

VÂNIA LIMA DE SANT'ANNA

**O Trabalho no Mundo do Capital Financeiro e Seus
Efeitos Sobre a Saúde Mental do Trabalhador**
A relação Processo de Trabalho e Saúde Psíquica do
Trabalhador Bancário a Partir do Estudo do Caso BBVA
Banco em Recife/PE, Nordeste do Brasil

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DOUTORADO EM SERVIÇO SOCIAL**

RECIFE, 2005.

VÂNIA LIMA DE SANT'ANNA

**O Trabalho no Mundo do Capital Financeiro e Seus
Efeitos Sobre a Saúde Mental do Trabalhador**
A relação Processo de Trabalho e Saúde Psíquica do
Trabalhador Bancário a Partir do Estudo do Caso BBVA
Banco em Recife/PE, Nordeste do Brasil

Tese apresentada ao Programa de
Pós-graduação em Serviço Social, como parte
dos requisitos para obtenção do título de
Doutor em Serviço Social.

RECIFE, 2005.

Sant'Anna, Vânia Lima de

O trabalho no mundo do capital financeiro e seus efeitos sobre a saúde mental do trabalhador : a relação processo de trabalho e saúde psíquica do trabalhador bancário a partir do estudo do caso BBVA Banco em Recife/PE, Nordeste do Brasil / Vânia Lima de Sant'Anna. – Recife : O Autor, 2005.

247 folhas : il., tab., quadros.

Tese (doutorado) – Universidade Federal de Pernambuco. CCSA. Serviço Social, 2005.

Inclui bibliografia.

1. Assistência social – Trabalho bancário. 2. Internacionalização do capital – Globalização e capital financeiro. 3. Trabalhador – Saúde mental – Sofrimento psíquico. I. Título.

**364.26
362.2**

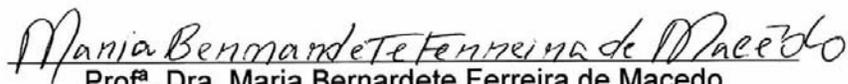
**CDU (2.ed.)
CDD (22.ed.)**

**UFPE
BC2006-422**

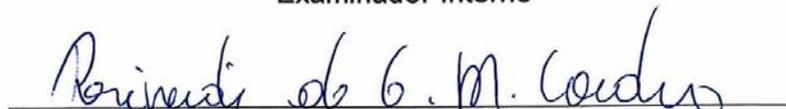
VÂNIA LIMA DE SANT'ANNA

**O Trabalho no Mundo do Capital Financeiro e Seus
Efeitos Sobre a Saúde Mental do Trabalhador**
A relação Processo de Trabalho e Saúde Psíquica do
Trabalhador Bancário a Partir do Estudo do Caso BBVA
Banco em Recife/PE, Nordeste do Brasil

Tese aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor no
Curso de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de
Pernambuco, pela comissão formada pelos professores:


Prof.^a. Dra. Maria Bernardete Ferreira de Macedo
Orientadora


Prof.^a. Dra. Ana Cristina Brito Arcoverde
Examinador Interno


Prof.^a. Dra. Rosineide de Lourdes Meira Cordeiro
Examinador Interno


Prof. Dr. Hélder Pordeus Muniz
Examinador Externo


Prof.^a. Dra. Maria de Fátima Pereira Alberto
Examinador Externo

Recife, Fevereiro de 2005.

À Maria Eduarda, meu amor,
razão do meu esforço, cujas horas
subtraídas de nosso convívio permitiram a
elaboração desse trabalho.

AGRADECIMENTOS

A Deus, primeiramente, porque nunca nos desampara, inclusive quando Nele não cremos.

À minha mãe, pela constante presença, participação e luta no meu desenvolvimento pessoal, profissional e humano.

Ao meu pai, que sempre acreditou e não limitou esforços para o meu crescimento profissional.

À Profa. Dra. Maria Bernardete Ferreira de Macedo, pelo incentivo e carinho com que me orientou, sempre acreditando que esse trabalho chegaria a bom termo.

Aos docentes e colegas da pós-graduação pela contribuição nesse processo de construção do saber vivenciado na academia.

Aos trabalhadores do BBVA Banco, em especial, pela boa vontade e desprendimento com que aceitaram a colaborar para a realização dessa pesquisa.

Enfim, às pessoas e instituições que contribuíram, de alguma forma, para a elaboração desse trabalho.

SUMÁRIO

Lista de Quadros	08
Lista de Tabelas	08
Lista de Siglas	09
Resumo.....	11
Abstract	12
Introdução.....	13
Capítulo 1. A Globalização e o Capital Financeiro	22
O Processo de Internacionalização do Capital – A Globalização	23
O Processo de Financeirização do Capital – O Surgimento do Capital Financeiro	28
Capítulo 2. Trabalho – Uma Categoria em Debate	38
As Mudanças no Paradigma do Emprego	48
Capítulo 3. Neoliberalismo – Ideário Econômico e Político para a Construção de uma Hegemonia Dominante no Processo De Reestruturação do Capital	59
Capítulo 4. A História do Trabalho Bancário no Brasil	72
O Trabalho Bancário – Considerações Gerais acerca do Trabalho Bancário no Brasil	73
Os Efeitos das Mudanças na Organização do Processo do Trabalho Bancário	94
Capítulo 5. A Relação Trabalho e Saúde	102
Concepção de Saúde e Sua Relação com o Trabalho	103
Capítulo 6. A Metodologia Aplicada	125
Capítulo 7. O Trabalho Bancário: O BBVA Banco	136
Origem e História do BBVA Banco	137
Capítulo 8. O Trabalhador Bancário – Quem é Esse Profissional?	146
Conteúdo das Tarefas	148

O Trabalhador do BBVA Banco	154
Mudanças no Perfil do Trabalhador Bancário em Estudo – Do Banco Econômico S/A ao BBVA Banco	161
Capítulo 9. Condições de Trabalho e Seus Efeitos Sobre a Saúde Psíquica dos Bancários – o Caso do BBVA Banco de Recife/PE	167
Situação de Trabalho	171
Técnicas e Instrumentos de Controle	182
As Manifestações do Desgaste	184
Principais Expressões do Sofrimento Verificadas	189
As Aspirações dos Trabalhadores	193
A Interface Família-Trabalho	196
A Visão dos Trabalhadores acerca do Sofrimento	200
A Visão dos Trabalhadores acerca do Desgaste	204
Defesas e Resistências	204
Considerações Finais	212
Bibliografia	239

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. As Três Etapas de Emergência das Finanças de Mercado Mundializadas – Caracterização Geral e Medidas de Maior Destaque	34
Quadro 2. Novas Estratégias Empresariais	51
Quadro 3. Novas Organizações de Tarefas	52

LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Evolução da Taxa de Desemprego Aberto no Mundo	54
Tabela 2. Evolução da Taxa de Desemprego Aberto nas Nações Desenvolvidas	54
Tabela 3. Evolução da Taxa de Desemprego Aberto nas Nações Não Desenvolvidas	55
Tabela 4. Evolução da Taxa de Desemprego Aberto no Brasil	55
Tabela 5. Participação do Grupo BBVA nas Áreas Industrial e Comercial	142
Tabela 6. Registros de Doenças do Trabalho	160
Tabela 7. Média de Doenças Ocupacionais Registradas no Brasil nos últimos trinta anos	160
Tabela 8. Registros de acidentes de Trabalho em Instituições Financeiras	161

LISTA DE SIGLAS

ATM	<i>Automatic Teller Machine</i>
BANESPA	Banco do Estado de São Paulo
BANORTE	Banco Nacional do Norte
BBVA	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria
BC	Banco Central
BHIF	Banco Hipotecário e Financeiro do Chile
BRADESCO	Banco Brasileiro de Descontos S/A
CAD	Central Administrativa
CAT	Comunicação de Acidentes de Trabalho
CGED	Cadastro Geral de Empregados e Desempregados do Ministério do trabalho
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CNAE	Classificação Nacional de Atividade Econômica
COSAT	Coordenação da Área Técnica em Saúde do Trabalhador (do Ministério da Saúde)
CPD	Centro de Processamento de Dados
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos
DORT	Distúrbios Osteomusculares Relativos ao Trabalho
EDI	<i>Electronic Data Interchange</i>
EUA	Estados Unidos da América
FEBRABAN	Federação Brasileira dos Bancos
FGTS	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
FMI	Fundo Monetário Internacional
FUNDACENTRO	Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho (Ministério do Trabalho e Emprego)
G-7	Grupo dos Sete Maiores Países
HSBC	<i>Hong Kong and Shanghai Bank</i>
IADES	Instituto de Análise sobre o Desenvolvimento Econômico e Social

IAPB	Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Bancários
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INEST	Instituto de Estudos em Saúde do Trabalhador
INSS	Instituto nacional de Serviço Social
ISO	<i>International Standard Organization</i>
LER	Lesões por Esforços Repetitivos
MERCOSUL	Mercado Comum do Sul – Acordo de Livre Comércio dos Países da América do Sul
MS	Ministério da Saúde
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
NAFTA	Acordo de Livre Comércio da América do Norte
NP	Nota Promissória
OCDE	Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico
PAB	Posto de Atendimento Bancário
PAE	Posto de Atendimento Eletrônico
PAP	Posto de Arrecadação e Pagamento
PDV	Programa de Demissão Voluntária
PEA	População Economicamente Ativa
PF	Pessoa Física
PIB	Produto Interno Bruto
PJ	Pessoa Jurídica
PL	Participação nos Lucros
PROER	Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional
SAD	Sistema de Apoio às Decisões Gerenciais
SPC	Serviço de Proteção ao Crédito
SUB	Sistema Único de Benefícios
TTF	Terminal de Transferência de Fundos
UNIBANCO	União dos Bancos Brasileiros
URSS	União da República Socialista Soviética
URV	Unidade Real de Valor

RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar a relação trabalho e saúde no setor bancário. Trata-se de um estudo de caso em que o BBVA Banco, uma instituição financeira internacional, com agências instaladas em todo o Brasil, incluindo a cidade do Recife/Pernambuco, é o objeto de observação.

Buscou-se a compreensão da relação trabalho e saúde no atual contexto de internacionalização do capital e do avanço tecnológico, assim como a compreensão da organização e gestão do processo de trabalho bancário diante dos contextos econômico, social e político dos anos 90 e seus efeitos sobre a saúde mental do trabalhador, assim como detectar e compreender os efeitos gerados pelas sucessivas vendas que os trabalhadores dessa organização experienciaram.

Nesse sentido, foi levantada a hipótese de que a introdução de novas tecnologias provoca mudanças na organização e gestão do processo de trabalho bancário com repercussões sobre a saúde mental do trabalhador. Para tanto, entrevistas dirigidas, mas não-diretivas foram aplicadas aos trabalhadores que vivenciaram as sucessivas transições administrativas desde a primeira venda que o banco sofreu em 1995. Buscou-se ainda informações acerca da empresa junto à mesma e informações sobre desemprego e saúde ocupacional em diversos órgãos como o Ministério do Trabalho e Emprego, a Previdência Social, Sindicato dos Bancários e outros.

Feita a revisão bibliográfica, o levantamento dos dados e posterior tratamento e análise, chegou-se à confirmação da hipótese. Os resultados da pesquisa evidenciaram que: **a)** as fusões e incorporações de bancos a instituições internacionais nos anos 90 representaram o desfecho do processo de mundialização do capital financeiro no Brasil, iniciado desde a década de 30; **b)** a introdução de novas tecnologias afeta a organização do processo de trabalho e a gestão da força de trabalho, modificando a gênese das atividades, a divisão social do trabalho e intensifica a extração da mais-valia; **c)** a sofisticada automação dos bancos internacionais limita a compreensão, a liberdade e a criatividade do trabalhador acerca do processo de trabalho; **d)** a organização do processo de trabalho automatizado gera o sofrimento psíquico; **e)** os trabalhadores apresentaram comportamentos de isolamento, indiferença, apatia, desengajamento e desânimo, como também estratégias defensivas como a idealização, a racionalização, a negação e a repressão; **f)** o medo do desemprego é o maior medo sentido e, portanto, um instrumento de controle social aplicado aos trabalhadores; **g)** o prazer vivenciado pelos trabalhadores é relativo, momentâneo, fragmentado e parcial.

Daí, por fim, propõe-se uma reflexão acerca do trabalho enquanto processo constitutivo do ser que deve proporcionar a este não apenas a satisfação de suas necessidades ao produzir valores de uso, mas felicidade, prazer em plenitude, e, sobretudo, Saúde.

ABSTRACT

This study is aimed to analyze the relation between work and health at the bank sector. It is a case study, in which BBVA bank, an international financial institution, having agencies all over Brazil, including the ones in Recife/Pernambuco, is the object of this observation.

We tried to comprehend the relation between work and health at the current context of capital internationalization and technological progress, as well as the understanding of the organization and management of the bank work process in the face of the economical, social and political contexts in the 1990s and their effects over the worker's mental health, as well as detect and understand the effects generated by successive selling of the banks that its workers experienced.

In this sense, it was aroused a hypothesis that the introduction of new technologies provokes changes into the organization and the management of the bank work process with repercussions over the worker's mental health. For this purpose, directed but not directive interviews were applied to workers who experienced the successive managerial transitions since the first selling that the bank had in 1995. We also tried to get information about the company from itself and also information about unemployment and occupational health in bodies such as The Brazilian Department of Labor, Bank Workers Union, among others.

After the bibliography revision, the data collecting and further treatment and analysis, we got to the hypothesis confirmation referred above. The research results showed that: **a)** the merges and bank incorporations to international institutions in the 1990s represented the outcome of a mundialization process of the Brazilian financial capital, that had started in the 30s; **b)** the introduction of new technologies affects the work process organization and the labor force management, changing the genesis of the activities, social division and intensifies the draw of the most values one; **c)** the sophisticated automation of international banks limits worker's comprehension, freedom and creativity about the work process; **d)** the organization of the automatized work process generates the psychic suffering; **e)** workers presented behaviors of isolation, indifference, apathy, non-engagement and discouragement, as well as defensive strategies such as idealization, rationalization, denial and repression; **f)** the unemployment fear is the most felt one and, therefore, a social control instrument applied to workers; **g)** the pleasure experienced by workers is relative, momentary, fragmented and partial.

Thus, finally, it is proposed a reflection about work as a constitutive process of the Being and it must provide to him not only the satisfaction of his needs when producing values of usage, but also happiness, pleasure to the fullest, and, above all, Health.

Introdução

Esta tese intitulada “O Trabalho no Mundo do Capital Financeiro e Seus Efeitos Sobre a Saúde Mental do Trabalhador (A Relação Processo de Trabalho e Saúde Psíquica do Trabalhador Bancário a Partir do Estudo do Caso BBVA Banco em Recife/PE, Nordeste do Brasil)” é um estudo que se inscreve no campo da Saúde Mental e Trabalho¹. Visa o entendimento acerca da relação trabalho e saúde mental no setor bancário no contexto dos anos 90 e início desse novo século (até o ano de 2004) a partir do estudo de caso em uma instituição financeira internacional que atuou na região nordeste de nosso país – o Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA Banco)². Especificamente, o nosso estudo é um entendimento acerca dos impactos da organização do trabalho e gestão do processo de trabalho bancário³ sobre a saúde psíquica dos trabalhadores deste setor, no contexto da economia globalizada.

Foi por ter sido bancária o principal fator que me conduziu à escolha desse objeto de pesquisa – trabalho e saúde mental. Trabalhei por longos sete anos (de 1992 a 1999) no Banco em estudo, que passou por processos sucessivos de vendas e em todo esse tempo, desde a admissão, pude observar sofrimentos de toda ordem: funcionários que reclamavam que os seus horários de entrada e saída do local de trabalho, assim como o de almoço, não eram respeitados; que não suportavam o

¹ Sobre Saúde Mental e Trabalho, trataremos no capítulo cinco deste trabalho: “A Relação Trabalho e Saúde”.

² O BBVA Banco usa no Brasil a sigla “BBV” e não BBVA devido ao fato de uma outra empresa já ter patentada no país a sigla BBVA. Assim, quando nos referimos ao BBVA, o leitor deve ter em mente o conhecido BBV Banco.

Esclarecemos também que, quando iniciamos a pesquisa, o banco em estudo era o BBVA Banco, sucessor do Banco Excel Econômico, que por sua vez, já havia comprado o Banco Econômico S/A. Contudo, no decorrer da pesquisa, o BBVA Banco foi comprado pelo Banco Bradesco em Janeiro de 2003, que assumiu a gestão do Banco em 22 de Setembro do mesmo ano. Esclarecemos que a nossa pesquisa está dirigida àqueles trabalhadores que passaram pela transição dessas sucessivas vendas.

³ No capítulo cinco, ao abordarmos a relação trabalho-saúde trataremos com mais especificidade os elementos organização do trabalho e gestão do processo de trabalho. Porém, adiantamos que entendemos por organização do processo de trabalho a forma pela qual todas as tarefas estão sistematizadas, divididas, distribuídas, e como são desempenhadas, compreendendo também o aspecto da hierarquização. A gestão do processo de trabalho é o modelo administrativo utilizado para fazer garantir o cumprimento do processo de trabalho. Hoje os modelos organizacionais do processo de trabalho, assim como os modelos gerenciais, estão em conformidade com a lógica da acumulação flexível de produtividade.

horário noturno; que tinham suas funções desviadas e sem a remuneração adequada para tanto; que trabalhavam ao lado de chefes com os quais tinham problemas de relacionamento, outros que tinham medo de trabalhar diretamente com numerário pelo risco direto que sofriam com assaltos e seqüestros; que tinham medo de ficar doentes; com descontentamento salarial, pois, além de verem a disparidade existente entre os números que compunham os seus salários e os números que operavam diariamente – pelo computador ou manipulando-os nos caixas e na tesouraria – consideravam pouco mediante a responsabilidade e retidão com que tinham que se comportar ao manusearem o dinheiro de terceiros; o medo do desemprego; enfim, inúmeros sofrimentos que transformavam o dia-a-dia desgastante e doloroso, sendo apenas tolerante porque havia um certo companheirismo entre os colegas e pela esperança de mudanças tais como uma melhoria salarial, mas que só, na verdade, se dava a partir do dissídio coletivo da categoria no mês de Setembro; ou de uma promoção⁴, que significaria o reconhecimento pelo potencial do trabalhador; ou pela implantação de um sistema de organização de trabalho que respeitasse os horários de trabalho ou no mínimo a chegada de uma chefia que demonstrasse respeito e valorizasse o trabalho de todos.

