para inclusão no grupo de bancários entrevistados: maiores de 18 anos, de qualquer gênero, na ativa, e, preferencialmente, que exercessem ou tivessem exercido representação do grupo de trabalhadores no local de trabalho; Estar em pleno contrato de trabalho com instituição bancária do setor público; Possuir até 15 anos no setor bancário, considerando que os anos mais significativos da reestruturação produtiva ocorreram na década de 1990. Sendo assim, o ano 2000 foi eleito como marco inicial desta nova fase no processo produtivo bancário; Ser lotado em agências do município do Rio de Janeiro, área de abrangência do SEEB RJ.

Foram critérios de exclusão deste grupo: trabalhadores que não possuíssem vínculo empregatício com instituição bancária do setor público (estagiários, menores aprendizes, terceirizados e prestadores de serviços autônomos), trabalhadores em férias, licença-interesse, bancários cedidos a outras instituições, lotados em áreas de apoio e infra-estrutura e aposentados. As entrevistas foram realizadas em duas etapas. A primeira e principal foi com um grupo de 10 bancários da ativa, número este que se revelou suficiente para a compreensão do universo do trabalho, as experiências dele resultantes na atualidade, assim como para identificar manifestações de sofrimento e estratégias de resistência derivadas desses processos.

A segunda etapa, complementar à primeira, foi constituída por entrevista com 03

membros do sindicato dos bancários, onde obtivemos um panorama das percepções e ações sindicais em prol da saúde, assim como discutir o papel atual do sindicato nas lutas coletivas, bem como as dificuldades enfrentadas.

Os primeiros sujeitos entrevistados foram indicados pelo SEEB-RJ. Após a entrevista, estes sujeitos foram convidados a indicar outros participantes com potencial para serem entrevistados, pessoas que entendessem ser importantes na contribuição para a temática de pesquisa, semelhante ao praticado na técnica “bola de neve” (BALDIN E MUNHOZ, 2011). A indicação se fez através do nome e número de telefone. As entrevistas e o processo de indicação continuaram até que se concluísse pela suficiência de informações, caracterizada pela repetição dos relatos e das percepções.

O roteiro de entrevista (Apêndice A) aplicado aos trabalhadores foi composto de duas dimensões, com os seguintes objetivos:

1. Identificar um perfil de trabalhador pós-reestruturação produtiva;
2. Conhecer o processo de trabalho bancário na atualidade, assim como as formas de manifestação de sofrimento e ações de resistência;

Os entrevistados foram convidados a discursar sobre os seguintes temas: contexto de entrada no banco; expectativas iniciais; impressões acerca do trabalho; relação com colegas, chefia e clientes; impactos na vida social; impressões gerais acerca de sua condição de saúde; compreensão acerca de processos de adoecimento no trabalho; estratégias para lidar com eventuais problemas emergentes nas situações de trabalho; visão acerca da atuação do sindicato; perspectivas e desejos para o futuro.

Na segunda etapa, foram entrevistados membros do SEEB RJ, em especial aqueles envolvidos com os assuntos relativos à saúde. Estes foram convidados para entrevista, de forma a complementar informações e ampliar o debate acerca das ações coletivas. Os critérios de inclusão deste grupo foram: ser maior de 18 anos; membro da ativa do SEEB RJ com no mínimo um ano de atuação; ser funcionário da ativa ou aposentado de instituição bancária do setor público.

Foram excluídos deste grupo de entrevistados: pessoas que não possuíssem vínculo empregatício com instituição bancária (estagiários, menores aprendizes, terceirizados, prestadores de serviços autônomos) ou que fossem funcionários contratados pelo sindicato; membros recém-empossados e/ou com menos de um ano de atuação; que não tivessem envolvimento com as campanhas salariais e/ou com as lutas no campo da saúde.

Para os membros do sindicato, o roteiro foi construído de modo a que pudéssemos compreender o contexto atual da entidade na luta coletiva (Apêndice B). Os entrevistados

foram identificados por gênero, idade e função; Em seguida foram convidados a discursar sobre o atual panorama das lutas sindicais, com foco nas ações em favor da saúde do coletivo, transcendendo as questões da ordem econômico-financeira.

As entrevistas foram realizadas na sede do sindicato e em locais de conveniência para os entrevistados e pesquisadora, conforme negociação prévia. A participação foi voluntária, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, redigidos de acordo com o perfil do entrevistado, bancários (Apêndice C) e sindicalistas (Apêndice D). As conversas foram gravadas em áudio, com ciência dos sujeitos. Considerando o volume de dados a serem produzidos, a gravação foi condição para realização da entrevista e esta informação constou nos TCLEs. Após o encontro, os diálogos foram transcritos e armazenados em arquivo digital de acesso exclusivo da pesquisadora. A identidade dos entrevistados foi mantida em sigilo. As falas foram identificadas por nomes fictícios.

Previamente às entrevistas, foi realizada análise documental como meio de subsídio à pesquisadora dos principais pontos acerca da história dos bancos, dos movimentos dos trabalhadores e dados de adoecimento na categoria. A análise documental, de acordo com Souza, Kantorski e Luis (2011) e Pimentel (2011) consiste num processo de identificação, verificação e apreciação de documentos com finalidade específica, podendo se caracterizar numa fonte única ou complementar na concretização de um estudo. Sendo assim, a análise foi utilizada de modo a instrumentalizar a pesquisadora para entrada no campo, assim como para complementar os dados produzidos nas entrevistas. Foram selecionados e analisados documentos que mantivessem relação com a história e a trajetória de luta dos trabalhadores bancários pela saúde, bem como aqueles que evidenciassem as transições ocorridas no perfil da categoria, em especial no período pós-reestruturação produtiva a partir dos anos 1990. Foram utilizados como fontes de dados os arquivos digitais do Sindicato dos Bancários do município Rio de Janeiro e de São Paulo, Osasco e Região; da Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (CONTRAF); da Central Única dos Trabalhadores (CUT); do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sociodemográficos (DIEESE); dados da Previdência Social; editais de concursos públicos dos principais bancos públicos brasileiros; assim como publicações e *sites* na internet que estivessem vinculados à temática do trabalho e da saúde dos bancários. Os documentos selecionados foram lidos, resumidos, ordenados e classificados de acordo com a temática proposta.

Tanto os dados coletados nas entrevistas quanto os dados extraídos dos documentos foram analisados através da hermenêutica-dialética. Esta abordagem consiste numa interpretação crítica dos dados coletados, tanto na leitura dos documentos quanto no discurso

dos entrevistados, buscando extrair o sentido expresso pelos seus autores, considerando seu contexto produção, o momento social e histórico em que estão inseridos, assim como a presença e influência do investigador no processo. A hermenêutica, segundo Minayo (2014), dedica-se à arte da compreensão de textos em amplo sentido, concentrando-se em tudo o que se converte em textos (documentos históricos, biografias, entrevistas, etc.). Porém esta compreensão não se limita à simples apreensão de um objeto por um sujeito que observa e analisa por si mesmo, mas sim um exercício que envolve relação, estranhamento e alteridade. O entendimento nunca é total, e isto é sempre levado em consideração, admitindo a ocorrência do mal-entendido, por não negar que aquele que observa carrega seu próprio juízo e que interfere no processo compreensivo, criticando as correntes de pensamento que preguem o observador neutro ou isento de opinião. Minayo diz, ainda, que:

Por tudo isso, sob a ótica da hermenêutica, entender a realidade que se expressa num texto é também entender o outro, entender-se no outro, movimento sempre possível, por mais difícil que pareça à primeira vista” (MINAYO, 2014, p. 343)

A autora ainda esclarece que a postura do pesquisador que adota a hermenêutica deve ser de respeito e consideração ao saber partilhado (seja em entrevistas, seja num documento histórico); numa postura de seriedade diante do que lhe é apresentado; que não se deve buscar uma verdade essencial naquilo que se analisa e sim identificar o sentido que o autor expressa em sua obra; buscar diferenças e semelhanças entre seu contexto e o contexto do autor, no exercício de articular o que lhe é estranho e o que lhe é familiar – isto considera questionar as condições de produção do material analisado, buscando afastar-se das medidas puramente técnicas de análise, onde o pesquisador exercita-se em usar o que há de si mesmo na compreensão dos textos. (MINAYO, 2014)

A dialética, por sua vez, constitui-se num movimento de estranhamento e crítica, considerando não só a lógica e a razão pura na produção de um conhecimento, mas também o aspecto empírico, que diz respeito às construções históricas materializadas numa sociedade. Segundo Minayo (2014) “o exercício dialético considera como fundamento da comunicação as relações sociais historicamente antagônicas e contraditórias entre classes, grupos e culturas” (MINAYO, 2014, p. 347). Isto significa considerar a presença de desigualdades e conflitos, de relações de exploração, resistência e conformidade existentes no contexto social.

Em referência à articulação entre a hermenêutica e a dialética, conclui a autora:

Uma análise compreensiva ancorada na hermenêutica-dialética busca apreender a prática social empírica dos indivíduos em sociedade em seu movimento contraditório. Portanto, tendo em conta que os indivíduos vivendo em determinada realidade pertencem a grupos, classes e segmentos

diferentes, são condicionados por tal momento histórico e por isso, podem ter simultaneamente interesses coletivos que os unem e interesses específicos que os distinguem e os contrapõem” (MINAYO, 2014, p. 347).

Nesta perspectiva, os dados produzidos através da análise documental e das entrevistas foram analisadas pelas categorias teóricas: processo de trabalho bancário; sofrimento e trabalho (compreendendo a ansiedade, angústia e medo); resistência (reativa e ativa). O individualismo surgiu como categoria empírica.

Esta pesquisa foi autorizada pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP/FIOCRUZ), através do parecer 1.104.783, de 12/06/2015.

3 O SERVIÇO BANCÁRIO NO BRASIL

Nesta seção faremos o reconhecimento do serviço bancário brasileiro como forma de contextualização e posterior compreensão da organização e processo de trabalho e seus desdobramentos em termos de saúde do trabalhador. Para tal, abordaremos, em primeiro lugar, o conceito de serviços, a conceito de banco público e o que diferencia e aproxima dos bancos privados e o histórico do sistema bancário brasileiro, com sua evolução temporal e estrutural.

3.1 O CONCEITO DE SERVIÇOS

A palavra serviço, do latim *servitium*, deriva do verbo servir, que desde o século XIII traz o sentido de viver ou trabalhar como servo, prestar serviço, auxiliar, ajudar (CUNHA, 2010). Na linguagem econômica, serviço também traz o significado de ser o produto da atividade humana, que mesmo sem assumir uma forma materializada, traz uma utilidade, atende a uma necessidade, como por exemplo os serviços de transporte (FERREIRA, 1995). Sua noção traz uma ampla gama de sentidos, que variam desde a condição do criado até os serviços institucionais, como o serviço militar (PENA E MINAYO-GOMEZ, 2010), os serviços de saúde, educação, e também o serviço bancário.

Pena e Minayo-Gomez (2010) informam que historicamente o setor serviço não foi fruto de uma revolução, como a industrial, mas que teve sua origem no sistema tributarista da antiguidade. Para dar conta da arrecadação dos excedentes de produção, o Estado lentamente se organizou numa estrutura de serviço público, formada basicamente pela força militar, arrecadadores de impostos e pela igreja, onde esta última cumpria as funções voltadas para os campos da saúde, educação e cultura, além das funções eclesiásticas (PENA E MINAYO-GOMEZ, 2010).

As atividades de serviços foram incluídas no chamado setor terciário da economia, em contraponto aos já existentes setores primário (agrícola/mineração) e secundário (indústria). Não foram obedecidos critérios específicos para esta classificação, exceto pelo fato de que essas atividades não se articulavam diretamente com a produção de bens. A associação da economia às atividades da agricultura e da indústria no século XX fez com que as demais atividades que não se enquadrassem neste escopo fossem reunidas genericamente sob a denominação de serviços, consideradas então como “complementares e improdutivas”. (PENA, 2011, p. 413)

Para Zarifian (2001), falar de serviços não é simplesmente fazer a oposição clássica entre os setores econômicos (primário, secundário ou terciário). Para o autor, serviço é produto de trabalho, onde gerar um serviço é “uma modificação no estado ou nas condições de

atividade de outro humano, ou de uma instituição, que chamaremos de destinatários do serviço (o cliente, no setor privado, o usuário, no setor público)” (ZARIFIAN, 2001, p. 48).

Esta noção, numa primeira análise, nos conduz ao conceito de trabalho contido em Marx (1996), que o considera, antes de tudo, como “um processo entre o homem e a Natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a Natureza” (MARX, 1996, p. 297). Neste processo, que conta com o uso da força e da vontade humana direcionada a uma finalidade específica, com o uso de instrumentos apropriados, temos como resultado final um produto, muitas vezes, não material e fruto de uma relação.

Num segundo ponto, Zarifian (2001) diz que ao considerar os serviços como um produto com destino determinado, são concretizados os conceitos de cliente¹ e/ou usuário, que são aqueles a quem o serviço se destina, dotados de determinadas necessidades e que darão uso preciso aos produtos em suas próprias atividades. Ainda segundo o autor, o produto numa relação de serviço, não está voltado diretamente ao objeto material ou imaterial, mas às *soluções* que se produzem para os problemas apresentados pelos clientes, evocando, assim, a noção de coprodução. (ZARIFIAN, 2001).

A coprodução remete à necessidade do prestador de serviços conhecer o comportamento, as expectativas e problemas de seus clientes, para que após estudos e testes, sejam ofertadas possíveis soluções – que competirão com outras alternativas – e onde o papel exercido pelos clientes é fundamental para avaliar a qualidade e a validade destas soluções em detrimento de outras. Assim, para Zarifian (2001), a introdução do conceito de serviço no trabalho – independente do local e da natureza da atividade – é possível, destacando-se: o aspecto da qualidade, que transcende a forma e a característica do produto, mas que reside na relação que este serviço mantém com o cliente, no modo como transforma sua condição de vida e de atividade; o modo de participação do cliente na definição do serviço que lhe é ofertado; e as ações sucessivas que permitem a criação conjunta de qualidade, especificando a contribuição dos profissionais na produção do serviço (ZARIFIAN, 2001).

Numa outra abordagem do conceito de serviços, Meirelles (2006), que se aprofundou na análise das abordagens clássicas, utilitaristas e contemporâneas acerca das atividades de serviços, baseia-se na hipótese principal de que a natureza destas atividades “reside no fato de serem essencialmente *realização de trabalho* – independentemente das características formais

¹ Embora o autor preveja uma diferenciação entre “cliente” e “usuário”, devido a natureza pública ou privada do serviço prestado, nesta dissertação utilizaremos somente o termo “cliente” de modo a simplificar a leitura, bem como estabelecer concordância com a terminologia adotada pelos bancos. A palavra “cliente” também substituirá o termo “consumidor”.

do processo produtivo ou do produto resultante deste processo” (MEIRELLES, 2006, p. 130, grifo da autora). Acrescenta que serviço é fluxo de trabalho, cujo resultado converte-se em produto. Diante desta hipótese derivaram-se os seguintes postulados (MEIRELLES, 2006):

1. Os serviços não se fundamentam somente no trabalho humano, mas também no trabalho mecânico, através das máquinas e equipamentos, onde o crescente avanço tecnológico presente nos meios de produção servem tanto como suporte à realização de trabalho, mas também como substituto ao trabalho humano;
2. Serviços envolvem o trabalho em sua concepção dinâmica, trabalho em ação. Segundo a autora, o que caracteriza o serviço é a realização do trabalho, independente da forma, natureza dos insumos e dos meios de trabalho utilizados;
3. Todo serviço é realização de trabalho, mas a recíproca nem sempre é verdadeira. Isto se explica pela concepção de serviço como uma atividade econômica autônoma, baseada numa relação contratual concebida com o propósito de prestar um trabalho definido.

A partir destes postulados, foi possível então, atribuir às atividades de serviços as seguintes características (MEIRELLES, 2006):

- Intangibilidade: por se constituírem em um fluxo de trabalho, os serviços não podem ser tocados ou mensurados objetivamente;
- Não estocabilidade: uma vez que não podem ser tocados ou mensurados objetivamente, os serviços não podem ser estocados;
- Simultaneidade: os serviços são produzidos de modo concomitante ao consumo;
- Interatividade: para que haja a prestação de um serviço, é requisito a relação entre prestador e consumidor;
- Irreversibilidade: uma vez iniciado o processo de prestação de um serviço, o mesmo não pode ser revertido, apenas interrompido.

Dentro desta perspectiva, os serviços numa economia podem ser identificados e classificados de acordo com o lugar que ocupam nos processos produtivos em geral. Ainda segundo Meirelles (2006), o serviço bancário encontra-se dentro dos processos de troca e circulação, que consiste no trabalho de troca e circulação de bens tangíveis ou intangíveis, podendo ser comparado aos serviços comerciais, de armazenamento e transporte, comunicação, distribuição de energia elétrica, água, etc.

Podemos perceber que, embora estes autores concentrem-se na conceituação de serviços como trabalho em si mesmo, independente do setor econômico onde a atividade é desenvolvida, existe uma diferenciação. Para Zarifian (2001) serviço é produto e para Meirelles (2006), serviço é ação. No entanto, ambos compreendem os serviços como uma

gama de atividades voltada ao atendimento de necessidades específicas de consumo ou de produção, modificando diretamente a atividade ou o modo de vida de seus clientes. As características descritas envolvem, principalmente, o aspecto da interação entre o prestador do serviço e o cliente, numa relação de produção conjunta de valor e qualidade. A intencionalidade e a simultaneidade entre a produção e consumo também são importantes componentes na relação de serviço, onde podemos dizer, resumidamente, que a chave de análise se concentra no trabalho realizado ou em realização, que é destinado a um cliente específico e que atenderá a determinado objetivo, independente do setor de atividade em que esteja inserido.

No contexto do serviço bancário, podemos identificar sem grandes dificuldades, as características elencadas pelos autores, inclusive no que diz respeito à substituição do homem pela máquina, como evidencia Meirelles (2006). O tipo de produto ofertado pelos bancos, boa parte de natureza intangível, visa atender às expectativas e necessidades dos clientes no que tange aos problemas da ordem financeira. Ao adentrar uma agência bancária, o cliente se depara com uma série de possíveis soluções para questões relacionadas a crédito, investimento, seguridade, etc., de acordo com a necessidade do momento. Mesmo diante de um cenário de crescente automação, terceirização e externalização dos serviços prestados nas agências, estão presentes as características da intangibilidade, não estocabilidade, simultaneidade, interatividade e irreversibilidade exaltados por Meirelles (2006), assim como o aspecto da coprodução exaltado por Zarifian (2001). Este último aspecto pode ser representado, por exemplo, pelos serviços que são direcionados a diferentes nichos, a exemplo dos clientes de alta renda, que são fruto de estudos e percepções dos trabalhadores acerca dos hábitos de consumo deste público específico.

Isto torna evidente que para a relação de serviço se estabelecer nos moldes ideais, não se pode prescindir dos trabalhadores, que a nosso ver são os principais atores nesta relação. Se para os autores estudados não há como pensar em serviço sem realização de trabalho, não há como pensar em trabalho sem os trabalhadores. O modo de exploração capitalista da força de trabalho atua diretamente no modo como as relações de serviço têm sido utilizadas pelas empresas nos dias atuais, expondo trabalhadores e clientes a inúmeras fragilidades nos campos econômicos, sociais e de saúde.

Zarifian (2001) evidencia que existe uma dificuldade nas empresas de encarar a prestação de serviços como algo que unifica os trabalhadores, independente de estarem divididos entre aqueles comercializam os produtos no mercado ou aqueles que atuam internamente, na manutenção dos equipamentos e na qualidade técnica dos produtos. Para o

autor, além dos serviços serem aquilo que se proporciona ao cliente algo que modifique seu modo de vida, é também aquilo que justifica a sobrevivência de uma organização e, conseqüentemente, de seus trabalhadores. No entanto, esta última noção é mascarada por uma visão puramente econômica e mercantil, que aspira, antes de tudo, a reprodução do capital das empresas, o que tem impedido um debate mais amplo acerca do modo de utilização dos serviços no mundo do trabalho. (ZARIFIAN, 2001).

Para este autor, a lógica mercantil transformou o conceito e o sentido da prestação de serviços. O autor comenta que no critério de eficácia empregado pelas agências comerciais (como no caso dos bancos):

o que conta é a quantidade de produtos ou de serviços vendidos em tempo determinado. Dir-se-á que tal estabelecimento teve bom desempenho quando vendeu mais produtos e serviços no mês em comparação com outros estabelecimentos do mesmo gênero. A eficácia é, então, a venda direta aos clientes. E os assalariados podem ser, individual ou coletivamente, em parte remunerados de acordo com a quantidade de produtos e serviços vendidos no mês. (ZARIFIAN, 2001, p. 52)

Essa medida, de acordo com o autor, gera efeitos perversos, tais como a lógica que privilegia quantidade de produtos colocados em detrimento da qualidade e da real necessidade do cliente; a avaliação da produtividade no curto prazo; e a divisão que se estabelece entre os trabalhadores que realizam o contato direto com o cliente, na atividade comercial, e os trabalhadores que atuam na retaguarda, nas atividades técnicas. Este último aspecto leva a medidas heterogêneas de produtividade, onde se mede o volume das vendas, de um lado, e confiabilidade dos sistemas e processos, de outro. Assim, dificulta-se o estabelecimento de relações entre os critérios de avaliação dos diferentes campos de atuação dos trabalhadores.

Logo, será muito difícil estabelecer uma solidariedade da rede de trabalho em torno da prestação de serviço, muito difícil uma comunicação real e consistente.

Então, a empresa fragmenta-se em coletivos que não trabalham segundo os mesmos critérios, com os mesmos objetivos e no mesmo sentido. E essa situação gera um grande número de disfunções, de perdas consideráveis de eficácia. (ZARIFIAN, 2001, p. 53).

Com efeito, Tertre (2011) avalia sob ótica do serviço bancário, que as formas de cooperação entre os trabalhadores são negligenciadas pelos bancos em seus processos avaliatórios. Segundo o autor, “o procedimento de avaliação não tem capacidade de levar em conta as razões que conduziram ao serviço efetivo. A avaliação é desprovida de sentido à luz da profissionalização das equipes e das pessoas. Ela se volta contra os assalariados como pessoas” (TERTRE, 2011, p. 69).

Tais condições geram uma série de efeitos, como exaltado pelos autores, e a saúde dos trabalhadores é um das áreas diretamente atingidas por este modo de condução das relações de trabalho na prestação de serviços. Para que possamos nos aprofundar em alguns desses efeitos, em especial aqueles voltados ao sofrimento, resistência e modos de ser no serviço bancário, tomando como exemplo um banco estatal, passaremos à compreensão do conceito de banco público e suas características, considerando as premissas e questões que envolvem o setor de serviços

3.1.1 O conceito de banco público

O importante ponto de diferenciação entre os bancos públicos e os bancos privados é a natureza de seu controle acionário. Os bancos públicos são controlados por instituições públicas, em geral os Governos Estaduais ou a própria União. Os bancos privados têm seu controle realizado por instituições de direito privado. Por conta disto, a natureza de recursos com as quais trabalham, a forma de captação, direcionamento e transformação desses mesmos recursos obedecem a interesses específicos.

Andrade e Deos (2009) afirmam que um banco público pode ser caracterizado pelo controle acionário mantido pelo Estado; pelo desempenho de atividades de fomento ao desenvolvimento econômico; pela indução e regulação do mercado financeiro e de crédito, praticando políticas de crédito e financiamento; pela ação como canal privilegiado de transmissão de decisões das autoridades monetárias; e como amortecedor das incertezas do mercado, evitando a retração do crédito por parte das instituições privadas, que tendem a ser mais avessas aos riscos decorrentes das fragilidades de mercado.

As atividades de fomento envolvem a oferta de crédito de longo prazo à população considerada politicamente prioritária, tais como pequenos agricultores, microempreendedores, população de baixa renda e outros que não interessem aos segmentos privado. Para isto, utilizam fontes fiscais como base de captação de recursos, praticando taxas em geral mais baixas². Os autores ressaltam que esta é uma modalidade de ação exclusiva dos bancos públicos e que atende a direcionamentos previstos nas políticas públicas em geral. Costa Neto (2004) complementa esse conceito, destacando o papel dos bancos públicos nos financiamentos agrícolas e na administração da poupança interna de longo prazo.

A indução e regulação do mercado, se dá pela definição ou alteração das estratégias de financiamentos, lançamento ou adequação de produtos de financiamentos, taxas e prazos,

² Os bancos privados captam seus recursos diretamente do mercado, o que explica a variação das taxas praticadas.

ditando rumos e formas de atuação, isto é, fazendo política de financiamento e atuando como agentes da autoridade monetária do país, transmitindo com exclusividade as diretrizes governamentais. Andrade e Deos (2009) ressaltam que existe, sob estes aspectos de fomento e regulação de mercados, uma preocupação com retornos sociais e que esta preocupação, em muitas das vezes, sobrepõe-se ao próprio desempenho financeiro da instituição.

E quanto à atuação dos bancos públicos nos momentos de incertezas, dizem os autores:

Sob essas condições, a ação reguladora de um banco público (no bojo de políticas públicas que definiriam objetivos estratégicos) teria como papel tentar contornar, ou minimizar, a incerteza que afeta inexoravelmente os processos econômicos. (ANDRADE E DEOS, 2009, p. 52)

Isto significa que, diferente da lógica dos bancos privados que buscam maximizar o lucro correndo o menor risco possível, os bancos públicos têm o objetivo de manter a máquina econômica em movimento, viabilizando o acesso de todas as camadas sociais ao sistema econômico-financeiro, agindo como instrumentos governamentais na execução das políticas públicas.

Entretanto, embora voltados a este aspecto social, os bancos públicos também possuem a preocupação em rentabilizar suas reservas e obter, assim, remuneração pelos seus serviços. Sendo assim, os autores sugerem uma categoria dentro do espectro dos bancos públicos, que seria a dos *bancos estatais*. Caracterizados por serem instituições mistas, os bancos estatais obedeceriam uma lógica de atuação privada, porém com o controle acionário mantido pelo Estado. Estas instituições também cumprem objetivos sociais definidos em políticas públicas, entretanto, estes objetivos são coadjuvantes e associados à lógica privada, que visa basicamente a maximização do lucro e o retorno aos acionistas.

Entendemos que este conceito de banco estatal muito nos auxilia na compreensão dos aspectos inerentes às percepções e atividades exercidas dos trabalhadores do banco estatal público, locus desta pesquisa, considerando que a estrutura bancária sofreu importantes mudanças nas últimas décadas, e que tais modificações influenciaram profundamente o modo de atuação destas instituições em nossa sociedade, bem como os métodos de organização do trabalho.

Desse modo, passaremos à última parte desta seção, que abordará resumidamente a história do sistema bancário brasileiro, evidenciando suas principais mudanças em termos estruturais, completando nosso cenário de pesquisa e permitindo que possamos, posteriormente, contextualizar os aspectos inerentes à gestão e organização do trabalho e a reestruturação produtiva, em especial a da década de 1990.

3.2 BREVE HISTÓRICO DO SERVIÇO BANCÁRIO BRASILEIRO

As primeiras instituições componentes do sistema financeiro brasileiro iniciaram suas atividades no início do século XIX, na intenção de prestar serviço às atividades mercantis da época. A primeira instituição de crédito brasileira foi o Banco do Brasil, fundado em 1808. Alguns anos mais tarde, surgiram os primeiros bancos comerciais de iniciativa privada (ACCORSI, 1990). A estrutura destas instituições tornar-se-ia mais complexa conforme as inovações do sistema de regulação do setor e das finanças nacionais. A primeira grande reforma bancária ocorreu na década de 1960, por ocasião do Governo Militar, iniciado em março de 1964. Esta reforma³ somada a uma série de outras mudanças na economia brasileira durante as décadas de 1980 e 1990, provocou uma reestruturação no sistema financeiro nacional, viabilizando o processo globalização e de financeirização do capitalismo que, segundo Gehm (2013, p. 9-10), “é formada por componentes primordiais da organização capitalista, faz parte das estratégias dos principais agentes privados e está predominantemente no mercado de capitais”. O objetivo geral era dar suporte ao capital produtivo, assegurando o processo de acumulação capitalista no país, destacando a condição estratégica do segmento financeiro no desenvolvimento econômico brasileiro.

Com a evolução do sistema financeiro e a intensificação do papel do Estado na economia, os bancos assumiram o papel de agente arrecadador da União, através da intermediação na arrecadação de impostos. Em seguida, passaram também a efetuar serviços de cobrança para o segmento privado. Uma nova Reforma Bancária, desta vez em 1988 (Governo José Sarney), propôs a desregulamentação para o mercado financeiro provocando a eliminação progressiva das barreiras para entrada de instituições financeiras no país, acirrando a concorrência e multiplicando o número de sedes bancárias. Entretanto, os pequenos bancos não conseguiriam se manter por muito tempo, considerando a tendência de concentração do capital financeiro em grandes blocos, formado por conglomerados bancários resultantes das fusões entre bancos comerciais, sociedades de investimento, seguradoras, etc., conferindo ao setor bancário um novo papel, além da intermediação entre depósitos e empréstimos, concedendo às instituições bancárias a oportunidade de inserção em novos mercados, gerando

³ “O reordenamento institucional do setor financeiro propiciado pela reforma financeira traria, através da Reforma Bancária (Lei n. 4.595, de 31/12/1964), da Reforma do Mercado de Capitais (Lei n. 0 4.728 de 14/07/1965) e do Plano de Ação Econômica do Governo (1964/1966), a criação de mecanismos legais de controle e fiscalização pelo Estado das instituições públicas e privadas do sistema financeiro, assim como a formação de instituições financeiras especializadas na captação e aplicação de recursos a médio e longo prazos e a institucionalização da correção monetária na remuneração de aplicações para incentivar a poupança. As novas formas de captação de recursos financeiros favoreciam a especialização e a diversificação do sistema financeiro nacional (ANTUNES, L., 2001, p.9)

maior flexibilidade de atuação.

Outro marco da trajetória do setor bancário no Brasil, a implantação do Plano Real no ano de 1994 (Governo Itamar Franco), parte do programa de estabilização da moeda e combate à inflação, gerou significativo impacto no sistema bancário nacional, intensificando o processo de reestruturação. A redução dos índices inflacionários representou perda de lucratividade, considerando que boa parte das operações bancárias eram dependentes da variação destes índices.

Diante do cenário de fragilização a que os bancos estavam expostos, o Governo de Fernando Henrique Cardoso, no ano de 1995, pôs em prática uma série de medidas que visavam sanear o Sistema Financeiro Nacional⁴. Dois movimentos caracterizaram este processo: a redução do quadro de bancos estaduais e o aumento da participação do capital estrangeiro. Ainda assim, não foi possível transferir ao setor privado todas as funções inerentes aos bancos públicos. Segundo Ludmila Antunes (2001), o porte e as condições de atuação de alguns bancos nacionais impediram este avanço. Apesar do avanço da lógica de mercado na atuação dos bancos públicos, estes ainda cumprem forte papel social, considerando a administração dos recursos do PIS/PASEP, do FGTS, seguro-desemprego, crédito agrícola, além de serem agentes exclusivos de arrecadação de alguns tributos e taxas federais. Diante desta limitação, os bancos privados apostaram na segmentação da clientela e na criação de produtos e serviços exclusivos para clientes de melhor condição financeira, como estratégia para manutenção e incremento de sua rentabilidade. Isto representava a tendência, já existente nos países capitalistas centrais, de deslocamento das atividades administrativas para as comerciais nos bancos, que passaram a realizar atividades voltadas à consultoria financeira, intermediação de negócios, com cobrança de tarifas e a inserção das vendas em sua rotina de trabalho (JINKINGS, 2000). Em princípio essas atividades foram observadas nas instituições privadas, entretanto, os bancos públicos não tardaram a adotar esta lógica, em vista da forte concorrência e da necessidade de adequação aos padrões impostos pelo mercado, sob o risco de perda de rentabilidade e de posições estratégicas na sociedade.

Pudemos verificar nesta seção, que os bancos, como prestadores de serviços, atendem a determinadas características que norteiam sua forma de atuação junto aos clientes e, especificamente, o *modus operandi* de seus trabalhadores. Verificamos também que o sistema

⁴ Dentre estas medidas destacam-se os incentivos fiscais para incorporação de instituições financeiras; a instituição do PROER (Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional) e do PROES (Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária). Estes dois programas resultaram na privatização de grande parte dos bancos públicos estaduais e o aumento da participação de bancos internacionais, fortalecendo a concorrência.

bancário brasileiro passou por diversas reformas que trouxeram mudanças importantes em seus objetivos e em suas formas de atuação no mercado. No que diz respeito aos bancos públicos, pudemos conhecer melhor suas características e objetivos específicos, que pontualmente os diferenciam dos bancos privados, mas que nem por isso não possuem importantes similaridades em seus objetivos e formas de ação. Os bancos, de um modo geral, sofreram também transformações na organização do trabalho, fruto não somente das medidas econômicas adotadas pelos governos no sentido de estruturar o sistema financeiro, mas também pelo crescente movimento de expansão tecnológica da era pós-industrial. Neste sentido, na próxima seção faremos o reconhecimento das principais formas de organização do trabalho bancário e as mudanças ocorridas ao longo do tempo, permitindo nos aprofundarmos, posteriormente, naquilo que é nosso principal interesse: a saúde de seus trabalhadores.

4. ORGANIZAÇÃO E PROCESSO DE TRABALHO BANCÁRIO NO BRASIL

Nesta seção abordaremos a organização do trabalho bancário no Brasil, com foco nos processos de trabalho e as mudanças decorrentes dos processos de mecanização e automação do trabalho nos bancos. A seção divide-se em três partes. Na primeira, faremos algumas considerações sobre o conceito de processo de trabalho. Na segunda parte, descreveremos o processo de trabalho dos bancos brasileiros, iniciando pela reforma bancária de 1964, até o final de década de 1980. Na terceira e última parte, abordaremos as transformações promovidas pela reestruturação produtiva da década de 1990, considerada até então a maior sofrida pelo setor e que serviu como marco histórico e teórico desta pesquisa.

4.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE O PROCESSO DE TRABALHO

O trabalho, na concepção de Marx (1996), é o processo onde o homem, pela sua própria força corporal e pelo uso de sua vontade, inteligência e criatividade, modifica o meio externo (ambiente e matéria-prima) como também a si mesmo. Nesta relação, cuja natureza precede quaisquer formas de exploração e de mecanismos sociais estabelecidos, o homem se defronta com uma série de elementos, com uma série de condições que necessita lidar a fim de que possa realizar seu objetivo. O autor refere-se ao trabalho de exclusividade humana, caracterizado pela presença de um ideal, de uma intenção previamente articulada.

Assim, o homem produz visando o atender suas necessidades individuais de subsistência, assim como de seus familiares. Num outro ângulo de visão, é possível perceber que o homem coloca-se, por meio de seu trabalho, a serviço de outrem, representado pelos membros do coletivo onde está inserido, como no caso das tribos primitivas, ou de seus senhores, patrões, ou até mesmo de um usuário desconhecido, que conforme determinadas culturas, detém o poder de avaliar e determinar a utilidade do que é produzido (ALBORNOZ, 1988). A partir daí, entendemos que o trabalho se torna centro de relações. Isto lhe confere uma dimensão simbólica, que dirá respeito à posição ocupada pelo homem no mundo, sendo fundamental na mediação das relações sociais. Segundo Brant e Minayo-Gomez, “o trabalho oferece ainda ao sujeito um lugar numa parte da árdua realidade humana e é indispensável à preservação e justificação da existência em comunidade” (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2007, p. 466). Sendo assim, compreendemos o trabalho não somente como o meio que proporciona recursos materiais de subsistência, mas também como uma necessidade que justifica a existência humana.

O trabalho propriamente dito, seus meios e seus objetos, formam o processo de trabalho (MARX, 1996). O objeto de trabalho é aquilo sobre o qual o homem depositará sua

atenção e sua força corporal no sentido de transformá-lo conforme sua vontade. Por meios de trabalho compreendem-se todos os recursos utilizados pelo homem que possibilitem o tratamento de seu objeto de trabalho e sua transformação em produto. Dentre estes recursos encontram-se as máquinas, os recursos ambientais, seu corpo e sua subjetividade, meios dos quais se apodera para viabilizar a produção. Findo o processo de trabalho, obtém-se o produto, que pode ser destinado ao consumidor final ou servir como meio em outro processo de trabalho.

Considerando que a atividade bancária como componente do setor de serviços, e que abrange suas principais características, tais como a intangibilidade, interatividade simultaneidade, dentre outros, o processo de trabalho bancário agrega dentre seus meios de produção elementos importantes como o contato direto com o cliente, a impossibilidade de materializar a produção, considerando também que a prestação do serviço e o consumo caminham lado a lado, numa relação de interdependência (MEIRELLES, 2006). Sendo assim, no capitalismo, o trabalho bancário assume a condição de engendrar esforços mecânicos e intelectuais humanos, sobretudo no tocante à sua habilidade relacional, de modo a atender às expectativas de acumulação de capital financeiro e remuneração dos investidores.

Entender as alterações na organização do trabalho bancário requisita conhecer os determinantes destas alterações, bem como os padrões de produção adotados no passado e no presente. Além das mudanças no padrão de acumulação capitalista e suas repercussões no sistema financeiro, a automação também foi determinante nas transformações do trabalho bancário (ACCORSI, 1990; JINKINGS, 1994, 2000; LARANGEIRA, 1997; NETZ, 2005; GEHM, 2013).

Passaremos, agora, para um maior detalhamento da organização e do processo de trabalho bancário, tomando como ponto de partida o ano de 1964, período onde se deu início a importantes medidas de racionalização de tarefas, automação e expropriação do saber bancário.

4.2. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO BANCÁRIO: 1964 AO FINAL DA DÉCADA DE 1980

De acordo com Accorsi (1990), no período que vai até o ano de 1964, o trabalho bancário poderia ser considerado como uma produção artesanal, onde o trabalhador possuía alto grau de controle da tarefa e dos instrumentos. À maneira do artesão, ia cada vez mais se aprimorando na técnica comercial e/ou contábil, até chegar à condição de mestre, representado pelos cargos de gerente e/ou contador. As agências bancárias ofertavam três tipos de operação:

conta corrente, créditos e cobrança. A divisão do trabalho se dava de acordo com os serviços executados (conta corrente, cadastro, descontos e contabilidade), sendo as agências divididas em dois grandes setores: gerência, que englobava toda a parte comercial (depósitos, concessão de crédito, etc.) e serviços (rotinas contábeis e administrativas). O gerente era responsável pela parte comercial e pela agência como um todo. Os serviços eram de responsabilidade do contador. Cada um deles contava com uma equipe formada por escriturários, caixas, supervisores e chefes de expediente. Para se alcançar a condição de gerente ou contador, era preciso deter o conhecimento de todo o processo de trabalho, após percorrer todos os departamentos da agência. Tratava-se de um tipo de conhecimento que só era possível alcançar após muitos anos de prática profissional e não estava disponível fora do ambiente bancário (ACCORSI, 1990).

Larangeira (1997) destaca o peso da especialização nos processos de trabalho bancário, da organização interna dividida entre os polos comerciais e de produção de serviços, com uma definição estável e limitada de produtos (pagamentos, empréstimos e investimentos), que influenciava diretamente no mercado de atuação de cada banco, gerando uma interdependência entre as instituições, que agiam de modo complementar (bancos comerciais, de depósitos, caixas econômicas, bancos de investimento, etc.). Complementa a autora que

As estruturas de funcionamento correspondiam à organização por agências; a qualificação era adquirida, principalmente, por “experiência”; o mercado interno de trabalho estruturava-se de forma fechada, orientando-se por um modelo rigidamente hierárquico, com mobilidade reduzida e utilizando como critério de promoção o tempo de serviço (LARANGEIRA, 1997, p.111).

Os instrumentos utilizados pouco interferiam na técnica básica que caracterizava o ofício, a contabilidade. O trabalho, basicamente manual no início do século, aos poucos ia sendo mecanizado com a entrada das máquinas de escrever, calcular, das máquinas de reprodução de cartelas contábeis, entre outros. Entretanto, eram ferramentas auxiliares que dependiam do saber do trabalhador para seu adequado funcionamento.

As agências possuíam relativa autonomia contábil, e o trabalho envolvia a escrituração de toda movimentação financeira diária nos livros contábeis, cálculo de juros, elaboração de balanços contábeis, além do atendimento à reduzida clientela, basicamente para realização de recebimentos e pagamentos em dinheiro. (ACCORSI, 1990).

Com a modernização do sistema financeiro nacional a partir de 1964, mecanismos de controle de informação e de exploração da força de trabalho são inseridos no contexto de trabalho bancário, gerando importantes reflexos na remuneração e nas condições de trabalho.

O padrão taylorista/fordista de produção passa a influenciar o ritmo de trabalho nos bancos. Este padrão é caracterizado pela produção em massa através de uma metodologia que envolve máquinas e procedimentos padronizados, fragmentação da tarefa (separando concepção e execução) onde a posse do conhecimento do processo de trabalho é tida por instâncias superiores, desqualificando o saber operário e pela concepção de trabalhador de massa. (ANTUNES, R., 2005).

Estas mudanças no modo de produção, junto com a expansão da base bancária no país propiciou o significativo aumento no volume de escriturações contábeis. Sendo assim, a partir de 1964 inicia-se a implantação dos Centros de Processamentos de Dados (CPDs). Estes centros informatizados visavam não só reunir e processar numa base unificada toda a movimentação de um banco, mas também oferecer uma maior medida de controle da informação, produto do trabalho dos bancários. Segundo Accorsi (1990, p. 47), “a agência perdia a sua “autonomia”, transformando-se em uma grande preparadora de dados a serem utilizados pelas áreas centralizadoras”.

Neste período os bancos começam a se preocupar com o aspecto da relação com o cliente e com a realização de negócios. A figura do gerente, que no passado restringia-se a chefiar o andamento dos serviços em uma sala isolada, assume um papel de maior visibilidade para o cliente, sendo transferido fisicamente para as áreas de atendimento ao público. A centralização dos processos contábeis extingue a figura do contador das agências, e começam a surgir novos produtos e serviços financeiros, como consequência das fusões entre bancos comerciais, sociedades de crédito, seguros e investimentos, e que precisavam ser vendidos à crescente clientela. (ACCORSI, 1990). Jinkings (1994) acrescenta que

Com a multiplicidade de serviços oferecidos à população e a crescente concorrência interbancária, as agências passam a assumir papel de relevo no conglomerado financeiro ao qual encontram-se vinculados, transformando-se em “postos de vendas” dos grupos financeiros. Na busca por atrair clientes, desenvolvem-se e aperfeiçoam-se os serviços de atendimento ao público. Grande parte dos funcionários das agências especializa-se na venda dos “produtos” do banco: papéis, e serviços diversos” (JINKINGS, 1994: 37)

O computador passa a ser introduzido nas agências, servindo como instrumento de auxílio para o crescente volume de trabalho, fruto das medidas econômicas para expansão dos serviços bancários no país, mas também como instrumento de gerenciamento e controle da força de trabalho. Cabe acrescentar que os trabalhadores antes responsáveis pelos serviços administrativos são transferidos das agências para os centros de processamentos de dados, iniciando-se um processo de esvaziamento das agências.

Todo este processo resultou numa interdependência própria do modelo de produção taylorista/fordista, onde o trabalhador expropriado de seu saber-fazer pelos rígidos manuais e pelo maquinário passa a experimentar a sobrecarga de trabalho, com tarefas parceladas e predefinidas, jornadas extensas e baixos salários. A fragmentação do trabalho bancário atingiu um nível de simplificação ao ponto das substituições de trabalhadores não gerarem impactos significativos no andamento da tarefa, considerando não serem mais importantes os conhecimentos acumulados com o tempo e o exercício da atividade (DAVID, 2004).

Na medida em que avançava a inserção dos computadores no processo de trabalho bancário e especificamente nas agências, um aspecto relevante neste processo tecnológico foi a criação do processamento em tempo real (*sistemas on-line*). Este mecanismo aprofundou ainda mais os métodos de gestão e controle da informação pelas instâncias superiores, resultando na intensificação do trabalho e das cobranças por resultados. Uma outra situação importante que o processamento *on-line* desencadeou foi a transferência de funções – antes exclusivas do trabalhador bancário – para os clientes. A instalação dos terminais de consultas de saldos e extratos nas agências bancárias, evoluindo mais tarde para os terminais de saque e autoatendimento levou os bancos a desconsiderarem a necessidade de novas contratações, uma vez que o cliente realiza os processos por sua própria conta (ACCORSI, 1990). Nas palavras de Gehm (2013, p. 50), “o cliente trabalha para o banco”.

Sendo assim, desde 1964 mudanças significativas ocorreram no modelo de produção bancário, transformando um serviço altamente detalhado e especializado em trabalho rotinizado e desqualificado. O bancário foi perdendo, com o passar do tempo, o controle da atividade e da informação. Cada vez mais o técnico altamente especializado na gestão contábil cedeu lugar para trabalhadores generalistas e operadores de máquinas. As reformas no cenário econômico-financeiro propiciaram as mudanças, dando início ao processo de reconfiguração do trabalho e do papel dos bancos na sociedade. A automação permitiu que se desse maior ênfase aos processos comerciais, à inserção de novos produtos financeiros que pouco a pouco passaram a requisitar dos trabalhadores níveis diferenciados de ação. Entretanto, a evolução tecnológica e as mudanças no cenário econômico na década de 1990 intensificaram ainda mais este processo de descaracterização do trabalho bancário, passando a adotar padrões flexíveis nos processos produtivos. Ocorre, então, a mais significativa reestruturação produtiva observada até então, cujos reflexos estendem-se até a atualidade.

4.3 A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA DA DÉCADA DE 1990

A década de 1990 no Brasil foi caracterizada por profundas mudanças na economia brasileira, e que geraram grande impacto na organização do trabalho bancário, englobando novos métodos de gestão e de produção, influenciados pelos princípios da acumulação flexível.

Harvey (1992), ao definir o conceito de acumulação flexível, destaca seu confronto direto com a rigidez do fordismo. Diz o autor que a acumulação flexível

(...) se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produtos inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológicas e organizacional. (HARVEY, 1992, p. 140)

É importante ressaltar que este modo de acumulação capitalista se desenvolveu em resposta à grande crise enfrentada pelo capital no período pós-guerra, a partir de meados da década de 1960, nos países industrializados. A rigidez no processo produtivo fordista (investimentos, planejamento, mercados, alocação, contratos de trabalho), assim como os grandes volumes excedentes de produção desencadearam problemas fiscais, disparando taxas inflacionárias. No que tange às relações de trabalho, o forte movimento de luta sindical contra os abusos patronais e de manutenção dos programas assistenciais, levou as grandes corporações a “entrar num período de racionalização, reestruturação e intensificação do controle do trabalho (caso pudessem superar ou cooptar o poder sindical)” (HARVEY, 1997, p. 137). Sendo assim, foram realizados investimentos tecnológicos e de automação em busca de novos mercados, atentando para as tendências do consumo e o afrouxamento das relações trabalhistas, incluindo o deslocamento das empresas para áreas onde o controle do trabalho seria mais fácil, e tudo mais que pudesse aumentar o tempo de giro do capital. A profunda recessão que marcou os países capitalistas centrais também se constituiu em marco para profundas reformas econômicas, sociais e políticas, que de alguma forma afetou toda a economia mundial. (HARVEY, 1997; JINKINGS, 1994).

No que diz respeito à organização do trabalho, este padrão de produção caracteriza-se, em linhas gerais pela flexibilidade de funções, horários, contratos de trabalho, polivalência do trabalhador, subcontratações, diferentes formas de remuneração, entre outros. Jinkings (2000) menciona ainda a versatilidade e flexibilidade dos processos produtivos como resposta aos novos padrões de consumo e à intensificação da concorrência capitalista. Este processo conduziu a uma nova forma de gestão, diferente dos rígidos padrões de disciplina e

normatização impostos pelo método fordista/taylorista, mas que nem por isso deixaram de ser métodos de exploração da força trabalhadora, camuflados em ideologias que cooptam a subjetividade dos trabalhadores. Segundo a autora, as novas políticas empresariais adotadas na década de 1990

(...) são instituídas através de programas de “qualidade total” e de “remuneração variável”, tomam aparência de democráticas, implementando um processo de participação dos trabalhadores em questões não estratégicas aos objetivos da empresa.

Assim, através de um discurso de “valorização humana” da força de trabalho e de necessidade premente do “comprometimento com a qualidade”, vão se instituindo nas empresas um conjunto de artifícios para intensificação e disciplina do trabalho. É dessa forma que as estratégias do poder são praticadas nos locais de trabalho para que a dominação seja introjetada, de forma que o trabalhador passa a exigir de si mesmo e de seus colegas de trabalho o máximo de produtividade. (JINKINGS, 2000, p. 89-90)

Assim, as empresas passaram a envolver os trabalhadores em sua dimensão emocional e subjetiva, onde o novo discurso adotado internaliza valores e ideologias exploratórias disfarçadas num discurso democrático e participativo. Os trabalhadores tornaram-se responsáveis por seu desenvolvimento profissional e pela manutenção de seu emprego, bem como por “cuidar” da produção de seus colegas. Passaram a ser “requisitados” ao aprendizado de uma série de novas habilidades, alinhada às novas políticas produtivas e à necessidade de adaptação ao novo maquinário que rapidamente assumia processos de trabalho.

Nos bancos, a década de 1990 foi marcada pelo aprimoramento das ferramentas de transmissão e externalização dos dados, das ferramentas de autoatendimento, entre elas as plataformas de *internet banking*, onde o cliente passou a ter o acesso direto à sua conta-corrente, investimentos, crédito, possibilitando o gerenciamento de suas finanças à distância. As centrais de atendimento e os correspondentes bancários também representam um marco neste processo de reestruturação, proporcionando aos clientes a possibilidade de realizarem seus negócios à distância, de casa, do trabalho, em lojas de conveniência e supermercados, com a possibilidade de realizar seus pagamentos e saques fora do horário de expediente bancário.

O avanço da terceirização de serviços técnicos e de apoio (limpeza, vigilância, manutenção, compensação, etc.) provocou a precarização das relações de trabalho, onde num mesmo espaço passaram a conviver empregados de diversas origens, formas de contratação e remuneração, realizando um mesmo trabalho, porém, sem uma identidade comum. Ressalte-se que no passado, os bancos possuíam um quadro próprio de serviços de apoio, que congregava os trabalhadores em torno das atividades bancárias. O movimento de racionalização do

trabalho bancário iniciado na década de 1960, deu partida aos processos de terceirização, atingindo desde aquela época o processo de mobilização coletiva e o acesso de todos os trabalhadores envolvidos direta ou indiretamente com o serviço bancário às mesmas conquistas. Gehm (2013) aponta que além de representar para os bancos uma forma de redução de custos, a terceirização impede a organização dos trabalhadores em termos de mobilização por melhores condições de trabalho, uma vez que não possuem um sindicato forte e unificado representando-os. Os correspondentes bancários, ou seja, estabelecimentos comerciais e de serviços que assumem por contrato as tarefas de abertura de contas-correntes, pagamento e recebimento de contas, concessão de microcrédito a pessoas de baixa renda, etc., também representam um movimento dentro da onda de terceirizações. Esta modalidade, além de também representar redução de custos e corte de pessoal, cumpre ainda o papel de atender à população de renda inferior, intensificando o processo de segmentação de clientes por capacidade financeira. A consequência de todo este processo foi a intensificação do movimento de esvaziamento das agências bancárias, transferência de trabalhadores para áreas remotas e demissões em massa.

Todo este quadro contribuiu para mudanças significativas na natureza do trabalho bancário. Os trabalhadores sobreviventes das ondas de demissão foram “convidados” a realizar diversos treinamentos de qualificação, não somente para operar novos e diversificados sistemas computadorizados, mas para assumirem uma nova função, cada vez mais presente em sua rotina de trabalho: as vendas de produtos financeiros.

Jinkings (1994) aponta que na medida em que o sistema financeiro vai se tornando mais complexo, crescem as necessidades de crédito, fortalecendo a predominância do capital financeiro sobre a produção. Com isto, os bancos deixaram de exercer uma função meramente de suporte ao capital produtivo para transformarem-se em “comerciantes de dinheiro” (JINKINGS, 1994, p. 14). Diante da migração das atividades contábeis, dentre outras, para o computador, os bancários passaram a ser conduzidos para as áreas comerciais, onde trabalhariam diretamente com a venda de produtos e serviços financeiros, e relação direta com o cliente. Surge, assim, a figura do “bancário-vendedor” (JINKINGS, 2000; DAVID, 2004; SILVA E NAVARRO, 2012; GEHM, 2013). Deste novo perfil de trabalhador é requisitado o conhecimento em mercado financeiro, seguridade, competências de relacionamento interpessoal e vendas.

Jinkings (2000) coloca a questão do mercado como balizador da produção empresarial. Considerando que a concepção da tarefa não mais pertence ao trabalhador e sim à chefia, é esta quem impõe as regras do que, como e quanto produzir. Tendo como determinante a

evolução dos números do mercado e do capital financeiro, as metas de produção são impostas e ganham sempre um ritmo ascendente. Gehm (2013) explicita que a reestruturação bancária no Brasil, na sua busca por lucros maximizados ao menor custo, provocou a reorganização do trabalho e para manutenção dos lucros crescentes, “a introdução de metas foi fundamental para garantir ganhos cada vez maiores e maior intensificação do trabalho” (GEHM, 2013, p. 66). Ressaltamos que nos dias atuais, a velocidade com que transitam as informações fazem com que as cobranças sejam realizadas quase que instantaneamente.

No entanto, de maneira a obter a adesão dos trabalhadores, dentro de um ideário de “participação” na construção do futuro da empresa, “incentivos” são ofertados no sentido de garantir e intensificar a produção. Dentre estes incentivos, encontram-se as avaliações de desempenho e os programas de remuneração variável, como a Participação nos Lucros e Resultados (PLR) e o pagamento de comissões individuais, que em muitos casos representa um alto percentual do salário. Este tipo de incentivo, sob o mote de recompensar o trabalhador pelo seu esforço no atingimento das metas, tem-se configurado em medida altamente individualizante e com forte apelo competitivo entre os próprios colegas. Esta medida adotada pelos bancos nada mais é que reflexo da nova economia que privilegia aqueles que se submetem aos discursos de flexibilidade e da polivalência, sendo uma medida de cooptação de subjetividade.

Em resumo, a partir do conceito de processo de trabalho, pudemos perceber como foram profundas as modificações ocorridas no trabalho bancário, resultado das intensas mudanças sofridas pelo sistema financeiro nacional, associada com adoção dos novos padrões de controle da força de trabalho, da automação pela via computadorizada e pela externalização das atividades, seguindo os padrões de acumulação flexível em andamento nos países capitalistas centrais. Segundo alguns autores, os bancos ocuparam posição paradigmática e vanguardista dos processos de automação e reestruturação do trabalho (GRISCI E BESSI, 2004; SILVA E NAVARRO, 2012). E, certamente, tais medidas não passaram despercebidas pelos trabalhadores, que sofreram os efeitos dessa onda de mudanças, seja pelos deslocamentos sofridos ao longo do tempo, fruto do encerramento de atividades específicas que pouco a pouco foram absorvidas pelas máquinas, seja pelos processos de demissão. Os bancários foram testemunhando, ao longo do tempo, a mudança da natureza de sua atividade, natureza esta que ainda influencia o imaginário social, mas que hoje encontra-se modificada e voltada para um outro tipo de atividade, as vendas e a consultoria financeira. Além disso, os métodos difundidos pelo padrão de acumulação flexível, que leva em conta a adesão subjetiva dos trabalhadores, tem influenciado o modo de ser e agir dos bancários, revelando conflitos e

exaltando o individualismo. E isto, em termos de saúde, revelam efeitos que vêm afetando o modo de vida dos trabalhadores, tanto aqueles com mais tempo de trabalho, que testemunharam as alterações na natureza de sua atividade, quanto aqueles que ingressaram no serviço já em sua nova configuração. Isto é representado pelos dados de adoecimento da categoria, que no ano de 2013 apresentou aumento de 41% dos casos de afastamentos pela Previdência Social, num total aproximado de 18.600 bancários doentes (CONTRAF-CUT, 2014). Porém, um aspecto importante é que, não obstante o aumento no registro de casos de adoecimento na categoria, uma grande parte dos trabalhadores realiza um admirável esforço para dar conta dos sofrimentos inerentes às tarefas, resistindo aos imperativos da doença e mantendo-se ativos. O entendimento acerca deste modo de sofrimento e dos meios de resistência, será obtido na seção a seguir.

5 SAÚDE DO TRABALHADOR BANCÁRIO

Nesta seção abordaremos o campo da saúde do trabalhador bancário. Discutiremos, num primeiro momento, as premissas do campo da saúde do trabalhador, seguido da proposta de uma abordagem voltada ao trabalhador de serviços, onde os bancários se inserem. Em seguida, descreveremos o estado da arte em torno da saúde dos bancários, com o resultado do levantamento bibliográfico realizado sobre o tema nos últimos 10 anos. Ao final da seção, abordaremos os conceitos de sofrimento como bem do sujeito e as resistências contra o adoecimento, conceitos que foram utilizados na interpretação das vivências dos bancários entrevistados.

5.1 O CAMPO DA SAÚDE DO TRABALHADOR

As origens da saúde do trabalhador reportam-se à Medicina do Trabalho, especialidade médica surgida no século XIX na Inglaterra por ocasião da Revolução Industrial, e que rapidamente espalhou-se pelo mundo, acompanhando a expansão do processo de industrialização (MENDES E DIAS, 1991). Preocupados com o contingente de operários e os impactos do adoecimento nos processos produtivos, os industriais da época inserem no interior de suas fábricas a figura do médico, no sentido de que estes pudessem vigiar e proteger os trabalhadores de eventuais danos à sua saúde. Tratava-se de uma medida que pudesse garantir o ritmo da produção, levando em consideração os altos níveis de insalubridade nas fábricas, que contavam com precárias condições de higiene e elevado número de operários dividindo o mesmo espaço, criando condições para a proliferação de doenças infectocontagiosas. As jornadas extenuantes e os acidentes junto ao maquinário industrial também se constituíam em causa de adoecimentos, mutilações e mortes. Sendo assim, o serviço médico nas fábricas surgiu como uma medida do capital, reconhecendo o valor do “corpo-útil” enquanto produtivo e funcional (VERTHEIN, 1996). Segundo esta autora, “corpo e saúde são vinculados para atender a uma necessidade de mão-de-obra estável” (VERTHEIN, 1996, p. 3), ocorrendo assim uma cisão entre o corpo que produz e o sujeito trabalhador, e colocando sob responsabilidade da medicina a manutenção da saúde e da higiene no ambiente fabril.

Com o tempo e o desenvolvimento de novas tecnologias, incluindo novos equipamentos e o uso de produtos químicos na indústria, verificou-se a insuficiência de uma prática exclusivamente médica para garantir as condições mínimas de saúde para o trabalhador no cenário produtivo, levando em conta que as causas de adoecimento não derivavam somente da dimensão biológica. A Medicina do Trabalho é questionada, levando em conta a persistência dos altos índices de acidentes e óbitos, questionamento motivado também pelo crescente

impacto nas reservas do Estado, através dos pagamentos de indenizações pelos seguros sociais. Segundo Mendes e Dias (1991), a resposta científica foi a ampliação da atuação dos serviços de saúde, passando a agir não somente sobre o corpo do operário, mas também sobre o ambiente de trabalho, valendo-se de instrumentos oriundos da química, engenharia e ciências sociais. Dentro deste contexto, surge a Saúde Ocupacional, que baseada na Higiene Industrial, relaciona ambiente e corpo do trabalhador, incorporando as teorias de multicausalidade, numa proposta interdisciplinar para avaliação e identificação dos riscos. Inegavelmente a saúde ocupacional representou um avanço, ao considerar que o trabalhador não é um agente isolado de contágio e transmissão de doenças, esclarecendo que o mesmo está exposto a riscos oriundos ao próprio ambiente de trabalho. Entretanto, ainda se limita a uma prática predominantemente medicalizada e individualizante, prevalecendo a cisão entre corpo que produz e sujeito trabalhador, onde as demais disciplinas não se articulam de uma maneira equilibrada, e sim impondo-se uma sobre a outra, com a disseminação da cultura de riscos, normas de segurança, e de medidas individuais de proteção que, da mesma forma, transfere ao trabalhador isoladamente a culpa pelos acidentes e pelo adoecimento, por descumprimento de regras e prescrições. Verthein (1996) enfatiza esta questão ao declarar que “em casos de acidentes as condições de trabalho continuam inalteradas e o trabalhador é o foco da prevenção, via conscientização do quanto é culpado pelos próprios acidentes, nas intervenções dos engenheiros, psicólogos e assistentes sociais” (VERTHEIN, 1996, p. 8).

Mais uma vez o processo de produção é negligenciado na análise dos riscos e o trabalhador continua sendo considerado um objeto de intervenção (em conjunto com o ambiente) por um saber “superior”, “científico”, sendo desconsiderando em seus aspectos subjetivos, sociais e culturais. Como bem assinalam Minayo-Gomez e Thedim-Costa,

não restam dúvidas de que as inserções diferenciadas dos indivíduos nos processos produtivos, (...), definem padrões também diversificados de morbimortalidade, para os quais contribuem outros fatores decorrentes das condições de vida a que estão submetidos. Desta forma, no mundo do trabalho, revela-se a imensa gama de diferenças presentes na sociedade, onde tendem a reproduzir-se, inclusive em seus antagonismos. (MINAYO-GOMEZ E THEDIM-COSTA, 1997, p.24)

A insistência da medicina do trabalho e da saúde ocupacional em tratar o trabalhador de maneira isolada e descontextualizada suscitou diversas reações por parte dos mesmos, motivados pelos intensos movimentos sociais que questionavam, dentre outras coisas, o sentido da vida, o significado do trabalho e o uso do corpo (MENDES E DIAS, 1991). Estes movimentos, surgidos principalmente na década de 1960 nos principais países industrializados

do Ocidente, colocaram em xeque crenças seculares relacionadas à sacralidade do trabalho alimentadas pela sociedade capitalista, abalando também a confiança no Estado. Cada vez mais é exigido que o trabalhador tenha efetiva participação na elaboração dos processos de vigilância em saúde e segurança. Neste aspecto, o Movimento Operário Italiano (MOI) é emblemático, constituindo-se no referencial das práticas em Saúde do Trabalhador, que surge então como resposta aos anseios da população e ao mesmo tempo como reação do Estado aos movimentos sociais, promovendo importantes modificações nas legislações trabalhistas, notadamente nos aspectos que dizem respeito à saúde e segurança no trabalho. No Brasil, emerge como um campo da Saúde Coletiva, influenciado pelo discurso da Medicina Social Latino-Americana, que traz a questão da determinação social existente no processo saúde-doença dentro dos processos produtivos. Superando a visão estritamente biomédica, privilegia o trabalho através da categoria *processo de trabalho*, de origem marxista, que considera a relação de exploração do trabalho pelo capital. (MINAYO-GOMEZ E THEDIM-COSTA, 1997; LACAZ, 2007; MINAYO-GOMEZ, 2011).

Assim, além dos conceitos originados das ciências médicas e da saúde, o campo da Saúde do Trabalhador agrega também disciplinas oriundas das ciências humanas, políticas e sociais, de forma a melhor compreender as questões inerentes à saúde do sujeito que trabalha em sua dimensão humana, social, política, econômica, trazendo consigo a noção de saúde como direito (MINAYO-GOMEZ, 2011). Seu objeto de estudo é o “processo de saúde e doença dos grupos humanos em sua relação com o trabalho” (MENDES E DIAS, 1991), configurando-se nas vertentes da produção acadêmica, práticas de saúde na rede pública e no movimento dos trabalhadores (LACAZ, 2007). Para que se caminhe nesse sentido, foi fundamental a superação da visão de passividade dos trabalhadores sujeitos à intervenção especializada, conferindo-lhes a posição de “sujeitos políticos, coletivos, depositários de um saber emanado da experiência e agentes essenciais de ações transformadoras” (MINAYO-GOMEZ, 2011, p. 27). Em resumo, a saúde do trabalhador busca compreender e explicar o processo de saúde e adoecimento dos trabalhadores, pelo estudo dos processos de trabalho articulando-os com os valores, crenças, aspectos culturais e costumes que permeiam uma sociedade.

5.1.1 Abordagem em saúde do trabalhador de serviços

Diante das considerações acerca da natureza das atividades de serviços, é necessário pensar numa abordagem em saúde que atenda as suas especificidades. Para que haja uma compreensão adequada da relação saúde/doença dos trabalhadores em serviços, é preciso ter uma correta apreensão daquilo que caracteriza e diferencia o processo de trabalho neste setor.

O campo da saúde do trabalhador vem se sustentando sobre um conceito de processo de trabalho que foi originalmente elaborado para evidenciar a relação de exploração e acumulação capitalista no contexto industrial, com todas as suas peculiaridades. Com a emergência dos novos padrões de acumulação, que agregam a flexibilidade aos processos produtivos, traduzidos, dentre outras situações, pelas terceirizações e subcontratações⁵, foram percebidas mudanças no processo de trabalho industrial, além da importante expansão das atividades de serviços, revelando a necessidade de ajustes nos métodos de análise dos processos de trabalho, de modo a permitir uma correta apreensão da realidade e necessidades dos trabalhadores neste novo contexto. No que tange às atividades de serviços, estas hoje representam mais da metade do PIB de países desenvolvidos (PENA E MINAYO-GOMEZ, 2010) e no Brasil abarca, na atualidade, mais de 80% das vagas de emprego formal no país, podendo ser considerado como determinante dos contornos da nossa economia (ARBACHE, 2015). Mesmo diante destes dados, e levando-se em consideração a ausência de um critério específico de agrupamento das atividades do chamado “setor terciário da economia”, tal como foi realizado nos setores primário e secundário, as abordagens em termos de saúde do trabalhador vem obedecendo aos critérios vigentes de análise de riscos fundados na saúde ocupacional, seguindo o modelo hegemônico da medicina e segurança do trabalho, de fundo predominantemente industrial. (PENA E MINAYO-GOMEZ, 2010; MINAYO-GOMEZ E LACAZ, 2005).

É certo que podemos encontrar nas atividades de serviço processos similares ao da indústria, entretanto, existem certas características marcantes e diferenciadas e que indicam o tipo de abordagem que verdadeiramente atenderá aos propósitos de análise e intervenção.

Ao analisar a produtividade no serviço bancário, Tertre (2011) evidencia o aspecto imaterial e racional presentes na relação de serviço, onde

a atividade de trabalho mobiliza não apenas a inteligência do assalariado, mas igualmente sua capacidade de traduzir uma relação com outrem, em uma lógica produtiva: contribuir para ações úteis e valorizáveis no mercado com relação ao beneficiário. A subjetividade do prestador é diretamente engajada no espaço relacional, sob uma

⁵ Este conteúdo será discutido com maior profundidade na próxima seção.

exigência de valorização de ordem econômica. O econômico e o subjetivo são, assim, intrinsecamente ligados. (TERTRE, 2011, p. 67)

Desta forma, segundo o autor, tal característica presente na relação de serviços, do engajamento da subjetividade do trabalhador, provocou uma redefinição do conteúdo das atividades produtivas, cujos modelos de análise atuais, que se apoiam numa dinâmica industrial, além de insuficientes, provocarão sérias consequências para a saúde física e mental dos trabalhadores. Para ele, o vínculo existente entre a dinâmica da produtividade e a subjetividade dos trabalhadores permanecem ainda inexplorados. Assim, para o autor, é necessária a criação de dispositivos institucionais que deem conta de regular este vínculo entre as dinâmicas econômicas com as dinâmicas sociais, notadamente sob os aspectos da avaliação e profissionalização (TERTRE, 2011).