Ingressei no Banco Econômico S/A em Maio de 1992 e logo que comecei a trabalhar me deparei com o primeiro problema: o meu ingresso, juntamente com de outra colega, foi percebido pelos funcionários da agência como uma ameaça ao emprego deles. Questionaram à gerência, em reunião, se a chegada de pessoas novas traria a substituição daqueles que já tinham algum tempo de casa, também porque naquela ocasião, início da década de 90, os bancos sofreram inovações expressivas na automação e na organização interna do trabalho, como veremos mais adiante ao tratarmos do “Trabalho Bancário no Brasil”.

A minha formação acadêmica em Serviço Social, formação esta que nos propicia um olhar crítico da realidade – ver além das aparências -, me ajudou a

⁴ Na época do Banco Econômico existiam ainda testes e seleções (concursos) internos para promoções. Após sua venda, as promoções passaram a acontecer apenas pela via das indicações.

perceber que as atividades do trabalho bancário provocavam graves repercussões no campo da saúde mental, e conseqüentemente, na saúde somática, e isso não se dava – e nem se dá – gratuitamente: toda a organização do trabalho bancário – tarefas, horários, hierarquia, ritmo da jornada de trabalho, as metas... – está subordinada aos interesses do capital financeiro mundializado.

Foi fácil perceber que o trabalho bancário, além de não ser muito estimulante, era disposto de tal maneira que as pessoas trabalhavam sobre pressão. Presenciei crises de choro, conheci pessoas que não conseguiam sair de casa para o trabalho: criaram um certo nível de resistência – “encontravam” vários obstáculos que impediam sua ida ao trabalho e havia, inclusive, os casos de pessoas com pressão alta, fortes dores de cabeça, náuseas, vômitos, àquelas que faziam uso freqüente do ansiolítico “Lexotan” que as “acalmavam”. Essas pessoas, que comumente não associavam seus mal-estares com a rotina do trabalho, sofriam discriminação de colegas e chefias por não suportarem a pressão do trabalho, por ser a doença a prova de fraqueza pessoal, como se o trabalho não tivesse a menor ingerência sobre a vida do trabalhador, ou até mesmo, recebiam a pecha de mentirosos, preguiçosos e “voadores” (faltosos).

Atenta, portanto, a esse processo de adoecimento no banco, após reingressar na academia, ao nível de pós-graduação, participando de seminários, discussões, leituras advindas das disciplinas, principalmente com a de “Processo de Trabalho e Saúde”, que trouxe elementos teóricos e pesquisas experienciadas que identificaram os problemas vividos no banco, iniciei o estudo científico a fim de entender com propriedade os fatos vividos ao longo dos exaustivos sete anos de trabalho bancário. Iniciei a partir daqui, a pesquisa agora apresentada cujo **objetivo geral** é analisar a relação trabalho e saúde no setor bancário a partir do caso do BBVA Banco, especificamente com os trabalhadores que atravessaram o processo de sucessivas vendas, localizadas na região metropolitana do Recife/PE, nordeste do Brasil, sendo os **objetivos específicos** compreender a relação trabalho e saúde, no atual contexto de internacionalização do capital e do avanço tecnológico, como compreender a organização e gestão do processo de trabalho bancário, em especial do BBVA Banco diante dos contextos econômico, social e político dos anos 90 e seus efeitos

sobre a saúde mental desse trabalhador, assim como detectar e compreender os efeitos gerados pelas sucessivas transições – as sucessivas vendas – que os trabalhadores dessa Organização experienciaram considerando o desemprego um elemento gerador de sofrimento psíquico através do medo que provoca.

Para tanto, foi realizado o chamado **Estudo de Caso**⁵ como **procedimento metodológico**. A formação da base empírica desta pesquisa se construiu a partir dos funcionários e ex-funcionários do BBVA Banco que atravessaram os processos de vendas que a instituição sofreu, iniciado com o Banco Econômico S/A, em 1995.⁶

A **Hipótese** que norteou esse estudo foi a de que a introdução de novas tecnologias provocou, e continuam a provocar, modificações na organização e gestão do processo de trabalho bancário com repercussões sobre a saúde mental do trabalhador do referido segmento. Essas novas tecnologias implantadas na automação bancária são estruturadas de acordo com as necessidades/interesses do capital globalizado. Dessa forma, não só a saúde física do trabalhador é afetada pela organização interna e gestão do processo de trabalho imposta, como também sua saúde psíquica.

A realização da Tese sobre essa temática, enfim, decorreu da necessidade de ampliar a compreensão no que diz respeito ao sofrimento psíquico⁷ dos trabalhadores bancários do setor privado. Entendemos que este sofrimento é resultante da organização interna e gestão do processo de trabalho a qual os trabalhadores estão subordinados e que esta, a organização interna assim como os modelos de gestão adotados, por sua vez, estão estruturados em conformidade com as necessidades e interesses da economia globalizada na qual o mercado financeiro é força propulsora que a permite expandir.

A relação trabalho-saúde tem sido bastante focalizada nos estudos desenvolvidos em diversas áreas do conhecimento, predominantemente nas ciências

⁵ Sobre Estudo de Caso YOUNG Apud GIL (1993: 59) define como “um conjunto de dados que descrevem uma fase ou uma totalidade do processo social de uma unidade, em suas várias relações internas e nas fixações culturais, quer seja essa unidade uma pessoa, uma família, um profissional, uma instituição social, uma comunidade ou uma nação”.

⁶ Todo o procedimento metodológico adotado encontra-se no capítulo seis desse trabalho.

⁷ Veremos a questão Sofrimento Psíquico no capítulo cinco desse estudo.

humanas e sociais, por serem duas categorias teóricas complexas e que nos últimos tempos tem sofrido mudanças profundas em decorrência do reordenamento econômico planetário que hoje se verifica.⁸

Este estudo torna-se importante tanto para os Assistentes Sociais como para outros profissionais envolvidos com o tema, por mostrar a realidade do mundo do trabalho bancário na contemporaneidade. Os bancários, por sofrerem a redução dos seus postos de trabalhos, compõem, em número cada vez maior, uma demanda das políticas públicas e sociais assim como dos programas assistenciais. Este processo é acentuado, principalmente, quando estes funcionários têm sua saúde comprometida pela organização interna e gestão do processo de trabalho, imposta pelos interesses do modo de produção capitalista.

Embora esta pesquisa trate do sofrimento psíquico do trabalhador bancário, não se trata de um estudo em Psicodinâmica do Trabalho⁹, apenas nos servimos do conhecimento que esta disciplina nos proporciona para detectarmos e entendermos os impactos sobre a saúde desse profissional.

A Psicodinâmica do Trabalho nos ofereceu elementos teóricos e metodológicos que subsidiaram a pesquisa, pois sua abordagem abrange a saúde do trabalhador no que se refere aos elementos físicos e psíquicos, assim como considera os fatores sociais e históricos que envolvem a questão.

Por fim, vivenciando o universo dos bancários, sofrendo todos os impactos da contextualização anteriormente explicitada, sentimos a necessidade de trazer a experiência individual e coletiva ao centro dos questionamentos e reflexões das Ciências Sociais. Despertar os assistentes sociais quanto à gravidade da temática é crucial para o exercício da profissão. Além disso, o estudo fornecerá informações importantes para a organização dos movimentos sindicais da categoria. Ao movimento sindical cabe a responsabilidade de compreender em profundidade o sentido e as conseqüências das mudanças econômicas, políticas, sociais e culturais

⁸ A esse respeito, foram realizados alguns estudos: MOULIN Apud JARDIM (1997); BORGES Apud JARDIM (1997); JINKINGS (1995). Outras pesquisas também são citadas por SELIGMANN-SILVA (1994), parte 3. Ela nos traz trabalhos pioneiros no campo da Saúde Mental e Trabalho.

⁹ Sobre Psicodinâmica do Trabalho, abordaremos no capítulo cinco de nosso estudo.

que estamos vivendo. Deve elaborar estratégias eficazes para a sua atuação, legitimando a sua representatividade junto às suas bases, que estão em constante mutação.

Daí se faz necessário esclarecer desde já que a pesquisa não objetiva apontar soluções para os problemas de saúde do trabalhador bancário da Empresa em estudo, nem provocar mudanças na organização interna e gestão do processo de trabalho nela adotada. O estudo é um relato, uma análise da situação que nos conduzirá a uma interpretação, interpretação esta que poderá contribuir para a realização de pesquisas futuras – demandadas pela própria categoria de trabalho estudada, pela Empresa ou por interesse científico – que visem primordialmente apontar soluções concretas para os problemas de saúde em geral do trabalhador bancário,

Para a comprovação da hipótese a pesquisa foi iniciada a partir da compreensão da realidade atual na qual o nosso objeto de estudo está inserido. Sistematizamos esse trabalho na seguinte ordem:

Capítulo 1 – “A Globalização e o Capital Financeiro”: é uma abordagem teórica acerca do processo de internacionalização do capital, do surgimento do capital financeiro e os impactos da globalização sobre o mundo do trabalho.

Capítulo 2 – “Trabalho, Uma Categoria em Debate”: tratamos da conceituação da categoria trabalho trazendo discussões acerca do processo de trabalho na contemporaneidade e colocando a nossa percepção acerca do debate.

Capítulo 3 – “Neoliberalismo – Ideário Econômico e Político para a Construção de Uma Hegemonia Dominante no Processo de Reestruturação do Capital”: abordamos como a questão ideológica é fator imprescindível para os interesses do capital e o quanto é importante para garantir a coesão social, o consenso e a integração passiva dos trabalhadores às exigências do modo de produção capitalista mundializado.

Capítulo 4 – “A História do Trabalho Bancário no Brasil”. Iniciamos esse capítulo discutindo o caráter peculiar do trabalho bancário porque este lida com a forma mais abstrata do universo das mercadorias que é a mercadoria-dinheiro; em

seguida, abordamos a criação do sistema financeiro brasileiro a partir da década de 30.

Capítulo 5 – “A Relação Trabalho-Saúde”. Tratamos a concepção de Saúde sempre relacionada ao Trabalho e, nessa discussão tratamos, então, do sofrimento psíquico, conceituando-o e trazendo uma discussão acerca do assunto.

Capítulo 6 – “A Metodologia Aplicada”. Apresentamos nesse momento os procedimentos adotados para a pesquisa. Abordamos primeiramente um entendimento teórico-metodológico sobre a saúde na relação com o trabalho, enquanto objeto de estudo das ciências sociais.

Capítulo 7 – “O Trabalho Bancário: O BBVA Banco”. Apresentamos a Origem e História desse banco, sua atuação mundial, as empresas que fazem parte do grupo, o seu ingresso no Brasil, as mudanças operacionais implantadas, a nova estrutura organizacional instituída.

Os dados apresentados nesse capítulo foram colhidos junto à própria empresa.

Capítulo 8 – “O Trabalhador Bancário – Quem é Esse Profissional”. Esse capítulo é uma identificação do trabalhador do BBVA Banco, destacando aquele que sofreu os processos de transição de um banco para outro. Abordaremos um histórico pessoal desse trabalhador assim como seu histórico de saúde. Incluímos também nesse momento elementos como sua formação profissional, as tarefas desempenhadas, o tempo de vinculação com o banco, as mudanças ocorridas no perfil desses bancários dentre outras informações, além de apresentarmos o conteúdo das tarefas desempenhadas nas agências do BBVA Banco.

Capítulo 9 – “Condições de Trabalho e Seus Efeitos Sobre a Saúde Psíquica dos Bancários – o Caso do BBVA Banco de Recife/PE”. Expomos nesse capítulo o conteúdo das entrevistas respondidas pelos funcionários e ex-funcionários do BBVA Banco, a partir do qual nos foi permitido efetuar uma análise acerca da situação de trabalho; das técnicas e instrumentos de controle; das principais expressões de sofrimento sentido pelos trabalhadores; o como estes percebem o sofrimento; dos desgastes vividos; das defesas e resistências elaboradas contra o sofrimento, dentre outras questões relevantes.

“Considerações Finais”. Não tem por finalidade esgotar o assunto, mas apenas contribuir para o debate sobre a relação trabalho e sofrimento psíquico, discussão esta que se inicia no campo das ciências sociais e aplicadas, que dão os primeiros passos na área da Saúde Mental e Trabalho.

Capítulo 1

A Globalização e o **Capital Financeiro**

O PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO DO CAPITAL – A GLOBALIZAÇÃO

A expressão inglesa globalização, também chamada de mundialização do capital, é o nome dado à expansão do modo de produção capitalista no globo terrestre, ou melhor, é parte da internacionalização progressiva das economias capitalistas, verificada a partir da década de 80. O que caracteriza esse “novo” processo, principalmente, é a integração dos mercados financeiros e dos processos produtivos em nível planetário, o crescimento do comércio internacional, em decorrência da queda das barreiras protecionistas, e a existência das corporações transnacionais que vieram substituir as multinacionais que marcaram os anos 60 e 70.

A transnacionalização econômica foi, sem dúvida, permeada pelo avanço tecnológico, pela velocidade dos meios de comunicação e transporte, e contou, e continua contando, com um ideário econômico e político para sua permanência e execução, denominado de neoliberalismo.

A globalização só se tornou viável em decorrência da chamada revolução tecnológica. A partir da Segunda Guerra Mundial aconteceram mudanças significativas nas ciências e na tecnologia. A revolução industrial ocorrida no século XIX teve como característica básica o advento da maquinaria, mas a atual revolução atinge as diversas áreas do conhecimento humano, principalmente a microeletrônica e a informática, aliás, esta última foi o que possibilitou e acelerou o surgimento das demais inovações técnicas, tornando-se centro de toda a revolução tecnológica. E mais, à medida que a informática transforma o tratamento e o armazenamento da informação, modifica a estrutura das organizações e de toda a sociedade. Os valores predominantes na revolução industrial como capital, matéria-prima, mão-de-obra, hoje são acrescidos da informação, que se tornou um elemento fundamental no processo de reprodução do capital. Para a sociedade contemporânea, portanto, a informação tornou-se um recurso básico e que fornece, a quem possui a capacidade

de organizar os códigos informacionais, o domínio e o poder sobre os demais segmentos sociais.

A rápida velocidade com que o mundo vem se transformando de alguns poucos anos para cá é algo indiscutível e a velocidade dos processos de comunicação e informação, também. Quando Abraham Lincoln morreu, em 1865, as primeiras informações sobre o assassinato demoraram 13 dias para chegar à Europa. Em 1997, quando Lady Diana da Inglaterra sofreu o fatídico acidente de automóvel, apenas poucos minutos levaram para que o mundo inteiro soubesse da notícia. É o uso dos satélites avançados, da fibra ótica que, com a espessura de um fio de cabelo, transmite 500 canais de TV's simultaneamente e comporta mil vezes mais informações do que todas as frequências de rádio juntas. É, enfim, a aceleração do tempo que permite a integração do espaço, possibilitando, dessa maneira, a globalização da economia.

Sobre o processo de globalização citamos SINGER (2000: 19), que afirma ser a globalização um processo que se realiza sem solução de continuidade há mais de 50 anos:

(...) A economia capitalista industrial tende a superar os limites do estado-nação quase desde o seu início. A livre manifestação de mercadorias e de capitais através das fronteiras nacionais atingiu seu primeiro auge por volta da segunda metade do século XIX, quando o padrão-ouro proporcionou moedas automaticamente conversíveis e se criou um conjunto de instituições destinadas a garantir o livre-câmbio e as inversões estrangeiras. Esta primeira tentativa de globalização afundou com a primeira Guerra Mundial (1914-18) e pouco depois com a grande crise dos anos 30, seguida pela Segunda Guerra Mundial (1939-45). Durante mais de 30 anos, as economias nacionais trataram de proteger suas indústrias e comandar a acumulação de capital dentro do território, caindo o intercâmbio comercial e financeiro entre elas a níveis irrisórios.

Após a última Grande Guerra, os vencedores, capitaneados pelos Estados Unidos, colocaram a retomada da globalização econômica como objetivo primordial. As instituições criadas na Conferência de Bretton Woods, ainda em 1944, receberam um claro mandato neste sentido (a ex-URSS só se manifestou contra, quando se recusou a participar do Plano Marshall e do FMI, mas sua oposição só teve efeito sobre os países de sua área de influência)."

O que caracteriza predominantemente essa fase do processo de internacionalização do capital é a importância crescente do capital financeiro. CHESNAIS (1996:15) afirma:

“(...) O estilo de acumulação é dado pelas novas formas de centralização de gigantescos capitais financeiros (os fundos mútuos e fundos de pensão), cuja função é frutificar principalmente no interior da esfera financeira. Seu veículo são os títulos (securities) e sua obsessão, a rentabilidade aliada à ‘liquidez’. (...) É o administrador praticamente anônimo (e que faz questão permanecer anônimo) de um fundo de pensão com ativos financeiros de várias dezenas de bilhões de dólares, quem personifica o ‘novo capitalismo’ de fins de século XX.”