Estudo realizado por Pena e Minayo-Gomez (2010) buscando conceitos nas ciências sociais, no intuito de distinguir particularidades essenciais do setor serviços, e que pudessem auxiliar na compreensão da relação saúde/doença no trabalho, trouxe como elemento diferenciador a inserção da relação direta entre trabalhador e cliente no processo de trabalho, evidenciando um amplo espectro de análise. A noção de simultaneidade é tomada como o principal diferenciador do processo de trabalho, e a partir desta noção os autores desenvolvem algumas premissas que viabilizem a compreensão da saúde dos trabalhadores desse setor. (PENA E MINAYO-GOMEZ, 2010).

Segundo os autores, esta relação entre trabalhador e cliente pode se configurar em mais uma condição para ocorrência de acidentes e adoecimento, que simplesmente são desprezadas pelos modelos de medicina do trabalho e saúde ocupacional, em seu movimento de redução da condição humana do cliente ao aspecto biológico ou comportamental, como se fosse possível prever suas reações e influências sobre o trabalhador que presta serviços. Da condição humana derivam fatores psicossociais, que envolvem aspectos econômicos, culturais, jurídicos, éticos e afetivos, que se fazem presentes no cotidiano do serviço, trazendo para a organização do trabalho possibilidades diversas, como, por exemplo, lidar com situações existenciais limítrofes como a morte – no caso dos serviços de saúde (PENA E MINAYO-GOMEZ, 2010). No serviço bancário, estas situações evidenciam-se nas ocorrências de prejuízos financeiros ou no estresse derivado das longas e demoradas filas de espera para atendimento em agências superlotadas. Tais situações podem resultar em sofrimentos diversos imputados ao cliente e que são geradores de tensões e traumas aos trabalhadores, decorrentes, por exemplo, de agressões físicas e verbais e que podem trazer desfechos trágicos, como acidentes de trabalhos, e, em certos casos, fatais (PENA E MINAYO-GOMEZ, 2010).

Um outro aspecto de relevo no que tange as atividades de serviço e que abrangem o aspecto psicossocial é a própria relação afetiva que os trabalhadores desenvolvem com a organização do trabalho, como fruto dos métodos de gestão contemporâneos, que camuflam o objetivo de exploração e valorização do capital sob práticas aparentemente éticas e inofensivas, mas que podem desencadear consequências dramáticas ao cliente e que pesarão sobre o trabalhador.

Em resumo, uma abordagem em saúde do trabalhador de serviços deve levar em conta tais especificidades, onde notadamente a interação entre trabalhador e cliente se faz presente, compreendendo todos os aspectos inerentes às relações humanas, que são desprezados pelos modelos hegemônicos, que consideram o humano apenas uma sua dimensão biológica e comportamental. Ora, sabemos que relacionamentos reportam a afetos, expectativas, ao contexto socioeconômico onde o sujeito está inserido, ao sucesso, fracassos e decepções. Estes aspectos são alguns dos determinantes da ação humana, e que de certo modo já são considerados pelas organizações do trabalho, quando analisamos seus métodos de sedução dos trabalhadores e da clientela. Entretanto, os modelos de atenção à saúde, se já consideram este aspecto em suas proposições teóricas, necessitam, agora, adequar suas práticas, de modo a permitir uma atuação assertiva e pertinente, compreendendo o trabalhador de serviços em sua dimensão biopsicossocial, e também contribuindo para o fortalecimento do coletivo em termos de saúde.

5.2 SAÚDE DOS BANCÁRIOS: O ESTADO DA ARTE

Levantamento realizado nas bases de dados da BVS/BIREME, Scielo, Scopus e banco de teses e dissertações do Portal Capes demonstra que houve aumento na produção científica acerca do tema “trabalho e saúde dos bancários” no período compreendido entre os anos de 2004 e 2014. Foram analisados trabalhos pertencentes ao campo das ciências da saúde, humanas e sociais, localizados com o uso dos descritores “saúde and bancario\$” e a expressão [(“health” OR “occupational health” OR “suffering” OR “distress” OR “disorder”) AND (“bank worker*” OR “bank job” OR “bank employee*” OR “finantial”)]⁶. Foram também selecionados capítulos publicados em livros que abordassem os temas de saúde e trabalho, contemplando os bancários.

A estratégia de busca resultou em um total bruto de 263 trabalhos, entre artigos, teses, dissertações, capítulos de livro e relatórios do Ministério da Saúde e Ministério do

⁶ Expressão utilizada para pesquisa nas bases internacionais, considerando ausência de um único termo que representasse na língua inglesa os termos “saúde” e “bancários”, e como forma de alcançar um maior número de publicações.

Planejamento. Após seleção, priorizamos os materiais disponibilizados com o texto completo e que fizessem menção aos bancários no título, resumo ou palavras-chave e que se concentrassem no tema do sofrimento. Chegamos a um total de 83 trabalhos, sendo 6 capítulos de livros, 22 teses/dissertações e 55 artigos escritos nas línguas portuguesa, inglesa e espanhola. Realizamos a leitura dos resumos e alguns destes estudos foram analisados na íntegra.

Em todas as bases e banco de dados pesquisados, o Brasil figurou como o país de maior produção acadêmica sobre o tema. No cenário internacional, encontramos um volume significativo de estudos originados na Índia, seguido dos Estados Unidos. Foram encontrados ainda, em pequeno número, estudos publicados na África do Sul, China, Nigéria, Turquia, Alemanha, França, Inglaterra, Nova Zelândia, Irã, Itália, Singapura, Chile, Venezuela, dentre outros. Estes dados evidenciam que a questão da saúde dos bancários tem sido objeto de pesquisa em vários países.

No cenário internacional, os 21 trabalhos selecionados foram divididos nos subtemas *doenças metabólicas, estresse e sofrimento mental*. Tal divisão foi proposta devido à especificidade de cada trabalho ao abordar a saúde dos trabalhadores bancários. Na Índia, existe significativa produção associada às doenças metabólicas e cardiovasculares. Citamos como exemplo os trabalhos de Ganesh Kumar e Deivanai Sundaram (2014), Salaudeen et al. (2014), Kumar, Unnikrishnan e Nagarai, (2013), Gombet et al. (2010) e Maroof et al. (2007). Estes estudos trazem como objetivos centrais investigar a prevalência de diabetes, hipertensão arterial e problemas cardíacos em bancários indianos e africanos, considerando a sua “condição” de sedentarismo, obesidade, tabagismo e o alto grau de estresse a que estão sujeitos. Os resultados obtidos em todos eles apontam altos índices de adoecimento na categoria e as conclusões são centradas na necessidade de educação dos trabalhadores quanto aos riscos envolvidos e no estímulo a hábitos de vida saudável, como dieta balanceada e exercícios físicos.

Sobre o subtema *estresse* citamos o estudo de Ogungbamila et al. (2014) que abordou o efeito do estresse laboral e do trabalho emocional em dois grupos de trabalhadores de serviços nigerianos: bancários e trabalhadores da saúde. Os autores conceituam o estresse laboral como o desgaste físico, mental e emocional fruto da relação entre alta demanda de trabalho e as capacidades e recursos pessoais do trabalhador. Por trabalho emocional os autores referem-se à manipulação de emoções para atender às demandas da organização, onde muitas vezes tais emoções são contrárias aos sentimentos do trabalhador. Este trabalho emocional pode contemplar uma encenação profunda, quando o trabalhador modifica deliberadamente suas

emoções para atender às exigências de sua atividade; uma atuação superficial, que é a simulação facial e gestual, sem modificar a emoção real do trabalhador; e uma atuação genuína, onde não há esforço de simulação. Segundo os autores, este esforço emocional gera sobrecarga e consumo energético que poderia resultar em motivo para um pedido de demissão. Os resultados da amostra pesquisada pelos autores apontaram que as intenções de afastamento dos trabalhadores, principalmente os bancários, relacionaram-se ao estresse resultante deste trabalho emocional e não com o estresse laboral. Os autores sugerem que as organizações invistam na redução do trabalho emocional e que atuem com o conceito de inteligência emocional como medida para evitar a rotatividade. A inteligência emocional relaciona-se com desempenho, satisfação, trabalho emocional, liderança eficaz e produtividade. (OGUNGBAMILA et. al, 2014); Hansen E Elklit (2013) e Hansen et al. (2014), estudaram os impactos psicológicos em bancários que passaram pela experiência dos assaltos no local de trabalho, com ênfase nas manifestações de transtorno de estresse agudo (TEA) e transtorno de estresse pós-traumático (TEPT). Os estudos apontam a associação das vivências de assalto com os sintomas de TEA e TEPT; Aghdaie (2012) pesquisou a ocorrência da Síndrome de Burnout numa amostra de 55 trabalhadores de um banco agrícola no Irã. Os resultados apontam de modo significativo a ocorrência da síndrome relacionada ao papel desempenhado pelo trabalhador na organização. Os conflitos, a ambiguidade das funções desempenhadas e a sobrecarga são apontados como intensificadores do processo. Fortes-Ferreira, et al. (2006) pesquisaram o papel desempenhado pelas estratégias de enfrentamento do estresse laboral no bem estar de trabalhadores, em uma amostra de 464 bancários espanhóis. Segundo os autores, ações de enfrentamento ativo, ou seja, que focam na solução dos problemas geradores de estresse, estiveram positivamente relacionadas com a satisfação no trabalho e a ausência de queixas de desconforto psicológico/psicossomático. Por outro lado, ações de enfrentamento paliativo, ou seja, aquelas que somente lidam com os efeitos emocionais derivados do estresse, tendem a amenizar o mal-estar psíquico, mas não prediz satisfação no trabalho. Tais resultados, segundo os autores, podem gerar implicações teóricas e empíricas, como, por exemplo, pela adoção de ações de treinamento que possibilitem aos trabalhadores adotar comportamentos relacionados ao enfrentamento ativo, mas apropriando-se também de medidas de enfrentamento paliativo, criando um balanço entre estas duas estratégias de ação. Os autores também ressaltam que embora as ações de enfrentamento sejam individuais, ações de enfrentamento coletivo devem ser incentivadas pelas organizações, cooperando com estratégias de prevenção e gerenciamento do estresse no ambiente de trabalho.

No subtema *sofrimento mental* destaca-se o estudo de Snorradóttir et al. (2013), que

analisou impactos psicológicos em bancários islandeses que sobreviveram à onda de reestruturações e reduções de quadro nos bancos, decorrentes da crise financeira de 2008. Segundo os autores, os bancários mais comprometidos com o trabalho e com as mudanças foram os mais atingidos psiquicamente. Sua condição de vulnerabilidade, segundo os autores, justifica maior atenção com estes trabalhadores durante os processos reestruturantes; Alam e Rizvi (2012) compararam o nível de bem-estar psicológico entre bancários dos setores público e privados na Índia. O estudo evidenciou que os bancos privados indianos possuem maior controle das tarefas e exercem uma pressão maior sobre os trabalhadores, afetando o seu bem-estar psíquico; Silva e Barreto (2010) estimaram a prevalência de transtornos psiquiátricos menores em bancários brasileiros, de banco estatal, no ano de 2008. Através de um estudo quantitativo, verificaram que uma alta prevalência de transtornos psiquiátricos menores, com relação direta a condições ambientais desfavoráveis, com altas taxas entre trabalhadores que estão expostos a intensa carga psicológica, baixo controle das atividades e baixo reconhecimento; e por fim, Yussuf (2005) pesquisou fatores de risco para doenças psiquiátricas em bancários nigerianos. O resultado obtido foi de uma prevalência de 18% numa amostra de 430 trabalhadores, considerada baixa pelo pesquisador, que levanta como hipótese a questão de se tratarem de bancários que vivem e trabalham em cidades do interior da Nigéria, e que não sofreriam a pressão dos grandes centros urbanos. Fatores sociodemográficos, como idade, gênero, número de filhos, etc, e fatores laborais, como carga de trabalho, horas trabalhadas e status profissional foram relacionados aos casos observados. Há significativa relação entre a prevalência de distúrbios psiquiátricos em mulheres com filhos, indicando o nível de preocupação existente entre conduzir a carreira e cuidar da educação e afazeres domésticos. O autor sugere não somente medidas educativas quanto aos fatores de risco para o adoecimento, mas também o ajuste dos processos organizacionais, onde se priorize maior comunicação com os trabalhadores quanto às políticas empresariais, com eventual ajuste de escalas de trabalho, determinação de pausas para descanso e promoção de eventos de socialização.

Dos 62 estudos nacionais analisados, 56 pertencem ao campo das ciências da saúde e foram divididos em quatro subtemas: *saúde mental*, *LER/DORT*, *assédio moral* e *estresse*. O que trazem de comum é a presença quase absoluta do olhar psicológico ou psiquiátrico sobre manifestações de sofrimento.

Na categoria *saúde mental*, dentre os estudos brasileiros, prevalece a atribuição do nexo causal do sofrimento psíquico à organização do trabalho e à reestruturação produtiva. Neste cenário, destaca-se o trabalho de Silva, Pinheiro e Sakurai (2007) que se dedicaram ao estudo

dos impactos na saúde dos trabalhadores de banco estatal no estado de Minas Gerais, em período imediatamente após o processo de reestruturação produtiva, apontando para o grande número de afastamentos por problemas osteomusculares e transtornos mentais/comportamentais, apontando a tendência destes últimos liderarem as estatísticas de adoecimentos nos anos subsequentes. Estudo conduzido por Silva (2009) e Silva e Navarro (2012) também apontam a influência da organização do trabalho na saúde dos trabalhadores e dos impactos na mudança de perfil do bancário provocado pelas intensas reestruturações, gerando não somente o sofrimento físico e mental, mas também provocando um questionamento da identidade profissional. Atualmente considerados como vendedores, os bancários entrevistados pelas autoras afirmaram percepção de perda do status profissional, gerando sentimento de frustração e insegurança em relação à própria carreira. Predominam também sentimentos de medo e preocupação, frutos da pressão psicológica sofrida para atingimento das metas de venda. Leite (2011) também aponta a mudança de foco das instituições financeiras, decorrente das reestruturações econômicas sofridas no Brasil, em especial após a implantação do Plano Real, trazendo como consequência a completa alteração da profissão e da rotina bancária. Com isto, houve aumento considerável nos casos de bancários consumindo medicamentos para ansiedade, afastamentos por estresse, depressão ou síndrome do pânico fruto do aumento da pressão sobre os trabalhadores para o atingimento de metas e entrega de resultados, do estímulo à competição e do assédio moral.

Ainda na categoria *saúde mental*, encontramos também estudos abordando a temática do suicídio entre os bancários (SANTOS, 2009; FINAZZI-SANTOS E SIQUEIRA, 2011; FINAZZI-SANTOS, SIQUEIRA E MENDES, 2011). Os resultados desses estudos evidenciaram o alto número de suicídios ocorridos na categoria bancária a partir do processo de reestruturação produtiva da década de 1990, chegando à impressionante média de 1 (um) caso consumado de suicídio a cada 20 dias, entre os anos de 1993 a 2005 (SANTOS, 2009). As violências e/ou fatores sociais experimentados no ambiente de trabalho, tais como assédio moral, individualismo, isolamento social e o rompimento dos vínculos afetivos construídos com a organização do trabalho – efeito da adesão ao discurso de valores morais propagados pelas empresas – constituíram-se em fatores para ideação e consumação da prática suicida.

O enfrentamento do desgaste mental também foi privilegiado em alguns estudos (CENCI, 2004; PAPARELLI 2011 e 2011a), demonstrando a importância dos trabalhos coletivos de enfrentamento promovidos com a parceria dos sindicatos, e de se considerar o saber dos trabalhadores na resistência aos processos de adoecimento.

Um outro subtema recorrente quando se aborda a saúde e o sofrimento no trabalho

bancário foram as manifestações de *LER/DORT*. Na atualidade, poucos estudos mantêm-se voltados para o perfil epidemiológico da doença (SCOPEL, 2010; SCOPEL, WEHRMEISTER E OLIVEIRA, 2012; MERGENER, KEHRIG, E TRAEBERT, 2008; BRANDÃO, HORTA, E TOMASI, 2005). Boa parte dos trabalhos tem sido de caráter qualitativo, preocupando-se em evidenciar os aspectos psíquicos envolvidos nas manifestações de dor (MAENO, 2011) e os processos de reabilitação e reinserção de bancários adoecidos no trabalho (CARRIJO E NAVARRO, 2009; GRAVINA E ROCHA, 2006). Observamos que muitos desses estudos tem utilizado a Psicodinâmica do Trabalho como referencial teórico (ROSSI, 2008, 2011; ROSSI E MENDES, 2012; SILVA, L., 2006; SANTOS JR, MENDES, E ARAUJO, 2009). Estas pesquisas, em geral, evidenciam a forte presença do componente psíquico nas manifestações de dor, considerando que junto aos fatores postura, equipamentos inadequados e intensificação de jornada, foi constatada a presença de medo, ansiedade e insegurança diante da nova configuração do trabalho e aos riscos a que o bancário está exposto, especialmente o de perda do emprego. Estes fatores geram nos trabalhadores um processo de auto aceleração como forma de dar cumprimento às exigências da organização do trabalho, assim como para obterem o reconhecimento dos pares, da chefia e dos clientes. Neste sentido, a superação das próprias limitações e imposição de ritmos acelerados de trabalho desencadeariam os processos inflamatórios, acompanhados de manifestações de tristeza, mal estar e depressão pela necessidade de assumir a condição de trabalhador doente e não mais poder realizar suas tarefas de maneira satisfatória. Um resultado relevante nestes trabalhos é o aumento dos casos de diagnóstico de LER/DORT em mulheres bancárias, levando-se em conta o aumento da participação feminina no setor bancário e o acúmulo de papéis no cumprimento das tarefas domésticas e profissionais (BRANDÃO, HORTA E TOMASI, 2005). Este é um assunto que deverá merecer um maior aprofundamento em momento oportuno, levando-se em consideração o cenário atual de luta feminina por igualdade de direitos.

O subtema do *assédio moral* também tem ocupado lugar de destaque na produção científica sobre os bancários. Os estudos analisados vêm demonstrando o quanto essa prática tem se difundido nas organizações bancárias, gerando inúmeros prejuízos aos trabalhadores. Estudo conduzido por Soares e Villela (2012) identificou que o assédio moral é um fenômeno reconhecido pelos bancários em seu ambiente de trabalho, geralmente associados à gestão por metas, caracterizada por muita pressão e competitividade. Maciel et al (2007) pesquisaram 2609 bancários, onde 33,89% reconhecem ter passado por situações constrangedoras no trabalho, indicativas de assédio, situação mais frequente entre mulheres e homossexuais. Os autores consideram que o assédio moral deve ser tratado numa perspectiva coletiva, como uma

questão social, e não individual. Para Soboll e Jost (2011), o assédio moral é uma patologia estreitamente ligada ao individualismo. Segundo os autores, existe uma tendência por parte das organizações de “psicologizar” os casos de assédio, ocultando assim suas próprias estratégias e contradições. Com isto, impõem-se aos assediados sofrimentos e desgastes intensos na sua luta quase sempre individual. Os trabalhos de Elgenneri (2007) e Frontzek (2009) corroboram esta visão.

Por fim, no subtema *estresse*, foram encontrados estudos fundamentados na Psicologia Clínica abordando quase que exclusivamente as manifestações de transtornos de estresse pós-traumático (TEPT) ocorridos com bancários vítimas de assaltos e/ou sequestros (VIEIRA NETO, 2004; BUCASIO et al, 2005; MELLO et al, 2011; SCHNEIDER, 2011; SCHNEIDER et al, 2013). Estes estudos preocupam-se mais na descrição dos sintomas e no estabelecimento do nexos causal com as vivências de violência no trabalho, sem entretanto questionar a organização bancária quanto aos métodos do trabalho e segurança, como se os ataques fossem algo imprevisível e inevitável, mantendo uma visão individualizada e subjetiva do sofrimento, concentrando-se nas explicações psicológicas e propostas de tratamento. Na Saúde Coletiva, encontramos estudos que abordam a vitimização de bancários em decorrência de ataques às agências e sequestro de trabalhadores. Pinto (2009) aborda esta questão, demonstrando o quanto os trabalhadores de bancos privados estão expostos à violência no contexto de trabalho, e o quanto as investidas criminosas afetam sua saúde e sua vida como um todo. E não somente os atos criminosos em si são os responsáveis pelas consequências danosas, mas a falta de assistência e suporte adequado aos trabalhadores por parte dos bancos tem se constituído em forte agravante da situação. Segundo o autor, os bancos não se interessam em dar visibilidade à questão, sonhando informações e impondo aos bancários um sofrimento silencioso. Paes-Machado e Nascimento (2006) ressaltam o quanto a experiência com crimes violentos conduz os bancários à sensação de desamparo perante a sua própria existência e relações pessoais. A confiança na organização do trabalho é comprometida. Os autores também já apontavam o risco presente na manutenção de grandes volumes de dinheiro nas agências, além das condições precárias de trabalho, segurança e ainda a proliferação de grupos criminosos que se aproveitam destas condições. Diante deste cenário crítico, os bancários ainda estão sujeitos à mudança de status de vítima para suspeito, preservando assim os métodos organizacionais, com transferência de responsabilidade. Os autores também ressaltam que este processo de responsabilização das vítimas é algo típico do capitalismo selvagem do século XIX, reproduzido na atualidade pelo padrão do neoliberalismo, individualizante e avesso à socialização dos riscos (Ewald, 2002 *apud* Paes-Machado e Nascimento, 2006).

Dentre os estudos nacionais selecionados, encontram-se 6 trabalhos publicados no campo das ciências sociais e humanas. Nestes trabalhos, embora existam referências à saúde e ao sofrimento generalizado, prevalecem as reflexões acerca das mudanças no padrão de acumulação capitalista, em especial os efeitos da reestruturação produtiva das décadas de 1980 e 1990 sobre a organização do trabalho bancário e, conseqüentemente, no jeito de ser e viver dos trabalhadores, nos sentidos e significados atribuídos ao trabalho, ao contexto de exploração e às mudanças dos traços constitutivos da profissão. Embora estes trabalhos não se debrucem numa análise detalhada dos aspectos inerentes à saúde dos trabalhadores, visando reformulação das políticas públicas ou reorganização das bases de representação sindical, entendemos que é importante esse registro, uma vez que tais estudos são fontes significativas de conhecimento que podem auxiliar na compreensão do contexto de transformação do trabalho e na criação de propostas e direcionamentos que favoreçam as ações em saúde (VANNI, 2007; MONTANHA, 2006; GUILHERME, 2013). Destacamos também os trabalhos de Grisci e Bessi (2006), Oltramari (2010) e Weber e Grisci (2011) que no campo da Administração abordam a questão da imaterialidade do trabalho bancário e os dilemas que provocam na vida e nas relações sociais e familiares dos trabalhadores.

Em resumo, pudemos constatar nos estudos nacionais e estrangeiros identificados por meio da revisão de literatura que aqueles voltados para o campo da saúde concentram-se em grande parte numa visão própria de medicina do trabalho e da saúde ocupacional: estudam-se fatores de risco individuais e ambientais para o acometimento de doenças, com foco acentuado no estilo de vida do trabalhador. Alguns estudos questionam os métodos utilizados na organização do trabalho, entretanto, poucos relacionam estes métodos com possíveis impactos nos hábitos de vida do bancário e em suas relações da ordem pessoal. Poucos estudos sugerem um maior nível de atenção para as formas de organização do trabalho, transferindo para o trabalhador a “necessidade” de adotar hábitos de “vida saudável” como estratégia contra o adoecimento. Replicam-se, assim, discursos já propagados pela Saúde Ocupacional, que versam sobre a qualidade de vida no trabalho, prática que tem sido difundida em larga escala nas organizações, através dos programas de QVT. Entendemos que esta visão pode ser atravessada por questões éticas, considerando que alguns desses trabalhos são financiados pelas organizações bancárias.

Verificamos também que dentre os trabalhos identificados neste processo de revisão, um número muito pequeno de publicações evidenciam o saber constituído pelo coletivo de trabalhadores e sua relação com a organização de trabalho para a promoção da saúde. Este aspecto pode estar relacionado com o fato de boa parte destes trabalhos utilizarem métodos

quantitativos descritivos. Reconhecemos a importância deste tipo de método, no sentido de evidenciar a existência e a prevalência dos problemas de saúde. Entretanto, existe certa limitação quando se deseja um maior aprofundamento para refletir e buscar maior compreensão dos fenômenos evidenciados, principalmente quando se pretende abordar a importância de um saber constituído pelos trabalhadores e suas formas de resistência ao adoecimento. Daí a necessidade de investir em estudos qualitativos, que permitem o maior aprofundamento e com isto, reflexões acerca dos fenômenos associados ao sofrer. A experiência do trabalhador, traduzida pela palavra carregada de sentidos, possibilita identificar e refletir sobre quais podem ser os destinos dados a este sofrimento. A compreensão dos mecanismos utilizados como meios de resistência aos imperativos organizacionais e consequente adoecimento, podem contribuir com a criação de estratégias e dispositivos que auxiliem no acolhimento destas manifestações do sofrer, tornando evidente seu caráter transformador.

Sendo um fenômeno que se manifesta pela relação estabelecida entre o sujeito, o ambiente e outros sujeitos ao seu entorno, o sofrimento não pode ser considerado como uma entidade externa e sim algo que surge como uma consequência destas mesmas relações.

5.3 O SOFRIMENTO COMO UM BEM DO SUJEITO

Como visto, as manifestações de sofrimento, em sua maioria, vêm sendo traduzidas na literatura científica como parte de um processo de adoecimento de ordem biológica, psicológica e social. Reconhecemos que é uma visão importante e que não deve ser desprezada, uma vez que as pessoas adoecem e necessitam de tratamento adequado, bem como é preciso elaborar mecanismos de prevenção e cuidado para que novos casos não se perpetuem indefinidamente. Entretanto, do mesmo modo que existem pessoas que adoecem, existem pessoas que numa mesma condição de dificuldade, seja nas relações de trabalho, seja na vida como um todo, encaram o mal-estar com determinação, utilizando a experiência adquirida como meio de transformação da realidade, resistindo aos imperativos de uma cultura que cada vez mais valoriza e propaga discursos e atitudes medicalizadas, com evidente tendência ao abafamento das possibilidades transformadoras que o sofrer oferece. Sendo um fenômeno que se manifesta pela relação estabelecida entre o sujeito, o ambiente e outros sujeitos ao seu entorno, o sofrimento não pode ser considerado como uma entidade externa e sim algo que surge como uma consequência destas mesmas relações.

Sendo assim, interessa-nos uma visão de sofrimento que leve em consideração seu caráter transformador e potencializador da vida. Para isto, apropriamo-nos do conceito de

sofrimento defendidos por Brant e Minayo-Gomez (2004, 2005, 2011), que o qualificam como “um bem do sujeito” (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2011, p. 396). Este conceito baseia-se em uma visão de sofrimento desvinculada da dimensão patológica que comumente lhe é atribuída. Esta visão funda-se na perspectiva psicanalítica freudiana, tendo como base o texto “O Mal-estar da Civilização” (FREUD, 2010), onde é atribuído ao sofrimento um aspecto positivo.

Para Freud, o sofrer se origina de três dimensões: do corpo, condenado ao declínio e a morte, com suas dores, medos e sinais de advertência; do mundo externo, implacável, poderoso e destruidor; e dos efeitos derivados das relações humanas, dada a insuficiência das normas que regulam os vínculos na família, no Estado e na sociedade. (FREUD, 2010). Assim, o sofrimento localiza-se na esfera da alteridade, das relações que os sujeitos estabelecem com o outro, manifestado na forma de outros sujeitos ou como o mundo exterior (a natureza).

O sofrimento, em Freud, manifesta-se pela ansiedade⁷, que é o estado de expectativa e preparação diante de um perigo desconhecido, real ou imaginário; também se manifesta pelo medo, que se diferencia da ansiedade por conhecer previamente o objeto que o provoca; e o terror, que é a reação inerente a um perigo o qual o sujeito se depara sem estar preparado para enfrentá-lo (FREUD 2010a). Estas três formas de manifestação associam-se diretamente à ideia de um perigo iminente e com base nestas características, Brant e Minayo-Gomez (2004, p. 215) chegam à conclusão que “o sofrimento se configura como uma reação, uma manifestação da insistência em viver em um ambiente que, na maioria das vezes, não lhe é favorável”. Isto significa que sofrer é uma reação diante da percepção de um perigo qualquer que ameace o sujeito. Assim, os autores consideram que as manifestações do sofrer impulsionam o sujeito na busca de proteção diante de um perigo e que isto lhe confere uma dimensão positiva. Os autores ainda ressaltam que embora a vida ofereça obstáculos e dissabores, as manifestações de sofrimento derivadas do viver impulsionam o sujeito à ação transformadora, visto que não há esperança, a não ser em seu agir.

Dentre as maneiras existentes para enfrentar ou até mesmo evitar as manifestações do sofrer, Freud (2010) menciona o isolamento, o afastamento deliberado visto como a salvaguarda das relações humanas; o distanciamento do mundo, onde a felicidade é conquistada pela via da quietude; o ataque à natureza, submetendo-a à sua vontade pela via do

⁷ O termo original em alemão (*angst*) possui vários significados. Em algumas traduções assume o significado de angústia, em outras, ansiedade ou medo. Entretanto, ela é entendida, segundo Brant e Minayo-Gomez (2011, p. 397) “como uma sensação mais visceral, imediata, e indica reação intensa perante uma ameaça (real ou imaginária)”. O mesmo se aplica em relação ao vocábulo *Furcht*, que pode ser relacionado ao susto ou ao terror. Considerando os termos usados pelos autores e as categorias de análise descritas no método, optamos utilizar os termos ansiedade, medo e terror.

trabalho, com o apoio da comunidade humana e da técnica oriunda da ciência. Segundo o autor, esta última é uma medida melhor que o isolamento, pois em vez de um indivíduo lutar sozinho pela própria felicidade, há o movimento de todos trabalhado pela felicidade de todos, ressaltando o poder do coletivo.

Uma outra forma de enfrentar o sofrimento, que segundo Freud tem características interessantes e eficazes é, nas palavras do autor, “o químico, a intoxicação” (FREUD, 2010, p. 32). Este método, que se refere à ingestão de entorpecentes, algo que ainda hoje é fortemente difundido em nossa sociedade, considera que o sofrimento é uma sensação orgânica, localizada no corpo e que pode ser evitado se compreendidos os arranjos do organismo humano, atuando diretamente sobre ele. O autor reconhece que há substâncias externas que atuam no organismo, gerando sensações de prazer e alterando a capacidade de percepção de impulsos desprazerosos. Compreende também que nossa própria química orgânica é capaz de reproduzir tais sensações de prazer, a exemplo de alguns estados patológicos, como a mania, onde não há ingestão de elementos químicos. Ele ainda acrescenta que

O serviço de narcóticos na luta pela felicidade e no afastamento da miséria é tão valorizado como benéfico, que tanto indivíduos como povos lhes reservaram um sólido lugar em sua economia libidinal. A eles se deve não só o ganho imediato de prazer, mas também uma parcela muito desejada de independência em relação ao mundo externo. Sabe-se que com a ajuda do “afasta-tristeza” podemos nos subtrair à pressão da realidade a qualquer momento e encontrar refúgio num mundo próprio que tenha melhores condições de sensibilidade. (FREUD 2010, p.33-34)

Entretanto, ainda segundo Freud (2010), as características benéficas dos entorpecentes, entendidos aqui como os medicamentos, a bebida alcoólica ou outras drogas, determinam ao mesmo tempo seu perigo e nocividade. Seu uso indevido e indiscriminado suprime a capacidade humana de agir no sentido de transformar a sua própria sorte. Com isto, observamos os círculos viciosos que se estabelecem quando a preocupação é apenas abafar a sensação de desprazer, seja mediante medicação prescrita, seja no uso de drogas lícitas ou ilícitas, sem uma atuação no ambiente e nas relações existentes. Estabelece-se, assim, uma visão individualizante do sofrer e da infelicidade, como se o sujeito fosse o único responsável pela sua própria miséria.

Este breve detalhamento do pensamento freudiano nos proporciona um melhor aprofundamento nos conceitos de sofrimento defendido pelos autores por nós selecionados e estabelecer assim as relações com o trabalho.

No que tange aos destinos dados ao sofrer, existe uma relação com a maneira como é normalmente compreendido numa determinada cultura. Um fator pode constituir-se em

sofrimento para alguns, e pode não ter significância para outros, conferindo ao sofrimento uma relação estreita com a linguagem, modos e costumes de uma época, numa determinada sociedade. Quanto mais estranho o sofrimento pareça a uma comunidade, maior necessidade de explicações lógicas são requeridas ao homem para sua compreensão. (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2004)

Segundo os autores, o sofrimento pode ser experimentado e manifestado pelo corpo, fala, sonhos, atos e pelo trabalho. Em nossa sociedade, comumente vincula-se sofrimento ao adoecimento, sobretudo da ordem psíquica. Os autores consideram inadequado qualificar sofrimento como psíquico, físico, moral, espiritual, etc., pois isto abre possibilidades de fragmentação do conceito, permitindo, assim, atender a interesses e ideologias diversas, de acordo com o olhar de cada um. (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2005). Este modo de agir tem possibilitado, por exemplo, o movimento existente de combate às sensações desagradáveis pela via medicalizada. O forte discurso da medicina, apoiado pela indústria farmacêutica tem possibilitado a construção de uma identidade de doente, “entendida como processo pelo qual o indivíduo se reconhece e constrói a significação de sua vida com base no atributo cultural de ser doente” (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2004, p. 219). Esta é uma construção histórica, onde

Os sintomas assumiram os significados de determinantes naturais das doenças, deixando de lado a articulação entre o sujeito e o sofrimento. Assim, os sintomas deixaram de ser representados como tentativa de solução de um conflito, de uma reconciliação do ser, que habita o mundo da vida e é por ele habitado. Perdida a sua condição de “um bem” do sujeito, o sintoma passou a se figurar apenas como sinal de uma patologia. O sujeito, banido da cosmologia médica, deu lugar ao paciente, representado como um conjunto de órgãos e tecidos. Em suma, essa lógica lançou as bases para a construção da identidade do doente. (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2004, p. 217)

Na dimensão laboral, os autores acreditam que “a expressão do sofrimento pode criar movimento pela liberdade e oferecer proteção contra as ameaças que colocam o trabalho em risco” (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2011, p. 397) e que o perigo se encontra justamente nos movimentos que abafam esta expressão. As sensações do sofrimento podem ser transportadas para esfera laboral quando pensamos, por exemplo, no medo da demissão, na ansiedade despertada diante de uma tarefa complexa ou desagradável (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2011) e ainda no terror despertado ao se deparar com uma reação imprevista, desagradável e indesejável no âmbito do trabalho.

Nas manifestações de sofrimento resultantes do embate entre o coletivo de trabalhadores e a organização do trabalho, o processo de silenciamento do sofrimento, seja por

escolha do sujeito, seja por estratégia organizacional, viabiliza a sua manifestação no corpo, através da dor. Brant e Minayo-Gomez (2011) complementam quando dizem que

A ausência de elaboração simbólica por meio da palavra cria possibilidades para o sofrimento se manifestar no corpo. Na contemporaneidade, a ansiedade e o medo têm sido expressos na forma de dor. Trata-se de uma estratégia de manter a vida possível, ainda que não seja a melhor estratégia. Esses sofrimentos, tão comuns nas relações entre o sujeito e a organização do trabalho, são deslocados para o interior do corpo. Entretanto, a clínica ocupacional atual tem dado pouca importância a esse processo, interpretando usualmente as queixas de dor como disfunções musculoesqueléticas ou neuroquímicas. (p. 398)

A dor não pode ser dissociada do sofrimento, embora não se possa dizer que ambos sejam complementares. Segundo Brant e Minayo-Gomez (2004), ocorre uma divisão dicotômica, onde normalmente associa-se o sofrimento à esfera psíquica e a dor à esfera físico-corporal. No entanto, a diversidade de discursos existentes a respeito da dor e do sofrer indicam que a dor transcende o simples aspecto fisiológico. Uma dor no coração, fruto de uma relação rompida não significa que o sujeito está em processo de infarto. Porém, não nos autoriza a dizer que não há dor. Da mesma forma, nas relações de trabalho e em especial no trabalho bancário, podemos tomar como exemplo os casos de LER/DORT que trazem o componente da dor, mas nem sempre acompanhada da certeza de um diagnóstico por imagem, sendo em muitos casos tratada como um transtorno mental.

Diante disso, para os autores, independente da dor localizar-se no corpo ou na alma, é importante perceber que há influência da linguagem nesse processo. “Nesses termos, a questão exige um cuidadoso estudo de modo que se possa avançar a compreensão do ser no mundo do trabalho, para além do corpo e da linguagem” (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2004, p. 216). Isto porque a linguagem e a própria perspectiva freudiana, apesar de sua adequação, são insuficientes quando se deseja compreender o sofrimento na perspectiva da gestão do trabalho. Segundo Brant e Minayo-Gomez (2005),

correríamos o risco de ficar limitados aos mediadores linguísticos, pois Freud conserva ainda uma tradição platônica, em que a linguagem é tratada de forma abstrata, transcendental e interna à própria linguagem, não contemplando, devidamente, os mediadores sociofuncionais que ocorrem no interior das instituições (p. 943).

Daí decorre o entendimento de que é preciso associar o discurso dos trabalhadores, não somente no aspecto representativo da linguagem, mas como elementos da experiência concreta, possibilitadora de modificações de si mesmo e do meio onde está inserido (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2005).

5.4 AS RESISTÊNCIAS CONTRA O ADOECIMENTO

Não é difícil perceber que nos estudos relacionados à saúde no trabalho predomina o discurso da medicina ocupacional e dos dispositivos sociofuncionais que permitem a construção da identidade do trabalhador doente. E nas relações de trabalho, a hegemonia dos preceitos da Medicina do Trabalho e da Saúde Ocupacional sustentam práticas até hoje presentes nas organizações, validadas por força legislativa, tais como os exames pré-admissionais, demissionais e periódicos, avaliações de desempenho e programas de qualidade de vida no trabalho. Porém, seria engano acreditar que os trabalhadores atravessam este processo de construção de modo passivo e apático. Para Brant e Minayo-Gomez (2004) os atores sociais envolvidos neste processo, numa ação de insubordinação aos imperativos organizacionais, criam estratégias e lançam mão de recursos que permitam driblar os afastamentos e a encarnação desta identidade de doente. Este processo pode ser denominado de resistência.

Para Foucault (1988), “onde há poder, há resistência” (p. 91). Entretanto, não se trata de uma resistência substancial, que se opõe a um poder também substancial. Trata-se de um processo concomitante. Para o autor, “a partir do momento em que há uma relação de poder, há uma possibilidade de resistência” (FOUCAULT, 2012, p. 360). Complementa ainda que jamais poderemos ser aprisionados pelo poder, uma vez que possuímos a capacidade de agir, produzir, modificar as situações, de acordo com determinadas condições e estratégias.

Brant e Minayo-Gomez (2009) perceberam que alguns trabalhadores, mesmo manifestando sofrimento, conseguiam criar condições e estratégias para se manterem ativos, evitando o processo de adoecimento e o estigma de doente. Assim, os autores buscaram identificar e compreender as resistências em termos de ação e reação utilizados por trabalhadores numa empresa pública em Minas Gerais, tomando como base os relatos de sofrimento no trabalho. Na análise desses relatos, os autores perceberam características diferenciadas nos modos de resistência, classificando-as como reativa e ativa.

A resistência reativa, como o termo sugere, revela-se numa ação executada em resposta a uma outra ação. Na pesquisa conduzida pelos autores, tratavam-se de reações contra a construção da identidade de doente no âmbito da gestão do trabalho. Segundo os autores, algumas reações pareciam trazer em comum a existência de ameaças, surgindo em contextos de alta vulnerabilidade, circunstâncias que poderiam ser localizadas em termos de tempo e espaço. Essas reações foram classificadas pelos autores em formas de catarse ou ambivalência (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2009).

A catarse, segundo a medicina, equivale ao processo de evacuação, natural ou provocada, por qualquer via. Em psicologia, refere-se ao efeito salutar provocado pela conscientização de uma lembrança fortemente emocional e/ou traumatizante até então reprimida (FERREIRA, 1995). Segundo Brant e Minayo-Gomez (2009, p. 241), nesta forma de reação “ocorre expulsão, extravasamento, e tentativas de contenção das emoções”. Algumas características compõem este tipo de reação, dentre elas a ocorrência em situações grupais, numa espécie de reação em cadeia; a falta de domínio dos próprios atos; a descarga emocional, mas que traz como consequência a intensificação ou o deslocamento do sofrimento traduzido em sentimento de culpa e falta de habilidade nas argumentações. Apesar dos autores a considerarem como uma estratégia contra o adoecimento, eles também verificaram que a estratégia não contém em si mesma uma ação transformadora, convertendo-se assim, num intensificador dos níveis de sofrimento. “A reação catártica é como uma enchente que tudo invade e encobre, inclusive a angústia” (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2009, p. 241).

A reação ambivalente traz consigo a característica de apresentar sentimentos opostos, sendo capaz de produzir em seus atores sensações de conflito e de bem-estar. Seus atos carregam consigo diferentes interpretações, mecanismos defensivos e, ao mesmo tempo, produtores de sofrimento. O esquecimento de situações presentes na memória dos trabalhadores foi associado pelos autores como uma importante estratégia defensiva na reação ambivalente. Isto porque o esquecimento permite ao sujeito afastar o sofrimento gerado pela consciência de determinadas ações praticadas por ele ou contra ele, porém ao mesmo tempo impede ações de enfrentamento. Trata-se de um processo dialético, repleto de contradições. São reações que contribuem para interpretações de duplo sentido, agindo como dificultador de ações de alguns trabalhadores à medida que reduzem seus valores e vontades (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2009, p. 244).

Por fim, os autores verificaram que a resistência não se manifestava apenas em reações, mas em um conjunto de ações com características definidas, chamadas de resistência ativa. O sujeito que resiste ativamente, ao contrário do reativo, não deprecia seu objeto; possui uma boa percepção de si, do coletivo, das condições e da organização do trabalho. Suas práticas em si constituem-se num mecanismo de resistência. (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2009). Outras características compõem a resistência ativa, segundo os autores, tais como a visão crítica, autodeterminação e os atos originados da própria vivência. Trata-se de um movimento positivo, onde a percepção de si, de seu ambiente, assim como o aproveitamento das vivências de dor, prazer e sofrimento desenvolvem um tipo de sensibilidade capaz de mover o sujeito perante as circunstâncias. “A sensibilidade para situações capazes de atingir – positiva ou

negativamente – o corpo é uma incontestável característica da resistência como ação, conformando um saber-fazer de acordo com as necessidades dos trabalhadores” (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2009, p. 245).

Assim, com base nas proposições dos autores, é possível considerar o sofrimento como um dispositivo potencializador para a vida, e não somente o anúncio de uma patologia ou resultado de um processo de subjugação, onde o trabalhador é colocado na posição de vítima passiva e descontextualizada. É possível perceber que esse mal-estar, presente nas relações cotidianas, pode ser um importante mecanismo transformador, sendo urgente a necessidade de pensar em dispositivos que permitam acolher e ressignificar estas manifestações, em conjunto com os principais atores em questão – os trabalhadores, de modo a fortalecer os processos de resistência, tornando-as menos reativas e mais ativas no embate entre as grandes forças do capital e do trabalho.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção apresentaremos os resultados obtidos através da análise das entrevistas realizadas com os bancários, articulando nossa interpretação dos dados com o referencial teórico apresentado, dando o maior destaque possível à fala dos trabalhadores, na perspectiva de que parte deles a experiência e o saber acerca de sua atividade e sobre si mesmos.

6.1 O PROCESSO DE TRABALHO ATUAL EM BANCO ESTATAL

Para compreensão do processo de trabalho bancário nos dias atuais, recorreremos à análise de depoimento dos trabalhadores de um banco estatal, de grande expressão na sociedade brasileira. O processo de trabalho nas agências deste banco pode ser dividido em dois eixos: comercial e serviços. As vendas são o principal componente do eixo comercial. É uma atividade naturalizada pelos trabalhadores que se orientam através delas para o planejamento da própria carreira. As vendas estão presentes em todas as instâncias do processo de trabalho, sendo para algumas funções a causa, e para outras a consequência do trabalho. O eixo serviços é voltado para as atividades que dão suporte ao processo comercial.

Esses eixos afetam também os níveis de gestão do trabalho nas agências, onde dentro de um mesmo espaço convivem bancários que respondem à diferentes gestores.

Como pudemos observar nos processos de racionalização e reestruturação do trabalho bancário, há na atualidade uma preocupação em priorizar os negócios em detrimento dos serviços. Pudemos constatar que o objetivo é que os gestores de agência não precisem se preocupar com os aspectos de infraestrutura e serviços aos usuários (especialmente os caixas), voltando-se apenas para a realização das vendas. Para que isto ocorra, cada agência, além de sua própria equipe, é dotada de uma plataforma composta por um gestor de tesouraria e determinado número de caixas, subordinados a uma instância remota e que obedecem uma lógica de gestão totalmente diferente da agência. Poderíamos comparar a um processo de terceirização, com a diferença de que não envolve outras empresas prestadoras de serviço e sim instâncias do próprio banco. Este aspecto será discutido mais adiante, quando detalharmos um pouco de cada eixo, suas especificidades, riscos e efeitos na vida dos trabalhadores.

6.1.1 O eixo comercial

Este eixo atravessa todo o processo de trabalho na agência bancária, desde as funções de base até a gestão. As vendas (ou negócios) são o principal objetivo do trabalho, método de avaliação e ascensão profissional. O foco dos negócios obedece às metas impostas pelas instâncias superiores e a gestão baseia-se em resultados:

Aí, chegando na agência que eu fui ver que era comércio, tinha venda, tinha aquilo tudo, que o banco tinha uma carta de produtos gigantesca, que a gente tinha que oferecer, tinha que apresentar resultado...
(João, escriturário, 3 anos de banco)

Hoje, como posso dizer... o banco teve uma mudança muito... muito intensa pra questão das vendas, né... então antigamente a gente era... era um prestador de serviço e hoje somos vendedores, e você vê cada vez mais o banco preocupado com essa questão da venda, isto é, sempre na hora de uma promoção, na hora de um reconhecimento é sempre focado na venda, é entregou/não entregou, infelizmente sem perceber como foram feitas aquelas vendas, né?
(José, gestor de negócios, 15 anos de banco)

Os negócios são realizados tanto nos atendimentos presenciais, quando o cliente vai até a agência demandar alguma informação ou serviço, quanto pelo telefone. Este é um aspecto crítico no exercício das atividades negociais, pelo fato da crescente automação e externalização dos serviços bancários ter proporcionado um afastamento do cliente das agências. Diante disso, os trabalhadores, principalmente os gerentes de contas, necessitam ir em busca desses clientes, de trazê-los novamente ao contexto, a fim de realizarem novos negócios. E isto é feito em estruturas de *call center* montadas nas agências. Maria, bancária há 7 anos, explicita esta situação:

Basicamente eu atendo a demanda dos clientes que vão à agência por algum problema ou às vezes querem saber de investimento ou demandam crédito. Mas, basicamente, eu fico no *call center*, eu tenho que ligar o tempo todo, tenho que ligar o dia inteiro, tenho meta de ligação, tenho meta de resultado, meta de seguro, meta de empréstimo... de tudo. Então nestes contatos que a gente tem quando o cliente demanda ou quando eu ligo para alguma coisa, tem que sempre buscar o comercial, vender alguma coisa.

(...)

O banco teve que criar um distanciamento pro cliente na agência, né? Então ele está fazendo tudo de autoatendimento, força o cliente a ir o menos possível na agência. Então hoje, com avanço da tecnologia e tudo mais, a gente ter acesso pelos celulares, caixas eletrônicos, internet, eles [os clientes] demandam menos, muitas vezes, né? Aquele cliente que tem menos tempo, que tem mais condição e tudo mais. E aí [o banco] nos força ir atrás, então nos força a ligar, nos força a buscar negócio...

(Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

Os negócios são compreendidos pelas vendas de produtos de crédito (empréstimos, financiamentos, cheque especial e cartões de crédito), seguridade (previdência privada, capitalização, seguros e consórcios) e investimentos (aplicação em fundos, poupança, ações).

Os trabalhadores são divididos de acordo com o segmento de clientes atendidos: pessoa

física e pessoa jurídica (empresas). Cada um desses segmentos obedece a uma lógica de atendimento, a critérios diversificados devido à maior ou menor complexidade na análise dos documentos, na demanda dos clientes em si e no atendimento às expectativas do banco. Existem trabalhadores que se especializam em um destes segmentos, outros que simplesmente atuam em todos eles.

Eu, como gerente de contas, trabalho principalmente com o público pessoa física e com os clientes que tem uma renda um pouco mais elevada, valores superiores a 6 mil reais. Ou aplicações superiores a 100 mil.

(Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

Eu trabalho com pessoa jurídica, (...) eu atendo, faço abertura de conta pessoa jurídica, a gente faz análise de crédito, liberação, entendeu? E eu acho que é um lugar, assim, um pouco mais restrito do que a pessoa física, e mais trabalhoso. Porque quando você abre uma conta pessoa física, você está com todos os documentos de uma pessoa, mas na pessoa jurídica, dependendo do porte da empresa são quatro ou cinco [pessoas] mais a empresa...

(Marcos, escriturário, 5 anos de banco)

Eu sou assistente da PF, mas este mês e há algum tempo estou lá na PJ. Então eu estou na PF, na PJ, eu estou onde tiver que ficar.

(Joana, assistente, 5 anos de banco)

Não podemos esquecer que, embora cada vez mais dominados pela lógica de atuação dos bancos privados, que há várias décadas já atuam neste modelo de gestão voltada para vendas e resultados, os bancos públicos exercem um papel de agentes governamentais, devendo prestar determinados serviços à população. Entretanto, esses serviços são aparentemente preteridos e não recebem a devida atenção, pelo seu caráter não lucrativo:

(...) também as funções ali do banco, (...) são atribuídas pro banco, que são questões [de] restituição de imposto de renda, (...) resgate de PASEP, CPF, coisa que também não estão incluídas numa meta, que não é dado pra gente uma meta, mas que os gestores, eles tratam como dispersadores, (...) que tiram atenção ali da meta...

(João, escriturário, 3 anos de banco)

O depoimento de João reforça a definição proposta por Andrade e Deos (2009) que incluem dentro do espectro dos bancos públicos a categoria de *banco estatal*, onde a lógica de atuação segue padrões de instituições privadas, voltadas majoritariamente para geração de lucros. Entretanto, por ser uma entidade cujo controle acionário pertence ao Estado, necessita fazer cumprir determinações constantes nas políticas públicas, através de programas sociais. No entanto, são ações tratadas de modo secundário, uma vez que além de não gerarem

rentabilidade tomam o tempo que os trabalhadores poderiam estar dedicando às vendas. Já as operações de crédito que utilizam recursos oriundos das fontes fiscais, acabam recebendo um tratamento cuja prioridade é o atingimento de uma meta, muitas vezes sem atentar se o recurso está sendo de fato direcionado para aquilo que a linha de crédito propõe, como complementa João:

O banco tem as funções sociais que tem que ser atendidas, que são demandadas ali pelo Estado, né!? Então, sendo um instrumento público, (...) tem essa demanda, mas aí o Estado, pra atender (...) essas questões de imagem, tem que mostrar que tem essa parte social, então ele (...) exige uma meta a ser batida. Então o banco tem essa meta de função social (...) mas que na verdade é só uma meta, só um número. Então (...) o banco passa essa meta pros gerentes, é o que eu vejo. (...) então a gente tem que bater essa meta, tem que bater esse número, não importa pra quem a gente faça, e essa pessoa, se o tomador ali do crédito, né, de um FAT Taxista, ou num cartão do BNDES, ou então do MPO (...), não importa se ele vai utilizar pra aquele fim ali, que é previsto, que o governo diz que tem que ter, né, eu não sei se ele sabe, porque não tem essa preocupação, entendeu? A gente tem a preocupação de bater a meta, e não em atingir ali (...) a função social. Ali não tem, eu não vejo função social, eu vejo o trabalho só como dar dinheiro pra quem já tem... Dar dinheiro pros acionistas.
(João, escriturário, 3 anos de banco)

Assim, torna-se questionável o papel que os bancos públicos vêm assumindo perante a sociedade, onde o fomento à economia e a execução das políticas públicas voltadas à população perde espaço para interesses privados de acumulação capitalista e da regulação mercadológica.

Embora tenham o seu foco de trabalho voltado para as vendas, os trabalhadores executam também certas rotinas que chamam de “operacionais”. Seriam os processos e procedimentos que estão subjacentes à venda. Envolvem o cadastramento dos dados dos clientes nos terminais computadorizados, registro dos produtos negociados, das operações de crédito e/ou investimentos, análise, manuseio e digitalização de documentos, intermediação e solução de demandas junto aos setores técnicos do banco, retorno de ligações aos clientes, dentre outros. São atividades voltadas à continuidade dos negócios realizados ou que propiciem a realização de novos negócios. Com isto, há evidente sobrecarga de trabalho:

Ou seja, tem que procurar o negócio, tem que ofertar o crédito imobiliário, tem que vender e ainda tem que operacionalizar... Antes tinha um setor específico pra isso, agora não tem mais...
(Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

(...) por exemplo, tudo o que me gera uma pendência: de digitalização, de retorno pra cliente, de verificação de qualquer coisa de sistema, de qualquer informação, isso é o que eu chamo de operacional.
(Ana, gerente de contas, 7 anos de banco)

Aos gestores cabe a tarefa de receber, repassar e cobrar o cumprimento das metas, gerir a equipe e acompanhar a entrega dos resultados. Definem sua atividade como um contínuo processo de cobrança:

Então, é isso... o que eu faço: recebo muita cobrança e cobro... (...) preciso cobrar muito das pessoas também, de desempenho e de vendas. É isso.

(José, gestor de negócios, 15 anos de banco)

Eu tenho que administrar essas duas partes, né, deixar o negocial – a gente nunca pode perder – mas me preocupar muito mais com a parte de pessoas.

(Jonas, gestor de agência, 14 anos de banco)

Ressaltamos porém, que os gestores não respondem pela prestação de serviços de caixa, pelos maquinários e demais serviços de infraestrutura de uma agência. Estas atividades compõem o eixo serviços, que descreveremos a seguir.

6.1.2 O eixo serviços

O eixo serviços é composto pelas atividades que não envolvem a venda em si, podendo ser, entretanto, consequência de um processo de venda ou a base estrutural para que estas mesmas vendas possam ser realizadas. Este eixo engloba principalmente os serviços de tesouraria, atendimento no caixa, autoatendimento, processos contábeis e manutenção predial:

Meu trabalho atual, basicamente, a grosso modo, tirando pequenas coisas, é cuidar dos caixas, cuidar dos terminais, e dois ou três serviços burocráticos. Essa é a essência do trabalho. (...) É... uma mistura de síndico com zelador... nesse nível. É, mas é mesmo... a gente hoje em dia, inclusive, a gente teve corte de serviços da agência, então se eu tiver que trocar uma lâmpada eu vou ter que comprar e eu mesmo trocar. Eu trabalho na prestação de serviço, então, é a mistura de síndico com zelador, eu tomo conta de tudo e hoje em dia eu meto a mão na maior parte das coisas.

(Elias, gestor de tesouraria, 10 anos de banco)

É (...) como se fosse, assim... não a parte do negócio, mas a parte técnica, de administração, (...) muitas vezes uma solicitação que o cliente vai fazer na parte negocial, ela está também ligada (...) na parte mais administrativa, e aí quem vai resolver aquilo (...) somos nós ali, e também tem o atendimento ao próprio cliente, porque (...) a maior procura é mesmo nos guichês de caixa, as pessoas querem utilizar aquele canal de atendimento.

(...)

São os caixas eletrônicos. Ver se os terminais estão disponíveis, o saldo suficiente na agência para poder operar...

(...)

Mas tem o atendimento interno, também, nós temos que fazer os

outros procedimentos, as contabilizações que forem necessárias. Para tudo tem um procedimento interno...”
(Matheus, caixa, 7 anos de banco)

Nesta instituição bancária este eixo é absorvido por uma instância remota, que de modo semelhante a um processo de terceirização de serviços, aloca trabalhadores nas agências para desempenharem as funções de tesouraria e caixa. Dizemos semelhante, tomando como conceito de terceirização o proposto por Marcelino e Cavalcante (2012, p. 338), que a definem como “todo processo de contratação de trabalhadores por empresa interposta, cujo objetivo último é a redução de custos com a força de trabalho e/ou a externalização dos conflitos trabalhistas”. Uma vez que as tarefas são executadas por bancários, regidos pelo mesmo contrato de trabalho, não poderíamos classificar essa relação como terceirização, entretanto, a lógica obedece a determinados aspectos, entre eles a liberação de força de trabalho nas agências para as vendas dos produtos financeiros – que poderíamos hoje considerar como a atividade-fim dos bancos – desonerando as gerências de administrar os períodos de pico agências, a exemplo dos pagamentos dos aposentados e assalariados, onde comumente se deslocam trabalhadores para atuar nos setores de caixa. A cobertura de ausências, reposições e até mesmo a solução de conflitos entre trabalhadores atuantes neste eixo específico é de inteira responsabilidade dos gestores das plataformas.

Entretanto, entidades de defesa aos trabalhadores entendem que este é um processo camuflado de terceirização. Para a CONTRAF-CUT (2012), a ideia desta plataforma

(...) foi vendida como um processo de modernização do banco público. Na verdade, todos os processos em andamento sinalizam o isolamento dos serviços de execução operacional como mais uma etapa da terceirização fraudulenta em curso na empresa, que focada na redução de custos, vem expulsando clientes e usuários das agências e forçando a utilização de “canais alternativos”... (CONTRAF-CUT, 2012, p. 9)

Segundo a Contraf-Cut (2012), este modelo consiste em plataformas gerenciadas à distância, e que cobrem determinadas regiões de municípios com mais de cinco agências, centralizando em um único quadro as funções de caixa e gestor de tesouraria, que são distribuídos entre as agências da região administrada. Cria-se então uma separação dentro das agências, influenciando diretamente na qualidade do atendimento prestado aos clientes e no relacionamento entre os colegas:

Então, hoje, o que eu vejo, os problemas que eu tenho são: o planejamento do trabalho que é falho devido à falta de informação que a gente tem; estou falando de informação nem um pouco precisa, então a gente planeja mas não consegue executar; a falta de mão de obra para gente conseguir executar a função. Por exemplo, eu teria que ter três

peças na minha equipe e eu só vivo com duas, porque uma tá sempre cobrindo uma ausência, cobrindo férias... então, pra trabalhar com três pessoas, que seria um trabalho extremamente tranquilo, eu trabalho com duas e então isso gera desgaste extremo, principalmente em época de pagamento em que a agência fica cheia. E falta a colaboração de alguns colegas (...) da agência, que se preocupam mais de fazer o deles e não trabalhar em conjunto, gera um desgaste chato (...)

Pro pessoal da agência eu simplesmente faço o meu trabalho; se não existe a troca, a reciprocidade, então eu acredito que eu faça o que me é de direito e deixo eles tomarem conta do que é deles; quando me pedem ajuda, a gente trabalha em equipe; quando não me pedem, eu deixo tudo por estar e faço o que me é de direito.

(Elias, gestor de tesouraria, 10 anos de banco)

Volta o caso dos caixas: o caixa hoje no Banco X é uma outra agência. Dentro de um mesmo espaço físico, você tem dois prefixos: o prefixo da agência, por exemplo, agência T. e o prefixo da agência Plataforma Operacional C. Um não pode ir nem ao caixa ajudar o amigo, você é de outra agência. Eu até brinco, naquele, “Caminho das Índias”, os caixas são os *dalits*, entendeu? Vai fazer aquele trabalho sujo, é uma classe inferior, entendeu? Tem agência que se nega a dar o pão pro caixa! “Olha, a verba da agência é uma, a verba de vocês é outra!”. (Roberto, diretor de base, secretaria de bancos públicos – SEEB RJ)

A nosso ver, essa é uma forma de divisão do trabalho tão perversa quanto a terceirização em si, pois como visto no depoimento acima, gera conflitos e acentua a precarização das condições de trabalho, uma vez que cada eixo se preocupa em atender somente a sua demanda, sem uma visão coletiva do trabalho em uma agência bancária. Isto exacerba a questão do individualismo, tão presente nas relações de trabalho cotidianas.

O ano de 2015 foi marcado, dentre outras questões, pela aprovação na Câmara dos Deputados da PL 4330, que versa sobre a terceirização das atividades-fins nas empresas brasileiras. Esta pesquisa não traz em seus objetivos a discussão dos aspectos inerentes à terceirização nos bancos públicos, no entanto, entendemos que a continuidade deste debate é urgente e necessária, de modo a refletir e demonstrar o quanto esta medida favorece a precarização das relações, sobrecarrega e coloca em risco o trabalho e a saúde dos bancários e trabalhadores em geral.

Em resumo, o eixo serviços engloba o que restou dos procedimentos que antes caracterizavam o serviço bancário: pagamentos e recebimentos, manuseio de numerário, contabilizações, trânsito de documentos, etc. O processo de automação que teve início a partir de 1964 e que prevalece até então ainda não foi capaz de absorver determinadas atividades, entretanto, liberou muita força de trabalho, propiciando a expansão das atividades negociais. E a lógica atual nesta instituição é de que os negócios devem se sobrepor a tudo, que os serviços e a própria infraestrutura predial são questões secundárias, que podem ser conduzidas por

reduzido quadro de pessoas que nem mesmo respondem ao gestor da agência. Isto desencadeia uma série de mudanças nas formas de trabalhar e revela questões importantes do processo de trabalho bancário, que discutiremos a seguir.

6.1.3 Condições de trabalho nas agências

Dentre as consequências das condições de trabalho citadas pelos trabalhadores, especificamente os que atuam no eixo negocial, ficam evidentes a questão da intensificação das metas e das cobranças por resultados, da precarização do trabalho decorrente da falta de recursos, principalmente pessoas.

O banco público, ele tem uma dificuldade maior de seleção, né? Não é qualquer hora que vai entrar funcionário. Tem que ter licitação pra fazer concurso, (...) tem uma dificuldade maior. Talvez por isso ele não demita tanto, mas essa estabilidade que se fala, né... até tem mas no caso, está sendo mais difícil de entrar, porque tem menos vagas, estão diminuindo as vagas... sai muita gente, [mas] não entra na mesma proporção. Então... não demite, mas também não contrata, entendeu? Então, é pouco funcionário pra fazer muita coisa.
(João, escriturário, 3 anos de banco)

Para darem conta das metas, os trabalhadores vinculados ao eixo negocial, necessitam utilizar de diversos recursos que viabilizem a produção dos resultados, garantindo assim a continuidade do seu trabalho e também sua própria sobrevivência no banco:

Cara... (risos), eu já tentei vários métodos (risos). E não adianta, são os mesmos e chega uma hora que vão falhar (risos)...
Marcos, escriturários, 5 anos de banco

De metas... Tudo ali é detalhado, quanto vocês fez, o que você fez, quanto que você vendeu hoje, ontem, cada produto... Então o banco vem restringindo cada vez mais, eu acho que você tem que trabalhar ou trabalhar, você não tem opção, vender ou vender, né...
Maria, gerente de contas, 7 anos de banco

Entretanto, o volume das metas estipuladas parece não acompanhar as condições de trabalho, o momento econômico vivido pela população, tampouco as necessidades dos clientes, algo que o banco em seu discurso sempre prioriza. Isto traz uma série de constrangimentos aos trabalhadores, que se veem confusos e *condenados* a uma série de práticas que não são reconhecidas formalmente, mas que são amplamente difundidas entre o coletivo de trabalhadores. Dentre elas, destacamos a mentira, a omissão e a venda casada:

E... um ponto que eu acho também... muito... vamos dizer, que detona muito a gente, né, no meu ver são as metas abusivas. Então não tem... são os gerentes, tem gente que fala que os caras são insaciáveis. Se você bate a tua meta do mês, na metade do mês os caras vão te pedir mais, mesmo você já tendo batido. Então isso daí gera um problema

muito grande de autocobrança, né, porque você começa e se cobrar, né, como eu já falei, depois o cara começa a manter a sua comissão, então já tá fazendo de tudo, mesmo coisa errada e coisa e tal, para poder manter, né?

(Marcos, escriturário, 5 anos de banco)

(...) são negociações né, que o banco faz... são enganações, ali, na verdade, mas são modos de negociar, (...) que são difundidos entre os bancos, os gestores falam pra conversar, pra descobrir mesmo, você ser mais eficiente naquilo que você faz, ou seja, você dar mais lucro.

(João, escriturário, 3 anos de banco)

Da mesma forma que o movimento de expansão tecnológica propiciou ao cliente maior agilidade no processo de realização de seus negócios com o banco, esta mesma tecnologia tem sido utilizada pelos gestores como método de acompanhamento e cobrança pelo atingimento de resultados:

(...) fora os casos que eu já ouvi falar de gerente infartando, decorrente da pressão que o cara recebe, e em casa está recebendo SMS, *whatsapp*, (...) e a cobrança, hoje em dia, no nosso mundo tecnológico, a cobrança vem de todas as formas. Antigamente era por e-mail, (...) e depois foi por SMS e agora por *whatsapp* e isso quando não são pelos três, né?

(Marcos, escriturário, 5 anos de banco)

(...) o gerente não pode mais não ter o celular, entendeu? O gerente de contas não pode mais ficar sem celular (...) porque tem *whatsapp* e no *whatsapp* você é cobrado toda hora, você tem que falar ali e tal, (...) toda hora não, tudo bem, vou te dar uma colher de chá: de 3 em 3 horas.

(João, escriturário, 3 anos de banco)

Eu fico preocupada... no trabalho, sou cobrada diariamente, várias vezes por dia... Tem áudio [conferência] que cobram, que divulgam, que dizem quanto que sua agência tem, quanto que sua carteira tem, quanto que está devendo, quanto que cada gerente tem que fazer por dia, até tal hora.... Aí que o gerente da agência, que ele reforça isso o tempo todo...

(Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

Com isto, o processo trabalho tornou-se e continua cada vez mais intenso e precário. A lógica do corte de custos torna mais grave este quadro, onde é requerido dos trabalhadores níveis cada vez maiores de flexibilidade na execução de suas tarefas, não somente no eixo negocial, mas também no eixo da prestação de serviços. Neste eixo, embora não haja metas e a cobrança por resultados de vendas, os trabalhadores lidam com as queixas dos clientes e usuários e com a aparente desarticulação entre as equipes, onde cada um parece estar mais preocupado com a sua própria produção, ressaltando o aspecto do individualismo.

No momento que o banco agora está com o pagamento do INSS, a gente está vivendo um contexto de redução, a quantidade de caixas

para quantidade de clientes. Então a agência que tinha 10, 11 caixas agora tem 8, entendeu? O atendimento aqui na Zona Oeste está fraco, né, não tem tanto acompanhamento assim, do banco propor como vai fazer pra melhorar isso. O banco não está nem aí, aumentou a folha, diminuiu o caixa e pronto, é isso.