Nessa fase de mundialização do capital é a esfera financeira que comanda a repartição e a destinação social da riqueza gerada no processo de produção. CHESNAIS (1996: 15) ainda afirmará:

“Um dos fenômenos mais marcantes dos últimos quinze anos tem sido a dinâmica específica da esfera financeira e seu crescimento, em ritmos qualitativamente superiores aos dos índices de crescimento do investimento, ou do PIB (inclusive nos países da OCDE), ou do comércio exterior. Essa ‘dinâmica’ específica das finanças alimenta-se de dois tipos diferentes de mecanismos. Os primeiros referem-se à ‘inflação do valor dos ativos’, ou seja, à formação de ‘capital fictício’. Os outros baseiam-se em transferências efetivas de riqueza para a esfera financeira, sendo o mecanismo mais importante o serviço da dívida pública e as políticas monetárias associadas a este. Trata-se de 20% do orçamento dos principais países e de vários pontos dos seus PIBs, que são transferidos anualmente para a esfera financeira. Parte disso assume então a forma de rendimentos financeiros, dos quais vivem camadas sociais rentistas.”

O capital financeiro hoje dita o comportamento das empresas e dos centros de decisão capitalistas em decorrência do volume que representa. Ele determina os investimentos produtivos (telecomunicações, mídia, serviços financeiros, setor de saúde privada) que se vêem obrigados a se adequarem às idéias do mercado financeiro com suas altas taxas de juros, à exigência de “inflação zero” e a um horizonte de tempo de curtíssimo prazo.

O crescimento do capital financeiro tem buscado o aumento da produtividade do capital em nível microeconômico a partir da produtividade do trabalho. Sem pudores, é realizada a prática da mais-valia absoluta e relativa. Não há qualquer preocupação com as conseqüências sobre os empregos e com o aumento do desemprego. Busca-se o máximo rendimento de uma mão de obra flexível que deve ser barata.

O termo globalização ou mundialização não está direcionado apenas ao conceito de capital, mas aplica-se também à economia mundial que compreende

relações políticas com suas realidades de dominação e dependência entre Estados. Os processos para a globalização acentuam os fatores de hierarquização entre os países que até passam a assumir novas configurações. Aliás, nesse processo de globalização não serão interessantes ao capital todas as regiões de nosso globo terrestre. O processo é seletivo, embora as conseqüências atinjam todo o mundo. Só interessa à mundialização apenas algumas regiões do planeta pois o capital tem total liberdade de escolher quais os países e camadas sociais interessantes a ele.

Algumas regiões do mundo como a África, Ásia e América Latina não são focos de investimentos alcançados pelo movimento de mundialização do capital. São atingidos por tal movimento apenas no que diz respeito à marginalização que sofrem.¹⁰

A mundialização do capital produz um duplo movimento de polarização. Um, referindo-se à polarização interna que gera em cada país, principalmente com o desemprego que provoca, com as destruições das relações salariais e garantias trabalhistas; o outro se referindo à polarização internacional, alargando-se a distância entre os países centros do oligopólio mundial e os países de periferia, hoje considerados países subordinados econômico e politicamente. São países que não apresentam interesses econômicos e nem são estratégicos para investimentos monetários.

É por isso que para diversos autores, incluindo CHESNAIS (1996), a mundialização deve ser considerada fase específica do processo maior de internacionalização do capital e de sua valorização, que só acontece nas regiões do mundo onde há recursos ou mercados.

Foram várias as formas de internacionalização do capital, mas, conforme CHESNAIS (1996), o processo consistiu em três dimensões importantes: o intercâmbio comercial, o investimento produtivo no exterior e os fluxos de capital monetário, ou capital financeiro.

¹⁰ CHESNAIS (1996: 18).

No capítulo seis desse trabalho (p. 129-130), iremos tratar da atual crise econômica da América Latina e a conseqüente migração dos investimentos da Espanha para os países do leste europeu.

As relações entre estas três dimensões, ainda de acordo com o autor, devem ser vistas ao nível também das três formas, ou “ciclos”, da movimentação do capital, definidos por Karl Marx: o do capital mercantil; o do capital produtor de valor e de mais-valia; e o do capital monetário ou capital-dinheiro. CHESNAIS (1996: 52) ainda acrescenta:

“É a partir do movimento do capital produtivo que se deve pensar as relações recíprocas que se estabelecem entre as três modalidades principais da internacionalização. É esse movimento que comanda a criação de valor e de riqueza (...). [Contudo], (...) a internacionalização de cada um dos três ciclos, considerados separadamente, reveste-se de uma forma particular (...) porque permite dar conta de certas dimensões essenciais da realidade atual.”

O processo de internacionalização do capital nos anos mais recentes foi acompanhado pela internacionalização das companhias de serviços – serviços de auditoria, publicidade, consultoria de gestão empresarial – juntamente com a multinacionalização das multinacionais industriais (1965-1975). A internacionalização dos serviços tem relação direta com os grupos industriais porque estes últimos necessitam de certas atividades do setor de serviços para manter sua ascendência.

O atual processo de mundialização investe principalmente na esfera mercantil permeado pelos processos de desregulamentação e privatização dos serviços públicos. CHESNAIS (1996: 186-187), afirma que:

“A desregulamentação dos serviços financeiros num primeiro tempo; depois, nos anos 80, o início da desregulamentação e privatização dos grandes serviços públicos (em particular, os transportes aéreos, as telecomunicações e os grandes meios de comunicação de massas) representam a única ‘nova fronteira’ aberta para o investimento Externo Direto, sobre a base das atuais relações entre os países e entre as classes sociais. Enquanto o crescimento do setor manufatureiro entra em choque com o aumento brutal do desemprego, com a marginalização do comércio exterior em muitos países e com a repartição sempre desigual do poder aquisitivo, atividades como as indústrias multimídias são as únicas que oferecem possibilidades de expansão.”

O processo de globalização, portanto, não é simplesmente uma mera etapa do processo de internacionalização do capital, mas uma nova configuração do capitalismo mundial com mecanismos específicos que comandam seu desempenho e sua regulação.

O PROCESSO DE FINANCEIRIZAÇÃO DO CAPITAL – O SURGIMENTO DO CAPITAL FINANCEIRO

O capital financeiro é a junção do capital monetário com o capital industrial. Essa junção, ou esse processo, sob novas formas, teve seu início a partir da década de 80 quando o capital monetário conquistou uma posição autônoma iniciando um processo de globalização financeira antes não visto na história do capitalismo. As instituições financeiras, os mercados financeiros, cresceram hoje como força independente, de menores dimensões e perante as classes e grupos sociais despossuídos que arcam com o peso das exigências dos mercados (financeiros).¹¹

A estreita relação entre as dimensões produtivas e financeiras da mundialização do capital, como dito, assumiu manifestações a partir da década de 80. As instituições financeiras e as casas especializadas encontraram novos e variados meios de colocarem à disposição dos grupos suas operações internacionais de aquisições e fusões; passaram a colocar títulos diretamente nos mercados financeiros internacionais; e a partir da década de 90, a junção do capital financeiro ao industrial foi marcada pela alta importância dada as operações puramente financeiras dos grupos industriais.

O fortalecimento do capital financeiro foi permeado, sem dúvida, pela ausência (não intervenção) governamental nos campos monetários e financeiros, postura essa iniciada pelos governos do Reino Unido e dos Estados Unidos da América. De acordo com RÉGNIER Apud CHESNAIS (1996: 240):

(...) A desregulamentação financeira, decorre do surgimento, nos Estados Unidos do pós-guerra, de uma concepção das finanças como 'indústria' (classificada, para fins estatísticos, no setor terciário). (...) Qualificar as finanças de 'indústria' significa que o 'comércio de dinheiro e valores é encarado como atividade transnacional, objeto de competição, no plano mundial, entre agentes que procuram explorar da melhor forma suas próprias vantagens comparativas. Elas não são diretamente encaradas como meio de melhorar o processo de alocação de recursos no interior da economia britânica, e sim –

¹¹ CHESNAIS (1996: 239).

tal como uma indústria de exportação – de explorar um certo know-how, a fim de extrair uma parte da renda mundial”.

Os capitais que se valorizam na esfera financeira têm, portanto, sua origem no setor produtivo. Na verdade, a esfera financeira nada cria.¹² Esta, a esfera financeira, se alimenta ainda da riqueza proveniente de investimentos e de mobilizações de uma força de trabalho de variados níveis de qualificação, ou seja, alimenta-se dos salários ou rendimentos dos trabalhadores (retidos via fiscal ou que fazem parte da roda de investimentos, por exemplo), os fundos privados de pensão e aposentadoria. Assim, a autonomia que possui o setor financeiro é uma autonomia relativa.

A esfera financeira é, portanto, um dos campos de valorização do capital que, como os demais, deve gerar lucros, mas tais lucros, vale salientar, advém da transferência da esfera da produção na qual são criados o valor e os rendimentos fundamentais (salários e lucros).

Todavia, a relação de dependência da esfera financeira sobre a esfera produtiva é uma questão bastante discutida. O que se questiona é o fato de haver uma divergência entre as taxas de crescimento das atividades financeiras e as das atividades produtivas. O que acontece para que haja uma hipertrofia do capital financeiro é que parte elevadíssima das transações financeiras se dá no circuito fechado das próprias relações financeiras, além do fato de o setor financeiro não estar apenas relacionado ao setor produtivo¹³, mas também à esfera da circulação, e como dito anteriormente, alimenta-se da riqueza proveniente de investimentos e mobilizações de uma força de trabalho de variados níveis de qualificação.

Vários processos de valorização do capital, dados no circuito fechado da esfera financeira, são, em boa parte, fictícios, embora ajudem no crescimento,

¹² CHESNAIS (1996, Cap. 10) faz toda uma análise do movimento da mundialização financeira e considera essa assertiva.

MARX (Livro III cap. XXV de O Capital) define o capital financeiro (monetário) como capital fictício. Em CHESNAIS (1998: 77-85), Robert Guttman irá tratar da dominação do capital fictício na atualidade.

¹³ CHESNAIS (1996: 243-246) mostra que o capital financeiro se amplia no seu circuito interno a partir do intercâmbio comercial, dos investimentos diretos e das transações nos mercados de câmbio. O autor faz uma comparação do crescimento desses três campos de atuação do mercado financeiro.

principalmente, do montante nominal dos ativos financeiros. O capital monetário concentrado representa, conforme MARX Apud CHESNAIS (1996: 246-247),

“(...) ‘a forma mais alienada, mais fetichizada da relação capitalista’, a forma D-D’ (isto é, aquela em que um capital D se fecunda e gera D’, sem passar por um investimento produtivo). Essa é a forma de o dinheiro que gera mais dinheiro, um valor que valoriza a si mesmo, sem nenhum processo [de produção e de comercialização de mercadorias] que sirva de mediação entre os dois extremos. O lucro dos banqueiros não passa de uma retenção sobre a mais-valia’, e a capacidade do capital gerador de juros de fazer valer suas exigências na partilha da mais-valia vai depender do grau de centralização e de concentração atingido pelo capital monetário.”

Uma outra fonte de transferência de riqueza para a esfera financeira bastante importante é o serviço da dívida pública. O relatório do FMI Apud CHESNAIS (1996: 248) relata que *“os títulos públicos representam a espinha dorsal dos mercados de obrigações mundiais. Seu volume de transações supera, de longe, o de qualquer outro segmento dos mercados financeiros, com exceção dos mercados de câmbio”*.

A transnacionalização do capital financeiro exigiu, primeiramente, a existência de uma moeda de caráter internacional, com todos os seus atributos, ou seja, a moeda não mais entendida como mero instrumento de troca, mas uma moeda que concentrasse as funções de padrão de referência, de meio de pagamento e de instrumento de entesouramento. Como dirá CHESNAIS (1996: 249), *“(...) Uma moeda capaz de garantir uma ancoragem efetiva para as transações internacionais, como um todo, é indispensável para garantir as relações econômicas o máximo de estabilidade que o sistema capitalista permite, e para facilitar a coesão das relações sociais internas”*.

O sistema de *Bretton Woods* conferiu ao dólar tal papel e foi, então, atrelado ao ouro (que até 1914 foi considerado a moeda internacional) por uma taxa de conversão fixa negociada internacionalmente. Ele, o dólar, passou a ser referência para determinar as taxas de câmbio de todas as outras moedas.

O sistema de *Bretton Woods* traduziu o poder hegemônico dos EUA na concorrência intercapitalista e não foi apenas uma resposta às necessidades para o

financiamento da acumulação provenientes da crise de 1929 e da Segunda Guerra Mundial.

Em seguida, o processo de transnacionalização dos mercados financeiros continuou seu andamento com a formação do mercado de eurodólares (euromercados) – uma etapa importante, dirá Chesnais, na reconstituição do capital monetário. Seu crescimento foi iniciado pelos bancos a partir da expansão de um mercado externo dos meios de financiamento que acontecia paralelamente aos mercados nacionais.

Os euromercados tiveram seu “surgimento” em Londres. Foram os bancos britânicos seu ponto-de-partida. CHESNAIS (1996: 252-253):

“(...) Cada vez mais incomodados com a queda da libra esterlina, eles [os bancos britânicos] começaram a trabalhar em dólares, chamados de ‘eurodólares’ por serem originários de operações débito/crédito de contas gerenciadas fora do país que os emitia, os EUA. Essas contas foram inicialmente as das multinacionais americanas, e logo dos bancos norte-americanos, que estavam então se encaminhando para a internacionalização de suas atividades, ambos muito satisfeitos de poderem pedir emprestado e emprestar, ao abrigo do controle das autoridades monetárias de seu país.”

Os eurodólares foram ainda beneficiados pela supressão das regulamentações e impostos ocorridos em 1974 (principalmente o imposto de correção da taxa de juros) e pelo aumento do número de praças que constituem o mercado privado de liquidez dos fundos. CHESNAIS (1996: 254):

“(...) Estas não se limitam mais à City de Londres e a Toronto. Alimentadas por fundos de petróleo, e mais tarde pelos lucros da produção e comercialização mundializadas de drogas (os narcodólares), as praças off shore (literalmente, ‘longe do litoral’, enfatizando sua extraterritorialidade perante o controle dos bancos centrais) adquirem um papel cada vez maior. São as praças de Hong Kong, Bahrein, Cingapura, e também as Bahamas, as ilhas Caiman e outros paraísos fiscais da antiga área da libra esterlina e da área do dólar.”

O euromercado é, enfim, de acordo ainda com CHESNAIS (1996: 254-255)

*“Um mercado por atacado, no sentido de que só trata de somas elevadas, das quais parte importante assumiu, até a crise mexicana de 1982, a forma de empréstimos conjuntos feitos pelos bancos internacionais aos países em desenvolvimento. O euromercado é, em primeiro lugar, um **mercado interbancário** [grifos do autor]. Originalmente, abrangia cerca de 200 bancos. A partir de 1973, passa a contar com vários milhares de*

participantes, mas continua dominado pelo oligopólio de uns cinquenta dos maiores bancos dos países da Triade.”

O euromercado, assim, no pensamento do autor, pode ser considerado a internacionalização da economia de endividamento. Sua formação colocou tanto os países do Terceiro Mundo como todo o sistema mundial, à mercê do capital rentista.

As naturezas dos capitais emprestados são, portanto, fortemente questionadas. Os euromercados passaram a oferecer créditos aos países em desenvolvimento cuja origem surgiram no interior fechado de bancos que se relacionavam entre si pela via de débitos e créditos existentes entre eles.

O processo de mundialização financeira sofre nova etapa em meados de 1979-1980, antes do estouro da dívida do Terceiro Mundo e é beneficiado por algumas medidas tomadas pelo governo britânico de Margareth Thatcher e dos EUA.¹⁴ CHESNAIS (1996: 258):

“As medidas decididas, conjuntamente, pelos governos americano e britânico deram à luz o sistema contemporâneo de finanças, liberalizadas e mundializadas. Neste sistema, as instituições dominantes não são mais os bancos, e sim os mercados financeiros e as organizações financeiras que neles atuam. Pelo contrário, os bancos passaram a sofrer, na esfera financeira, a concorrência dessas formas recentes de centralização e concentração capitalistas – os fundos de pensão e os fundos mútuos - ao lado das quais até os maiores bancos parecem anões. As medidas tomadas a partir de 1979 acabaram com o controle dos movimentos de capitais em relação ao exterior (entradas e saídas), ou seja, liberalizaram, melhor dizendo, escancaram os sistemas financeiros nacionais. Essas medidas também abrangeram as primeiras fases de um vasto movimento (que ainda está por ser concluído) de desregulamentação monetária e financeira, cuja primeira consequência foi acarretar, desde o começo da década de 80, a rápida expansão dos mercados de obrigações, interconectados internacionalmente.”

Essa organização dos mercados financeiros abertos também permitiu aos governos a securitização¹⁵ (titularização) dos ativos da dívida pública, ou seja,

¹⁴ No final dos anos 80, os EUA tomaram medidas importantes como a elevação da taxa de câmbio do dólar e a instauração de um regime de taxas de juros reais positivas. CHESNAIS (1996: 260) detalhará melhor a questão.

¹⁵ Em inglês, *securitisation*. Termo que indica operações financeiras que requerem a emissão de títulos de crédito, ou seja, é a expansão das técnicas de financiamento mediante a emissão de títulos. Mais sobre o assunto, ver CHESNAIS (1996: 263)

permitiu financiar os déficits orçamentários a partir da aplicação de bônus do Tesouro e outros ativos da dívida nos mercados financeiros. Os interesses capitalistas de caráter rentistas foram beneficiados, então, com mudanças no regime fiscal, com oportunidades de evasão oferecidas pela liberalização dos fluxos financeiros e enriqueceram retendo títulos públicos de curto prazo.