(Marcos, escriturário, 5 anos de banco)

No eixo de serviços, emerge a questão do risco pessoal que os trabalhadores necessitam administrar, considerando a lida com numerário, que os torna alvos de investidas criminosas e sequestro. Além do risco de assalto às agências, existe atualmente uma grande incidência no número de sequestros a gerentes tesoureiros. O número 44 da Revista dos Bancários, de maio de 1999 já apontava naquela época o crescimento desta modalidade criminosa praticada contra os bancos, tendo seu caso mais emblemático datado do ano de 1997 (ALMEIDA E ROSA, 1999). Pesquisa recente aponta que de 2001 a 2014 houve acréscimo de 19% nos ataques a bancos, na modalidade assaltos, que inclui o sequestro de bancários e vigilantes. No ano de 2014, foram totalizadas 777 ocorrências, uma média de 2,13 ocorrências/dia, em todo o país. De acordo com a pesquisa, estes dados são subestimados, uma vez que foram levantados através de publicações em jornais, revistas e sites de notícias de grande circulação, informações das Secretarias de Segurança Pública dos Estados e informações dos sindicatos e que em muitos Estados existem dificuldades de acesso aos dados, sem contar os casos que não são noticiados pela imprensa. No Rio de Janeiro, em 2014, a pesquisa aponta 72 ataques a bancos, sendo 28 casos são relativos a assaltos. (CONTRAF-CUT, 2015)

Assim, o trabalhador lida permanentemente com o risco, que o acompanha 24 horas por dia. E este risco não se restringe ao horário de trabalho, estendendo-se aos familiares e amigos, que normalmente são feitos reféns nas abordagens criminosas, que tem como objetivo o pagamento de resgates utilizando o saldo existente nos cofres das agências. Com isto, o processo de trabalho estende-se à vida privada do trabalhador, atravessando sua vida familiar, seus hábitos pessoais, impondo uma rotina de vigilância constante, de procedimentos de segurança vistos por eles mesmos como falhos e insuficientes:

Então é uma situação que (...), principalmente para os tesoureiros, né, o gerente dos caixas, eu acho bastante arriscado. Porque a gente tem uma rotina, o cara tem a hora dele pra chegar, ele tem um processo onde ele vai fazer o abastecimento de caixa, ele tem os horários que entra e sai dinheiro, então é um pouco arriscado, (...) principalmente quem trabalha como os tesoureiros, né, tem essa obrigação de abrir cofre, fechar cofre, tem as contabilidades, tem as senhas, tem as chaves (...) eu sei que dependendo do lugar, o cara tem alguém disponível pra dar uma segurança, né e tudo, mas... é aquele negócio, é de segunda à sexta. Por exemplo, as pessoas estão ali hoje, (...) mas vão sair no final de semana, e quem sabe numa situação dessas, o cara vai ser sequestrado num domingo à noite, ele vai segurar o cara até segunda

de manhã, por causa do horário (...) Então a gente fica muito preocupado, né, com a segurança.
(Marcos, escriturário, 5 anos de banco)

Já aconteceu, a gente estava falando antes o sequestro de funcionário, da família, porque cada vez mais somos... o funcionário é uma coisa que não é necessária. Lidar com coisas como dinheiro vivo era coisa que a gente não tinha que estar fazendo. Eu espero que a consciência de quem faz as normas, mude, tá?
(Matheus, caixa, 7 anos de banco)

O manuseio de numerário traz o risco do sequestro, da violência em si. Porque o risco que o banco corre é o risco que o todo o funcionário corre. Um assalto a agência é um assalto a agência. Agora, além disso, na minha função você corre risco 24 horas por dia. Né, a gente tem rotinas a seguir, tem é... métodos preventivos, não vou dizer que sejam eficazes, nunca serão, mas que expõe a pessoa o dia todo, o tempo todo. A rotina hoje da gente, principalmente do cargo que eu ocupo, eu converso hoje com colegas, né, é uma rotina de vigilância 24 horas por dia, a gente vigia o dia inteiro, é..... complicado, porque se você pensar o risco não sou só eu, no risco eu trago a família, os parentes, os amigos, e tudo. Então, o risco é bem alto.
(Elias, gestor de tesouraria, 10 anos de banco)

Em se tratando de um banco com característica pública, o aspecto da perda do emprego não surge de maneira relevante no discurso dos trabalhadores. Embora constatem que o risco de demissão é muito inferior ao dos bancos privados, compreendem que ele não deixa de existir. Entretanto, dadas as condições para que uma suposta demissão ocorra, ou seja, mediante atos comprovadamente reprováveis, como roubo ou prejuízo deliberado à instituição, a perda do emprego não se configura como um aspecto relevante nas falas dos trabalhadores. Diante desta condição de relativa segurança contra o desemprego, cabe-lhes administrar seu próprio sofrimento, utilizar este bem que possuem enquanto sujeitos em seu próprio proveito, de forma a reinventar-se e sobreviver a estas difíceis condições de trabalho .

6.2 MANIFESTAÇÕES DE SOFRIMENTO E RESISTÊNCIA AO ADOECIMENTO

6.2.1 Sofrimento dos trabalhadores de um banco estatal

O sofrimento dos bancários entrevistados se expressa num cenário de contradições, de ambivalências e de confronto de valores. A ansiedade e seus desdobramentos se manifestam diante de tarefas árduas, cobranças sistemáticas, nas relações estabelecidas, deixando evidente a constante sensação de desamparo, como poderemos observar nos depoimentos.

Arriscamos dizer que uma das principais causas de sofrimento manifestada por estes bancários têm sido a contradição do discurso organizacional. Desde os seus primeiros dias na empresa, o novo bancário defronta-se com contradições expressas nos ambientes e na fala

organizacional. A recepção aos que chegam, realizada em um centro de treinamento, com estrutura diferente daquela onde o trabalhador será alocado, é repleta de incentivo e de esperança. No entanto, oculta um futuro árduo, de muita luta e incertezas, de desafios constantes. O discurso é repleto de conteúdo participativo, que promove a ética e o respeito nas relações, que coloca o trabalhador no posto de maior bem da empresa, pregando o respeito e a atenção às necessidades daqueles a quem o banco serve: seus trabalhadores, clientes e a sociedade. Entretanto, esse discurso, ao mesmo tempo, oculta uma realidade de sobrecarga, de agências lotadas, de clientes insatisfeitos, de equipamentos inadequados e insuficientes, cobranças intensas, metas, velocidade e volume de produção e que se traduzem – de modo nem sempre velado – em incompetência, incapacidade e culpabilização do trabalhador por não “entregar os resultados”. A fala de Matheus, Marcos e Ana são muito significativas neste sentido:

Olha... a primeira impressão, como não era na agência, é que eu ia trabalhar num ambiente... assim, de luxo (risos), porque as condições onde a gente faz o treinamento, lá, entre aspas, é tudo confortável, tudo tem horário certo, tudo... você vê que é uma grande empresa. Eu falei: “poxa, estou no lugar certo, vamos lá”. Mas... a vivência que você tem lá não é nada... você entra lá [na agência] e começa a se virar. Então eu percebi, no caso, que é muito a equipe [da agência], o que a equipe faz por quem tá chegando do que o próprio banco faz pro seu funcionário. (Matheus, caixa, 7 anos de banco)

E eu, quando naquele, no treinamento inicial, é uma situação que você chega e é apresentado a um banco totalmente diferente de quando você cai na agência, né? Você fala dos lados bons, que é bonito, né, uma história florida... Mas, quando você chega na agência, acho que muito depende do local, né, onde você cai... Eu caí numa agência, ganhei por ser próximo de casa, mas é um núcleo grande de problemas ali. Que você tem muitos funcionários, mas também tem muita coisa a fazer... (Marcos, escriturário, 5 anos de banco)

O que ficaram marcantes pra mim foi a recepção, quando a gente faz aquele curso preparatório pra vir pra agência. Eles mostram o melhor do banco, que eles mostram que tudo é muito perfeito, muito lindo e maravilhoso, nada, nada ruim, e aí a gente cai aqui, né!? Duas semanas depois a gente cai numa agência onde você não sabe nada de coisa nenhuma, que você já colocado no *front*, você já é colocado pra trabalhar, né, vender... (Ana, gerente de contas, 7 anos de banco)

A expressão *cair numa agência*, tão presente nas falas, é acompanhada de um sentido de aleatoriedade, de chegada repentina a uma realidade inesperada; mas também pode ser entendida pelo sentido de *tombo*, de ir ao chão, ou seja, configura-se no primeiro susto, primeira situação de terror, ao deparar-se com algo ao qual não se preparou inicialmente, como assinalou Freud (2010a). As vendas constituem-se numa segunda experiência que pode ser

relacionada ao terror, principalmente entre os entrevistados com mais tempo de banco. Muitos alegam o desconhecimento desta faceta do trabalho bancário, exprimindo a sensação de engano e desamparo diante da descoberta desta atribuição:

Até porque o edital não falava isso, quando eu fiz não falava de vendas.... não tinha nada escrito, que seria uma vendedora... (Maria, gerente de contas, 7 anos de banco).

É... no curso lá de integração, de recepção de novos funcionários, ainda não tinha essa noção de que era um comércio na verdade, não tinha essa noção. Só fui saber disso quando cheguei na agência. (...) Aí eu levei um susto, né!? Aí até eu lembro uma vez eu perguntei pra minha gerente: “- Pô (*sic*), pra crescer no banco, tem que vender mesmo?”

Aí ela falou: “- É, só vendendo, se não vender não vai conseguir ascender profissionalmente não.”

Aí eu fiquei meio desanimado. (João, escriturário, 3 anos de banco).

O trabalho? Como um banco... como um banco público eu nunca imaginei que seria tão voltado pra fazer negócios, (...) o material não deixava explícito que seria uma coisa focada em vendas, que seria um vendedor. O cargo não fala: vendedor. (Matheus, caixa, 7 anos de banco)

No entanto, esperada ou não, a questão das vendas não se constitui em problema pelo vender em si, mas pelo esvaziamento presente nas funções bancárias, onde o trabalho acaba resumindo-se *somente* a vender.

Eu esperava... trabalhar com mais equipe, eu via do lado de fora isso. Com isso uma decepção. E eu esperava não ser uma..., apenas uma vendedora, nova decepção. (Ana, gerente de contas, 7 anos de banco)

Eu sabia que tinha um peso negocial, mas não achei que fosse tanto voltado a só negocial. Eu achei que tivesse muito mais face voltada ao cliente mesmo, de atendimento ao cliente, o que não se vê mais tanto. (Joana, assistente, 5 anos de banco)

Por trabalharem em um banco público, os trabalhadores se ressentem da diminuição do papel social que a instituição tradicionalmente cumpria, percebendo que esta função tem sido gradativamente substituída pelas atividades comerciais. Com isto percebe-se prejuízo no sentido do trabalho, gerando questionamentos e dúvidas.

(...) eu vou falar pelo meu banco que é o Banco X.. O Banco X perdeu toda a característica de banco público, perdeu toda a característica de banco social, não é banco social, você não está ali para ajudar ninguém, o banco público deixou de ter a função de banco público, e agora eles estão se comportando no mercado como realmente um Itaú, os bancos privados, entendeu? (...) Porque eu fiz concurso público, ninguém me colocou aqui dentro, eu tive que pelo meu próprio mérito pegar a caneta, pegar o papel e passar. Só que nós entramos aqui e vimos que a realidade é diferente. (Jeremias, caixa, 5 anos de banco)

Como pudemos observar na seção que trata do processo de trabalho, as vendas na atualidade permeiam todas as etapas de trabalho dos bancários nas agências, sendo inclusive o balizador para a ascensão profissional. Além do mais, o atendimento às exigências de um mercado cada vez mais competitivo, viabiliza o estabelecimento de metas arrojadas, com cobranças intensas e em excesso. Os trabalhadores se veem diante de uma difícil decisão: atender às expectativas dos clientes e da sociedade como um todo, como preconiza a ética social ou atender às expectativas do banco, como determinam as cobranças e as metas?

É, eu atendo o cliente pessoa física e pessoa jurídica (...) tentando atender as expectativas do cliente, mas eu sinto que a gente tenta primeiro atender às expectativas do banco quanto ao negócio, né, a gente faz o banco em primeiro lugar, e depois o que o cliente quer, entendeu? (João, escriturário, 3 anos de banco)

Eu acho cansativo e estressante. É... acho que foi por causa anteriormente da “visão cliente”: o banco fala muito para a gente observar e isso não existe, isso é meio fantasioso, foca muito, manda mensagem, fala que a gente tem que olhar o cliente, mas a questão é que a nossa visão é totalmente voltada para o banco, e claro que eu me sentiria muito melhor se isso fosse... se a gente pudesse agir dessa forma, se eu pudesse ver o cliente, as necessidades do cliente, eu não ter que ver as necessidades do banco.

(...) mas, assim, eu acredito que o trabalho do gerente, um trabalho de um bom cargo, de qualquer função lá é bem maior do que isso que a gente faz, muito mais do que vender crédito, de fazer seguro, deveria ser uma relação de confiança e às vezes você tem que empurrar aquilo que é melhor pra gente naquele momento: um dia uma aplicação X, o banco pede aquela aplicação, mesmo que para o cliente não seja bom; outro dia isso já muda, a gente liga e diz pro cliente: “pô (*sic*), não, hoje mudou, vamos fazer aquele...”. A gente muda, assim, aleatoriamente e a gente pouco se importa se o cliente está realmente tendo vantagem naquilo, né, e às vezes a gente só não faz porque o cliente entende, ele sabe que “não, isso aqui não é bom”, mas a gente tenta ainda se convencer e mostrar ao cliente que aquilo é o melhor sim. (Maria, gerente de contas, 7 anos de banco).

Assim, muitos deles sentem-se compelidos a uma prática recorrente: a mentira e a omissão de informações quanto aos produtos negociados e com isto, o sofrimento se manifesta na ansiedade de lidar com a confiança do cliente e o mesmo tempo atender aos imperativos do banco, onde a necessidade do cliente deve ser traduzida pela necessidade do banco. Tal condição confirma as proposições de Minayo-Gomez e Pena (2010), quando ressaltam o aspecto ético presente nas relações dos trabalhadores de serviços com seus clientes, e os impactos que podem provocar na saúde destes trabalhadores, assim como as proposições de Tertre (2011) ao evidenciar o engajamento subjetivo dos trabalhadores no espaço relacional, para que se atendam objetivos econômicos.

No que diz respeito à relação com cliente em si, os bancários entrevistados compreendem que esta proximidade – característica essencial de uma relação de serviço – é um fator presente no processo de trabalho, mas que não se configura em problema, principalmente dentre aqueles que trabalham nos eixos negociais. Ressaltamos que “bom relacionamento”, em muitos casos, é visto como “ausência de problemas”, mas que também existe a extensão dos laços, a consideração pessoal pelo cliente, que se torna o amigo:

Tenho uma relação ótima com os meus clientes. Tem clientes que eu posso dizer que se tornaram amigos, entendeu? Então, a minha relação com o cliente sempre foi a melhor possível. Sempre gostei, realmente, de lidar com o público, eu acho que é uma coisa, até, que eu descobri depois que eu entrei para o banco. Então, o cliente, ele faz parte, ele é a parte mais importante do processo, e meu relacionamento sempre foi muito bom, na maioria muito bom. (Jonas, gestor de agência, 14 anos de banco)

Isto torna evidente que o cliente não é visto pelo bancário somente como um objeto com potencial lucrativo, mas que carrega consigo o aspecto humano, o sentimento, as expectativas, sendo possível refletirmos acerca dos conflitos que se instauram a partir da exploração do humano por um outro humano, em busca de rentabilidade e lucratividade para o banco. Podemos então caminhar rumo à compreensão do conflito inerente à relação de confiança, da expectativa que o cliente deposita no trabalhador, que cuidará de suas finanças com atenção, zelo e respeito; por outro lado, o trabalhador bancário se vê perante o fato de nem sempre poder fazer pelo cliente aquilo que entende como benéfico ou vantajoso para ele, no imperativo de se atender ao que o banco requisita em termos de metas e de produção.

Ah, meu relacionamento com os clientes, (...) são bons no geral, sempre bons, assim, não tem conflito com eles. Há, com muitos, relação de confiança. O que acontece é (...) que às vezes essa relação de confiança, eu mesma... quebro essa relação de confiança. Às vezes o cliente não percebe, porque eu sou compelida pelo banco a fazer alguma coisa que traga lucro pra instituição. E... isso pesa, a gente tem a consciência pesada por conta disso. Às vezes eu penso: “Ah, meu Deus, o que estou fazendo? O que eu fiz?”. Já fiz coisas as quais me arrependi, e já prometi nunca mais fazer... (Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

Por um outro lado, observa-se também o espanto ao perceber que o próprio cliente compreende o que ocorre nesta relação, o que leva a um questionamento acerca dos valores e das práticas, onde o contexto de exploração estende-se ao cliente, que parece ter naturalizado essa dinâmica. Vejamos o depoimento de José:

É... mas eu vejo que no banco a relação com o cliente tá muito... muito fugaz, não tem mais relacionamento, né, é sempre na base da troca, na base do interesse, né, e aí aquele... aquele banco que a gente via antigamente que era um banco de prestação de serviço, que a gente

criava relacionamento do gerente com o seu cliente e tal, esse banco já foi, e o que a gente vê é uma questão de... venda casada, de empurrar um produto, é esse tipo de coisa que... é uma outra realidade, né... E engraçado é que tenho percebido que o cliente, ele tem assimilado isso bem. E isso pra mim... é muito... como acontece com toda coisa, como todas as coisas, né, as pessoas vão acostumando com o errado, e acaba que aquilo ali passa a ser o correto... O próprio cliente, ele já está acostumando com isso, não sei se... será que isso é errado? Mas eu vejo isso como errado, eu vi uma outra realidade no mercado bancário, né, e eu acho que infelizmente, tá todo mundo acostumado com isso, está todo mundo acostumado, por exemplo, com a venda casada, está acostumado a dar um outro nome, dar outros nomes, mas que não deixa de ser... (José, gestor de negócios, 15 anos de banco).

Em tempos onde os movimentos sociais questionam a presença da corrupção no poder público e, ainda, analisando sob a ótica da precarização das relações de trabalho, do sofrimento resultante das contradições presentes no mundo do trabalho, questionamos a nós mesmas se esta contradição não é efeito desta intensa relação de exploração promovida pelo capitalismo, em nome do atendimento de interesses econômicos, perpassando todos os níveis de relações que se estabelecem entre os sujeitos, independentemente de sua condição de trabalhador, de cliente, mas enquanto cidadão, enquanto ser no mundo. Evidentemente que não estamos aqui questionando o caráter do trabalhador bancário, tampouco o caráter do cliente, pois entendemos que existem condicionantes que sustentam práticas como, por exemplo, a venda casada. O trabalhador bancário, de um lado, vê-se pressionado pela meta, pela necessidade de sustentar a família, pela busca de ascensão profissional, de reconhecimento e dignidade na execução de suas atividades e por outro lado o cliente, muitas vezes pressionado pela necessidade de pagar as contas, de sustentar sua família, envolvido pelo discurso consumista da mídia e da própria organização bancária, enfim, ambos querem acreditar (e acreditam) que fazem o certo, fazem o melhor para si e pelo outro, afinal, o cliente precisa do dinheiro e o gerente precisa bater suas metas. O gerente é corrompido pela meta, o cliente, pelos mais diversos interesses, estabelecendo-se um sistema perverso que vem se propagando até então, deixando no ar muitas questões, dentre elas a mais enigmática: até quando?

Em um outro ângulo de visão acerca da relação com o cliente, os bancários voltados às práticas operacionais a entendem como perigo, levando-se em conta a questão do manuseio de valores. Embora haja a compreensão de que o atendimento faça parte do processo de trabalho, ela é cercada de cuidados:

Eu procuro não lidar com o cliente. Pela condição que eu ocupo é melhor que eu não lide, que o cliente nem saiba que eu exista. Mas, como sempre, existem “n” situações que acabam caindo no meu colo e eu também não sou me eximir da responsabilidade e assumo. E é o

mais frio possível. Eu simplesmente sigo as regras que o banco manda. Não quebro o galho de ninguém, não ajudo ninguém, auxílio quando posso, mas se existir alguma coisa que diga contra dentro do banco, eu não faço. Oriento a todos que façam o mesmo. Apesar de saber que tem gente que não faz... então ela traz o risco pra si, então eu... o cliente eu procuro tratar o mais friamente possível. Não me relaciono, não me envolvo, e muito menos faço alguma coisa fora do que me é cobrado. (Elias, gestor de tesouraria, 10 anos de banco)

Olha, eu tento ter sempre uma formalidade com todos eles, (...) muitos querem se aproximar, ter um status, uma relação um pouquinho diferente, mas eu tento manter um padrão (...), não sendo mal educado, atendendo bem, mas que ele não possa se sentir à vontade de querer que eu... faça uma alguma coisa especial pra ele, não. Sempre tento colocar de uma forma que ele veja que eu sou funcionário do banco, não sou exatamente um amigo dele. (Mateus, caixa, 7 anos de banco)

Ainda no aspecto das relações pessoais, surge também a questão do relacionamento entre os colegas e como isto se constitui ao mesmo tempo em motivos de sofrimento e meios de resistência contra o adoecimento. Sob a ótica do sofrimento, alguns entrevistados deixam clara a sua percepção dos relacionamentos como ameaça, fruto de uma postura individualista incentivada pelo banco:

Eu costumo dizer o seguinte, todo... quase todo dia eu falo isso: o ambiente é insalubre para o relacionamento. E me parece ser... proposital, né... proposital para que a gente não desenvolva relacionamento. Na verdade, é pro atrito, pro confronto, pro conflito, né... Todo dia é isso. E a empresa que a gente trabalha, eu – e aí cada um vai reclamar do seu, né? – eu, o administrador do banco, ele está muito espremido, muito apertado, ele tá sofrendo muito. Porque? Porque ele precisa fazer os negócios, que os negócios sejam feitos, as metas sejam batidas, os objetivos sejam batidos, (...) ao mesmo tempo ele não pode cobrar tanto das pessoas porque a empresa também tem ferramentas – que eu acho que tem que ter mesmo (...) – ferramentas para o administrador, se o funcionário utilizar aquela ferramenta, mesmo que seja de forma indevida: ele pode chegar lá e denunciar: “olha o José está fazendo assédio moral comigo!” (...) e eu vou ficar quatro ou seis meses respondendo um processo sem ter feito, como aconteceu já aqui na agência – não comigo – mas aconteceu já com colegas, né, a gente tem que responder algo que na verdade não estava acontecendo, e a gente teve que responder e aí fica quatro, seis meses numa angústia danada, podendo perder o seu emprego ou seu salário, porque – outra coisa, né – se você não entregar você corre o risco de perder a sua comissão. Essa comissão, você perdendo, né, um administrador perdendo a comissão, ele perde, às vezes, mais de 50% do salário dele, e até mais do que 60% do salário dele, Ninguém está pronto no seu orçamento pessoal de perder 50, 60% do seu salário, né? Então é muito... é muito injusto (risos). (José, gestor de negócios, 15 anos de banco)

Apesar de nossos objetivos de pesquisa não contemplarem uma visão exclusiva para o sofrimento dos gestores, cabe deixar o registro do quanto esta categoria de trabalhadores está sujeita às manifestações de sofrimento na condução de suas atividades. Brant e Dias (2004) assinalam que os gestores se encontram diante do conflito entre a submissão e a insubordinação às normas organizacionais. Concordamos com os autores quando afirmam que “o destino do sofrimento dado pelos gestores pode-se constituir em fator de adoecimento ou, ao contrário, de saber fundamental para a construção da saúde” (BRANT E DIAS, 2004, p. 948), uma vez que estes se encontram no papel de mediadores entre a organização e os trabalhadores, e no caso dos bancários, os gerentes de agências constituem-se eles próprios em trabalhadores, compartilhando, muitas vezes em silêncio, os ideais de luta por melhores condições, de proteção contra aos perigos a que estão expostos, onde seu saber muito tem a contribuir na elaboração de dispositivos que permitam transformar essa experiência em ação transformadora.

Dejours (2012) ressalta que o individualismo possui uma função alienante e de ocultação das relações sociais, desempenhando uma desapropriação da inteligibilidade e do poder sobre o ato. Assim, observa-se uma tendência a priorizar os interesses individuais, em detrimento do interesse coletivo, alimentando uma visão de que trabalhadores insatisfeitos voltam-se uns contra os outros, impondo sofrimentos *intencionais* e que não passam despercebidos, intensificando a sensação de desamparo:

(...) Pô (*sic*), já basta o banco pra dar chicotada na gente, porque que a gente tem que se chicotear um ao outro? (...) Então, a minha experiência com relação a isso não está sendo muito boa não, está sendo negativa, entendeu? (...) Existe uma pessoa que é mais receptiva a você, e existe uma pessoa que é menos receptiva. A que é menos receptiva você simplesmente (...) evita. Por exemplo, lá tem essa moça (...), 10 anos de caixa, né, que sai e vai atender *whatsapp* no banheiro, (...) porque ela acha que pode fazer, porque ela tem... ela galgou o grau dela no olimpo, por 10 anos e coisa e tal, então ela chuta o balde. Então, eu evito de falar com ela, evito de perguntar as coisas para ela, entendeu? É isso, o ambiente de trabalho ali, na Agência Y, que é a agência onde eu trabalho, é um ambiente pesado, até porque é uma agência que tem histórico de roubo, de sequestro. Entendeu? (Jeremias, caixa, 5 anos de banco)

Apesar de perceber uma falta de cooperação que prejudica o trabalho e impõe dor e sofrimento pela privação do relacionamento – representado pelas chicotadas e pela ausência de interação – são atribuídas causas externas às atitudes dos colegas, numa visão distorcida da realidade. Os atritos são vistos como efeito dos ataques criminosos às agências ou personificados, como se a postura da trabalhadora *rebelde* fosse efeito apenas da sua

personalidade. Com isto, as reações resumem-se a posturas também individualistas – a evitação do contato – e, assim, cada um procura dar conta de seu sofrer isoladamente, adaptando-se às circunstâncias. Os trabalhadores concluem que a saída se concentra na realização de um esforço individual e subjetivo de adaptação às circunstâncias presentes no dia a dia de trabalho, como modo de enfrentar o sofrimento que se manifesta diante dos perigos que permeiam as formas de gestão, a condução dos atendimentos negociais e de serviços, e a relação com os colegas.

6.2.2 Destinos do sofrimento e manifestações de resistência ao adoecimento

Dentre os destinos dados ao sofrimento entre os trabalhadores entrevistados, verificamos a existência de reações somáticas, traduzidas em dores no estômago, membros, coluna, ganho de peso, entre outros. Entretanto, há uma consciência coletiva acerca da saúde mental e das manifestações decorrentes dos conflitos psíquicos, tais como a ansiedade, angústia, sensação de impotência e o desânimo perante as outras atividades do âmbito social e familiar. Entendemos, na verdade, que tais manifestações se integram, e que não podemos classificá-las unicamente como físicas ou mentais, visto que, por exemplo, uma dor e cabeça e o ganho de peso podem ser frutos de um processo ansioso ou de um desarranjo orgânico por alimentação inadequada. O que podemos extrair disto é que tais situações se convertem em mal-estar para o sujeito, independente de sua causa ser orgânica ou emocional. Assim, concordamos com Brant e Minayo-Gomez (2005) quando afirmam que o não é adequado referir-se ao sofrimento em suas dimensões física ou psíquica, sob pena de fragmentar a compreensão e o próprio sentido que essas manifestações assumem em cada contexto. Complementam os autores que

O sofrimento, em sua ampla diversidade de sentidos e expressões, não pode equiparar-se, unicamente, ao sofrimento psíquico. Algumas de suas manifestações se assemelham, enquanto outras possuem aspectos específicos. A acepção ampla do sofrimento como um bem do sujeito tem sido negligenciada, na atualidade, dificultando impulsionar o sujeito a uma ação transformadora, bem como a atuação da saúde coletiva, inclusive em termos interdisciplinares. Na gestão do trabalho, a ausência de reconhecimento dessa peculiaridade do sofrimento gera agravos, dificilmente identificados, à saúde dos trabalhadores. (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2005, p. 950-951)

Os entrevistados, apesar de assumirem os sintomas, não se consideram doentes. Inclusive, a identidade de trabalhador doente é para eles algo ser evitado. Contraditoriamente, identificamos nas falas a presença de recursos para tamponar o sofrimento, como a bebida e a medicação controlada:

(...) minha gerente atual (...), eu falo pra ela: “pô (*sic*), cara, você já foi melhor...”, porque a gente saía pra (...) tomar cerveja e alguma coisa, e agora ela está tomando remédio tarja preta. (Marcos, escriturário, 5 anos de banco)

(...) pelo que eu vi, tem um gerente meu que tá sempre tomando remédio tarja preta, sempre! (...) tem um colega meu também que ele, eu não sabia que ele toma remédio controlado... É complicado, e isso não é incomum, não é incomum... (Matheus, caixa, 7 anos de banco)

Saiu até (...) uma pesquisa dizendo o seguinte: o bancário, o maior índice de alcoolismo é nosso. Eu não sabia disso! O maior índice de alcoolismo é dos bancários! A categoria que mais toma remédio é dos bancários! Aí eu fico pensando: porra (*sic*), se o cara não se embriagar na cachaça vai se embriagar no Rivotril! Então ele (...) vai fugir pra onde? E aí você vê as pessoas... volto a dizer pra você: as pessoas acham o seguinte, “porra (*sic*) o cara tá ali, com a barba feita, de terno e coisa e tal, o melhor emprego do mundo...”, não sabe o que está se passando na cabeça... (Jeremias, caixa, 5 anos de banco)

Apesar de não identificar entre os entrevistados situações que remetam a uma condição severa de alcoolismo, exceto a referência contida na fala de Jeremias, as reuniões com os amigos com a finalidade de “sair para beber” ou “tomar uma cerveja” são práticas comuns que atendem aos mecanismos de resistência perante uma realidade difícil, mas que também atendem a esta proposta de anestesiá-lo o sofrimento através do esquecimento, da descarga das emoções e incômodos. Convertem-se em medidas “afasta-tristeza” (FREUD, 2010), que apesar de atenderem a uma necessidade real expressa pelos trabalhadores – o relaxamento diante das exigências cotidianas – ao mesmo tempo abafam as potencialidades criativas e transformadoras que a elaboração deste sofrimento pode se constituir.

A estrutura organizacional do banco estudado não contempla um quadro próprio de serviço médico assistencial. Os serviços de atenção à saúde dos trabalhadores é prestado por uma caixa de assistência localizada em sede própria, com algumas clínicas distribuídas pela cidade. Os profissionais de saúde são empregados da entidade ou credenciados a ela. Diante desta condição, e pela ausência de referência nas falas dos entrevistados, não foi possível identificar processos que possam se configurar em estratégia organizacional para que se dê conta dos insubordinados, através de mecanismos de transformação do sofrimento em adoecimento na gestão do trabalho, como apontam os estudos de Brant e Minayo-Gomez (2005 e 2007). No entanto e curiosamente, o adoecimento para os trabalhadores carrega um duplo sentido: o de proteção contra os perigos decorrentes da intensificação do trabalho, mas também é visto como perigoso no sentido de que representa possibilidade de perdas financeiras para o sujeito:

Eu vi um colega que tinha acabado de virar gerente (...) logo após ele ficou doente, acho que duas semanas depois, operou, na semana seguinte ele resolveu trabalhar. Resolveu trabalhar, foi lá pensando em trabalhar. A agência estava em obra, a agência estava o caos e o que acabou acontecendo: ele ficou mais doente, porque pegou uma infecção e aí acabou ficando mais tempo em casa. Aí, pra não entrar no quadro dos afastados por doença, muitos colegas (...) voltam antes da licença [acabar]. (...) Pelo fato de entrar pelo INSS, pelo fato de perder os benefícios, na hora da volta não estar a mesma coisa. Muitos... vi muito esta condição. (Joana, assistente, 5 anos de banco)

É... isso talvez, de alguma forma, as pessoas preferem ficar doentes, não sei se isso um dia, vamos supor, uma somatizada, não sei, e eu não estou criticando as pessoas por isso não: “prefiro ficar doente do que vir trabalhar”, por exemplo. Porque é melhor ficar doente do que vir trabalhar e sofrer naquele dia ou naquela semana, é triste isso. (...) É uma estratégia, não deliberada, mas uma estratégia inconsciente, talvez, né? É lógico que nosso corpo vai responder, e acaba respondendo às coisas. Eu acredito nisso, talvez por isso que eu (...) seja uma pessoa que menos fique doente, talvez por isso, porque eu me fortaleço, consigo me fortalecer fora daqui, né, consigo me fortalecer e aí eu não me permito, eu tenho uma luta... Hoje foi um dia em que eu acordei e falei: “puxa vida, não quero ir trabalhar, não quero, coisa e tal... queria ficar aqui embrulhado...”. Mas eu não me permito fazer isso, eu levanto, uma questão de fortalecimento que procuro fazer, do meu espírito, para eu não deixar isso tomar conta de mim. (José, gestor de negócios, 15 anos de banco)

E neste contexto, muitas são as contradições. Ao mesmo tempo em que há uma percepção coletiva de adoecimento, sobretudo da ordem mental, a maioria deles não se considera doente e realizam um esforço para preservar os colegas que de alguma forma apresentam indícios de adoecimento como, por exemplo, os que consomem medicação controlada. Este aspecto sugere uma forma de resistência, pois ao mesmo tempo atribui-se aos colegas uma identidade de doente, mas não a si mesmo, expressando as contradições de uma reação ambivalente:

A minha [saúde] hoje está muito boa! Considero até que pra idade que eu estou, com o trabalho que eu desempenho, eu estou até bem. Eu até desempenho atividades fora, então, não dependo de ninguém pra nada, não tenho do que reclamar em nenhum aspecto da saúde, físico, mental... então eu acho que... me sinto muito bem! (Elias, gerente de tesouraria, 10 anos de banco)

É... mas minha saúde é boa, e mentalmente às vezes é estressante, eu me estresso, mas eu procuro, quando saio do trabalho, não focar naquilo ali não, eu esqueço, eu não fico me remoendo, já passei por isso, já fiquei antes com problemas, daquele arrependimento de alguma coisa que eu fiz, procuro, da melhor forma, não prejudicar muito, né, ao cliente... Ver alguma coisa que eu possa ajudá-lo realmente, mas tenho que ver o lado da instituição, então quando eu saio dali eu procuro me desligar para não ficar pensando nisso em casa, ficar

chorando, não ficar preocupada com algo que eu fiz de errado, se eu fugi da ética, procuro fazer tudo com ética. Então até mentalmente mesmo, minha saúde não... não é ruim, é boa, tá!? (Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

E acaba você, no final do dia, parece que você, sei lá, correu uma maratona, né? O dia inteiro você estava correndo, tem dias que a gente sai destruído, chega em casa, você só estica a perna no sofá e não dá vontade de fazer mais nada, né, moído... Mas eu, ainda, pelo menos, eu sinto assim: esse é o máximo que acontece comigo em termos de saúde, por enquanto... Com relação a outros relacionamentos, ainda não está me afetando, ainda não, mas não sei, hoje em dia, daqui a pouco eu estou pegando uma comissão e aí não sei se isso vai mudar, mas hoje em dia eu estou tranquilo, comparado com os amigos que já tem a comissão... (Marcos, escriturário, 5 anos de banco)

É como se existisse um pacto visando a proteção de si e dos demais do estigma da doença, mas sem negar a sua presença, como numa expressão abafada e cautelosa daquilo que ocorre e que ninguém vê, daquilo que não se pode falar abertamente. Isto nos conduz à reflexão sobre as ações de resistência adotadas por estes trabalhadores.

Neste grupo de entrevistados, observamos que as práticas de resistência ao adoecimento se manifestam em suas formas ativas e reativas, preponderando as reações ambivalentes. Essas reações são caracterizadas pela contradição de sentimentos, pela presença do conflito e do bem-estar, mecanismos defensivos e duplas interpretações (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2009). Segundo os autores, “Na resistência reativa, os trabalhadores reagem após a ocorrência de situações que podem desencadear processos de adoecimento. Esse tipo de resistência necessita de acontecimentos hostis, ameaçando as práticas ou convicções” (p. 245).

Assim, diante das cobranças e da falta de condições para que se exerça um trabalho justo e honesto com os clientes, diante da percepção da falta de segurança pessoal e do entendimento de que o banco não dá a devida importância aos apelos para uma vida digna no trabalho, surgem movimentos de crítica dura e inflamada, mas acompanhadas de uma série de justificativas que amenizem o ponto de vista expresso naquele momento, num movimento de ataque e defesa. O falar do outro surge como uma estratégia defensiva, um outro genérico, que encarna a condição de vilão e que retrata os absurdos de uma realidade que Ana qualifica como “doentia”:

Mas se... essa pergunta quer dizer se eu estou satisfeita com as minhas tarefas, se eu estou satisfeita, se eu tenho *prazer no meu trabalho*, eu acho que não. Eu tenho prazer com o que eu faço: eu gosto de atender, eu gosto de estar aqui, eu gosto de conciliar, gosto de trocar, gosto de tudo isso, mas... o nosso trabalho é muito mais doentio do que prazeroso... é doentio... (Ana, gerente de contas, 7 anos de banco,

grifo da autora)

Os exemplos das atitudes de colegas e gerentes, ao mesmo tempo que suscitam reprovações enérgicas e indignação por parte dos bancários entrevistados, são justificadas, apaziguadas, na compreensão de que estão todos no mesmo barco, sofrendo as mesmas intempéries:

Com os chefes é cobrança, é ranking, é quem faz melhor, é quem não faz, é sempre aquele *rankeamento* (*sic*) que os chefes fazem, cobram um, cobram mais quem faz menos, né. Exige mais de quem faz mais... e às vezes isso causa um desgaste, né... porque ninguém gosta de ser cobrado e às vezes isso é estressante, mas, assim, o chefe também tem o seu papel de cobrar porque também é cobrado, né!? Mas tudo depende da forma que ele cobra, tem uns que cobram de uma maneira, tem os que tem uma maneira mais agressiva, né... claro que tem problemas com uns e às vezes com outros não tem... (Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

Percebemos que neste movimento de crítica e justificativa, existe uma tendência a atribuir razões pessoais às dificuldades de relacionamento, principalmente com os gestores, sem um questionamento da possível influência que o trabalho possa exercer nesse sentido:

Mas a convivência... [faz uma expressão negativa]... não por conta de negocial, porque ele é difícil mesmo, a pessoa tem um gênio difícil. Então ele tem um conflito com a equipe inteira. Mas não chega a ser só por conta de negocial não. Aí envolve outras coisas também, o jeito dele. (Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

É! Eu tive alguns chefes, eu acho que tive uns 3 ou 4 chefes nesse período de banco. É... com todos o meu relacionamento sempre foi muito bom, sempre mesmo, de verdade. Esse agora que... começou muito bom, só que, infelizmente, ele está se afastando, não só de mim, não está se afastando da Ana, ele está se afastando até das suas próprias atribuições, digamos assim, nesse momento, tá? (Ana, gerente de contas, 7 anos de banco)

Meu superior eu tento manter um nível de parceria, porque nós somos administradores da agência, que também... é até mais fácil porque participamos do mesmo sofrimento, né, é uma parceria do dia a dia,. (...) É uma relação... ruim, mas eu acho que é pessoal, uma questão pessoal mesmo. Ela poderia estar muito pior. É que eu procuro ser mais condescendente, procuro... relevar, porque também assim, eu tenho outras atividades fora, que me fazem esquecer esse dia a dia, né, então eu saio daqui e consigo mudar de assunto na mente (riso) e volto no outro dia renovado, né, mas essa relação não é boa, não. (José, gestor de negócios, 15 anos de banco)

José ressalta que possui atividades fora do banco. E como ele, outros entrevistados buscam realizar atividades em seus momentos fora do trabalho, como uma medida de fortalecimento individual, de relaxamento e esquecimento das situações estressantes. Confraternizar com os amigos, cozinhar, dormir, realizar práticas religiosas e esportivas têm

sido medidas adotadas por estes bancários na busca de soluções que amenizem seu sofrimento e que viabilizem a sua permanência no banco. Entretanto, são medidas individualizadas, onde cada um procura dar conta por si mesmo das agruras e sofrimentos oriundos do trabalho, com pouca ou quase nenhuma referência às práticas coletivas de resistência. As greves, principal mecanismo de luta e reivindicação de direitos dos trabalhadores é vista como um ato de fachada, e que visa, antes de tudo, promover a imagem do sindicato.

Um dos sentidos dado à palavra *coletivo*, segundo Ferreira (1995), é do substantivo que no singular representa muitos; por outro lado, também é entendido como a manifestação da natureza ou da tendência de um grupo como tal, ou uma classe, ou um povo. Assim, pensar em coletivo é pensar em unidade, em objetivos e lutas compartilhadas, na busca de um ideal onde todos compreendem que possuem um papel a desempenhar, dentro do contexto onde estão inseridos. Os depoimentos sinalizam que entre os bancários há talvez um excesso de companheirismo e uma escassez da coletividade na luta contra o sofrimento. O companheirismo remete à camaradagem, ao coleguismo, às ações de solidariedade e nós entendemos que isto é positivo na medida em que há o fortalecimento de laços afetivos, de integração e conforto nas horas difíceis, entretanto, não são medidas suficientes quando o objetivo é lutar por condições dignas de trabalho para todos, encarando frente a frente a organização bancária. Assim, prevalece um tipo de resistência individualizada, onde cada um, limitado em pequenos grupos, tentam solucionar sozinhos uma causa um problema que é coletivo. Dentro deste contexto, a solução adotada pela maioria tem sido transformar as experiências desgastantes em algo útil para si:

Não, eu não gosto [do que faço]. Não gosto. Tento (...) tirar do que eu faço uma, uma experiência, né, enfim, que me faça crescer, entendeu? Foi uma coisa que eu descobri, assim, que eu tento fazer para deixar fazer o meu tempo útil, né, para fazer alguma coisa de crescimento pessoal. Eu utilizar essa... essa insatisfação, tipo, olhar, né, observar o que é feito, o que é, como a gente trata o cliente, ou então como eu mesmo... enfim, tento utilizar como experiência pessoal, é uma coisa que eu trago... driblar essa insatisfação com o trabalho em si, entendeu? Mas eu não vejo o trabalho que eu faço como... como algo bom, não... (João, escriturário. 5 anos de banco)

Ainda dentro do aspecto individual de resistência, revelando as ambiguidades presentes num processo de resistência reativa, encontram-se os movimentos de esquecimento das experiências negativas, num esforço de retirar da memória aquilo que se passa durante o trabalho, para que não se evoquem as lembranças em outros momentos da vida. Se por um lado é uma ação que visa evitar o sofrimento, por outro impede a reflexão, impede que o sujeito formule questões sobre si mesmo, reproduzindo um processo de vitimização e

culpabilização do banco e também dos clientes. Para alguns, a estratégia do autoengano e do autoconvencimento também são meios de evitar o sofrimento:

É um subterfúgio que a gente usa, na verdade, como qualquer outra área da nossa vida, (...) a gente tenta, assim, se enganar para a gente se sentir bem, na verdade, né... a gente engana o cliente, e a gente se engana pra que não sofra tanto, entendeu? (...) Senão, (...) se a gente estiver, ali, consciente de que a gente está fazendo uma coisa que a gente não quer, que não é bom, pensar só o negativo, o aspecto negativo, a gente vai acabar sofrendo, na verdade. (João, escriturário, 5 anos de banco)

Mas, assim, é aquilo que eu falei também: eu me preocupo, eu busco fazer, nem sempre eu faço, quando não faço eu também não me desespero por conta disso não. Fiz, fiz... não fiz, não fiz. Eu tento levar da melhor forma. Penso: ah, amanhã vai ser um dia diferente, amanhã vou fazer, tentar fazer melhor. E às vezes tem dias que quase não saem negócios e que saem, em outros vão sair... Então eu procuro compensar um dia pelo outro, mas procuro não sofrer – também quando estou fora do trabalho – por conta disso não. Mas não gosto, não me sinto bem, não tenho satisfação nisso, não gostaria de estar fazendo isso, com certeza, não. É o que eu falo: gerente, tem que ser, na minha opinião, tem que ser mais do que isso. Tem que vender e procurar ser, fazer, tirar vantagem do cliente (...) Mas enfim, é o que o banco espera, é o que tenho... que eu quis fazer, né? (Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

Dentre os gestores, há um movimento reativo no sentido de não somente preservar a si mesmo das situações de sofrimento e adoecimento, mas também de evitar o sofrimento entre seus subordinados. A ambiguidade destas reações se manifesta a partir do momento em que há uma legítima preocupação com os colegas, mas também o interesse em trazer sua equipe para junto de si, para que se atendam os objetivos do banco. Sob o entendimento de que necessitam da adesão da equipe para que as coisas aconteçam, para que os números sejam alcançados, a ansiedade da espera é combatida pelo movimento de humanização das relações, e do estar junto, olho no olho, lado a lado com a equipe:

O que eu procuro fazer: eu percebo que nem todo mundo faz isso – eu procuro, tento ser diferenciado. Por isso que lá no início que eu te falei que as pessoas nem sempre não entendem isso, né. Porque eu também sou um representante da empresa. Então, o que eu procuro fazer: eu procuro ficar atento aos pequenos detalhes, né. Quando eu trago, por exemplo, eu vou falar com a pessoa, eu peço para sentar na minha mesa, olhar no olho dela, conversar, primeiro perguntar como que está a vida, como é que tá o filho, como está a filha... Mesmo que eu vá chamar a atenção, eu procuro fazer isso quase que um... como um... uma obrigação mesmo em mim. Olha, antes de você chamar atenção, você precisa saber como que a pessoa tá. Então assim, eu mesmo procuro prestar atenção nisso. Ah, eu acerto sempre? Não, eu não acerto sempre, erro, né, à beça e tal, mas eu tenho isso como um... como premissa, como pensamento: primeiro saber como a pessoa tá,

né, sempre ficar perguntando como que tá o filho e tal, acho que isso reduz um pouco, reduz essa distância um pouco, e aí a gente consegue talvez dar um... dar um conforto pra pessoa, uma... uma... não sei te dizer, mas dar um conforto pra pessoa ... (José, gestor de negócios, 15 anos de banco)

Bom, com os meus subordinados eu acredito que ali sim é onde eu possa ter um... uma relação... como que eu posso colocar? Eu procuro ser muito... **próximo** aos meus liderados, né, procuro vivenciar o dia a dia deles, né, saber quais são os anseios, saber quais são os problemas. Então, assim, a gente tem um relacionamento muito mais de perto, né, e não chegar a ser uma relação apenas de chefe para liderado, né, eu costumo ser muito acessível e eu acho que assim a gente consegue dominar muito o ambiente, né, trazer todo mundo pro... pros objetivos, né, que a gente tem que alcançar. (Jonas, gestor de agência, 14 anos de banco)

Em cada entrevista, pudemos observar que cada trabalhador possui movimentos de resistência ativa e reativa, que os processos não são rígidos e uniformes, mas que fluem, como a própria existência humana. No entanto, a entrevista de Jonas foi, para nós, o maior exemplo de resistência ativa, pela sua disposição de, durante sua trajetória, estudar a dinâmica do banco e conduzir-se adequando seus interesses individuais às possibilidades que enxergava dentro da empresa, reconhecendo as suas fragilidades íntimas, mas não se negando ao esforço de desenvolver aquilo que entendia como carência para que pudesse evoluir na carreira. Ao ser questionado se percebia possíveis consequências negativas que o banco trouxera para sua vida, a resposta foi clara e objetiva: “Sinceramente não. Não vejo não”. Como assinalado em Brant e Minayo-Gomez (2009, p. 245), este trabalhador demonstrou “visão crítica, autodeterminação e atos originários da própria vivência”, consideradas pelos autores como importantes características da resistência como ação, que neste caso, consegue aplicar este conteúdo em seu estilo de gestão, na tentativa de promover um bom ambiente de trabalho:

Cara, eu procuro... ser centrado, mas assim... eu acho que quando a consegue ter um trabalho em equipe bacana, você consegue ter o apoio daquelas pessoas que estão ali contigo, a gente consegue ter mais força para levar os processos, porque a gente sente que não está sozinho naquilo, entendeu? Então eu acho que para o gestor... essa, essa carga, né, porque eu acho que pra você administrar essa ansiedade, porque você tem a ansiedade da coisa acontecer, né? Você não faz sozinho a coisa acontecer, você depende das pessoas, então isso te traz uma ansiedade. Mas a partir do momento que você vê, que você tem um apoio, né, dos teus liderados e que as pessoas estão correspondendo, você consegue administrar. Quando você deixa de ter esse apoio, aí realmente você tende a potencializar esse estresse, essa carga, né, aí, realmente, isso eu procuro compartilhar isso aí com meus liderados, porque a partir de uma resposta positiva, a gente consegue, né, conviver sem grandes problemas. (Jonas, gestor de agência, 14 anos de banco)

Em resumo, há entre estes bancários um movimento de resistência e de luta contra o sofrimento e o adoecimento. No entanto, é um movimento de modo geral individualizado, concentrado na conquista de um bem-estar singular, e que manifesta inúmeras contradições. Ao mesmo tempo que percebem um movimento de adoecimento na categoria, que se sensibilizam e solidarizam com o sofrimento alheio, carecem de uma consciência coletiva, carecem de um movimento que os despertem para a compreensão de que sua causa não é individual, e que não há meios suficientes que permitam lutar individualmente contra o poder da organização. Talvez esta seja uma das principais razões de tantas manifestações de desânimo e desamparo perante o trabalho e o banco como um todo. Estes trabalhadores carecem de dispositivos que promovam o acolhimento e a elaboração das questões inerentes ao seu sofrimento de um modo contextualizado e voltado para a realidade do trabalho, onde juntos possam refletir e movimentar-se no sentido de uma ação transformadora, unindo forças para um combate que não se trava individualmente. Entendemos que o perfil atual dos trabalhadores que compõem o quadro deste banco estatal pode contribuir para esta condição, uma vez que suas motivações e crenças aparentam ser diferentes dos colegas que trabalharam nas décadas de 1980 e 1990, como poderemos observar mais adiante.

Assim, para um melhor entendimento desta questão, passaremos a uma análise, seguida de discussão a respeito de um perfil para o bancário contemporâneo, de modo a compreender o coletivo de trabalho e sugerir medidas que possam viabilizar um novo olhar sobre essa realidade e ajustes no modo de luta em defesa da saúde destes trabalhadores.

6.3 SER BANCÁRIO HOJE: CONSIDERAÇÕES ACERCA DO TRABALHADOR BANCÁRIO CONTEMPORÂNEO

As entrevistas realizadas tanto com os bancários quanto com membros do sindicato dos bancários permitiram que realizássemos algumas reflexões, sugerindo um perfil para a categoria pertencente aos bancos públicos. Do discurso destes trabalhadores emergiram algumas questões que consideramos significativas, devido ao sentido atribuído e ao peso que exercem na escolha da profissão e na condução da carreira. Estas questões relacionam-se ao acesso ao emprego pela via do concurso público, ao individualismo *versus* coletividade e ao relacionamento com o sindicato dos bancários.

6.3.1 Acesso ao emprego e a questão do concurso público

Dentre os bancários pesquisados, observamos que todos eles buscaram o concurso público como meio de conseguir um emprego estável, com garantia de renda e de uma carreira no serviço público. Retomando o conceito de banco de estatal proposto por Andrade e Deos (2009), estas instituições são controladas pelo Estado, no entanto seguem uma lógica privada de atuação. Ressaltamos que o banco pesquisado é uma sociedade de economia mista, ou seja, seu capital é formado por recursos públicos e privados, através de ações negociadas em bolsa de valores. Como seu acionista majoritário é o Tesouro Nacional, é-lhe conferido, assim, o status de empresa pública. Com isto, a empresa obedece a estatuto jurídico estabelecido por lei, que utiliza o concurso público como meio de investidura em seu quadro funcional e onde a dispensa dos trabalhadores deve atender a um processo administrativo. Ainda assim, está sujeita a regime jurídico próprio das empresas privadas, inclusive quanto aos direitos trabalhistas (BRASIL, 2012), tendo a CLT como base das relações com seus empregados

Diante dessas características, uma posição no banco atrai os olhares e as expectativas dos candidatos, seduzidos pelo sonho de um emprego estável, com altos salários e uma rotina tranquila de trabalho (ANJOS E MENDES, 2015). No entanto, as entrevistas demonstram que há pouca reflexão inicial acerca da natureza do trabalho a ser desenvolvido, com exceção daqueles que tiveram contato com o serviço bancário antes da realização do concurso público:

Ah, já vinha estudando para concurso, já tinha feito outros também, aí a oportunidade surgiu, abriu as inscrições na época... quase que eu não fiz, eu fui fazer também em cima da hora, o prazo já estava acabando e aí era mais também porque eu precisava trabalhar, queria um emprego, queria uma carreira numa empresa pública, alguma coisa assim, e aí foi mais por isso... Mas eu achava também ia ser uma coisa simples, que é bom, que o trabalho seria pouco, eu acreditava,

né... (Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

Eu, eu trabalhava em outro banco, num banco privado, no Banco Real e tinha... fui demitido do outro banco. E aí, dois meses depois de ser demitido, abriu concurso para o Banco X (1999). E já estava fazendo a faculdade de fisioterapia (...) porque eu pensava em sair do banco. Mas como eu saí no meio [da faculdade], não tinha como ingressar nessa profissão, de fisioterapeuta, e aí a possibilidade que eu tive de fazer concurso para o banco. E fiz o concurso para o banco, e eu dizia que “seu eu fosse bancário do Banco X., eu seria bancário para o resto da minha vida”. E aí, eu fiz concurso e entrei (...) o que eu encontrei no banco foi exatamente o que eu imaginava, que era uma instituição de serviço e que tinha vendas. Lá eu não trabalhava diretamente com vendas, mas tinha vendas também e imaginava... era o que eu imaginava mesmo, né... e acho que de uma certa forma fui até favorecido por ter trabalhado em banco... (José, gestor de negócios, 15 anos de banco)

Em pesquisa realizada com 93 alunos de dois cursos preparatórios para concursos públicos diversificados, na cidade de Florianópolis (SC), Albrecht E Krawulski (2011) verificaram que um baixo percentual dos respondentes, aproximadamente 13%, fizeram alguma relação entre a escolha do concurso e a natureza da atividade. Estes dados corroboram com nossos resultados ao analisar a fala dos bancários, em que se percebe uma legítima valorização do emprego público como garantia de renda que permita uma boa qualidade de vida, o sustento próprio e dos dependentes, a estabilidade no emprego, o acesso ao lazer e a sobrevivência frente a um mercado de trabalho altamente competitivo e precarizado, entretanto, sem atentar para a natureza do trabalho de uma forma mais realista e aprofundada. Boa parte dos entrevistados trazia em seu imaginário um estereótipo do serviço bancário, visto como algo “limpo e sofisticado”, mas sem maior precisão:

Eu imaginava, assim, do que estamos falando era trabalhar numa agência com ar-condicionado, sentadinha, trabalhando 6 horas... atender os clientes do banco, pra fazer empréstimo, essas coisas... não achava nada diferentemente disso. (Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

Pra mim era atender e resolver problema. Pra mim era isso. Resolver problema dos clientes. Pra mim era só isso. (João, escriturário, 3 anos de banco)

Só que quando eu estava no quartel, eu tinha uma conta, né, no Banco X e tudo, e eu acho que fui umas duas vezes pra resolver um problema, e eu pensava “pô (*sic*), o que esse pessoal tanto faz que fica, pô (*sic*), vai prum lado, vai pro outro e não atende a gente, não sei o que, não...”. Então a gente que tá do outro lado, a gente não vê como que é a realidade, né. Então, como o meu amigo me falou, a gente deixa de ser a pedra e passa a ser a vidraça. Né? (Marcos, escriturário, 5 anos de banco)

Não, achei até que fosse mais tranquilo (...), pensei que fosse fazer alguma coisa bem diferente do que é... do que é atual. (...)No sentido de... menos...como no caso do Banco X, achei que não fosse mesmo no sentido de cobrança de metas, demais, como nas instituições privadas como o Bradesco, como o Itaú. Eu achei que não fosse ter tanto assédio moral, que fosse muito mais...*humano*... o trabalho. (Joana, assistente, 5 anos de banco, grifo da autora)

Um aspecto que também reforça o desconhecimento inicial da natureza do trabalho bancário pelos candidatos ao concurso público são as falas que evidenciam a surpresa diante da atividade de venda em seu processo de trabalho. Analisamos os editais dos dois principais bancos públicos brasileiros, dos anos de 2007 a 2014, e verificamos que em todos eles constava descrição do cargo, a venda de produtos e serviços bancários, embora não existam maiores especificações do que são estes produtos e estes serviços e a dimensão dada a esta tarefa no cotidiano do trabalho bancário. Ressaltamos, por exemplo, que a partir da terceira seleção realizada no ano de 2012, no Banco do Brasil, que a descrição das atividades iniciais dos concursados passa a dar maior destaque à comercialização de produtos, embora não deixasse de mencionar esta atribuição em todas as demais publicações:

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ATIVIDADES: atendimento ao público, contatos com clientes, prestação de informações aos clientes e usuários; redação de correspondências em geral; conferência de relatórios e documentos; controles estatísticos; *divulgação/venda de produtos e serviços oferecidos pelo Banco*; atualização/manutenção de dados em sistemas operacionais informatizados; execução de outras tarefas inerentes ao conteúdo ocupacional do cargo, compatíveis com as peculiaridades do BANCO DO BRASIL S.A. As atividades citadas anteriormente são executadas utilizando-se equipamentos de informática: microcomputador, terminais de teleprocessamento etc. (BANCO DO BRASIL, 2007, p. 1, grifo nosso)

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ATIVIDADES: *Comercialização de produtos e serviços do Banco*, atendimento ao público, atuação no caixa (quando necessário), contatos com clientes, prestação de informações aos clientes e usuários; redação de correspondências em geral; conferência de relatórios e documentos; controles estatísticos; atualização/manutenção de dados em sistemas operacionais informatizados; execução de outras tarefas inerentes ao conteúdo ocupacional do cargo, compatíveis com as peculiaridades do BANCO DO BRASIL S.A. (BANCO DO BRASIL, 2012, p. 1, grifo nosso)

2.1.3 DESCRIÇÃO EXEMPLIFICATIVA DAS PRINCIPAIS ATIVIDADES: prestar atendimento e fornecer as informações solicitadas pelos clientes e público; efetuar todas as atividades administrativas necessárias ao bom andamento do trabalho na Unidade; operar microcomputador, terminais e outros equipamentos existentes na Unidade; instruir, relatar e acompanhar processos administrativos e operacionais de sua Unidade; efetuar cálculos diversos referentes às operações, programas e serviços da CAIXA; elaborar e redigir correspondências internas e(ou) destinadas aos

clientes e ao público; preparar o movimento diário; manter atualizadas operações, programas e serviços implantados eletronicamente; dar andamento em processos e documentos tramitados na Unidade; realizar trabalho relativo à edição de textos e planilhas eletrônicas, arquivo, pesquisa cadastral, controle de protocolo e demais atividades operacionais; elaborar e preparar mapas, gráficos, relatórios e outros documentos, quando solicitado; realizar outras atribuições correlatas; ***divulgar e promover a venda dos produtos da CAIXA.*** (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2014, p. 2, grifo nosso)

Verificamos também que os conteúdos programáticos de estudo em tais concursos contemplam as técnicas de vendas de produtos bancários, telemarketing, atendimento focado em vendas, e técnicas de propaganda e promoção. (BANCO DO BRASIL, 2007, 2012; CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2014).

Complementando as análises realizadas até então, percebemos que, mais do que um sonho, o trabalho no banco representou uma potente alternativa ao desemprego e de segurança frente a lógica privada, que privilegia os mais jovens e onde os riscos da perda do emprego são maiores:

A prova pro banco é a estabilidade do trabalho, é a forma de tu ter um emprego estável, um salário certo, e mesmo não tendo aquela... aquelas vantagens que antes se tinha, é realmente, você tem uma garantia que você não encontra em lugar nenhum no mercado. (Elias, gestor de tesouraria, 10 anos de banco).

Mudança de vida, né? Estabilidade. Acho que 98% das pessoas fazem por causa da tal estabilidade. Fiquei trabalhando nessas empresas privadas, e ficava que nem macaco, pulando de galho em galho, aí eu falei; “não, não quero mais isso!”. Eu to numa empresa, e aí daqui a pouco tem uma reestruturação, daqui a pouco outra reestruturação e eu não queria mais isso... E eu precisava me estabilizar como um homem, né, já com 41 anos de idade e depois o mercado de trabalho vira as costas pra você, e bota dois meninos de 20 anos de idade no teu lugar ganhando bem menos, e eu também pensei em ter maior qualidade de vida, né? Ia chegar num emprego público, que as pessoas não trabalham tanto, como com as empresas... naquela coisa, “ah, vou ser desligado, vou ser demitido, vou ser demitido...”, então eu acho, acredito que todo mundo que faz concurso público é por causa da estabilidade e pra ter uma melhor qualidade de vida. (Jeremias, caixa, 5 anos de banco)

Outro aspecto relevante nesta condição de busca pelos concursos é assinalada em Ribeiro e Mancebo (2009), ao refletirem sobre a procura indiscriminada pelos concursos públicos, seguindo uma lógica meramente utilitarista e sem uma prévia identificação com a natureza da função a exercer. Segundo os autores

“É uma racionalidade limitada, deformada, que perde seu caráter crítico. No lugar de esclarecer e emancipar, favorece um processo de conformismo, alienação, embrutecimento do homem e não cria

condições propícias para que se aja autônoma e livremente.”
(RIBEIRO E MANCEBO, 2009, p. 152)

O resultado desta racionalidade expressa-se na falta de sentido que o trabalho vai adquirindo para estes entrevistados, não obstante a conquista do salário, da estabilidade relativa e dos benefícios. Após a entrada no banco, os entrevistados percebem, ao longo do tempo, os benefícios que o trabalho lhes oferece em termos de status social e de autonomia financeira. A aquisição de bens de consumo, o desenvolvimento adquirido por meio dos treinamentos ofertados pela empresa, os benefícios extensivos aos filhos e cônjuges revelam-se em justificativas para a sua manutenção no emprego, mesmo diante das difíceis condições assinaladas em suas falas. Entretanto, contraditoriamente, quando questionados acerca de sua permanência no banco, a grande maioria revela o desejo de buscar alternativas em novos concursos, tendo em vista a não identificação com as tarefas exercidas e o sofrimento decorrente das pressões para cumprimento das metas de vendas de produtos e entrega de resultados. Aposentar-se no banco é uma opção não desejada, embora não descartada, por reconhecerem as limitações impostas pela idade e até mesmo pela alta concorrência nos concursos públicos atualmente, fruto da contínua especialização dos *concurseiros*, que exige dos demais candidatos um nível intenso de dedicação aos estudos que possa lhes permitir a classificação.

[Continuar] No banco? Até não achar nada que seja mais interessante pra mim, tudo bem. Mas realmente eu sempre penso se tem alguma coisa, em um concurso diferente, aí tem que pensar na qualidade, (...) se tem que estudar muita coisa... ou abrir um negócio próprio, estudar pra ter um negócio próprio. Porque na realidade no banco você vai ser bancário e mais nada, né, não tem nada diferente disso. (Matheus, caixa, 7 anos de banco)

É, eu vejo que o concurso pra fora – por que acho que sair do banco para a iniciativa privada não vale à pena, acho que é um risco muito grande – então, eu sairia se fosse para um outro concurso, com um salário de melhor pra cima, e dependendo do salário, aí você encara qualquer cidade. Mas as condições têm que ser vistas também. Mas... cada vez mais existem profissionais em concursos, então dificulta cada vez mais. (Elias, gestor de tesouraria, 10 anos de banco)

E hoje em dia, se – claro, eu não sei do amanhã, mas eu penso assim: eu não quero me aposentar no banco, entendeu? Ou, pelo menos, estou esperando terminar a faculdade pra poder começar a estudar, de repente, pra concurso e essas coisas. Apesar de o banco ter uma estrutura boa, é uma empresa boa de se trabalhar, entendeu? Muita gente fala e tudo, mas eu acho boa de se trabalhar... só que você... pra você chegar a certos cargos tem que fazer uma série de coisas que não tá muito nos meus princípios, entendeu? (Marcos, escriturário, 5 anos de banco)

Assim, fortalece-se uma cultura do conformismo, desamparo e da vitimização, onde não se vislumbra um futuro promissor, em contradição aos benefícios financeiros auferidos e valorizados pelos bancários. Interessante perceber que cada trabalhador, apesar de compreender a importância da luta coletiva e de certa forma entender que existe entre os colegas próximos uma espécie de cooperação na execução das tarefas para atingir objetivos, não enxergam a si mesmos como membros dessa coletividade, com capacidade de unir forças para reivindicar direitos e mudanças.

O coletivo de funcionários? (...) [poderia atuar] Nesse sentido de estar mais voltado para o cliente. Mas, dificilmente, porque a cobrança vem muito em cima do teu querer, de cada pessoa coletivamente. A cobrança, o assédio vem... é muito maior do que qualquer vontade louca que eu queira, assim... (Joana, assistente, 5 anos de banco)

Estamos passando por um momento complicado, onde só se fala de corte de gastos, então você tem que saber lidar cada vez mais com estruturas mais enxutas, entendeu? Então o papel do líder, ele tá muito voltado, né, pra essa administração, pra suprir essa falta de estrutura e tudo mais. Porque você tem o papel, naquele ambiente que você está responsável, você procurar minimizar, né, esses conflitos, *essas questões que não dependem da gente*, né? Então, eu não sei como os problemas hoje conseguiriam ser administrados não. (Jonas, gestor de agência, 14 anos de banco, grifo nosso)

E nessa escalada que a empresa vai, eu não... não gostaria de fazer parte disso mais. Entendeu? Eu tenho valores que estão acima da empresa, (...), entendeu? Então acima até das minhas vontades, né? São valores que a gente tem, que a gente... procura preservá-los, né? Esses valores estão sendo agredidos, tem sido agredidos. E na minha visão, nos próximos 15 anos, né, o tempo que eu ainda tenho (...) de vida na empresa, eu acho que isso vai piorar muito. (José, gestor de negócios, 15 anos de banco)

Com isto, compromete-se a formação de uma identidade coletiva, favorecendo a consolidação de práticas individualistas, que dia após dia, são fomentadas pela organização do trabalho, como cita um dirigente sindical:

(...) o sindicato aqui está pra trabalhar junto com os trabalhadores do banco, e não contra! Só que, infelizmente, tem colegas nossos que, levados por essa lógica individualista absurda, só pensam na sua própria carreira. Esquecem os outros colegas. Mas isso tudo é uma lógica que o banco induz ele a ter, do momento em que ele entra no banco, que interessa ao banco essa lógica fratricida que ele... que ele joga gasolina, promove ali. (Dirigente sindical 1, secretaria de bancos públicos – SEEB RJ)

Deste modo, o sentido do trabalho fica cada vez mais comprometido para estes

bancários, prevalecendo a incerteza quanto ao amanhã, crendo-se cada vez mais na potência do banco, no seu poder, e na pequenez do trabalhador perante a organização invencível, não lhe restando nada além do que navegar nestes mares de águas turvas, temendo não ser engolido por suas ondas, como revela o depoimento de Ana:

Não é fácil, eu acho que é a tarefa mais difícil que a gente tem aqui, é essa: tentar manter, se manter, **você**, dentro de uma instituição que quer que você... sei lá, que não quer... que quer que você seja cada vez mais uniforme, feito eles... (Ana, gerente de contas, 7 anos de banco, grifo da autora)

As falas nos conduzem para a discussão de questões como o individualismo *versus* o sentido de coletividade, como veremos a seguir.