O processo de globalização financeira não aconteceria, enfim, sem que houvesse a desregulamentação, ou liberalização, monetária e financeira, sem a desintermediação e sem a abertura dos mercados financeiros nacionais.

A liberalização monetária provocou várias conseqüências como a falta de controle sobre os preços dos serviços bancários (as tarifas) e, principalmente, a perda de controle, quase total, dos bancos centrais sobre os níveis das taxas de juros.

A desintermediação, por sua vez, seria o processo através do qual os usuários dos serviços financeiros utilizam tais serviços por fora das instituições e redes tradicionais.¹⁶ Também diz respeito aos mercados de poupança ou fundos de reserva privados que possuem bons rendimentos. Os clientes transferem seus investimentos de poupança ou de apólices de seguros para fundos de maior rentabilidade.

Já a abertura dos mercados nacionais refere-se a dois processos: o primeiro, que diz respeito às barreiras internas existentes entre as diferentes especializações bancárias ou financeiras e o segundo, que diz respeito às barreiras que separam os mercados nacionais dos externos.

As medidas de liberalização, de desintermediação e de abertura dos mercados nacionais, permitiram, portanto, que o processo de mundialização financeira atingisse uma nova etapa que foi a incorporação às redes de finanças dos chamados mercados financeiros “emergentes”.

¹⁶ Conforme CHESNAIS (1996: 262-263), “(...) o aumento dos custos administrativos e o crescente diferencial entre as taxas de juros cobradas do cliente e as taxas ganhas nas contas de poupança teriam levado as grandes empresas a abandonar os bancos, passando a buscar fundos de curto prazo no mercado comercial de papéis, e depois recursos de longo prazo no mercado financeiro.”

Em síntese, o processo de mundialização financeira obedeceu – numa caracterização geral – três etapas conforme nos apresenta CHESNAIS (1999: 24):

Quadro 1:

*As Três Etapas de Emergência das Finanças de Mercado Mundializadas
Caracterização Geral e Medidas de Maior Destaque*

1960-1979	1980-1985	1986-1995
Internacionalização financeira "indireta" de sistemas nacionais fechados. Evolução dos Estados Unidos em direção às finanças de mercado.	Passagem simultânea para as finanças de mercado e para a interligação dos sistemas nacionais pela liberação financeira.	Acentuação da interligação, extensão da arbitragem e incorporação dos "mercados emergentes" do terceiro mundo.
Formação nos Estados Unidos de mercados de títulos de crédito (papéis de caixa) utilizados principalmente pelos bancos. Formação dos mercados de eurodólares como em off-shore.	Início do monetarismo nos Estados Unidos e Reino Unido.	'Big-bang' na City.
Desagregação e liquidação do sistema de Bretton Woods (1966-1971).	Liberalização dos movimentos de capitais.	Abertura e desregulamentação dos mercados de ações.
Fim do enquadramento do crédito no Reino Unido (1971).	Securitização da dívida pública.	Explosão das transações sobre os mercados de câmbio
Passagem aos câmbios flexíveis (1973) e início do crescimento dos mercados de câmbio.	Rápida expansão dos mercados de bônus	Abertura e desregulamentação dos mercados de matérias-primas.
Falência do Banco Herstatt, início dos trabalhos referentes à normatização no BIS.	Políticas monetárias de atração de investidores estrangeiros.	Crescimento rápido dos mercados derivados de matérias-primas.
Expansão acelerada do mercado de eurodólares, reciclagem dos petrodólares, empréstimos bancários tomados de consórcios.	Arbitragem internacional sobre os mercados de bônus.	Explosão dos derivativos.
Internacionalização acelerada dos bancos americanos (compreendidos, aí, sob forma de empréstimos não-sindicais e de créditos internacionais).	Início da desintermediação da demanda privada de liquidez e das instituições financeiras.	Aceleração do crescimento dos mercados de bônus.

<i>Início do Endividamento do Terceiro Mundo.</i>	<i>Crescimento muito rápido dos Ativos dos fundos de pensão e dos 'Mutual funds'.</i>	<i>A partir de 1990, início da abertura e desregulamentação dos mercados de bônus e acionário do NPI e de Países do Terceiro Mundo.</i>
1960-1979	1980-1985	1986-1995
<i>Surgimento de mercados derivados (futuros e de opções) sobre as moedas e as taxas de juros.</i>	<i>Crescimento rápido dos derivativos.</i>	<i>Expansão para além da zona da OCDE do regime das finanças diretas e da securitização da dívida pública.</i>
	<i>Expansão internacional das operações dos fundos de pensão e dos 'mutual funds'.</i>	<i>Discussões sobre a extensão do papel do FMI (1995), em seguida da crise mexicana.</i>
	<i>'Junk bands' e recursos alavancando os mercados de títulos das propriedades de empresas em Nova York e em Londres.</i>	

Enfim, o processo de mundialização do capital exige uma estreita imbricação entre as dimensões produtiva e financeira para o seu próprio funcionamento. Os grupos industriais são hoje considerados grupos financeiros de predominância industrial, ou seja, o processo de globalização da economia exigiu que os grupos se direcionassem para as finanças tornando-se operadores importantíssimos em alguns segmentos dos mercados financeiros, sobretudo o de câmbio.

Com a financeirização do capital, o setor industrial assumiu um novo caráter: além de ser o local de valorização do capital produtivo sob forma industrial, ele agora possui interesses de natureza financeiro-rentista como ocorre nas instituições propriamente financeiras. O capital produtivo e o capital monetário – a distinção entre ambos – são visivelmente percebidos.

A inter-relação mantida entre os grupos industriais e as instituições financeiras, inter-relação esta que nem sempre é de cooperação mas de conflito também, varia de um país para outro. De acordo com CHESNAIS (1996: 277) a natureza e os efeitos dessa relação dependem do espaço que o mercado financeiro ocupa atualmente, das características dos bancos e do papel do Estado no financiamento da indústria.

O crescimento das transações financeiras, portanto, foi de tamanha importância que pode ser considerado um fator fundamental para o movimento de mundialização da economia. É na esfera financeira que as operações do capital envolvem os montantes mais elevados e onde mais se movimenta além de ser o campo no qual os interesses privados predominam e ganham liberdade em relação ao Estado.

O processo de financeirização do capital, como visto, está imbricado no processo de globalização da economia e desta maneira também tomou proporções transnacionais. A expressão “mundialização financeira”, dirá CHESNAIS (1999: 12)

“designa as estreitas interligações entre os sistemas monetários e os mercados financeiros nacionais, resultantes da liberalização e desregulamentação adotadas inicialmente pelos Estados Unidos e pelo Reino Unido, entre 1979 e 1987, e nos anos seguintes pelos demais países industrializados. A abertura, externa e interna, dos sistemas nacionais, anteriormente fechados e compartimentados, proporcionou a emergência de um espaço financeiro mundial.”

A abertura dos sistemas financeiros nacionais, com a liberalização e a desregulamentação, contudo, não promoveu a eliminação dos mesmos, mas apenas uma integração “imperfeita” ou “incompleta” dentro de um todo com três características: 1) ser fortemente hierarquizado (há o domínio do sistema financeiro norte-americano sobre os demais em decorrência da posição do dólar e das grandes dimensões dos mercados de bônus e ações); 2) ser marcado por uma carência de instâncias de supervisão e controle e 3) a unidade dos mercados financeiros é assegurada pelos operadores financeiros, em níveis diferentes de um a outro segmento (câmbio, ações e outros).¹⁷

A mundialização financeira tem sua origem a partir de um processo de interação entre o movimento de fortalecimento do capital privado (industrial e bancário) e os impasses das políticas governamentais, que se passou no decorrer de uns quinze anos. CHESNAIS (1999: 17):

“(...) Embora ela [a mundialização financeira] tenha começado a se manifestar em fins da década de 80, a mundialização financeira não pode ser

¹⁷ CHESNAIS (1999: 12)

compreendida fora do que os regulacionistas chamam de 'crise do modo de regulação fordista' e que os marxistas descrevem como ressurgimento, num contexto determinado, de contradições clássicas do modo de produção capitalista mundial, que haviam sido abafadas entre 1950 e a recessão de 1974. A gradativa reconstituição de uma massa de capitais procurando valorizar-se de forma financeira, como capital de empréstimo, só pode ser compreendida levando em conta as crescentes dificuldades de valorização do capital investido na produção (...)"

As conseqüências dessa atual dominação – das finanças do mercado, liberalizadas e desregulamentadas, sobre o funcionamento da economia mundial – são várias, porém, a que mais chama a atenção dos estudiosos do assunto diz respeito à relação mundialização financeira e desemprego – relação essa por nós considerada em todo nosso trabalho.

Questiona-se se as mudanças ocorridas nesses quinze anos, nas condições de trabalho (subordinação aos requisitos de flexibilização das empresas) de contratação (contratos precários) e remuneração (queda relativa dos salários) tem a ver apenas com os efeitos das inovações tecnológicas ou também estariam relacionadas ao fortalecimento do peso das finanças e às exigências das novas instituições financeiras não-bancárias?

Seja como for, o que vale ressaltar nesse momento é se tais conseqüências teriam ou não caráter irreversível, ou melhor, se seria irreversível a dominação das finanças considerando ser natural a “ditadura dos credores”. (FITOUSSI Apud CHESNAIS, 1999: 32)

Afirmar que sim, seria, sem dúvida, a expressão de um raciocínio determinista e que só pretenderia justificar a ordem estabelecida. Seria a expressão de um sentimento submisso, resignado perante as relações econômicas e políticas propositalmente armadas por interesses privados de uma minoria neoliberal. Pensamos que não há fatalidade econômica; não há situações que independam de modificações nas relações sociais e que não possam ser resolvidas via políticas corretivas de forte impacto.

SALAMA Apud CHESNAIS (1999: 227-248) trabalhará com a hipótese de que existe uma relação entre a financeirização do capital e a gestão da força de trabalho.

Para ele, a financeirização, sob suas diversas formas, ocasiona uma flexibilização¹⁸ crescente dos salários e do emprego.

Capítulo 2



Trabalho: **Uma Categoria Em Debate**

¹⁸ O autor, ao utilizar o termo, faz a distinção entre “flexibilização numérica” e “flexibilização funcional”, muito embora essas duas formas se relacionem entre si. A primeira diz respeito a todas as “formas quantitativas da flexibilização, tanto internas quanto externas à empresa, e tem por objeto os salários e o emprego”. A segunda refere-se à questão qualitativa e “trata da adaptabilidade da mão-de-obra”. SALAMA Apud CHESNAIS (1999: 227)

O trabalho tem sofrido profundas mudanças provocadas pelas necessidades de expansão e desenvolvimento do capital já mundializado e, portanto, tem também sido alvo de homéricas discussões acadêmicas, inclusive sobre a sua centralidade, se é ou não, uma categoria sociológica chave.

Por Karl Marx, **trabalho** será tratado sob forma exclusivamente humana. O trabalho é um processo no qual participam o homem e a natureza, melhor dizendo, no qual o ser humano age, regula e controla a sua relação com a natureza, relação esta que se dá primeiramente na esfera das idéias antes de ser concretizada. O resultado do processo de trabalho – o produto – já existia idealmente na imaginação do trabalhador. A matéria operada pelo trabalhador é transformada a partir do raciocínio do mesmo, ou seja, a partir de um projeto previamente elaborado em mente. Tal projeto constitui, conforme Marx, lei determinante do seu modo de operar e sob o qual subordina sua vontade, emprega o esforço de seus órgãos e toda a sua atenção durante o curso do trabalho, independentemente de o trabalhador se sentir atraído ou não pelo conteúdo e método de execução de sua tarefa.

Portanto, no processo de trabalho, o trabalhador defronta-se com a natureza, mas fazendo parte dela. Movimenta as forças naturais de seu corpo – braços e pernas, cabeça e mãos – dando-lhes forma úteis à vida humana. Assim, ao transformar a natureza externa, transforma também a sua própria natureza, uma vez que desenvolve potencialidades capazes de submeter ao seu domínio o jogo das forças naturais.

Os elementos componentes do processo de trabalho são:

- 1) Atividade adequada a um fim, isto é, o próprio trabalho;
- 2) A matéria a que se aplica o trabalho, o objeto do trabalho;

3) Os meios de trabalho, o instrumental de trabalho.

No processo de trabalho, a ação do homem opera uma transformação que está subordinada a um fim via um instrumental de trabalho. O processo finda ao concluir-se o produto, que é um valor-de-uso, ou seja, um material da natureza adaptada às necessidades humanas através da mudança de forma. O trabalho está implícito no produto; está caracterizado na matéria já trabalhada.

O processo de trabalho, como descrito por Marx, em seus elementos simples e abstratos, é condição natural externa da vida humana, presente em qualquer organização social humana.

MARX (1999: 219):

“Quando ocorre como processo de consumo da força de trabalho pelo capitalista, apresenta dois fenômenos característicos: - o trabalhador trabalha sob o controle do capitalista, a quem pertence o seu trabalho; - o produto é propriedade do capitalista e não do trabalhador. (...) O capitalista compra a força de trabalho e incorpora o trabalho, fermento vivo, aos elementos mortos constitutivos do produto, os quais também lhe pertencem. (...) O processo de trabalho é um processo que ocorre entre coisas que o capitalista comprou, entre coisas que lhe pertencem”.

Daí, podemos dizer que o trabalho é a utilização da força de trabalho propriamente dita. O trabalhador é o vendedor de sua força de trabalho, e o comprador, o capitalista, torna-se consumidor dessa força, no momento em que a compra. O trabalho reaparece em mercadoria quando possui valor-de-uso, ou seja, quando se torna coisa que sirva para satisfazer necessidades de qualquer natureza. A determinação da produção dessas coisas é dada pelo capitalista.

Tornando-se o trabalhador “coisa”, entre “as coisas que o capitalista compra”, percebemos a ocorrência de um fato que devemos atentar para essa discussão – trabalho e saúde – que é a subsunção, formal e real, do trabalhador ao capital.

A relação capitalista de produção é uma relação coerciva porque visa extrair mais trabalho com o prolongamento da jornada de trabalho e porque brota de diversas funções econômicas. Logo, a submissão do trabalhador é um sofrimento facilmente percebido na relação capital-trabalho e que Marx fez sua classificação, tratando da subsunção formal e real. A subsunção formal é a prática da mais-valia absoluta, isto é, da exploração da força de trabalho via prolongamento da jornada

trabalho. A subsunção real do trabalho ao capital é, portanto, a prática da mais-valia relativa, ou seja, da exploração da força de trabalho via intensificação da jornada de trabalho.

A subsunção real do trabalho ao capital só “surge” quando a produção é apoderada por capitais de certa grandeza, que chega com a industrialização. A industrialização utiliza-se da ciência que se torna um produto geral do desenvolvimento social para o processo imediato de produção.

A forma de expansão do capital hoje, todavia, exige novas formas de interpretação sobre as atividades produtivas e as improdutivas, sobre produção e conhecimento científico, sobre as formas de extração da mais-valia e os processos de subordinação do trabalhador ao capital, pois atualmente se verifica uma crescente interação entre trabalho e conhecimento científico; entre trabalho material e imaterial.

O desenvolvimento do capital tem passado por profundas transformações. O que se apresenta são novas formas de produção de mercadorias, que nasceram como uma superação das contradições geradas pelas formas anteriores¹⁹.

O capitalismo atual compreende uma nova forma social que irá desenvolver e realizar as contradições do capital. Por TEIXEIRA (2000) será chamada de Cooperação Complexa e irá fazer evoluir/desdobrar as determinações essenciais do capital. A cooperação complexa será uma síntese das formas de produção de mercadorias: a Cooperação Simples, a Manufatura e a Grande Indústria.

Conforme TEIXEIRA (2000: 83), o advento da Grande Indústria fez surgir a idéia de um mercado mundializado porque o capital foi capaz de criar seus próprios mercados internalizando-os à sua lógica de reprodução. O mundo se transformou em uma grande comunidade produtora de mercadorias, mas sem gerar novos mercados, partindo da racionalização dos mercados existentes, *“potencializando sua capacidade de realização, sem necessariamente implicar o crescimento do número de consumidores”*: radicaliza-se o modismo e cresce a produção dos descartáveis. “

Nesse novo contexto, o capital passou a exigir uma reposição da divisão do trabalho em novas bases.

¹⁹ Sobre a questão, ver TEIXEIRA (2000).

A mudança na divisão do trabalho está presente na organização interna do processo produtivo das empresas. O capital reinventa novas formas de gerenciamento para racionalizar e potencializar o consumo produtivo da força de trabalho. É a chamada Reestruturação Produtiva, que envolve programas como o de Qualidade Total, Reengenharia e Produção Enxuta.

A Reestruturação Produtiva transforma o trabalhador especializado (ou “adestrado”) em trabalhador coletivo, entendido como aquele que é capaz de realizar a totalidade das operações do processo de trabalho. É o trabalhador que executa diferentes tarefas, tornando-se trabalhador flexível, o que vem a dissolver a anterior divisão rígida do trabalho. É, enfim, o chamado **trabalhador coletivo combinado**.

O trabalhador, de acordo com TEIXEIRA (2000: 86),

“(...) não mais existe como uma unidade de diferentes trabalhos, realizados por distintos trabalhadores ligados entre si pelas malhas invisíveis da divisão técnica de ocupações. O novo trabalhador coletivo combinado existe agora na figura de cada trabalhador particular que, ao lado dos demais, encarna e realiza a unidade das diferentes fases do processo produtivo. Noutros termos, cada trabalhador individual é um trabalhador coletivo combinado”.

Observamos, assim, que o trabalhador coletivo combinado vem a atender a necessidade que o capital hoje possui do trabalho parcializado (part-time), terceirizado que minimiza a aquisição do trabalho estável, reduzindo, mas não eliminando, o trabalho vivo e ampliando o morto, a partir da intensificação das formas de extração do sobretrabalho em tempo cada vez mais reduzido, ou seja, praticando a subsunção real do trabalho recorrendo às formas precarizadas de exploração do trabalho para a garantia do seu ciclo produtivo.

O modo de produção capitalista na contemporaneidade dá um superdimensionamento ao crescimento científico, mas este não se tornará principal força produtiva porque o conhecimento social produzido estará sempre determinado pela lógica da reprodução do capital. A ciência encontra-se tolhida pela base material das relações entre capital e trabalho, a qual não irá superar²⁰.

²⁰ Sobre o assunto, ver ANTUNES (2000).

A ciência interage com o trabalho, participando do processo de valorização do capital. *“Não se sobrepõe ao valor, mas é parte intrínseca de seu mecanismo²¹”*. Em outras palavras, não há uma substituição do trabalhador pelas máquinas, por mais inteligentes que estas possam ser, aliás, sua utilização necessita da intelectualidade do operário. O que acontece é uma interação que não poderá permitir a extinção do trabalho vivo e a independência do trabalho morto. Ao contrário, o capital necessitará cada vez mais de uma mão-de-obra qualificada, multifuncional, sobre a qual continuará a aplicar seus mecanismos de exploração ainda de forma intensa, porém, com maior sofisticação.

O máximo que podemos afirmar é que, devido a essa transferência de capacidades intelectuais para a maquinaria, o que ocorre é uma acentuação da redução e transformação do trabalho vivo em trabalho morto, porém, não eliminação.

A interação entre ciência e processo de valorização do capital, nos remete à discussão da redução dos níveis de trabalho improdutivo no interior das fábricas, ou seja, o trabalho improdutivo – expresso em funções como as de inspeção, vigilância, supervisão e outras – está sendo incorporado ao trabalho produtivo. O objetivo inicial é desobrigar o capital com essa parcela de trabalhadores que não participa diretamente do processo de criação de valores.

Na atualidade verifica-se a expansão do trabalho dotado de maior dimensão intelectual, nos diversos setores da esfera do trabalho produtivo – indústrias, serviços, comunicação, informática e outros – assim como do trabalho manual, mesmo num contexto de trabalho precarizado e terceirizado.

O modo de produção capitalista na contemporaneidade necessita de atividades de pesquisa, comunicação e marketing para a obtenção antecipada de informações do mercado. Hoje, só se produz o que já está vendido, e para que isso aconteça, preciso é que haja o consumo da informação a fim de se conhecer as tendências do mercado.

²¹ Sobre a discussão acerca do fim do trabalho, ver ANTUNES (2000: 123).

Há um alargamento, portanto, das chamadas atividades imateriais que hoje ocupam uma posição de interface da nova relação produção-consumo. Elas ativam e organizam essa relação.

O trabalho imaterial é quem inova as formas e as condições de comunicação, de trabalho e consumo. ANTUNES (2000: 127) irá dizer que *“ele dá forma e materializa as necessidades, o imaginário e os gostos”, ou seja, “(...) transforma-se e cria o ambiente ideológico e cultural do consumidor. (...) Produz ao mesmo tempo subjetividade e valor econômico”.*

Assim, ainda conforme ANTUNES, trabalho imaterial expressa a esfera

“informativa da forma-mercadoria: ele evidencia o conteúdo informativo da mercadoria, exprimindo as mutações do trabalho operário no interior das grandes empresas e do setor de serviços, onde o trabalho manual direto está sendo substituído pelo trabalho dotado de maior dimensão intelectual (...)”.

Na Grande Indústria, o trabalho imaterial se associa cada vez mais ao processo produtivo porque este envolve elementos da subjetividade do trabalhador, como o intelecto e o cognitivo, pois o trabalhador tem que tomar decisões, analisar situações e propor soluções.

A subjetividade, então, estará presente no projeto do capital e de seus mecanismos de funcionamento. O trabalhador produtivo passa a elaborar e a executar ao mesmo tempo. A subjetividade operária tem que ultrapassar os limites da esfera da execução para além da produção. Não obstante, ao mesmo tempo em que o trabalho material caminha em direção ao trabalho imaterial, este último também faz o percurso de encontro ao primeiro; isto é, a atividade subjetiva sempre estará subordinada à lógica da forma/mercadoria e sua realização. Estará, dessa maneira, sob a regência do fetichismo da mercadoria – produzindo capital.

As vontades, os desejos, o pensar e agir dos trabalhadores são utilizados (subordinados) em consonância aos desejos do mercado consumidor. A subjetividade do trabalhador é transformada em “perfil”, em atributos exigidos pelas empresas e que será elemento mantenedor, ou não, do emprego.

No mundo do desemprego estrutural o trabalhador pode até esconder seus sentimentos, suas emoções e sua visão de mundo a fim de obter a preservação do seu trabalho, da sua subsistência e da proteção social que o mesmo trás.

O sofrimento psíquico do trabalhador aumenta ainda mais no atual contexto – do capital mundializado e precarizado – em decorrência também da maior interação entre a subjetividade do trabalhador e a nova maquinaria inteligente.

Com relação aos desempregados, tal sofrimento também se dá, porque ocorre uma intensificação da desumanização física e espiritual e uma desintegração social geral, que aumenta o antagonismo das contradições geradas pelo capitalismo. São conseqüências o isolamento da vida social, a apatia, o silêncio e a violência direta (criminalidade, por exemplo).²²

Em todas essas transformações operadas pelo modo de produção capitalista na organização interna do processo de trabalho, o capital tem buscado enfrentar a classe trabalhadora, destruindo os obstáculos institucionais que regulamentam a contratação da força de trabalho, desmantelando os sindicatos, afastando o Estado, tirando deste o papel de mediador no conflito de classes.

O liberalismo é novamente tomado como a forma política mais adequada à economia globalizada e financeirizada, que exige maior liberdade e velocidade para investimentos.

Enfim, re-divisão social do trabalho, reestruturação produtiva e neoliberalismo, constituem momentos de um todo.

A Reestruturação Produtiva, tratada por HARVEY (1993: 135-140) através da discussão da Acumulação Flexível, é considerada por este um regime de acumulação inteiramente novo, associado a um sistema de regulamentação política bem distinta. Conforme o estudioso, é marcada por um confronto direto com a rigidez do fordismo:

²² A colocação efetuada não está objetivando afirmar que a violência tenha como causa direta, questões sociais. Está querendo apenas enfatizar que existe uma relação entre o não trabalhar e problemas sociais como o da violência. A questão é colocada por DUPAS (2000: Cap. VI) quando discute os dilemas e alternativas relativas à relação globalização, desemprego e exclusão social.

“(...) rigidez dos investimentos de capital fixo de larga escala e de longo prazo em sistemas de produção em massa que impediam muita flexibilidade de planejamento e presumiam crescimento estável em mercados de consumo invariantes; rigidez nos mercados, na alocação e nos contratos de trabalho; (...) rigidez dos compromissos do Estado com os programas de assistência (...). Ela se apóia na flexibilidade dos processos e mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracteriza-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. A acumulação flexível envolve rápidas mudanças dos padrões de desenvolvimento desigual, tanto entre setores como entre regiões geográficas, criando, por exemplo, um vasto movimento no emprego no chamado ‘setor de serviços’, bem como conjuntos industriais completamente novos em regiões subdesenvolvidas. (...) Ela também envolve um movimento que chamarei de ‘compressão do espaço-tempo’ no mundo capitalista (...).

A Acumulação Flexível levou a maciças fusões e diversificações corporativas. A “desregulamentação” foi o slogan utilizado para esse fim. Contudo, proporcionou ao capitalismo meios para que este, o capitalismo, se tornasse cada vez mais organizado através da dispersão; da mobilidade geográfica; das respostas flexíveis nos mercados de trabalho, nos processos de trabalho e nos mercados de consumo; da inovação tecnológica, de produto e institucional. A precisão das informações e o acesso às mesmas permitiram uma organização ainda mais coesa e o conhecimento técnico e científico tornaram-se meios para garantir a competitividade.

Houve uma completa reorganização do sistema financeiro global e o surgimento de poderes ampliados de coordenação financeira, que significou, pela primeira vez, a criação de um único mercado mundial de crédito e de dinheiro. HARVEY (1993: 152) irá afirmar que *“houve um movimento dual: de um lado, para a formação de conglomerados e corretores financeiros de extraordinário poder global; e, de outro, uma rápida proliferação e descentralização de atividades e fluxos financeiros por meio da criação de instrumentos e mercados financeiros totalmente inéditos.”*

O individualismo competitivo exagerado e o empreendedorismo são condições que colaboraram para a transição do fordismo à Acumulação Flexível. O sistema financeiro, principalmente, foi o que permitiu boa parte da flexibilidade geográfica e temporal da acumulação capitalista. Porém, este, o sistema financeiro,

alcançou um certo grau de autonomia diante da produção real tão importante, que poderá levá-lo a riscos financeiros até então inéditos.

Tais mudanças hoje sofridas resultam em profundas reformas intelectuais e morais a fim de formar uma outra cultura do trabalho, uma nova racionalidade política e ética em sintonia com a sociabilidade exigida pelo atual projeto do capital.

Os comportamentos – individuais e coletivos – os valores políticos, sociais e éticos são padronizados em conformidade com as mudanças na esfera da produção e da reprodução social. Busca-se o consentimento de classe para direcionar os processos políticos e, conseqüentemente, empreender as mudanças desejadas. O consenso será, então, um instrumento fundamental para a ação dominante.

Para a obtenção desse consenso, desse “pensamento único”, o neoliberalismo será o ideário econômico e político a ser utilizado. Ele se expressa nos princípios da economia de mercado, na regulação estatal mínima e na formação de uma cultura de que a liberdade política deverá ser derivada da liberdade econômica.

Contudo, ainda para manter a sua hegemonia, a classe dominante ainda possui a capacidade de assimilar à sua racionalidade, algumas bandeiras de lutas, valores e necessidade da classe trabalhadora, provocando, assim, aquilo a que Braga Apud MOTA (1998: 35) denomina de “processo de transformismo”. MOTA e AMARAL (1998: 36):

*“Trata-se não apenas de destruir os processos de organização dos trabalhadores, mas também de inflexionar os objetos das suas reivindicações dotando-as de outros significados que, originários do projeto do capital, devem ser assumidos como seus.” (...) O objetivo é formar uma determinada cultura do trabalho que, incorporando as necessidades do processo de acumulação, apresente-se como alternativa de enfrentamento da crise econômica e social. Essa cultura difunde o conservadorismo das saídas possíveis e do sacrifício de todos, estimulando a ‘indiferenciação’ de projetos políticos como modo privilegiado de administração da desigualdade social. (...) Neste sentido, a **questão central posta pela reestruturação do processo de produção**, e aqui conceituada como uma necessidade real, (...) são as novas formas de produção, gestão e consumo da força de trabalho [grifo nosso].”*

Além de sofrer a construção de novas formas de sociabilidade, o trabalhador também estará sujeito aos impactos objetivos da crise sendo o desemprego o mais grave deles, pois se torna um problema estrutural no atual contexto.

O desemprego estrutural para HARVEY (1993), como também para TEIXEIRA (2000), se dará em níveis extremamente altos no processo de Acumulação Flexível. A rápida destruição e reconstrução de novas habilidades, os baixos salários e o enfraquecimento do poder sindical, antes forte no regime fordista, serão conseqüências da flexibilização na produção. Já se verifica hoje uma fragmentação objetiva do trabalhador coletivo, que se divide em dois principais grupos de trabalhadores: os empregados estáveis do grande capital e os trabalhadores excluídos do emprego formal, sujeitos à falta de proteção jurídica e social.

No Brasil, a reestruturação produtiva se dá, principalmente, na abertura de capitais, na privatização de empresas estatais, na terceirização, no elevado número de demissões e no aumento exacerbado da produtividade. As medidas de ajustes econômicos e reformas institucionais adotadas materializam as mudanças nas relações entre Estado, sociedade e mercado.

O que de “novo” surge nessa nova resposta a mais uma crise do capitalismo é a tentativa de obter o consentimento ativo dos trabalhadores para atingir o objetivo de criar, não apenas uma nova organização do trabalho, mas, conforme MOTA e AMARAL (1998: 38), uma nova forma de sociedade, pois, *“a reestruturação produtiva ultrapassa o âmbito das relações na produção, no espaço da empresa capitalista, protagonizando o surgimento de outras práticas sócio-institucionais que não se relacionam imediatamente com a dinâmica da produção”*. Em outras palavras, o que as autoras afirmam é que a reestruturação produtiva exige a integração passiva dos trabalhadores à nova ordem do capital e o consentimento destes às exigências da produção.

AS MUDANÇAS NO PARADGMA DO EMPREGO

A existência de um excedente de mão-de-obra é um problema que assola a todos os países de todo o mundo. O que se verifica claramente desde as duas

últimas décadas do século XX é a concentração da pobreza, o desemprego, o fechamento de postos de trabalho e a má remuneração.

O desenvolvimento tecnológico, assim como os novos procedimentos adotados no processo produtivo, têm contribuído tanto para o problema do desemprego como inclusive para a exclusão de determinados países do processo de desenvolvimento do capital. Porém, o desemprego não tem como causa única o avanço tecnológico. A reformulação das políticas sociais e trabalhistas (com vistas ao rebaixamento ainda maior do padrão de uso e remuneração do trabalho), a descentralização e a focalização dos gastos sociais (medidas geralmente utilizadas como forma de ajuste fiscal e de contenção dos recursos públicos), e a desregulamentação do mercado de trabalho (que é um meio para a flexibilização dos contratos de trabalho, redução do poder sindical, retirada de direitos, corte de salários e substituição de custos empresariais por benefícios públicos na qualificação da mão-de-obra), têm sido fortes mecanismos para o agravamento do desemprego.

O Brasil vem sofrendo a aplicação de todos esses mecanismos para o agravamento do desemprego. POCHMANN (2001) apresentou os seguintes dados: Em 1999 ocupou o terceiro lugar no mundo em volume do desemprego aberto, representando 5,61% do total do desemprego mundial, apesar de contribuir com 3,12% na PEA (População Economicamente Ativa) global. Em contrapartida, no ano de 1986, a colocação do Brasil no ranking do desemprego mundial foi a décima terceira, com participação na PEA global de 2,75% e representação de 1,68% do desemprego mundial²³.

O “desemprego aberto” diz respeito apenas àquelas pessoas que estão ativamente procurando e solicitando emprego, representando apenas uma proporção limitada da população economicamente ativa. O excedente de mão-de-obra, ou a sobreoferta de força de trabalho que aqui mencionamos, é composta não somente pelos desempregados ativos, mas também pelos profissionais liberais e autônomos (aqueles que exercem suas atividades de trabalho sem vínculo empregatício),

²³ POCHMANN (2000).

predominantemente, os socialmente excluídos (os pobres) que se sustentam por via de ocupações precárias. (SINGER, 2000).

É bom que se esclareça que **emprego** não é o mesmo que ocupação – o exercício de uma atividade de trabalho que provê sustento a quem a exerce, seja de forma bem estruturada ou precária. O emprego, por sua vez, é uma forma de ocupação. Uma relação empregatícia só existe quando há uma relação de compra e venda da capacidade de produção do trabalhador – da força de trabalho. O emprego resulta de um contrato pelo qual o empregador compra a força de trabalho disponibilizada pelo trabalhador.

Na contemporaneidade, com o advento da Terceira Revolução Industrial, da mundialização da economia, do avanço tecnológico, observamos uma grande oferta de força de trabalho, isto é, a existência de um excedente de mão-de-obra para uma baixa demanda.

O desemprego, e a sobreoferta de força de trabalho, tem sido considerada por alguns estudiosos um efeito funcional das políticas de estabilização da economia.²⁴ Quando os governos adotam medidas políticas fiscais e monetárias que impedem o aquecimento da economia – com o objetivo de conter a inflação, como no caso do Brasil com o governo de Fernando Henrique Cardoso, por exemplo, – findam por gerar a redução da oferta de postos de trabalho porque o esfriamento da economia diminui a produção de bens e serviços assim como faz cair a comercialização de tais bens.

O desemprego desempenha, portanto, um papel estabilizador na economia. Tal como mercadorias que sobram nas prateleiras, ele evita, no mínimo, a elevação salarial.

O mundo do trabalho está, enfim, marcado pela maior insegurança no emprego e por elevada concorrência no interior da população ativa. As exigências empresariais de trabalhadores com polivalência multifuncional, maior capacidade motivadora e habilidades laborais adicionais no exercício do trabalho, são constantes, não só para o setor produtivo, mas no setor de serviços e outros. O

²⁴ A questão é bastante debatida por SINGER (2000, cap. I).

constante treinamento profissional tem sido exigido ao Estado para formação de uma mão-de-obra cada vez mais qualificada. Porém, a profissionalização não tem sido um instrumento de elevação da capacitação do trabalho, mas uma das poucas ações que o Estado pode empregar para conter o avanço do desemprego e da precarização no uso da força de trabalho.

A precarização acontece em decorrência, não só dos avanços tecnológicos – do uso da informática, robótica, automação, etc –, mas a partir de novos pressupostos como o da empresa enxuta e competitiva com ampla integração nas fábricas, maior flexibilidade produtiva e inovadores processos produtivos (*just-in-time*), sistema de informação, células de produção e minifábricas.

Nos últimos vinte anos, embora ainda não se tenha constituído uma convergência clara em torno do novo modelo de organização e gestão do trabalho, as grandes corporações transnacionais vêm apresentando mudanças significativas na organização do trabalho e na gestão da produção. As novas estratégias de competitividade e produtividade adotadas seriam um dos principais fatores explicativos das mudanças na organização do trabalho.

As estratégias utilizadas pelas empresas são várias. Não há um consenso predominante de organização de trabalho. Não obstante, POCHMANN (2001: 42) nos demonstra um quadro sintético das novas estratégias empresariais que nos permite uma visão panorâmica das transformações sofridas:

Quadro 2: Novas Estratégias Empresariais²⁵

<i>Estratégias de Competitividade</i>	<i>Estratégias de Produtividade</i>
<ul style="list-style-type: none"> * <i>Desverticalização da produção;</i> * <i>Diversificação dos produtos;</i> * <i>Recomposição da produção interna com a externa (novo mix de produção);</i> * <i>Elevação na qualidade dos produtos;</i> * <i>Redução dos custos de produção;</i> * <i>Mudança no lay-out da produção;</i> 	<ul style="list-style-type: none"> * <i>Flexibilidade produtiva (economia de escopo);</i> * <i>Redução dos custos e do tempo morto;</i> * <i>Desmonte da parte da estrutura produtiva;</i> * <i>Programas de Qualidade Total e gestão participativa;</i> * <i>Programas de Remuneração variável e distintos contratos de trabalho;</i>

²⁵ POCHMANN (2001: 44)

<ul style="list-style-type: none"> * <i>Redefinição dos fornecedores (just in time);</i> * <i>Inovações tecnológicas e organizacionais;</i> * <i>Nova conduta empresarial (desnacionalização, joint-venture, fusão, incorporação ou abandono da atividade).</i> 	<ul style="list-style-type: none"> * <i>Programas de reengenharia;</i> * <i>Terceirização e subcontratação de mão-de-obra;</i> * <i>Melhor aproveitamento das possibilidades da economia de escala (redução dos estoques);</i> * <i>Redefinição do conteúdo da atividade empresarial: fechamento da empresa ou passagem à representante comercial.</i>
--	--

Há mudanças no conteúdo do trabalho, na dinâmica do exercício do trabalho que envolve a utilização do tempo, de novos materiais e dos movimentos. Tais mudanças cobram um maior envolvimento do trabalhador com metas e resultados da empresa.

Quadro 3: Novas Organizações de Tarefas²⁶

<ul style="list-style-type: none"> * <i>Ampliação da quantidade de tarefas exercida pelo mesmo trabalhador, rompendo, em parte com a monotonia da repetição dos movimentos e reduzindo os tempos mortos (novo perfil do trabalhador).</i>
<ul style="list-style-type: none"> * <i>Rotação das funções, a partir da adoção de tecnologias de uso flexíveis, que exige maior polivalência do trabalhador para o exercício de múltiplas tarefas (trabalho polivalente).</i>
<ul style="list-style-type: none"> * <i>Combinação das atividades de execução com as de controle, o que torna mais complexo e integrado o exercício com a decisão sobre metas de produção e resultados (ampliação da autonomia relativa).</i>
<ul style="list-style-type: none"> * <i>Constituição de grupos de trabalho (semi-autônomo) com alguma capacidade de decisão sobre problemas e solução imediata no desenvolvimento das operações no plano da produção de bens e serviços (trabalho em grupo).</i>

É a partir desse nível de envolvimento, da intensificação do ritmo de trabalho, que novos²⁷ tipos de doenças profissionais vem surgindo – As Lesões por Esforços Repetitivos (LER), o estresse, a depressão. A saída dos moldes tradicionais de controle das atividades que envolviam a supervisão direta, cartão de ponto, conteúdos rígidos nas funções para as novas formas de dominação patronal do

²⁶ POCHMANN, *op. cit.*, p. 45

²⁷ O termo “novos” aqui empregado está no sentido de indicar que agora se apresenta uma relação direta entre as doenças mencionadas e o trabalho e, principalmente, às novas formas de organização e gestão do processo de trabalho. Embora tais doenças já existissem, estudos indicam novas manifestações delas assim como a elevação dos índices das mesmas.

trabalho por intermédio de regras de cooptação (metas de produção) e do controle indireto (fiscalização pela qualidade total, zero defeitos, células de produção e ISO) – tem provocado tanto o desgaste do caráter do trabalho como afetado a saúde do trabalhador com novas lesões físicas e novas expressões de problemas no âmbito mental.

A capacitação tecnológica, o crescimento das atividades de trabalho de concepção, o estreitamento entre a ciência e o processo produtivo, enfim, não tem trazido, ao que aparentaria ser, conforto, segurança e qualidade de vida para os trabalhadores, mesmo para aqueles que estão inseridos no mercado formal de trabalho, porque, como vimos, as regras, os elencos de exigências, são muitos.

O desemprego é um problema mundial que vem se agravando principalmente a partir do impulso que tomou a globalização da economia. É a indicação de que há trabalhadores que procuram ativamente não só um emprego, mas uma ocupação com condições de exercê-la imediatamente, porém, que não conseguem desenvolver qualquer atividade laboral. É a indicação, então, do grau de concorrência no interior do mercado de trabalho em torno das vagas existentes.

O subemprego, assim como outras formas de sobrevivência, torna menos visível o excedente de mão-de-obra. Diz respeito àqueles que fazem “bicos” para sobreviver, mas que estão em condições ativas de trabalhar e procuram por trabalho. É a ocultação do desemprego pelo trabalho precário.

Enfim, o desemprego e a desigualdade de salários e renda se mostraram crescentes entre as nações ricas e pobres e, principalmente no interior das nações pouco desenvolvidas que para fugirem da condição de periferia na economia mundial, oferecem sua mão-de-obra sob situação precarizada.

Em 1999, para uma População Economicamente Ativa (PEA) estimada em três bilhões de pessoas, conforme a Organização Mundial do Trabalho, havia cerca de um bilhão de trabalhadores vivendo com sua capacidade de trabalho subutilizada. Ou seja, um a cada três trabalhadores encontrava-se na situação de desemprego ou

exercendo atividades de sobrevivência, de disfarce do desemprego – o subemprego²⁸.

Com relação ao desemprego aberto, há aproximadamente cento e cinquenta milhões de trabalhadores sem qualquer atividade de trabalho, isso em todo o mundo. Oitocentos e cinquenta milhões estão na condição de subemprego²⁹.

POCHMANN (2001) nos aponta três diferentes padrões de desemprego da população em idade ativa. O primeiro apresenta-se nas nações com atividades econômicas concentradas no setor agropecuário que envolve atividades de autoconsumo e de exportação de produtos alimentícios e de matéria-prima.

O segundo padrão de desemprego refere-se às nações industriais, cuja população ativa ocupa o meio urbano. E o terceiro está associado às nações que passaram a desenvolver atividades de serviços mais modernos (setor terciário).

A seguir, por considerarmos relevante para o esclarecimento da gravidade que o desemprego representa para as nossas vidas, apresentaremos alguns dados numéricos sobre o excedente de mão-de-obra no mundo:

Tabela 1: Evolução da Taxa de Desemprego Aberto no Mundo³⁰:

ANO	PERCENTUAL	Nº DE PESSOAS
1975	2,3% da PEA	37,8 Milhões
1999	5,5% da PEA	138 Milhões

* A pesquisa foi efetuada em 141 Países;

* O volume de desempregados foi multiplicado 3,65 vezes.

Tabela 2: Evolução da Taxa de Desemprego Aberto nas Nações Desenvolvidas:

²⁸ Dados apresentados por POCHMANN (2001: 81-82), com relação ao excedente mundial.

²⁹ POCHMANN, *ibidem*.

³⁰ Outros dados ver POCHMANN (2001: 85-89).

ANO	PERCENTUAL	Nº DE PESSOAS
1975	4,04% do PEA	15,4 Milhões
1999	6,18% do PEA	28,5 Milhões

* O volume de desempregados foi multiplicado em 1,85 vezes.

Tabela 3: Evolução da Taxa de Desemprego Aberto nas Nações Não Desenvolvidas:

ANO	PERCENTUAL	Nº DE PESSOAS
1975	1,79% da PEA	22,3 Milhões
1999	5,35% da PEA	109,5 Milhões

* Em termos percentuais, houve um aumento de 200% em 24 anos;

* O volume de desempregados foi multiplicado em 4,9 vezes.

Tabela 4: Evolução da Taxa de Desemprego Aberto no Brasil:

ANO	PERCENTUAL
1975	1,73% da PEA
1999	9,85% da PEA
2000	15,0% da PEA**

* Em termos percentuais, houve um aumento de 369,4%.

**Em termos absolutos, são 11,4 milhões dos 76.158 que compõem a PEA conforme IBGE e MTE.

Verificamos a partir dos dados expostos que as nações não-desenvolvidas foram responsáveis por 79,41% do desemprego aberto no mundo em 1999. Em

1975, por 59%. Já o conjunto das nações desenvolvidas teve sua participação relativa reduzida de 41%, em 1975, para 20,6%, em 1999.

O Brasil apresentou a vigésima segunda maior variação no volume de desemprego aberto no período de 1975 a 1999, com variação de 1.134,2%. Em 1999, os índices de desemprego do país representaram 5,61% do total do desemprego aberto no mundo, enquanto que em 1975 representou 1,81%³¹.

Os dados, enfim, do desemprego mundial são alarmantes, e se formos analisá-los nas suas diferentes formas de manifestação, veremos o quão dolorosa se torna a interface existente entre o desemprego e a pobreza e a exclusão social. No desemprego aberto pode ser analisado o desemprego por faixa etária, por gênero, por setor econômico.

Por segmento etário, por exemplo, há uma concentração de desempregados nas idades que vão dos quinze aos quarenta e nove anos. Nos anos 90 o desemprego cresceu para as pessoas acima de vinte e cinco anos, principalmente nos países desenvolvidos. Nas nações não desenvolvidas, 51% do estoque de desempregados dizem respeito às pessoas com menos de vinte e cinco anos, como no caso do Brasil.³²

A questão dos impactos provocados pelo processo de expansão da economia a nível global na geração e na qualidade dos empregos, é, portanto, um dos temas mais relevantes dessa virada de século. Entendê-los se torna fundamental para o entendimento do processo de exclusão social.

No ano de 2002, com relação à taxa de desemprego aberto no Brasil, o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) divulgou que esta, no mês de abril, foi de 7,6%, considerando, a pesquisa mensal realizada por esse órgão, seis regiões metropolitanas do país: Recife, Salvador, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, São Paulo e Porto Alegre. Em março de 2002, essa mesma taxa foi de 7,1% e em abril de 2001 foi de 6,5%.³³

³¹ Outros dados sobre o Brasil, ver POCHMANN (2001: 88-89).

³² Outros dados são apresentados por POCHMANN (2001: 88-93)

³³ IBGE – Comunicação Social. Pesquisa divulgada em 24 de Maio de 2002.

A taxa de desemprego aberto livre das influências sazonais passou de 6,4% em março para 7,0% em abril de 2002. No primeiro quadrimestre, a taxa média foi de 7,1%, superior a do mesmo período de 2001 (6,1%).³⁴

Com relação ao setor bancário, o DIEESE divulgou que em 1998, pelo nono ano consecutivo, houve uma redução dos postos de trabalho nos bancos: foram eliminados cerca de 26.600 postos em todo o Brasil. Já em 2003, conforme o Ministério do Trabalho e Emprego – MTE – aconteceram 70.094 desligamentos, em todo Brasil e em 2004, de Janeiro a Outubro, as primeiras informações (dados preliminares) divulgadas pelo CGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados do Ministério do Trabalho) são de que houveram 3.541 postos de trabalho fechados e 29.632 demissões. Em Pernambuco, entre o período de 01/01/2001 a 14/05/2004, através dos registros do Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Crédito no Estado de Pernambuco, ocorreram 1.440 desligamentos em bancos, excluindo os casos de aposentadorias e óbitos, sendo no Banco em estudo, o BBVA, 61 desligamentos e no Bradesco, 174.³⁵

Nos últimos treze anos, ainda conforme o DIEESE, o emprego bancário sofreu momentos intitulados por "*ondas de redução de postos de trabalho*" devido à intensa e concentrada (no tempo) perda de postos de trabalho: a *primeira onda* ocorreu após o Plano Cruzado (março a dezembro de 1986 -109 mil); a *segunda onda* após o Plano Collor (março de 1990 até fevereiro de 1992 - 128 mil) e a *terceira onda* logo com a introdução do Plano Real, em julho de 1994, até o final de 1996 - com redução de 161 mil postos de trabalho.

Após o Plano Real, contudo, o movimento de redução de postos de trabalho nos bancos se caracterizou por dois momentos distintos. No primeiro, de julho de 1994 até o

³⁴ IBGE, *ibidem*.

³⁵ As homologações trabalhistas podem acontecer também na Federação dos Bancos como no Ministério do Trabalho. Os números acima expressam apenas aquelas que aconteceram no Sindicato dos Empregados de Estabelecimentos de Crédito de Pernambuco. Apontamos também o número de homologações ocorridas no Bradesco porque este comprou o BBVA em Janeiro de 2003, assumindo definitivamente a gestão em Setembro do mesmo ano. Assim, estão incluídos entre os funcionários desligados do Bradesco, também funcionários do BBVA.

final de 1996, o ritmo anual ficou acima de 10%. No segundo momento este ritmo caiu para 7% em 1997 e cerca de 6% em 1996. Isto indicou, de acordo com a pesquisa do DIEESE (1999),

“que o impacto da redução de postos de trabalho desta terceira onda - que teve claros contornos determinados pela conjuntura econômica, qual seja, a redução de custos foi efetivada principalmente para enfrentar a perda das receitas inflacionárias -, está arrefecendo. Pode-se especular que doravante os fatores estruturais (automação, terceirização, novas formas de gestão etc.), atuarão com maior intensidade sobre a demanda de mão de obra no setor.”

A mesma pesquisa indicou ainda que houve elevação da rotatividade no setor. Em 1997, a rotatividade média anual foi de 1,28%. Em 1998 foi de 1,54%. No primeiro semestre a rotatividade média situou-se em 1,30% e no segundo semestre foi de 1,78%.

Essa rotatividade pode ser explicada, em parte, pelas fusões e aquisições entre bancos ocorridas no período Pós Real. Algumas empresas, após as novas aquisições, procuraram mudar seu foco e espaço de atuação o que provocou desligamentos em algumas regiões e contratações líquidas em outras. Um outro motivo foi a tentativa de rebaixar custos de mão de obra, em especial nos bancos públicos, pois nestes foram estabelecidas mudanças nos Planos de Cargos e Salários em que o custo da mão de obra dos funcionários mais antigos era maior que nas novas contratações.³⁶

Em 1999, de acordo também com o DIEESE, ocorreu o fechamento de 12 mil postos de trabalho, equivalente a 2,9% do estoque estimado no final de 1998. Com relação à região Nordeste, em especial, a pesquisa destacou o fato de que esta foi afetada pelo processo de privatização de bancos estaduais e pela redistribuição regional da rede de agências que privilegiou o Centro Sul do país. Assim, o próprio crescimento (5,9%) do número de Postos de Atendimento Bancários (PAB's), estava

³⁶ “Emprego Bancário no Brasil”. Informativo N° 01 de 1999. Elaboração DIEESE.

vinculado a tendência de substituição de agências por estruturas de atendimento mais baratas e flexíveis. É importante destacar também que o número de municípios do Nordeste sem atendimento bancário vem crescendo e que em 1999 já se aproximava da marca de 50% do total da região.³⁷

Capítulo 3

**Neoliberalismo – Ideário
Econômico e Político para a
Construção de uma Hegemonia
Dominante no Processo de
Reestruturação do Capital**

³⁷ “Emprego Bancário no Brasil”. Informativo Nº 02 de 1999. Elaboração DIEESE.

A coesão social, o consenso, a integração passiva dos trabalhadores às exigências do modo de produção capitalista mundializado não se dá, como visto anteriormente, gratuitamente, mas além de toda estrutura montada pelo capital – processo produtivo via exploração da força de trabalho, reestruturação produtiva, desemprego e outros -, também necessita de um forte instrumental para seu êxito, para a conquista da hegemonia dominante, que é o elemento ideológico, na atualidade, construído sob os princípios do neoliberalismo.

O neoliberalismo é o ideário econômico e político expresso nos princípios da autonomia do Mercado, da regulação estatal mínima e na formação de uma cultura em que a liberdade política é derivada da liberdade mercantil. Apóia-se nos postulados do liberalismo clássico, mas não se confunde com ele. Princípios como o do individualismo, o da competitividade, o do livre mercado foram incorporados, mas no que diz respeito à liberdade individual e a liberdade de oportunidades, já não possuem fortes semelhanças.

O neoliberalismo se constitui como instrumento cultural capaz de obter a coesão social, através da unificação dos interesses de todos – dominantes e dominados – para garantir a hegemonia da classe dominante. Portanto, tem um objetivo claro: garantir a permanência do modo de produção capitalista a partir da falta de condições para a reprodução social, iniciada pelo desemprego estrutural, pela falta de políticas públicas de corte social e pela minimização do poder do Estado.

O princípio neoliberal não é empregado apenas para um ajuste econômico; ele objetiva uma redefinição global também do campo político-institucional e das relações sociais.

O livre mercado – que gerencia a esfera econômica – é defendido no neoliberalismo a partir da limitação da intervenção estatal. Todo e qualquer controle do Estado sobre o movimento do capital deve ser evitado.

A gestão do Estado sobre o mercado é caracterizada pelo neoliberalismo como coercitiva e centralizadora. Sob esse discurso, o neoliberalismo promove o absolutismo do Mercado porque este é a expressão da diversidade de necessidades, limitando o poder político do governo.

O Estado, por ser visto como ineficiente, deve apenas ter como funções o fornecimento de estrutura monetária, manter a lei e a ordem sob a égide do mercado, definir direitos de propriedade, modificar esses direitos, julgar disputas por regras e promover a competição.

O discurso da ineficiência e da corrupção estatal é uma estratégia de convencimento para a sociedade da necessidade do desmonte do Estado. A iniciativa privada cresce se apropriando dos serviços e empresas públicas que possam promover a rentabilidade e lucros.

É através dos princípios neoliberais que os gestores do poder do capital, as grandes corporações, as organizações transnacionais, propagam a força do capital sob os corolários do individualismo, do particularismo e do privado, compondo, assim, uma cultura dominante, que apaga a consciência coletiva – sobre direitos humanos, políticos e sociais – permeada, evidentemente, pela velocidade de comunicação eletrônica e tecnológica, para o mundo inteiro.

A indústria cultural que a visão neoliberal propaga envolve a idéia de liberdade produtiva, de defesa da ausência do Estado na regulação econômica e política, da defesa dos interesses do mercado globalizado. De acordo com IANNI (1995: 137):

“(...) Pode ser vista como uma técnica social, por meio da qual trabalham-se mentes e corações. É claro que a sua eficácia é desigual; inclusive é contrabalanceada pela criatividade cultural de indivíduos, grupos e classes em diferentes condições de vida e trabalho. Mas é uma expressão inegável da cultura mundial e está presente no modo pelo

*qual os indivíduos e coletividades informaram-se, divertem-se, ocupam seu tempo livre, pensam os problemas reais e imaginários. Grande parte dos trabalhadores assalariados de todo o mundo, do campo e cidade, de todas as etnias, culturas, línguas e religiões, são alcançadas pelas mensagens da indústria cultural. Estamos vivenciando uma **mudança subjetiva** [grifo nosso] das classes trabalhadoras, que provavelmente terá um significado ainda maior: o declínio da coesão e da luta de classe... A sociedade de consumo privatiza as aspirações do povo e as centraliza no lar, entre a tecnologia que isola ao mesmo tempo em que satisfaz: televisão, vídeo, telefone, computador. A experiência coletiva, tão importante para a existência da classe operária, se erodiu, não apenas no trabalho, mas também na rua, na vizinhança, na praça e nos comícios públicos.”*

Todas as principais formas de poder global predominante no mundo contemporâneo estão articulados de acordo com os princípios da economia de mercado, da apropriação privada, da reprodução ampliada do capital, da acumulação capitalista em escala global.

Consideramos que a economia é sempre também política, as forças produtivas são sempre também sociais. As relações, os processos e as estruturas de apropriação econômica são sempre também de dominação política, envolvendo antagonismos e integrações sociais.

É nesse contexto que podemos afirmar que os modelos políticos também são mundiais, organizam-se internacionalmente. É onde surgem os modelos políticos de organização da sociedade, por meio dos quais se busca acomodar sociedade e Estado. IANNI (1995: 139):

“O neoliberalismo é bem uma expressão da economia política da sociedade global. Forjou-se na luta contra o estatismo, o planejamento, o protecionismo, o socialismo, em defesa da economia de mercado, da liberdade econômica concebida como fundamento da liberdade política, condição de prosperidade coletiva e individual. A GUERRA FRIA, na qual ocorreu a industrialização do anticomunismo, foi o seu ninho. E a crise dos países do Leste Europeu, inclusive da União Soviética, ou seja, dos regimes de economia planificada, é interpretada como a vitória dos seus ideais, a gloriosa realização das suas verdades”.

O neoliberalismo não é apenas uma repetição do liberalismo clássico, ainda que se fundamente neste. O liberalismo clássico estava enraizado na sociedade nacional, no capitalismo competitivo, no mercado nacional. IANNI (1995: 120):

“Era um dos principais itens da revolução burguesa. Continha elementos progressistas, devido as metas que a burguesia nascente realizava contra setores sociais passados, impermeáveis à dissolução dos regionalismos, ou simplesmente feudais. Esse é o liberalismo que formula, codifica e institucionaliza os princípios da liberdade, igualdade e propriedade, articulados no contrato. Princípios nos quais se funda, inicialmente, a cidadania da mercadoria, principalmente a força do trabalho. Aos poucos, e devido às muitas lutas, a cidadania começa a ser o estatuto político do vendedor de força de trabalho, operário, empregado, funcionário e outros.”

O neoliberalismo reafirma os princípios da liberdade, igualdade, propriedade e contrato, contudo sob a égide das multinacionais, conglomerados, organizações. Logo, fundamenta-se no mercado mundial, no fluxo de capital, tecnologia, força de trabalho, mercadoria, lucro, mais-valia.

O neoliberalismo, enfim, sintetiza a *ciência econômica* global. Tem sido imposto a governantes de muitos países do Terceiro Mundo. Baseia-se nos princípios do mercado, livre jogo das forças de mercado, livre empresa, livre iniciativa, competitividade, produtividade, lucratividade, economias de escala, vantagens comparativas, divisão internacional do trabalho, *não invisível*. A liberdade econômica é o fundamento da liberdade política. IANNI (1995: 140):

“A democracia suposta pelo neoliberalismo é a que mantém e afirma as condições do livre jogo, das forças do mercado, processo esse que tenderia naturalmente a generalizar-se, beneficiando setores sociais cada vez mais amplos, como que organizados por uma espécie de milagrosa e providencial mão invisível. Implica a suposição de que a economia internacional, ou melhor, o capitalismo global, é auto-regulável, tende naturalmente a reequilibrar-se, vencer crises, distribuindo benefícios progressivamente a todos, em todos os cantos do mundo”.

Atingindo o Estado e suas áreas de atuação – na economia e na política – o princípio neoliberal finda por atingir a elaboração e gestão das políticas públicas e sociais.

As grandes corporações internacionais tendem a negar as políticas públicas sociais com o objetivo de construir novos mecanismos de ajustes econômicos e implementar reformas, fundamentando-se nos princípios neoliberais, a fim de substituir mecanismos de regulação vigentes, até então, pela livre ação reguladora dos mercados. São questionados, dessa maneira, a intervenção estatal e os direitos sociais, como expressão jurídica e política para o exercício da cidadania.

O fator principal que leva as políticas sociais a serem realizadas pelo setor privado é a falta de recursos. As sociedades com gestões de bem-estar, ampliadas ou menos ampliadas, sofrem atualmente o problema de recursos. As fontes de financiamento são atingidas e daí são repassadas para a sociedade (indivíduos e empresas).

A pobreza, a igualdade e a desigualdade são, portanto, questões ainda tratadas no âmbito do individual, naturalizadas pelo princípio de que existem fortes e fracos, vitoriosos e fracassados, desconsiderando a cidadania e os direitos sociais conquistados ao longo da história.

Enfim, pelos princípios neoliberais, a política social não é tratada como constitutiva do direito de cidadania e passou a ser aplicada sob os enfoques focalista, emergencial e parcial. Os gastos com políticas sociais são esvaziados e os investimentos anulados, impedindo a expansão dos serviços para uma demanda cada vez mais crescente, resultante do desemprego estrutural.

O neoliberalismo aplicado no Brasil em nada difere dos elementos anteriormente abordados. Uma de suas fundamentações básicas está na idéia de que, a partir da crise sofrida pelo mundo inteiro – países capitalistas ou não (a derrubada do socialismo), desenvolvidos ou não – a História não tem mais o que apresentar de novos rumos. Seria a falsa idéia do fim do processo histórico, uma prerrogativa fundamental para evitar o desejo e a aspiração de mudança, principalmente nos países de terceiro mundo, para o fortalecimento do domínio das nações ricas que se aliaram formando o G-7.

A verdade é que a História não pára e o mundo nunca sofreu uma desordem maior do que a vivida na atualidade. A atual crise tem como características a incerteza do futuro, o agravamento das contradições, um cenário de tensas lutas, competição de todos os gêneros e de todos os níveis. O G-7 tem elaborado teses e conceitos (a exemplo, o Consenso de Washington) que justifiquem a sua dominação e que impeçam qualquer reação ao que está sendo imposto. Essa dominação tem sido colocada principalmente às nações menos desenvolvidas a fim de que estas

alcancem, a qualquer custo, níveis de desenvolvimento indispensáveis a garantir a soberania dos países ricos.

O Brasil vive em constante dependência em relação aos países ricos. O desenvolvimento, um conceito hoje bastante utilizado, abrange mais que a mera conquista de determinados índices numéricos. Veio substituir o termo progresso, hoje em desuso. O desenvolvimento a nós exigido, como país subdesenvolvido, está relacionado ao alcance de metas estabelecidas pelos países dominantes, o que caracteriza uma total relação de dependência.

A teoria da dependência é aquela que se ocupa dos traços que definiram a subordinação do desenvolvimento brasileiro a investimentos e empréstimos operados do e no exterior.

O Brasil, portanto, sempre teve, e isto é historicamente observável, sua economia em condição de dependência aos países desenvolvidos, desde o período colonialista, imperialista até os dias de hoje. A economia dependente é a fase da economia onde o processo de acumulação se dá no interior do país. Uma parcela da acumulação se opera no interior, mas continua a existir e funcionar o fluxo de acumulação para o exterior. Hoje, a economia encontra-se globalizada, mas não há a perda do caráter de dependência.

A globalização, sob o enfoque do neoliberalismo, torna-se, então, um modelo ideológico, hoje talvez o mais importante para garantir o processo de acumulação do capital, que consiste em convencer ao mundo que determinadas nações – as desenvolvidas, avançadas – têm o direito de comandar o desenvolvimento, enquanto outras devem submeter-se a esse desenvolvimento.³⁸

A globalização, dentro do âmbito do ideário, é o fim da História, ou melhor, a consagração da vitória do capitalismo nas lutas militares e ideológicas contra o socialismo, representado pelos EUA e URSS, respectivamente. Com a queda do muro de Berlim, com a derrota da URSS, o mundo sofreu, e ainda sofre, mudanças no seu cenário geográfico, político, social e econômico. A grande ameaça que o capitalismo vinha sofrendo, desapareceu. O planeta passou a conhecer uma única

³⁸ Abordagem defendida por SODRÉ (1995).

potência que passou a estabelecer os moldes a que todas as nações deveriam se acomodar. Nos diz SODRÉ (1995:15):

“(...) A estrutura de dominação financeira estabelecida desde os acordos de Bretton Woods, com o comando supremo do FMI, do Banco Mundial e de toda a estrutura que deles dependia passava a regular investimentos, empréstimos, trocas, tudo o que importava em relacionamento de uns países com os outros e com o mercado internacional. A dominação passava a ser agora absoluta e incontestada. O conceito de globalização nasceu então: não havia mais o que discutir, o mundo era um só. [grifo nosso]”

A tese da globalização trazia a utópica idéia de que algum dia desapareceria o antagonismo entre as nações que ameaçava a vida humana e, conseqüentemente, as guerras entre os povos. As fronteiras seriam meras referências geográficas.

O que representou um avanço no que diz respeito à ameaça da destruição atômica, representou também um retrocesso em termos de dominação, de perda da liberdade das nações. A palavra de ordem passou a ser: **supremacia absoluta do mercado e das normas capitalistas** sobre a organização econômica. Todos os países deveriam permitir a entrada de mercadorias estrangeiras. Surgiu, assim, a necessidade do agrupamento de áreas produtoras em mercados comuns como a União Européia, o NAFTA e o MERCOSUL. Todos enfrentando dificuldades imensas para a formação dos grupos. Tudo foi incorporado porque a globalização foi difundida como um processo histórico natural que trará condições de igualdade para todos os componentes.

O Estado brasileiro, como não poderia deixar de ser – diante das exigências econômicas estruturais – sofre as regras do neoliberalismo. O Estado não deverá mais se ocupar nem realizar tarefas que empresas privadas poderão realizar. O Estado é um mau gestor. Deverá ser enxugado com o fim de reduzir gastos públicos cujos investimentos servirão para a sustentação da globalização.

O enxugamento do Estado acontece via **privatização**, a solução encontrada pelo neoliberalismo. Querem que o Estado deixe de funcionar ou funcione apenas naquilo que não dá lucro. Tudo que por ele é gerido – Educação, Saúde e Segurança – são colocados em segundo plano. O que acontece é que tentam ser esquecidas as relações do Estado com a sociedade e com os indivíduos.

Contudo, essas relações são complexas, condicionadas historicamente e são de natureza política. O Estado não é um ente abstrato, neutro, acima das classes e dos indivíduos. Ele é resultado do processo de desenvolvimento social quando surgiram as classes, logo, é uma entidade política. Todavia, o Estado ideal para o neoliberalismo, é o **Estado mínimo**, mínimo de tamanho e de poder: sem poder de interferir e regular a esfera econômica e o processo produtivo, principalmente, porque a economia é tida como uma técnica e não como uma política.

Medidas como contenção dos preços públicos e tarifas dos serviços estatais, que constituem ações demagógicas e são formas de enfraquecer o Estado, acontecem no Brasil. Afora isso, a efetivação de franquias ao mercado interno, as privatizações destruidoras (como exemplos a Light e a Vale do Rio Doce), a dolarização da moeda, a arrogância dos credores externos e a constante presença de entidades multinacionais, são gestos que representa o crescimento de uma **dominação** que pretende determinar os rumos macroeconômicos do nosso desenvolvimento, minando a soberania nacional.

O discurso inicial para permear a minimização do Estado, nas esferas econômicas e políticas, no Brasil foi o de que o Estado deveria assumir o papel de parceiro no processo de desenvolvimento o que fez com que as responsabilidades públicas estatais passassem a permitir a primazia do Mercado sobre o Estado, do individual sobre o coletivo.

O Estado mínimo é aquele que não intervém no livre jogo dos agentes econômicos. As práticas do Estado, as suas reformas, passam a ser elaboradas de acordo com um sistema de receitas práticas para a gestão pública, que dita uma cultura política “despolitizada” na aparência, movida pela busca de soluções ágeis e eficientes. Eficiência e eficácia são, portanto, os corolários dessa ideologização da ação prática.

O Estado mínimo - mínimo em tamanho, em papel e em funções - é, portanto, fundamental para a ampliação da economia global porque ele deixa de ser um Estado Forte regulamentador e interventor para ser um parceiro.

Logo, os programas sociais, isto é, a provisão de renda, bens e serviços pelo Estado devem sofrer reformas movendo-se num campo mais prático de prescrições.

As proposições das políticas públicas de corte social fundamentadas nos princípios do Welfare State constituem uma ameaça aos interesses e liberdades individuais, exibem a atividade privada e geram indesejáveis extensões ao controle da burocracia.

A proposta liberal significa o corte no gasto social e a desativação dos programas sociais públicos. A ação do Estado no campo social deve ater-se a programas assistenciais, desde que estes não provoquem distorções no mercado. Daí, “assistencializando” os programas sociais – retirando do campo dos direitos sociais muitos benefícios e privatizando a produção, a distribuição, ou ambas as formas públicas de provisão dos serviços sociais – levou ao desequilíbrio os sindicatos e os movimentos organizados da sociedade.

A partir de então, vem a idéia de substituição da produção e operação dos serviços sociais pelo Estado, pela atribuição da renda mínima geralmente em dinheiro, que é o oferecimento tão-somente aos desfavorecidos, de um certo grau de segurança social. Desta forma, ficam reservados ao setor privado, outros serviços, inclusive os dos seguros sociais.

A concepção de renda mínima é igual a de imposto negativo, que é igual a de renda mínima diferencial que é igual a de dividendo social. Todas são, conforme Sônia Draibe (1993), uma forma de conceber um mínimo de auxílio aos necessitados.

Enfim, descentralizar, concentrar e privatizar os programas sociais públicos nas populações ou grupos carentes, são os vetores estruturantes das reformas de programas sociais preconizados pelo neoliberalismo.

A descentralização é concebida como um modo de aumentar a eficiência e eficácia dos gastos, já que aproxima problemas e gestão.

A focalização significa o direcionamento do gasto social a programas e a públicos-alvo específicos, “seletivamente” escolhidos pela sua maior necessidade e urgência.

A privatização, entendida como o deslocar da produção de bens e serviços públicos para o setor privado lucrativo com o fim de aliviar a crise fiscal, evitando a irracionalidade no uso de recursos induzida pela gratuidade de certos serviços

públicos, aumenta a progressividade do gasto público ao evitar que os setores de maior poder se apropriem de benefícios não proporcionais (maiores) à contribuição que realizam para financiá-los.

Uma outra forma de privatização é a que propõe o deslocamento da produção e/ou da distribuição de bens e serviços públicos para o setor privado não-lucrativo, composto por associações de filantropia e organizações comunitárias ou as novas formas de organizações não governamentais. No que diz respeito aos mecanismos de operação, múltiplas são as formas de se proceder a privatização dos serviços sociais públicos.

A partir da década de 90, com Fernando Henrique Cardoso na Presidência da República, o projeto do Estado para o incremento da economia, utiliza as seguintes estratégias:

- Campanha de combate à inflação;
- Abolição da regulação do Estado sobre os preços e a regulamentação do trabalho (a livre negociação entre empresários e sindicatos);
- Privatizações e reformas do Estado (o Estado retira-se como agente econômico produtivo e empresarial);
- Reforma administrativa – redução dos gastos públicos, inclusive com o social;
- Liberação do comércio exterior – as importações prejudicaram a competitividade nacional. (Atitude antinacionalista).

Tais estratégias não foram aplicadas à toa. O neoliberalismo considera fundamental, além do desmantelamento do Estado, o máximo de abertura do mercado a bens, serviços e capitais, atitude esta que sempre foi considerada antinacionalista.

O Brasil sofre, então, os contrastes: os avanços tecnológicos nos processos produtivos, mas desemprego como resultado; o crescimento da renda, mas mal distribuída, que gera miséria, prostituição, criminalidade, enfermidades acompanhadas do enfraquecimento da estrutura de saúde, da desorganização dos sistemas hospitalares. Todos esses problemas são fomentados pelo neoliberalismo.

O que hoje vemos é uma estrutura política geradora de pauperismo. O desemprego faz crescer o chamado exército de reserva (a sobreoferta de mão-de-obra) que funciona como um seguro de força de trabalho, disponível para as rápidas fases de euforia e para as fases de crise e penúria.

Para o neoliberalismo o desemprego se torna fundamental por diversas justificativas, mas dentre os oficialmente divulgados no Brasil está o de que os salários e o aumento dos salários são impulsionadores da inflação. Tal premissa faz-se reduzir a remuneração do trabalho, a diminuir os gastos previdenciários, etc.

Com relação à organização dos trabalhadores, o neoliberalismo tem procurado despolitizar os trabalhadores propagando as greves como uma ação meramente reivindicatória e não política. Além disso, tem utilizado o aparelho jurídico, e por muitas vezes o coercivo, para negar não só o direito de expressão, como também os resultados das reivindicações – as conquistas.

O pensamento neoliberal é o de que o salário é causador de inflação e o trabalho é algo que a tecnologia tem condições de substituir. Não obstante, o aspecto mais escandaloso que o neoliberalismo brasileiro apresenta, são as elevadas taxas de desemprego.

Sabemos que o desemprego já se tratava de um grave problema no nosso país. O chamado êxodo no campo atinge, a cada ano, aspectos mais graves. Ele deriva de um processo complexo no qual o latifúndio e a falta de condições para a produção agrícola provocam o crescimento demográfico. Todavia, o neoliberalismo em vez de buscar soluções para tais problemas provoca o agravamento dos mesmos. SODRÉ (1995: 115-119):

“A pobreza é nossa velha conhecida. Mas a miséria de camadas cada vez mais numerosas da população brasileira é um dado recente e o neoliberalismo tem responsabilidade nesse quadro de doença social.”

“O desemprego é a face verdadeira do neoliberalismo. (...) Ele retira ao trabalhador as condições mínimas para lutar pelo salário. Hoje o trabalhador luta principalmente pelo emprego. E está perdendo essa luta. O neoliberalismo reduz as massas trabalhadoras a legiões de desempregados que perambulam nas ruas, dormem nas ruas e não encontram lar, (...)”

Enfim, o neoliberalismo atua objetiva e subjetivamente na vida das pessoas, dirá Sodré. É um processo de falsificação da verdade, um processo de difamação que apregoa a necessidade de redução do Estado à atividades meramente administrativas e que destrói o patrimônio público com as privatizações. As riquezas naturais e a mão-de-obra barata são fontes de exploração cobiçadas na tentativa de resolver a crise mundial. O Brasil é uma das áreas mais cobiçadas internacionalmente. O conceito de globalização é a autorização de que as nossas riquezas pertencem ao mundo, são de todos nós. É uma espécie de socialização às avessas.

Capítulo 4

A História do Trabalho Bancário no Brasil

O TRABALHO BANCÁRIO – CONSIDERAÇÕES GERAIS ACERCA DO TRABALHO BANCÁRIO NO BRASIL

O trabalho bancário por possuir um caráter peculiar devido à natureza de seu conteúdo, que é a forma dinheiro da mercadoria, lida com a forma mais abstrata do universo das mercadorias. O trabalho bancário consiste em uma série de operações de registro e controle dos movimentos do capital financeiro, transferindo e redistribuindo os valores excedentes criados durante o processo capitalista de produção. Dessa forma, transformam a *mercadoria-dinheiro* em capital produtor de juros, num processo fetichizado que se apresenta como dinheiro que cria mais dinheiro.

Na sociedade capitalista, o dinheiro transforma-se em capital ao se expandir, através da extração de mais-valia ao trabalhador assalariado, no processo imediato de produção.

Conforme JINKINGS (1995: 23):

“A capacidade de valorização contínua do capital, conforme a análise de Marx, expressa-se, em toda sua plenitude, quando o desenvolvimento da força produtiva do trabalho como meio de extrair o máximo possível de mais-valia – supondo pois a subordinação real do trabalho ao capital – converte-se em lei do modo capitalista de produção e se impõe no movimento de concorrência entre os capitais. O capital necessita, então, existir, crescentemente sob a forma de capital-dinheiro, de maneira a fluir livremente para criar novas possibilidades de valorização.”

Quando funciona como capital, ao transformar-se em mercadoria, o dinheiro objetiva o acréscimo de valor e o obtém aparentemente sem a mediação da escala produtiva. Ao ser transferido de um capitalista (financeiro) a outro (ativo), apenas

como cessão jurídica de direito, o seu retorno aparece como algo dissociado do processo real da produção do capital, isto é, como uma simples transação jurídica que complementa a primeira. Conforme MARX Apud JINKINGS (1995: 24):

“Tudo se passa como se o capital emprestado nunca tivesse perdido a forma dinheiro.

A relação do capital consigo mesmo, na qual se representa quando consideramos o processo capitalista de produção em sua totalidade e unidade – e na qual é dinheiro que gera dinheiro, a ele passa a incorporar-se agora pura e simplesmente, sem o movimento mediador, com característica e vocação próprias. E é nessa qualidade que é alienado, quando emprestado como capital-dinheiro.”

No atual contexto de economia mundializada verificamos que o sistema financeiro estrutura-se em grandes conglomerados e institui-se em variados bancos, diversifica as aplicações beneficiando a formação de monopólios e maximizando a capacidade reprodutiva do grande capital. Além disso, a adoção de novas tecnologias nos bancos, ao intensificar e acelerar o processo de trabalho bancário com a implantação de novos modelos organizacionais e gerenciais visou também modificar o perfil desses trabalhadores com o fim de criar novas bases técnicas para um novo padrão de acumulação capitalista, iniciado com o capital monopolista, desde o fim do século XIX.

No processo de dominação da representação fetichista do capital, ocorre a separação entre o homem e seu trabalho. Atualmente, com o fim de assegurar a reprodução do capital mundializado, são acirrados os mecanismos de exploração da força de trabalho, nos quais a relação dominante e dominado se torna cada vez mais dicotômica. As formas produtivas de hoje apoiadas na revolução da informática e em informações organizacionais reproduzem novas bases do domínio do capital sobre o trabalho.

Segundo JINKINGS (1998: 18):

“Essa especificidade da atividade bancária torna manifesta a estranheza do trabalho e a reificação das relações sociais, mediadas pelo valor de troca ou sua forma autônoma – o dinheiro –, convertida em nexo social básico na sociedade capitalista contemporânea. De fato, ao lidar com o valor na sua forma acabada, num contexto de trabalho controlado e organizado de acordo com as exigências da acumulação do capital,

os trabalhadores bancários se defrontam com a fetichização que envolve a produção de mercadorias, na sua expressão extrema.”

As mudanças tecnológicas e organizacionais no trabalho bancário e os modernos padrões de racionalização do trabalho implementados nos bancos se percebem não apenas nas dimensões econômicas de reorganização do processo de trabalho para maior valorização do capital, como também nos elementos políticos, expressos nos mecanismos ideológicos utilizados pelo capital para enfraquecer a resistência dos trabalhadores (como a ameaça do desemprego, por exemplo), e nas lutas sindicais contra as novas organizações do processo de trabalho e da automação. O trabalhador bancário, assim como todo trabalhador assalariado, está cada vez mais fortemente subordinado ao capital, devido ao avanço tecnológico e científico que objetivam a acumulação capitalista e a maximização do lucro, o que conduz, ao aprofundamento das relações sociais de dominação.

De acordo ainda com a autora (1998:20),

“O saber científico e técnico que inova os ambientes de trabalho no setor bancário torna a grande maioria dos assalariados bancários cada vez mais alheia às finalidades e ao sentido de sua atividade. Com a automatização do seu trabalho, os bancários manipulam símbolos de valor ainda mais voláteis e fantasmagóricos na sua atividade cotidiana: a tradicional matéria-prima do seu trabalho, o papel, vai sendo rapidamente substituída por impulsos eletrônicos derivados das memórias dos computadores. E o produto se disfarça, agora, nos dados computadorizados que representam as cifras e os valores da mercadoria-dinheiro em circulação.”

Tais mudanças tecnológicas não revelam melhoria nas condições de trabalho para o conjunto dos bancários. O aumento da produtividade promovida pela automação associada às modalidades contemporâneas de organização e controle do trabalho intensifica e tenciona os ritmos de trabalho nos bancos, produzindo novos problemas de saúde e elevando os índices de desemprego e subemprego no setor. Além disso, agudiza as fragmentações que separam os bancários, no que concerne à qualificação, ao salário e aos planos de carreira, o que enfraquece as lutas dos trabalhadores.

A organização do trabalho bancário, assim como as políticas de recursos humanos praticadas no setor, são mecanismos utilizados para atender as exigências

atuais do movimento de acumulação capitalista, e agem em conformidade com as políticas liberais de desregulamentação da economia em prol da expansão dos mercados financeiros internacionais. Aplica-se então um controle da força de trabalho através de ideologias cujos interesses provocam a perda da identidade de classe.

As estratégias de poder utilizadas pelas empresas, para garantir os seus objetivos e escamotear a disciplina e a exploração do trabalho, são muitas. São elaboradas relações de trabalho que obscurecem o antagonismo, a apropriação do trabalho pelo capital, no modo de produção capitalista mundializado. Segundo GENARI Apud JINKINGS (1998: 22):

“O capital tende (...) a construir uma aparente identidade de interesses com o trabalhador coletivo. Identidade através da qual, de um lado, busca ganhar o seu consentimento às duras mudanças que se fazem necessárias para garantir a acumulação e, de outro, oculta a contradição central do sistema entre a socialização da produção, que transforma o trabalho da humanidade num trabalho objetivamente cooperador, e a forma privada de apropriação do valor produzido.”

AUBERT e GAULEJAC Apud JINKINGS (1998: 22) diz que as empresas, em suas estratégias mercadológicas, buscam a mobilização total do trabalhador, e *“não somente sua energia física e afetiva, mas também sua energia psíquica que se procura captar.”*

É nesse princípio, então, que o desemprego se torna a forte arma ideológica utilizada pelo capital. É o desemprego que imobilizará, cooptará o trabalhador em geral, e não só o bancário. É pela necessidade de sobrevivência que é enfraquecida qualquer resistência, qualquer reação ou desejo de mudança nascida na classe trabalhadora. Retira-se desta os questionamentos e sua identidade. Aplicam-se políticas de assistência mínima para acabar com os fundamentos dos direitos. Reforça-se a cultura do consumo e prega-se o princípio da capacidade individual. O desemprego torna-se, então, o grande controlador social do capital globalizado.

✓ O SISTEMA FINANCEIRO BRASILEIRO A PARTIR DA DÉCADA DE 30

Foi a partir da década de 70 que o sistema financeiro nacional sofreu mudanças intensas que resultaram em sua configuração atual, porém, foi a partir do momento histórico denominado literariamente de “Revolução de 30” que foram criadas as condições para que tais transformações se processassem.

Na década de 30 a economia brasileira passou por importante transformação: sua base se deslocou do setor agrário-exportador para uma estrutura produtiva urbano-industrial. O processo de expansão capitalista no Brasil começou a acontecer via industrialização a partir desse período.

As bases para a acumulação industrial foram criadas primeiramente a partir de medidas estatais, pois o Estado brasileiro representava os interesses das classes proprietárias e privilegiava o setor empresarial urbano. Medidas políticas como a de “arrocho salarial” e a definição de novos papéis para as atividades agropecuárias diante das novas exigências do mercado interno, aprofundaram a exploração da força de trabalho e asseguraram os lucros dos grandes proprietários rurais a partir da redução dos custos.

De acordo com JINKINGS (1995: 26), o processo de industrialização no Brasil se desenvolveu com um caráter concentrador de renda:

“Baseando-se, então, numa intensa exploração da força de trabalho, facilitada pela ampliação acelerada do exército industrial de reserva que se formava nas cidades – devido ao grande contingente populacional que afluía do campo –, e procurando atender essencialmente à acumulação de capital em detrimento das necessidades básicas da maioria da população, a industrialização no Brasil assumia desde suas origens um caráter concentrador de renda”.

O crescimento urbano fez surgir serviços diversos nas cidades adquirindo importância, portanto, o setor terciário no processo de acumulação capitalista. O sistema financeiro precisou, nesse contexto, se adequar às necessidades da nova organização industrial e por isso sofreu variadas modificações como o aperfeiçoamento do sistema de crédito e o fortalecimento dos bancos nacionais.

A ampliação da rede bancária também foi assustadora. Segundo VIEIRA Apud JINKINGS (1995: 27), em 1939 havia em todo território nacional cerca de 1018

estabelecimentos – 277 matrizes e 741 agências, enquanto que em 1922 eram 67 bancos com 182 agências e sucursais.

Assim, verifica-se com clareza que o crescimento da rede bancária no país estava articulado ao processo de urbanização e industrialização intensificado após 1930; ao processo de forte intervenção do Estado na economia;³⁹ e, também, à constituição de um poder político orientado para o desenvolvimento industrial.

Em conformidade com CANÊDO Apud JINKINGS (1995: 27), até a década de 20 o trabalho bancário estava voltado primordialmente para as operações relativas a conta corrente, crédito e cobrança e todo o trabalho era realizado manualmente. Posteriormente, implementou-se um processo contínuo de mecanização e o modo de realização do trabalho bancário obteve ganhos de produtividade. Fizeram parte das mudanças: a introdução da máquina de datilografia nas atividades de escrituração e dos copiadores de gelatina (que reproduziam as páginas datilografadas) nos anos 20; o uso de máquinas de calcular nos anos 40 e de equipamentos destinados à elaboração de cartelas contábeis nos anos 50 – que substituíram os livros de registros de contabilidade.

A partir da década de 40, em decorrência da Segunda Guerra Mundial, houve uma necessidade de reorganização do capitalismo, pois sofria-se uma crise econômica a nível mundial e modificações na divisão internacional do trabalho. O poder do capital financeiro passou a se fortalecer em todo o mundo e no Brasil a ampliação do sistema financeiro esteve relacionada ao desenvolvimento das atividades especulativas dos bancos, num contexto de intensificação do ritmo inflacionário. Foi notória a concentração de renda e de poder. Segundo VIEIRA Apud JINKINGS (1995: 29), a competição por um mercado reduzido gerou a redução do número de bancos, porém, um aumento do número de agências:

“(...) É a partir da crise econômica do pós-guerra, em 1945, que se intensifica o processo de concentração bancária no Brasil: naquele ano foram extintos 154 bancos em relação ao ano anterior. Durante os anos seguintes, até o final da década, a quantidade de sedes bancárias segue decrescendo, caindo para 419 em 1949, enquanto o número de agências aumenta sempre – de 1565 em 1945 passa para 2012 em 1949”.

³⁹ A respeito das medidas estatais que estimularam o crescimento do sistema financeiro nacional no período pós-revolução de 1930, JINKINGS (1995) aponta o trabalho de Leticia Canêdo (1986): “Movimento Sindical e Participação Política”, Campinas: Editora da Unicamp.

A estrutura do sistema bancário até a década de 60 consistia nos bancos que tinham sua organização montada numa direção geral e nas agências.

O trabalho bancário até a década de 60 era realizada de forma simples pois os bancos possuíam em sua organização apenas a direção geral e as agências. JINKINGS (1995: 29), relata:

“(...) Na matriz do banco realizavam-se os serviços de administração geral, divididos entre a alta direção, a contadoria, responsável pelo balanço real do banco, a inspetoria, fiscalizadora dos serviços nas agências, o departamento de pessoal, a central de câmbio e tesouraria. Às agências cabiam os serviços contábeis relativos ao movimento diário de captação e empréstimos e o atendimento à reduzida clientela, além das atividades de suporte ao atendimento, como atualização de contas correntes e arquivos, além de cálculos de juros.”

As jornadas de trabalho nesse período eram intensas e extensas. De acordo com CANÊDO Apud JINKINGS (1995: 30), as atividades de trabalho se estendiam pela madrugada, principalmente nos dias de balanço e se dava também aos sábados, só sendo extinto esse dia em 1962.

O Decreto-lei nº 23.322 de 03.11.1933 promulgado durante o governo provisório de Getúlio Vargas – e integrado à Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) em 1943 – denominado de “Lei das Seis Horas”, já “garantia” aos bancários uma jornada diária de seis horas com possibilidade de prorrogação até oito horas, mas que dificilmente era respeitado.

Até esse período também não havia uma regulamentação do salário dos trabalhadores bancários. Variavam muito de banco para banco, mas todos estavam inadequados ao valor dos meios de subsistência.

Ainda assim, o medo do desemprego já era fato na realidade da época e, portanto, a garantia do emprego era objeto de luta dos trabalhadores. A estabilidade – Lei nº 54 de 12.09.1934 – foi conquistada pelos bancários após greve geral da categoria acontecida em nível nacional. A lei determinava a estabilidade dos dois anos de serviço e regulamentava a aposentadoria, criando o Instituto de aposentadoria e Pensões dos Bancários (IAPB). Com a promulgação da CLT, a

conquistada estabilidade legal passou a ser concedida somente