6.3.2 Um coletivo de individualistas

Nardi e Yates (2005) descreveram jovens trabalhadores de um banco privado, em sua fase pós-reestruturação produtiva como altamente agressivos e individualistas, fruto da interiorização do novo discurso das organizações, centrados na flexibilidade dos processos e relações de trabalho e na criação de um novo padrão de trabalhador, responsável pela condução de sua própria carreira. Segundo os autores, “esse discurso constrói o eu ideal em torno de um indivíduo onipotente e capaz de enfrentar de forma solitária a reestruturação organizacional e tecnológica associada às transformações do capitalismo” (NARDI E YATES, 2005, p. 101). Do mesmo modo, nossos entrevistados, embora empregados em um banco público e teoricamente comprometido com políticas sociais do governo, tiveram suas falas, a todo tempo, atravessadas pelo caráter individualista, tão presente nas relações de trabalho atuais.

Dejours (2012), ao discutir a tese do individualismo triunfante, ressalta, como efeito, o desencorajamento, a resignação e o sentimento de injustiça perante os conflitos enfrentados no trabalho. Segundo o autor,

A interpretação dos fatos desdobra-se, então, a partir da situação atual, sem referência à possível história que a produziu. A ocultação da diacronia desempenha aqui um papel bloqueador da inteligibilidade pelos atores. A interpretação da situação desastrosa e doravante bloqueada, apesar dos esforços de alguns, traz naturalmente, a **naturalização da causalidade**. De endógena e diacrônica, a racionalidade torna-se exógena e natural. O individualismo que não pode ser explicado a partir dos dados atuais do local de trabalho é atribuído a uma fatalidade natural, à evolução cultural, às transformações da sociedade em seu conjunto e, mesmo à decadência da civilização. (DEJOURS, 2012, p. 58, grifo do autor)

Estas são características marcantes nos depoimentos dos trabalhadores, onde cada um se coloca como único responsável por conduzir-se na empresa, cabendo a ninguém senão a si mesmo o esforço por conquistar as posições de ascensão, e também o lidar com as insatisfações, com o sofrimento, recorrendo a estratégias individuais de resistência, ficando sempre a sensação de impotência e injustiça perante as ações organizacionais, não importa o quanto tenham se esforçado. Vejamos a fala de José:

Um caso muito claro é que eu estou vivendo agora, eu tô sofrendo isso agora, né. Eu... na empresa, sempre fui considerado um bom funcionário, sempre fui considerado um funcionário legal, que... prestativo, um funcionário que... fui crescendo na empresa, né, fui... fui progredindo na empresa. E aí, nos últimos dois semestres, eu... nós não entregamos aqui na agência que eu caí, por uma circunstância muito particular, né, por uma questão de orçamentação, por uma questão de local, aqui, de relacionamento local, é... a gente não conseguiu entregar a meta (...) E aí eu fui chamado agora (...) pra ser rebaixado... no meu cargo. Poxa, é muito chato, isso é muito chato, muito ruim você... e não faltou trabalho, não faltou empenho, não faltou (...) eu tenho certeza de que se eu não estivesse aqui... estaria pior, eu tenho certeza disso... né! E dito isso até por outras pessoas! No entanto, me chamaram para ser rebaixado, né. Enquanto, por exemplo, um outro, um outro colega, de uma outra agência, que *nunca* entregou o resultado, essa agência entregou esse semestre e aí está sendo aplaudido. E olha, o colega está lá há quatro anos, eu estou aqui há dois anos, né. O colega está lá... a agência aqui, por exemplo, ela não entregava o resultado há quatorze [semestres]... há sete anos. Aí eu cheguei aqui, os dois semestres seguintes nós entregamos, e os últimos dois, os últimos três não. Né, então assim, e aí o outro colega que nunca entregou há não sei quanto anos, né, entregou nesse semestre tá sendo aplaudido. Lógico que eu quero que ele seja aplaudido, ele também tem as lutas dele lá, né, cada lugar tem a sua especificidade e tudo mais, *mas* eu não queria estar sofrendo o que eu estou sofrendo agora por conta, entendeu, por conta de uma situação de não entrega do resultado, momentâneo, né? A memória é muito curta, então isso precisa mudar dentro da empresa, sabe? Essa vinculação muito forte com a... com a... com a meta imediata, com o dia de hoje, com o semestre de agora, entende, assim? Precisa ser um pouco mais subjetivo... mais subjetivo... (José, gestor de negócios, 15 anos de banco, grifos do autor)

Percebemos nesta fala a forte presença do componente individualista, quando este bancário, antes mesmo de assumir que a equipe não atingiu a meta estipulada pelo banco, assume para si responsabilidade do não atingimento, representado pelo uso do pronome “eu”, antes de corrigir para “nós não entregamos” a meta, da mesma forma em que atribui à sua presença a entrega dos resultados nos anos anteriores, e até mesmo a percepção de que sem ele, tudo poderia estar pior. São atribuídas causas diversas para este insucesso, números mal feitos, circunstâncias particulares, como a localização da agência, por exemplo. E mesmo consciente de sua trajetória na organização, há a incompreensão perante a desconsideração da

chefia, algo típico das relações de trabalho contemporâneas, que prioriza somente os resultados no presente, em detrimento da história. Não há dúvidas de nossa parte que houve empenho na realização das tarefas e no cumprimento dos objetivos da empresa, não só por parte deste trabalhador, mas por todos os outros entrevistados. Entretanto, são raros os momentos em que há um questionamento das relações que se estabelecem com a organização do trabalho, e as que se estabelecem em função do trabalho. Não é de se estranhar que prevaleçam a dúvida, o desânimo, o senso de injustiça, afinal, **ele** fez o que podia, **ele** fez o que deveria. Entretanto, a dimensão das metas e dos objetivos não comportam que uma única pessoa assuma essa responsabilidade, embora o discurso organizacional insista em pregar o contrário.

Uma outra visão, trazida pelo sindicato, refere-se à divisão de classes promovida pelo banco, que fortalece o discurso individualista. A visão de Roberto, diretor de base dos bancos públicos no sindicato dos bancários do município do Rio de Janeiro, é a seguinte:

Eu acho que a tática usada pelo banco foi a grande divisão, entendeu, hoje em dia você olha pro quadro funcional dele, (...) só gerência média, só quem se preocupa com vendas: você não vê uma categoria, aquela categoria que vai vender. Tem a gerência média do estilo, tem a gerência média do suporte, tem a gerência média de agência, tem a gerência média do personalizado, tem a gerência média do carteirairo, todos eles são funcionários de 8 horas, a comissão deles tem uma variação de 500 [reais] pra mais, 500 pra menos, que são todos da mesma classe, mas na hora de se juntar numa voz só cada um tem uma especificação diferente: “não, somos gerente estilo, eu dessa carteira...”. Isso citando só gerência média. (Roberto, diretor de base, secretaria de bancos públicos – SEEB RJ)

Considerando, ainda, a presença de métodos individualistas na resistência contra as pressões do trabalho, temos a atitude de Jeremias, que à sua maneira procura responder aos imperativos do banco e à falta de reconhecimento e valorização por parte da instituição:

Porque o banco é muito cruel. Entendeu? O banco não dá um salário digno, né, o banco ele... ele não te remunera pela importância que é o serviço bancário, né, e é uma coisa que não tem explicação lógica porque não existe patrão que tenha mais dinheiro que o meu. Porra (*sic*), não vem dizer pra mim numa mesa de negociação que você não tem caixa pra pagar! Eu vou começar a rir. Meu Deus do céu, (...) se o banqueiro não tem dinheiro, quem tem? Não existe! A gente trabalha com dinheiro, então a gente poderia ser, pelo menos, melhor remunerado. (...) E aí é mais ou menos aquela filosofia: você finge que você me paga, eu finjo que trabalho. A gente vai levando a nossa vida assim. E no final de tudo, te boto na justiça. (Jeremias, caixa, 5 anos de banco)

E assim, o sentido de coletividade perde-se no decorrer do tempo, onde prevalece um

coletivo de fachada, ou como dito em outro momento, prevalece um senso de companheirismo em detrimento do senso de coletividade, ou seja, há um movimento de camaradagem e de solidariedade entre os colegas, mas sem que se assumam uma identidade comum, uma unidade em torno da sua condição de trabalhadores bancários. E até mesmo esse companheirismo, esse coleguismo, parece ameaçado e superficial nas relações de trabalho, como assinala Roberto:

Coleguismo: coleguismo hoje é só quando bate meta pra comemorar. Bateu a meta, o coleguismo é de meia hora, uma hora, na pizzeria. No dia seguinte na agência já acabou o coleguismo. Até pra se sindicalizar, eu já ouvi de colegas né: “não, mas espera aí, o meu desconto ai vir em folha? Ah, mas o pessoal vai ver que eu sou sindicalizado!”. A pessoa tem medo de vir no contracheque dele o desconto lá de “x” reais do sindicato, porque aquilo, embora ele seja sindicalizado e não vá pra greve, ele tem medo da simples sindicalização marcar ele, estigmatizar ele como uma ovelha negra. Né? Então eu vejo, assim, inúmeros. (Roberto, diretor de base, secretaria de bancos públicos – SEEB RJ)

Em nenhum momento surge claramente na fala desses trabalhadores a hipótese de uma ação coletiva na luta e conquista de direitos. É como se essa possibilidade não fosse suficiente perante o porte da organização e, muito provavelmente, é efeito dessa postura resignada frente aos acontecimentos. Surge então a questão que, a nosso ver, configura-se como uma das mais preocupantes, que é a falta de confiança na ação sindical. Isto nos conduz à reflexão sobre as relações dos bancários com o seu sindicato, na atualidade.

6.3.3 As relações com o sindicato

Considerando o histórico do sindicato dos bancários como entidade de luta e de representatividade na sociedade brasileira, esta entidade foi responsável por inúmeros avanços e conquistas para a categoria, fruto de campanhas históricas, principalmente na década de 1980. Com a expansão das políticas neoliberais, dos avanços em tecnologia e da flexibilização dos processos produtivos, o sindicalismo no Brasil sofreu uma crise que abalou seu potencial de ação, assim como a visão do trabalhador acerca de suas práticas. Na atualidade, o sindicato dos bancários vem enfrentando difíceis questões no sentido de sensibilizar os bancários para a luta coletiva, assumindo, hoje em dia, um caráter reativo, defensivo, ao contrário de sua postura combativa de tempos atrás. No entanto, permanece dentre os sindicatos mais atuantes da classe trabalhadora, não obstante o baixo número de sindicalizados, os movimentos de oposição e a visão negativa que os trabalhadores têm alimentando nos últimos anos.

Quase a totalidade dos entrevistados traz um ressentimento quanto à atuação sindical.

Dos 10 bancários entrevistados, cinco não são sindicalizados, sendo que dois deles se desfilaram ao longo da sua carreira no banco. Aqueles que são sindicalizados, o fazem por interesses pessoais, como uma “garantia”, como, por exemplo, no caso de uma demissão. Apenas um entrevistado declarou abertamente seu apoio e confiança na entidade, embora reconheça suas fragilidades. Os demais o consideram como uma instituição à parte, burocratizada e descolada das verdadeiras necessidades da categoria. A percepção geral é de que prevalecem interesses político-partidários, de autopromoção e de atendimento aos interesses dos banqueiros. Por outro lado, os dirigentes sindicais diretamente envolvidos com a base dos bancos públicos se ressentem da falta de adesão, de envolvimento e até mesmo de conhecimento de seu papel de mediador e defensor dos interesses do coletivo.

Nardi e Yates (2005) ouviram de seus entrevistados – bancários do setor privado – justificativas semelhantes às dos entrevistados para esta pesquisa, acerca de sua visão do sindicato dos bancários. Entretanto, os autores parecem discordar deste posicionamento, devido ao histórico de conquistas e a posição privilegiada que este sindicato ocupa entre as mais fortes entidades de classe na história brasileira:

O sindicato, na opinião deles, não tem um papel importante na defesa dos direitos conquistados, pois não tem força no enfrentamento direto com as empresas e porque deturpou seu objetivo tornando-se excessivamente político. Esta ideia, que está fortemente ancorada no imaginário, contrasta com a história do sindicato do setor que foi um dos mais fortes na história brasileira recente. (NARDI E YATES, 2005, p. 99)

Ricardo Antunes (2005), em seu ensaio sobre os impasses e desafios dos sindicatos na era da reestruturação produtiva discute que as metamorfoses sofridas pelo mundo do trabalho, alteraram significativamente a subjetividade do trabalhador, sua consciência de classe e, conseqüentemente, houve transformações também nos representantes legítimos: os sindicatos e partidos de representação (ANTUNES, R., 2005). Segundo o autor,

(...) os sindicatos, foram forçados a assumir uma ação cada vez mais *defensiva*, cada vez mais atada à *imediatez*, à *contingência*, regredindo sua já limitada ação de defesa de classe no universo do capital. Gradativamente foram abandonando seus traços anticapitalistas, aturdidos que estavam, visando a preservar a jornada de trabalho regulamentada, os demais direitos sociais, já conquistados e, quanto mais a “revolução técnica” do capital avançava, lutavam para manter o mais *elementar e defensivo* dos direitos da classe trabalhadora, sem os quais sua sobrevivência está ameaçada: *o direito ao trabalho, ao emprego*. (ANTUNES, R., 2005, p. 150, grifos do autor)

Esta característica é bem representada na fala dos sindicalistas entrevistados, quanto afirmam a sua preocupação atual em defender os direitos já conquistados, para que se não

percam diante dos ataques promovidos pelo capital:

E nosso papel como sindicato, nosso papel fundamental aqui é a defesa dos direitos do bancário. Sim, defendemos avanços, conquistas, mas muito mais não perder direitos; hoje em dia o ataque está tão grande, que a gente não sabe onde isso vai chegar. (Dirigente sindical 1, secretaria de bancos públicos – SEEB RJ)

Jinkings (2000) já apontava, ao final da década de 1990, as dificuldades do movimento de resistência bancária frente aos avanços do capital, representados pelos processos de reestruturação do trabalho, onde os “métodos de racionalização produtiva e as estratégias de poder recriadas nas empresas para mascarar a exploração capitalista do trabalho, debilitam a organização e a mobilização dos bancários em direção a seus interesses de classe” (JINKINGS, 2000, p. 262).

Essas medidas, na atualidade, não têm apenas se convertido no discurso participativo, nas avaliações e bonificações individualizadas, como apontado dentre os métodos de gestão flexível, que caracterizaram a reestruturação produtiva na década de 1990. Na atualidade, observamos o uso de medidas coercitivas, denunciadas não somente pelos sindicalistas, mas também pelos trabalhadores. No caso do banco pesquisado, diante da impossibilidade de demissão sem justa causa – como ocorre nos bancos privados – o discurso centra-se na perda dos cargos, no caso dos comissionados, ou o impedimento à ascensão profissional, no caso dos escriturários e caixas:

(...) um direito fundamental do trabalhador, que é o direito à greve – ela é considerada legal – está sendo cerceado pelos empregadores. O que acontece, o Banco X. está dizendo o seguinte: quem fizer greve não vai ser comissionado, não vai ter ascensão na carreira. Isso aí, a pessoa – além dela não poder fazer nada – ela se sente com medo de chegar ao sindicato. Isso é uma atitude antissindical. Você vê que nível em que chegou um banco, isso é um banco público!

(...) acho que há um medo muito grande né, há uma pressão da superintendência e dos gestores dizendo que quem aderir não vai ser comissionado, as pessoas têm medo de, de repente, fazer uma greve e depois sofrerem represálias, há uma política do banco antissindical, forçando as pessoas a trabalhar e usar *sites* de contingência, muitas vezes de maneira irregular, correndo até riscos... (Dirigente sindical 1, secretaria de bancos públicos)

Eu sempre fiz greve. (...) Há duas greves atrás, eu fiz a greve, aí pouco tempo depois saiu uma vaga e o meu gestor de agência falou que não... que eu não tinha sido selecionada porque eu tinha feito greve. Então vai em frente, continua até a próxima greve. Ficou aquela coisa de: “vai fazer, não vai fazer greve?”, eu não respondi (...), porque a todo momento eu fiquei pensando se valia à pena, se não valia à pena fazer. Aí eu... não fiz greve.

(...) quando eu fui fazer a entrevista no processo [seletivo] ele [gestor de agência] perguntou se eu faria greve e eu disse que não. E a minha

promoção valia mais porque foi o melhor pelo meu filho. Então entre fazer greve e dar uma condição melhor para o meu filho, então eu vou optar pelo meu filho. (Joana, assistente, 5 anos de banco).

É fato que Joana, em sua fala, traz fortes razões para não aderir ao movimento grevista e este é apenas um dos tantos dilemas que os bancários enfrentam em seu dia a dia de trabalho. No entanto, o que os depoimentos tornam evidente é a apropriação destes dilemas pela organização do trabalho, como método de pressão contra os trabalhadores, de modo que os mesmos se sintam sozinhos e incapazes de reagir, de buscar auxílio junto ao sindicato. E isto, conseqüentemente, enfraquece ainda mais a frágil organização coletiva, conferindo ao sindicato o papel de expectador diante destas condições. O que nos surpreende nessas falas, é que tanto os dirigentes sindicais quanto os trabalhadores, apontam, cada qual do seu modo, a mesma problemática, entretanto não há uma efetiva comunicação entre os polos sindical e dos trabalhadores, de modo a discutirem entre si e estudarem medidas de enfrentamento. Ao mesmo tempo que os trabalhadores reclamam a ausência do sindicato, o sindicato reclama a ausência dos trabalhadores.

Forma-se, assim, um círculo vicioso repleto de queixas, lamentações e com uma preocupante sensação de desamparo de ambos os lados. O trabalhador, descrente, duvida de toda ação sindical, atribuindo interesses individualistas à entidade. O sindicato, por sua vez, lamenta a falta de apoio dos trabalhadores, atribuindo, igualmente, os mesmos interesses individualistas. A principal questão, a nosso ver, não é determinar quem é certo e quem é errado nesta situação e sim haver de ambos os lados um movimento no sentido de se perceberem como uma unidade, afinal, o sindicato é composto por trabalhadores eleitos por trabalhadores.

Como representantes de uma classe, é necessário que os sindicalistas estimulem esta mesma classe a levantar e discutir questões que estejam acima das pretensões de cada indivíduo, e que possam ser analisadas em conjunto, unidos pelo interesse comum da defesa de direitos e da definição e redefinição de estratégias que contemplem o combate às ações adotadas pelo capital, que não mede esforços e se reinventa a todo o tempo, em seu eterno interesse de valorização às custas da saúde e da dignidade do trabalhador.

Para tal, é importante que as entidades sindicais de fato trabalhem em novos métodos de sensibilização, e até mesmo de educação do coletivo, para que conheçam e compreendam, por fim, o papel que a entidade desempenha na representação dos trabalhadores e na luta por seus interesses perante a organização do trabalho. Este movimento deve ser direcionado principalmente aos mais jovens, que não tiveram contato direto com os movimentos sociais da

década de 1980, como, por exemplo, pelo fim da ditadura e pela conquista e manutenção de direitos trabalhistas:

Desculpa... o trabalhador desconhece as próprias leis trabalhistas. (...) E eu vou te falar, isso é mais no caso dos mais novos, em relação aos mais novos que tem um perfil mais diferente dos antigos. Eles não passaram pelos anos 80, não sabem o que é uma ditadura, não tem noção mais do que é esquerda e direita, o que é luta de classes, o que é o sindicato. Isso tem muito a ver também com o papel das escolas hoje em dia. Você vai numa escola de Administração que passa pra você o capitalismo puro. Lei trabalhista pra quê? O livre mercado é quem regula. (Dirigente sindical 1, secretaria de bancos públicos – SEEB RJ)

É um princípio básico: o sindicato está até aqui pra fazer uma ponte, um meio disso daí, mas ele [o trabalhador] desconhece os direitos dele! (Roberto, diretor de base, secretaria de bancos públicos – SEEB RJ)

Os meios atuais empregados, apesar das inegáveis conquistas, têm se mantido na esfera defensiva e imediatista, e têm se mostrado insuficientes aos olhos dos trabalhadores, pois estes apontam a todo o tempo as condições de trabalho ainda deficientes, o número cada vez menor de trabalhadores presentes nas agências, levando à sobrecarga de trabalho, às metas sempre crescentes, assim como o constante aumento dos casos de adoecimento na categoria. A greve, principal arma do trabalhador para pressionar os patrões, tem sido cada vez mais negligenciada, fortalecendo a visão negativa do coletivo quanto à sua eficácia:

Tudo é comprado, tudo é... parece uma instituição de fato. Você tem as pessoas que fecham as agências nas greves que são tudo pagas pra poder fechar. Você tem hoje, pelo menos foi na última greve, na primeira greve que eu fiz e numa segunda tinha muito mais bancário mesmo cuidado das agências do que acho que na última que eu fiz, que eu passei por algumas agências e o que tinha era gente que recebe dinheiro pra poder fechar, o que dá pra se ver que foi feito menos mobilização do que nos anos anteriores. (Joana, assistente, 5 anos de banco)

A greve deles não é em torno de envolver todos os funcionários exatamente. É, lá, em regiões eles param tudo, em outras regiões funciona “a torto e a direito”, não é uma greve que chama todo mundo... eu não sei direito o que eles querem fazer... (Matheus, caixa, 7 anos de banco)

É, no final ali já tem fechado o negócio das greves... A greve ali, maior fachada... (Maria, gerente de contas, 7 anos de banco)

Interessante notar que a visão dos trabalhadores, em relação ao movimento grevista, é como se a greve fosse do sindicato e não dos bancários enquanto categoria. Este

posicionamento pode ser um dos efeitos da visão de sindicato institucionalizado que estes entrevistados possuem. Por outro lado, os dirigentes sindicais manifestam as contradições de um movimento que, em princípio, deveria legitimar os interesses da categoria, mas que se torna cada vez mais frágil:

Hoje, com a tecnologia, com o acesso virtual à sua mesa de trabalho, né, pelo fato da plataforma, né, estar numa nuvem, num local virtual, você até faz um trabalho de convencimento para que você feche uma agência e aquele colega se desloca para outro ponto. É como se ele trouxesse a sua mesa de trabalho, a carteira dele, entendeu, pra... saísse do Centro e tivesse acessando ela em Santa Cruz. Isso enfraquece muito o movimento pelo individualismo, da pessoa querer crescer na empresa e ter medo das consequências de uma greve, né!? Então, efetivamente a gente consegue fechar as agências, mas se a gente for puxar o ponto de quem entrou e quem não entrou para trabalhar, quem bateu o ponto, a gente vai ter uma decepção muito grande. As pessoas que batem nas nossas costas aqui, todo o nosso trabalho, falam “não, a greve tá legal, parabéns, fechou a minha agência”, é o mesmo que está abrindo ali, na agência Tijuca, na agência Campo Grande... Então, não há adesão. Recebemos um grande baque em função dessa tecnologia, desse novo aspecto da tecnologia, também. (Roberto, diretor de base, secretaria de bancos públicos – SEEB RJ)

Em resumo, o conjunto dos depoimentos sugere um perfil de bancário cada vez mais dominado pela ética individualista. Vemos com preocupação a tendência à desintegração do sentido de coletividade, que com certo esforço o sindicato procura manter, na busca de uma unidade na luta contra o grande capital. Apesar de concordarmos que o banco, desde o acolhimento dos novos bancários, dissemina esta ética individualista, discordamos do fato de que cabe ao banco a culpa exclusiva por este fenômeno. Entendemos que o individualismo já se encontra presente no momento da escolha do concurso público como meio de vida, sem uma prévia reflexão acerca da tarefa a ser desempenhada, visando somente o aspecto econômico-financeiro e as vantagens pessoais que um emprego público supostamente oferece. A partir daí, e com o reforço oferecido pelo discurso organizacional, podemos caminhar no sentido da compreensão das causas de sofrimento apontadas pelos trabalhadores e no movimento de resistência individual, afetando sobremaneira a consciência coletiva, de unidade na luta e de confiança nas lideranças sindicais. Seduzidos pelo discurso organizacional, pelas vantagens econômicas, os bancários defrontam-se com uma realidade de pressões, de cobranças, e tomados pela percepção de que não há esperança somente na sua ação *individual*, lutam para não sucumbir e para vencer as difíceis condições que, dia após dia, avançam impiedosamente. Como não conseguem vencer por si mesmos, resignam-se, decepcionam-se, e tendem a acreditar que aqueles que deveriam defendê-los são tão incapazes

quanto eles, atribuindo à liderança sindical as mesmas dificuldades que eles mesmos revelam ter em sua vida diária.

Diante disso, o perfil da categoria pós-reestruturação produtiva no banco estudado é de um coletivo marcado pela influência do pensamento individualista, confuso e contraditório, perdido e indeciso diante das demandas pessoais, profissionais, sociais, e que clama por socorro perante a intensa sensação de desamparo, da esperança equivocadamente depositada nas mãos do capital, sem atentar para a força, para a potência criativa que cada um deles traz em si, que transparecem nos métodos de *sobrevivência* adotados nas ações diárias, e que se unidos num único objetivo, podem sim avançar em direção a conquistas efetivas.

Destacamos o depoimento de Marcos, que dentre os bancários entrevistados foi o único a defender a importância do sindicato dos bancários na defesa do coletivo. Para ele, é preciso que o trabalhador assuma uma posição e a defenda, independente de ser contra ou a favor da ação sindical:

Eu acredito no sindicato. Eu acredito, apesar de muitos acharem que é besteira, dizer que eu perco meu tempo indo na assembleia, participando das coisas, mas eu tenho pra mim que o ideal, se você quer mudar, você tem que fazer alguma coisa. Não adianta ficar só lá agência, reclamando e tal, e tudo, dizer que o sindicato não faz nada, mas eu não vou lá pra saber o que está acontecendo, entendeu? Eu não vou lá participar, na hora eu digo: “ah, eu não quero fazer greve”, mas porque você não vai lá e então vota contra? Né? Eu... aí eu penso assim, temos que nos movimentar... (Marcos, escriturário, 5 anos de banco).

E o *movimento* a que este bancário se refere, parece-nos ser o que a categoria, nos dias atuais, carece. Movimento no sentido de vencer a inércia – o medo, a desconfiança e o desamparo. Movimento em direção ao conhecimento de seus direitos enquanto trabalhador, e para a conquista de avanços que representem melhores condições de saúde e trabalho. Movimento no sentido de conhecerem a si mesmos enquanto sujeitos detentores de uma sabedoria que somada aos demais integrantes do coletivo de trabalhadores tem o poder de torná-los fortes o suficiente para não dependerem de mudanças vindas *de cima para baixo*, como a maioria dos entrevistados entende que deveria ser. Movimento, enfim, no sentido de união coletiva, visando a construção de dias melhores, e que certamente não virão sem sofrimento, mas que, se bem acolhidos pelos dispositivos apropriados, compreendidos e ressignificados, podem converter-se em potentes mecanismos de resistência na luta coletiva, permitindo avanços no sentido de um amanhã mais justo para todos os trabalhadores.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pudemos verificar no presente estudo o quanto a categoria bancária carece, ainda, de estratégias que possam se converter em auxílio para suportar as crescentes demandas de trabalho, que ao longo do tempo vêm se intensificando e gerando grande desconforto para os trabalhadores. No entanto, pudemos também verificar que este desconforto pode converte-se em um potente recurso na luta coletiva, pois sinaliza as deficiências presentes nos processos e condições de trabalho impostos pela organização bancária, dando condições para que possa refletir sobre ações que visem modificar a realidade de todos. Este é um tipo de conhecimento que somente se obtém a partir da experiência do trabalhador, pois somente ele conhece sua realidade, assim como os estratagemas que se utiliza para dar conta das circunstâncias e seguir trabalhando, considerando a sua necessidade de sustento e também as conquistas pessoais, o reconhecimento dos pares, o sentido que o trabalho atribui à existência e às relações humanas. Assim, compreendemos que estudos como este necessitam ser replicados e aprofundados, para que se possam trazer novas perspectivas não somente na vida diária e individual de cada trabalhador, mas como uma potente alternativa aos estudos e ações em Saúde do Trabalhador, buscando o fortalecimento dos processos de vigilância, prevenção e atenção à saúde dos trabalhadores, do resgate da noção de coletivo, e a renovação dos métodos de análise dos processos saúde-doença-trabalho, de modo a trazer uma visão menos engessada e medicalizada, voltando-se mais para a promoção de saúde em seu amplo sentido.

A questão do resgate da noção de coletivo de trabalhadores foi um aspecto de relevo que pudemos observar na condução deste estudo, constatando a necessidade do fortalecimento das entidades sindicais, para que se possa fazer compreender seu papel de representação do coletivo e, assim, estabelecer novos canais de educação e comunicativos que levem em consideração as características que compõem este novo perfil de trabalhadores, influenciados pela lógica capitalista que prega, dentre outras coisas, o discurso individualista, que divide os trabalhadores e estimula a busca de interesse individuais, fragmentando e encobrindo a noção de coletivo, e conseqüentemente, as ações de luta e de resistência aos imperativos organizacionais. Assim, no caso dos bancários, entendemos que a retomada desta consciência coletiva requer, antes de tudo, um trabalho forte e direcionado das entidades sindicais e de representação dos trabalhadores, no sentido de fazer-se presente aos olhos dos trabalhadores, de promover ações que despertem o interesse da classe, a educação sindical e, conseqüentemente, a ampliação e legitimação dos processos de luta contra o capital.

Algumas limitações no desenvolvimento desta pesquisa devem ser citadas. Uma delas é o fato da pesquisadora pertencer à categoria bancária. Isto, embora positivo em alguns

aspectos, pela facilidade de entrada no campo e compreensão do universo expresso pelos entrevistados, traz, por outro lado, uma tendência a simplificar a descrição dos processos observados e naturalizar algumas situações, como se fossem óbvias aos leitores. Esforços foram empregados neste sentido, a fim de garantir o afastamento necessário que pudesse propiciar um distanciamento crítico e amadurecimento das reflexões, que representasse ao mesmo tempo a voz da categoria na luta por melhores condições de trabalho e saúde, mas também uma aproximação da realidade do trabalho bancário nos dias atuais e, deste modo, pudesse resultar em contribuição na produção e disseminação do conhecimento científico.

Uma outra limitação encontra-se no fato desta pesquisa ter privilegiado trabalhadores de bancos públicos. Tal escolha se deu em razão das peculiaridades que envolvem este tipo de instituição, como, por exemplo, os obstáculos para demitir trabalhadores. Entretanto, recomendamos que esta pesquisa se estenda aos trabalhadores dos bancos privados, de modo a ampliar conceitos e percepções e, assim, auxiliar de modo efetivo na criação dos dispositivos de acolhimento e educação para a saúde, bem como fortalecer as práticas sindicais de modo a contemplar a categoria bancária sem quaisquer distinções. O mesmo pensamento se aplica em razão dos processos descritos neste trabalho considerarem a realidade dos bancários lotados em agências, que desempenham atividades específicas dentro do universo de atividades que compõem uma organização bancária. Assim, entendemos que novas investigações devem estender-se aos bancários lotados em unidades de apoio e infraestrutura, bancários cedidos a outras entidades, enfim, para que se possa investigar se há consenso entre todos os bancários acerca das relações de trabalho e suas consequências em termos de saúde.

Por fim, espera-se que este trabalho possa contribuir para a compreensão da situação vivida, impasses, contradições e desafios enfrentados pelos bancários no cotidiano de trabalho. Espera-se ainda que produza desdobramentos no sentido de viabilizar ações de defesa de direitos e de luta ativa contra os imperativos do capital, reunindo bancários e bancárias em um único ideal, que contemple a superação do discurso individualista e conseqüentemente, a superação da descrença e da sensação de desamparo. Esperamos que auxilie no despertar da certeza de que um coletivo forte e consciente pode fazer frente à organização do trabalho e suportar as reações com bravura, mútuo apoio e determinação. Mas, para que isto aconteça, é preciso que todas as instâncias que envolvem os trabalhadores compreendam que para grandes conquistas, é necessário muitas vezes renunciar aos interesses meramente individuais. Compreender que aquilo que beneficia a todos, também beneficia o indivíduo e que sempre existem alternativas que viabilizem as conquistas pessoais, mas que

para isto, não se pode colocar a perder os direitos conquistados e imputar a maioria os encargos decorrentes do interesse pessoal. Os sentidos de coletividade e de solidariedade precisam ser resgatados, possivelmente através de espaços de acolhimento e reflexão a respeito dos sofrimentos vivenciados pelos trabalhadores, de ações de cunho educativo e de mobilização em torno de questões concretas de defesa da vida e de um trabalho digno para todos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCORSI, A. **Automatização: bancos e bancários**. São Paulo. SP. Dissertação de Mestrado em Administração — USP/FEA, 1990.
- AGHDAIE, S. F. A. A Study on the Relationship between Job Features and Different Dimensions of Job Burnout. **Australian Journal of Basic E Applied Sciences**; Sep 2012, Vol. 6 Issue 9, p364
- ALAM, S., RIZVI, K. Psychological well-being among bank employees. **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**. 38(2), 2012, pp. 242-247
- ALBORNOZ, S. **O que é o trabalho?** Coleção primeiros passos. São Paulo: Brasiliense, 1988
- ALBRECHT, P.A.T; KRAWULSKI, E. Concurseiros e a busca por um emprego estável: reflexões sobre os motivos de ingresso no serviço público. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo, v. 14, n. 2, dez. 2011 . Disponível em <<http://pepsic.bvsalud.org/>>. Acesso em 17 julho 2015
- ALMEIDA, D. L.; ROSA, J. Socorro! Estatísticas apontam que todos os dias ocorrem de dois a três sequestros envolvendo bancários e familiares. Os gerentes são as principais vítimas. **Revista dos bancários**. Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, Osasco e Região. São Paulo, n. 44, maio, 1999.
- ANDRADE, R. P.; DEOS, S. A trajetória do Banco do Brasil no período recente, 2001-2006: banco público ou banco estatal “privado”? **Revista de Economia contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 1, p. 47-80, jan./abr. 2009
- ANJOS, F. B.; MENDES, A. M. A Psicodinâmica do não-Trabalho. Estudo de caso com concurseiros. **R. Laborativa**, v. 4, n. 1, abr. 2015, p. 35-55. <<http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>>. Acesso em 06/01/2016
- ANTUNES, L. R. **Reestruturação produtiva e sistema bancário: movimento sindical bancário brasileiro nos anos 90**. Tese de Doutorado. Campinas: Universidade Estadual de Campinas . Instituto de Economia, 2001
- ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** 10ª ed. São Paulo: Editora UNICAMP, 2005
- ARBACHE, J. A produtividade no de setor serviços. In: NEGRI, F; CAVALCANTE, L. R. (orgs.). **Produtividade no Brasil: desempenho e determinantes**. Brasília: ABDI: IPEA, 2015
- ARRAIS, L. Adoecimento bancário preocupa especialistas. **Notícias**. Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, Osasco e Região. São Paulo, 2015. Disponível em <<http://www.spbancarios.com.br/Noticias.aspx?id=13515>>. Acesso em 23/2/2016
- BALDIN, N.; MUNHOZ, E. M. B. **Snowball (bola de neve): uma técnica metodológica para pesquisa em educação ambiental comunitária**. Trabalho apresentado no I Seminário Internacional de Representações Sociais, Subjetividade e Educação – SIRESS. Curitiba: PUC-PR, 2011

BANCO DO BRASIL. **Seleção externa regional para formação de cadastro de reserva no nível inicial da carreira administrativa no cargo de escriturário**. Seleção externa 2007/001. Edital N.º 1 – 2007/001 – BB, de 12 de abril de 2007. Brasília: CESPE UNB, 2007. Disponível em <<http://www.bb.com.br/docs/pub/siteEsp/SelecExter2007001.pdf>>. Acesso em 06/01/2016

_____. **Edital de abertura seleção externa 2012/003**: edital nº 3 – 2012/003 – BB, de 19.10.2012 carreira administrativa – cargo escriturário. São Paulo: Banco do Brasil, 2012. Disponível em <http://www.bb.com.br/docs/pub/siteEsp/SelExt2012003.pdf> Acesso em 06/01/2016

BRANDAO, A. G.; HORTA, B. L.; TOMASI, E. Sintomas de distúrbios osteomusculares em bancários de Pelotas e região: prevalência e fatores associados. **Rev. bras. epidemiol.**, São Paulo, v. 8, n.3, p. 295-305, Sept. 2005.

BRANT, LC; DIAS, EC. Trabalho e sofrimento em gestores de uma empresa pública em reestruturação. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 20(4): 942-949, jul-ago, 2004.

BRANT, L.C.; MINAYO-GOMEZ, C. A transformação do sofrimento em adoecimento: do nascimento da clínica à psicodinâmica do trabalho. **Ciência E Saúde Coletiva**, 9(1):213-223, 2004

_____. O sofrimento e seus destinos na gestão do trabalho. **Ciência E Saúde Coletiva**, 10(4):939-952, 2005

_____. Dispositivos de transformação do sofrimento em adoecimento numa empresa. **Psicologia em Estudo**, Maringá, 12(3): 465-473, set/dez, 2007

_____. Manifestação do sofrimento e resistência ao adoecimento no trabalho. **Saúde Soc.** São Paulo, v.18, n.2, p.237-247, 2009

_____. A temática do sofrimento nos estudos sobre trabalho e saúde. In. MINAYO-GOMEZ, C; MACHADO, J. M. H.; PENA, P. G. L. (orgs) **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea**. Rio de Janeiro, Editora Fiocruz, 2011.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações adotadas pelas Emendas Constitucionais nos 1/1992 a 68/2011, pelo Decreto Legislativo nº 186/2008 e pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/1994. – 35. ed. – Brasília : Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: a clínica ampliada** / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. – Brasília: Ministério da Saúde, 2004.

BUCASIO, E, VIEIRA, I, BERGER, W, MARTINS, D, SOUZA, C, MAIA, D, FIGUEIRA, I, JARDIM, S. Transtorno de estresse pós-traumático como acidente de trabalho em um bancário: relato de um caso. **Rev. psiquiatr. Rio Gd. Sul**;27(1): 86-89, jan.-abr. 2005.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Concurso público para formação de cadastro de reserva para o cargo de técnico bancário novo** – carreira administrativa. Edital nº 1 – CAIXA: Brasília, 2014

CARRIJO, D. C. M.; NAVARRO, V. L. LER e planos de demissão voluntária: trajetórias de dor e sofrimento entre bancários. **Cad. psicol. soc. Trab.**, São Paulo , v. 12, n. 2, dez. 2009

CENCI, C. M. B. Depressão e contexto de trabalho. **Aletheia**;(19): 31-44, jan.-jun. 2004.

CHAMON, E. M. Q. O. Estresse e estratégias de enfrentamento: o uso da escala toulousaine no Brasil. **Rev. Psicol., Organ. Trab.** [online]. 2006, vol.6, n.2, pp. 43-64. ISSN 1984-6657. Disponível em < Estresse e estratégias de enfrentamento: o uso da escala toulousaine no Brasil>. Acesso em 30/11/2014

CONTRAF-CUT. **Ataques a bancos cresceram 7% e atingiram 3.150 no país em 2014.** **Internet.** Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro, 2015. Disponível em <<http://www.contrafcut.org.br/noticias/ataques-a-bancos-cresceram-7-e-atingiram-3150-no-pais-em-2014-bal>>. Acesso em 23/12/2015

CONTRAF-CUT. Contraf-CUT discute formas de combate ao adoecimento dos bancários: somente em 2013 foram 18.671 afastamentos de bancários por problemas de saúde. **Notícias.** São Paulo, 2014. Disponível em <<http://www.cut.org.br/noticias/contraf-cut-discute-formas-de-combate-ao-adoecimento-dos-bancarios-fb3e/>>. Acesso em 24/11/2014

CONTRAF-CUT. Queremos proteção para os bancários. **O espelho nacional.** Edição 265. São Paulo: Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro. Março/Abril, 2012.

COSTA NETO, Y. C. **Bancos oficiais no Brasil:** origem e aspectos do seu desenvolvimento. Brasília: Banco Central do Brasil, 2004.

CUNHA, A. G. **Dicionário etimológico da língua portuguesa.** 4 ed. revista pela nova ortografia. Rio de Janeiro: Lexikon, 2010.

DAVID ML. **A transformação dos processos de trabalho e a descaracterização da profissão de bancário.** 4ª Semana de Ensino, Pesquisa e Extensão. Santa Catarina: UFSC; 2004.

DEJOURS, C. A tese do individualismo. IN: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho:** contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. 1ª ed. 13ª reimpr. São Paulo: Altas, 2012

DENIS, L. **O Problema do Ser e do Destino.** Tradução de Homero Dias de Carvalho. 1.ed. Rio de Janeiro: CELD, 2011

ELGENNENI, SMM. **Implicações individuais, organizacionais e sociais do assédio moral:** estudo de caso de um bancário. Dissertação (mestrado em administração). Universidade Estadual de Londrina, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2007.

FERREIRA, A B H. **Novo dicionário da língua portuguesa**. 2ª ed. revista e aumentada. 31ª impressão. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira: 1995.

FINAZZI-SANTOS, M. A.; SIQUEIRA, M. V. S. Considerações sobre trabalho e suicídio: um estudo de caso. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 36, n. 123, June 2011.

FINAZZI-SANTOS, M. A.; SIQUEIRA, M. V. S.; MENDES, A. M. Sofrimento no trabalho e imaginário organizacional: ideação suicida de trabalhadora bancária. **Psicol. Soc.**, Florianópolis, v. 23, n. 2, Aug. 2011.

FORTES-FERREIRA, L., PEIRÓ, J.M., GONZÁLEZ-MORALES, M. G., MARTÍN, I. Work-related stress and well-being: The roles of direct action coping and palliative coping. **Scandinavian Journal of Psychology**. 47(4), 2006, pp. 293-302

FOUCAULT, M. **História da sexualidade I: a vontade de saber**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1988.

_____. **Microfísica do poder**. 25ª edição. São Paulo: Graal, 2012

FREUD, S. **História de uma Neurose Infantil (“O Homem dos Lobos”), Além do Princípio do Prazer e outros Textos (1917-1920)**. Tradução de Paulo Cesar de Souza. São Paulo: Companhia das Letras: 2010a.

FREUD, S. **O mal estar da civilização, novas conferências introdutórias à psicanálise e outros textos (1930-1936)**. Tradução de Paulo Cesar de Souza. São Paulo: Companhia das Letras: 2010.

FRONTZEK, L.G.M. **Assédio moral: os novos rumos da violência no trabalho**. Dissertação (mestrado). Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas. Universidade Federal de Minas Gerais, 2009.

GANESH KUMAR S, DEIVANAI SUNDARAM N. Prevalence and risk factors of hypertension among bank employees in urban Puducherry, India. **The International Journal of Occupational and Environmental Medicine**. Vol 5, No 2 April (2014)

GEHM, T. C. **As transformações no sistema bancário e a hostilidade nas condições de trabalho: um olhar a partir do Banco do Brasil**. Dissertação de Mestrado. Campinas, SP: Universidade Estadual de Campinas . Instituto de Economia, 2013

GOMBET, T.A, LONGO-MBENZA, B.B, ELLENGA-MBOLLA, B.A, IKAMA, M.S.C, KIMBALLY-KAKY, G.C, NKOUA, J.L. Relationship between coronary heart disease, metabolic syndrome, energy expenditure, body composition, kidney function and low-grade inflammation among bank African employees in Brazzaville. **Diabetes and Metabolic Syndrome: Clinical Research and Reviews**. 4 (4), pp. 197-203, 2010

GRAVINA, M. E. R; ROCHA, L. E. Lesões por esforços repetitivos em bancários: reflexões sobre o retorno ao trabalho. **Cad. Psicol. Soc. Trab.**, v. 9, n. 2, p. 41- 55, 2006.

GRISCI, C L I, BESSI, V G. Trabalho imaterial e resistência na contemporaneidade. **Boletim**

da Saúde. Porto Alegre, Volume 20, Número 1. Jan./Jun.2006

GUILHERME, M S. **Ser ou estar bancário?:** A reestruturação produtiva e suas consequências para os bancários e o movimento sindical bancário. Dissertação (mestrado). Programa de Pós-Graduação em Política Social, Instituto de Ciências Humanas, Universidade de Brasília: 2013

HANSEN, M., ARMOUR, C., SHEVLIN, M., ELKLIT, A. Investigating the psychological impact of bank robbery: A cohort study. **Journal of Anxiety Disorders.** 28(5), 2014, pp. 454-459.

HANSEN, M.; ELKLIT, A. Does Acute Stress Disorder Predict Posttraumatic Stress Disorder Following Bank Robbery? **Journal of Interpersonal Violence.** 28(1), 2013, pp. 25-44

HARVEY, D. Do fordismo à acumulação flexível. IN: _____. **A condição pós-moderna.** São Paulo: Edições Loyola, 1992.

JINKINGS, N. **Trabalho e resistência na fonte misteriosa:** os bancários em face a reestruturação capitalista. Tese de Doutorado. Campinas, SP: [s.n.], 2000

JINKINGS, N. **Trabalho e subjetividade sob o mister de fazer mais dinheiro:** o trabalho bancário. Dissertação de Mestrado. Campinas, SP: IFCH, UNICAMP, 1994.

KUMAR S G, UNNIKISHNAN B, NAGARAJ K. Self-reported chronic diseases and occupational health risks among bank employees of southern Karnataka city, India. **Indian J Community Med** 2013;38:61-2

LACAZ, F.A.C. O campo Saúde do Trabalhador: resgatando conhecimentos e práticas sobre as relações trabalho-saúde. **Cad. Saúde Pública,** Rio de Janeiro, 23(4):757-766, abr, 2007

LARANGEIRA, S. M. G. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. **Educação E Sociedade.** Ano XVIII, nº 61, dezembro, 1997

LEITE, J. M. L. Apresentação. In: SNELWAR, L. I. (org.). **Saúde dos Bancários.** 1ª edição. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011

MACIEL, RH; CAVACANTE, R; MATOS, TGR; RODRIGUES, S. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. **Psicologia E Sociedade;** 19 (2): 117-128, 2007

MAENO, M. LER e transtornos psíquicos relacionados ao trabalho: faces de uma mesma moeda. In: SNELWAR, L. I. (org.). **Saúde dos Bancários.** 1ª edição. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011

MARCELINO, P.; CAVALCANTE, S. Por uma definição de terceirização. **Caderno CRH.** Salvador, v. 25, n. 65, p. 331-346, Maio/Ago, 2012

MARROOF, K.A., PARASHAR, P., BANSAL, R., AHMAD, S. A study on hypertension among the bank employees of Meerut district of Uttar Pradesh. **Indian journal of public health**51 (4), pp. 225-227, 2007

MARX, K. **O Capital: Crítica da economia política.** Livro primeiro, Tomo 2. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1996.

MEIRELLES, D. S. O conceito de serviço. **Rev. Econ. Polit.**, São Paulo, v. 26, n. 1, p. 119-136, Mar. 2006. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-31572006000100007&lng=en&enrm=iso>. access on 13 July 2015.

MELLO, P G, CAMINHA, R M, LORENZZONI, P L, KRISTENSEN, C. Considerações clínicas sobre a psicoterapia cognitivo-comportamental de bancários com Transtorno de Estresse Pós-Traumático. **Contextos clín;**4(1): 1-7, jan.-jun. 2011.

MENDES, R; DIAS, E. C. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. **Revista de Saúde Pública.** São Paulo, 25: 341-9. 1991.

MERGENER, C. R; KEHRIG, R. T; TRAEBERT, J. Sintomatologia músculo-esquelética relacionada ao trabalho e sua relação com qualidade de vida em bancários do Meio Oeste Catarinense. **Saúde Soc;**17(4): 171-181, out.-dez. 2008.

MINAYO-GOMEZ, C. Campo da Saúde do Trabalhador: trajetória, configuração e transformações. In. MINAYO-GOMEZ, C; MACHADO, J. M. H.; PENA, P. G. L. (orgs) **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea.** Rio de Janeiro, Editora Fiocruz, 2011.

MINAYO-GOMEZ, C.; THEDIM-COSTA, S. M. F. A construção do campo da saúde do trabalhador: percurso e dilemas. **Cad. Saúde Pública,** Rio de Janeiro, v. 13, supl. 2, 1997.

MINAYO, M.C.S. O desafio da pesquisa social. In: Deslandes, S. F.; Gomes, R.; Minayo, M. C. S. (organizadora). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 33.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 14.ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MONTANHA, L C P. **Reestruturação produtiva e trabalho bancário no Brasil: crise, rupturas e fetiche no caso das demissões voluntárias no Banespa.** Dissertação (mestrado). Faculdade de Filosofia e Ciências da Universidade Estadual Paulista – UNESP, Marília: São Paulo, 2006

NARDI, H.C., YATES, D.B. Transformações contemporâneas do trabalho e processos de subjetivação: os jovens face à nova economia e à economia solidária. **Estudos de Psicologia.** 2005, 10(1), 95-103

NETZ SR. **Novas tecnologias da informação: suas influências no trabalho bancário.** SBS - XII Congresso Brasileiro de Sociologia Belo Horizonte, MG: 2005.

OGUNGBAMILA, B., BALOGUN, A.G., OGUNGBAMILA, A., OLADELE, R.S. Job Stress, Emotional Labor, and Emotional Intelligence as Predictors of Turnover Intention: Evidence from Two Service Occupations. **Mediterranean Journal of Social Sciences.** 5(6

SPEC. ISSUE), 2014, pp. 351-358

OLTRAMARI, A P. **Dilemas relativos à carreira no contexto do trabalho imaterial bancário e suas repercussões às relações familiares**. Tese (doutorado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Administração, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2010.

PAES-MACHADO, E; NASCIMENTO, A M D. Vítimas à deriva: processos sociais de vitimização de bancários por assaltos e seqüestros. **CADERNO CRH**, Salvador, v. 19, n. 47, p. 215-232, Maio/Ago. 2006

PAPARELLI, R. Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo, v. 36, n. 123, June 2011.

_____. Desgaste mental de bancários no mundo das fusões. In: SNELWAR, L. I. (org.). **Saúde dos Bancários**. 1ª edição. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011

PENA, P. G. L. Aspectos conceituais do setor de serviços e a saúde do trabalhador. In. MINAYO-GOMEZ, C; MACHADO, J. M. H.; PENA, P. G. L. (orgs) **Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea**. Rio de Janeiro, Editora Fiocruz, 2011.

PENA, P. G. L.; MINAYO-GOMEZ, C. Premissas para a Compreensão da Saúde dos Trabalhadores no Setor Serviço. **Saúde Soc**. São Paulo, v.19, n.2, p.371-383, 2010

PIMENTEL, A. O método da análise documental: Seu uso numa pesquisa historiográfica. **Cadernos de Pesquisa**, n. 114, p. 179-195, novembro, 2001

PINTO, L S P. **“Até tu chefe?”: vitimização de empregados de bancos privados na Bahia**. Dissertação. Salvador: UFBA, 2009

RIBEIRO, C. V. S.; MANCEBO, D. Concurso público, uma alternativa sensata frente as turbulências do mundo do trabalho? **Trabalho E Educação (UFMG)**, v. 18, p. 145-156, 2009. Disponível em: <<http://www.portal.fae.ufmg.br>>. Acesso em 15/01/2016

ROSSI, E. Z. As consequências psíquicas do adoecimento por LER/Dort: o fracasso do processo de reabilitação e a volta ao trabalho. In: SNELWAR, L. I. (org.). **Saúde dos Bancários**. 1ª edição. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011

ROSSI, E. Z. **Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT: análise psicodinâmica**. Tese (doutorado). Universidade de Brasília, Instituto de Psicologia, Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, 2008.

ROSSI, E. Z.; MENDES, A. M. Análise psicodinâmica do processo de reabilitação física e da reinserção no trabalho de bancários acometidos por LER/Dort. IN: BORGES, L. V.; VITULLO, G. E.; PONTE, J. R. T. **Ser bancário: viver o esplendor social ou o trabalho precário?** Curitiba: CRV, 2012

SALAUDEEN, A.G., MUSA, O.I., BABATUNDE, O.A., DUROWADE, K.A., OMOKANYE, L.O. Knowledge and prevalence of risk factors for arterial hypertension and blood pressure pattern among bankers and traffic wardens in Ilorin, Nigeria. **African Health Sciences** Vol 14 Issue 3, September 2014

SANTOS JUNIOR, A. V.; MENDES, A. M.; ARAUJO, L. K. R. Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por Ler/ Dort. **Psicol. cienc. Prof.**, Brasília , v. 29, n. 3, 2009 .

SANTOS, M. A. F. **Patologia da solidão: o suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho**. Brasília. Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação – FACE. Universidade de Brasília, 2009. 238 p. Dissertação de Mestrado.

SCHNEIDER, A M A, WERLANG, B S G, KRISTENSEN, C H. Características de personalidade em bancários vítimas de assalto no local de trabalho. **Psic., Saúde E amp; Doenças**; 14(1); 125-140; 2013

SCHNEIDER, A M A. **Características de personalidade em bancários vítimas de assalto**. Diss. (Mestrado) – Faculdade de Psicologia, Pós-Graduação Psicologia, PUCRS. Porto Alegre, 2011.

SCOPEL, J. **Dor osteomuscular em membros superiores e casos sugestivos de Ler/Dort entre trabalhadores bancários**. Dissertação (mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Medicina. Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia. Porto Alegre, BR-RS, 2010

SCOPEL, J.; OLIVEIRA, P. A. B.; WEHRMEISTER, F. C. LER/DORT na terceira década da reestruturação bancária: novos fatores associados?. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo , v. 46, n. 5, out. 2012 .

SILVA, J. L. **Organização do trabalho e saúde dos trabalhadores**: estudo com bancário do município de Uberaba-MG. 170 p. São Paulo: USP, 2009.

SILVA, J. L.; NAVARRO V. L. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem** [Internet]. mar.-abr. 2012; 20(2): [09 telas]. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n2/pt_03.pdf>. Acesso em 15/01/2015.

SILVA, L. M. C. **Caso de afastamento por LER/DORT e retorno ao trabalho bancário: uma análise psicodinâmica** (dissertação). Brasília (UNB); s.n., 2006, 99 p.

SILVA, L. S., BARRETO, S. M. Condições estressantes no trabalho e pior auto avaliação de saúde entre bancários. **Rev Saude Pública**;46(3): 407-416, June 2012. tab.

_____ Adverse psychosocial working conditions and minor psychiatric disorders among bank workers. **BMC Public Health** 2010, 10:686.

SILVA, L. S.; PINHEIRO, T. M. M.; SAKURAI, E. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro , v. 23, n. 12, Dec. 2007 .

SNORRADÓTTIR, A. , VILHJÁLMSSON, R., RAFNSDÓTTIR, G.L., TÓMASSON, K. Financial crisis and collapsed banks: Psychological distress and work related factors among surviving employees-A nation-wide study. **American Journal of Industrial Medicine**. 56(9), 2013, pp. 1095-1106

SOARES, L. R.; VILLELA, W. V. O assédio moral na perspectiva de bancários. **Rev. bras. saúde ocup.**, São Paulo , v. 37, n. 126, p. 203-212, Dec. 2012.

SOBOLL, LA; JOST, RCF. Assédio moral no trabalho: uma patologia da solidão usada como estratégia na gestão organizacional. In: SNELWAR, L. I. (org.). **Saúde dos Bancários**. 1ª edição. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011

SOUZA, J.; KANTORSKI, L. P.; LUIS, M. A. V. Análise documental e observação participante na pesquisa em saúde mental. **Revista Baiana de Enfermagem**, Salvador, v. 25, n. 2, p. 221-228, maio/ago. 2011

TERTRE, C. Bancos e produtividade: entre a dinâmica industrial e dinâmica serviçal? In: SNELWAR, L. I. (org.). **Saúde dos Bancários**. 1ª edição. São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011

VANNI, L A. **Do processo de gestão fordista ao flexível: as modificações na saúde do bancário no Rio Grande do Sul**. Diss. (Mestrado) – Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia. Programa de Pós-Graduação em Economia. PUCRS, 2007.

VERTHEIN, M. A. R. Uso e abuso do corpo-útil. **Revista Cipa**, São Paulo, v. XVII, n.204, p. 80-86, 1996.

VIEIRA NETO, O. **Transtorno de estresse pós-traumático em bancários vítimas de assalto ou sequestro**. Dissertação (mestrado). Faculdade de Psicologia e Fonoaudiologia da Universidade Metodista de São Paulo. São Paulo; s.n; 2004.

WEBER, L, GRISCI, C. L. I. Trabalho Imaterial Bancário, Lazer e a Vivência de Dilemas Pessoais Contemporâneos. **RAC, Curitiba**, v. 15, n. 5, art. 6, pp. 897-917, Set./Out. 2011

YUSSUF, A.D. Risk factors for psychiatric morbidity among bank workers in a northern city of Nigeria. **South African Journal of Psychiatry**. 11(2), 2005, pp. 63-68

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. Tradução Mara Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA – BANCÁRIOS.

Roteiro de entrevista

Bancários

1. Dados de identificação:

Gênero:

Idade:

Estado civil:

Filhos (não/sim/quantos):

Escolaridade:

Tempo de banco:

Cargo atual:

Sindicalização (não/sim):

2. Temas:

Contexto de entrada no banco.

Expectativas quando entrou no banco:.

Impressões acerca do trabalho no banco.

Relação com colegas, chefia e clientes:.

Impactos na vida social.

Impressões gerais acerca de sua condição de saúde.

Compreensão acerca de processos de adoecimento no trabalho.

Estratégias para lidar com eventuais problemas emergentes nas situações de trabalho.

Visão acerca da atuação do sindicato.

Perspectivas e desejos para o futuro.

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA - SINDICALISTAS

Roteiro de entrevista

Sindicalistas

1. Dados de indentificação

Gênero:

Idade:

Função:

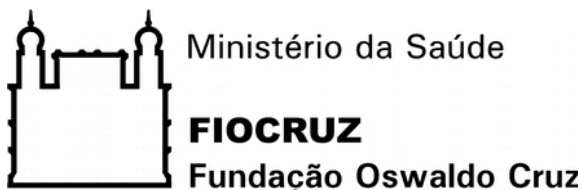
2. Temas:

Percepções gerais acerca da condição de saúde do coletivo;

Compreensão acerca de processos de adoecimento no trabalho;

Estratégias coletivas de luta contra o adoecimento no trabalho bancário;

APÊNDICE C – TCLE BANCÁRIOS



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado Sr.(a),

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa “*Sofrimento e resistência no trabalho bancário: um estudo exploratório*”, desenvolvida por Ana Paula da Silveira Cordeiro, aluna do Mestrado em Saúde Pública da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/FIOCRUZ), sob orientação da Professora Dr.^a Élide Azevedo Hennington.

O objetivo central do estudo é compreender as manifestações de sofrimento e resistência entre bancários como modo de criação e potência de vida no trabalho em bancos do setor público.

O convite à sua participação é devido à indicação do Sindicato dos Bancários e Financieiros do Município do Rio de Janeiro (SEEB RJ), pela sua condição de bancário do setor público, com até 15 anos de experiência, lotado em agência do município do Rio de Janeiro.

Sua participação nos ajudará a conhecer as características e situação atual dos bancários do setor público na atualidade. Pretendemos também buscar a compreensão do universo do trabalho bancário, as experiências dele resultantes, assim como identificar possíveis manifestações de sofrimento e as estratégias de resistência que podem surgir nessas situações

Sua participação é voluntária, isto é, ela não é obrigatória, e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas.

Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa e o material produzido pela pesquisa será armazenado em local seguro.

A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do

pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados ao final deste Termo.

O nome do participante será alterado para garantia de sigilo e confidencialidade. Entretanto, há o risco de identificação indireta, considerando o uso de vocábulos e expressões que lhe sejam peculiares. Caso deseje que seu nome verdadeiro ou de sua instituição conste do trabalho final, deverá assinalar campo específico ao final deste Termo.

A sua participação consistirá em responder perguntas de um roteiro de entrevista/questionário à pesquisadora do projeto. A gravação da entrevista em áudio é condição à participação, considerando o volume de informações produzidas e o risco de perda e/ou alteração de sentido na coleta exclusivamente escrita. O tempo de duração da entrevista é de aproximadamente uma hora. As entrevistas serão transcritas e armazenadas, em arquivos digitais, mas somente terão acesso às mesmas a equipe de pesquisa. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por pelo menos 5 anos, conforme Resolução 466/12 e orientações do CEP/ENSP.

Além do risco de identificação do participante já citado, estão previstos riscos de constrangimento durante a entrevista, desconforto físico e/ou emocional decorrentes da recordação de fatos ou relato de situações pessoais ou de trabalho. No entanto, todo o cuidado e esforço serão feitos para evitá-los.

O benefício relacionado com a sua colaboração nesta pesquisa é o da contribuição no planejamento e na criação de dispositivos que possam auxiliar na vigilância em saúde, na promoção e manutenção da saúde dos bancários, assim como fortalecê-los como coletivo, na luta pela saúde e por melhores condições de vida e trabalho.

Os resultados da pesquisa serão divulgados em palestras dirigidas ao público participante e para a comunidade científica através de dissertação de mestrado e artigos a serem publicados.

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, o participante do estudo poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da ENSP. O Comitê de Ética é a instância que tem por objetivo defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. Dessa forma o comitê tem o papel de avaliar e monitorar o andamento do projeto de modo que a pesquisa respeite os princípios éticos de proteção aos direitos humanos, da dignidade, da autonomia, da não maleficência, da confidencialidade e da privacidade.

E-Mail: cep@ensp.fiocruz.br

<http://www.ensp.fiocruz.br/etica>

Endereço: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca/ FIOCRUZ, Rua Leopoldo Bulhões, 1480 –Térreo - Manguinhos - Rio de Janeiro – RJ - CEP: 21041-210

Este termo é redigido em duas vias, sendo uma para o participante e outra para o pesquisador. Todas as páginas deverão ser rubricadas pelo participante da pesquisa e pelo pesquisador responsável (ou pessoa por ele delegada e sob sua responsabilidade), com ambas as assinaturas apostas na última página.

Ana Paula da Silveira Cordeiro – (pesquisador do campo)

Contato com o(a) pesquisador(a) responsável:

Tel: (21) 97254-2228 / 97649-6970

e-mail: cordeiro.anapaula@gmail.com

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2015

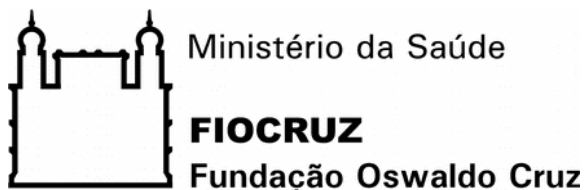
Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

() Autorizo a utilização de meu nome verdadeiro e/ou da minha instituição no trabalho final.

(Assinatura do participante da pesquisa)

Nome do participante:

APÊNDICE D – TCLE SINDICALISTAS



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado Sr.(a),

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa “*Sofrimento e resistência no trabalho bancário: um estudo exploratório*”, desenvolvida por Ana Paula da Silveira Cordeiro, aluna do Mestrado em Saúde Pública da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca da Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/FIOCRUZ), sob orientação da Professora Dr.^a Élide Azevedo Hennington.

O objetivo central do estudo é compreender as manifestações de sofrimento e resistência entre bancários como modo de criação e potência de vida no trabalho em bancos do setor público.

O convite à sua participação é devido à indicação do Sindicato dos Bancários e Financieiros do Município do Rio de Janeiro (SEEB RJ), pela sua condição de membro formal dessa instituição.

Sua participação nos auxiliará na complementação de informações acerca do trabalho e do trabalhador bancário na atualidade, e também na obtenção de um panorama das lutas sindicais, com foco nas ações em favor da saúde.

Sua participação é voluntária, isto é, ela não é obrigatória, e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação, ou desistir da mesma. Contudo, ela é muito importante para a execução da pesquisa. Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações por você prestadas.

Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido na divulgação dos resultados da pesquisa e o material produzido pela pesquisa será armazenado em local seguro.

A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa, o que poderá ser feito através dos meios de contato explicitados ao final deste Termo.

O nome do participante será alterado para garantia de sigilo e confidencialidade. Entretanto, há o risco de identificação indireta, considerando o uso de vocábulos e expressões que lhe sejam peculiares. Caso deseje que seu nome verdadeiro ou de sua instituição conste do trabalho final, deverá assinalar campo específico ao final deste Termo.

A sua participação consistirá em responder perguntas de um roteiro de entrevista/questionário à pesquisadora do projeto. A gravação da entrevista em áudio é condição à participação, considerando o volume de informações produzidas e o risco de perda e/ou alteração de sentido na coleta exclusivamente escrita. O tempo de duração da entrevista é de aproximadamente uma hora. As entrevistas serão transcritas e armazenadas, em arquivos digitais, mas somente terão acesso às mesmas a equipe de pesquisa. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por pelo menos 5 anos, conforme Resolução 466/12 e orientações do CEP/ENSP.

Além do risco de identificação do participante já citado, estão previstos riscos de constrangimento durante a entrevista, desconforto físico e/ou emocional decorrentes da recordação de fatos ou relato de situações pessoais ou de trabalho. No entanto, todo o cuidado e esforço serão feitos para evitá-los.

O benefício relacionado com a sua colaboração nesta pesquisa é o da contribuição no planejamento e na criação de dispositivos que possam auxiliar na vigilância em saúde, na promoção e manutenção da saúde dos bancários, assim como fortalecê-los como coletivo, na luta pela saúde e por melhores condições de vida e trabalho.

Os resultados da pesquisa serão divulgados em palestras dirigidas ao público participante e para a comunidade científica através de dissertação de mestrado e artigos a serem publicados.

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, o participante do estudo poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da ENSP. O Comitê de Ética é a instância que tem por objetivo defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. Dessa forma o comitê tem o papel de avaliar e monitorar o andamento do projeto de modo que a pesquisa respeite os princípios éticos de proteção aos direitos humanos, da dignidade, da autonomia, da não maleficência, da confidencialidade e da privacidade.

Tel e Fax - (0XX) 21- 25982863

E-Mail: cep@ensp.fiocruz.br

<http://www.ensp.fiocruz.br/etica>

Endereço: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca/ FIOCRUZ, Rua Leopoldo Bulhões, 1480 –Térreo - Manguinhos - Rio de Janeiro – RJ - CEP: 21041-210

Este termo é redigido em duas vias, sendo uma para o participante e outra para o pesquisador. Todas as páginas deverão ser rubricadas pelo participante da pesquisa e pelo pesquisador responsável (ou pessoa por ele delegada e sob sua responsabilidade), com ambas as assinaturas apostas na última página.

Ana Paula da Silveira Cordeiro – (pesquisador do campo)

Contato com o(a) pesquisador(a) responsável:

Tel: (21) 97254-2228 / 97649-6970

e-mail: cordeiro.anapaula@gmail.com

Rio de Janeiro, _____ de _____ de 2015

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

() Autorizo a utilização de meu nome verdadeiro e/ou da minha instituição no trabalho final.

(Assinatura do participante da pesquisa)

Nome do participante: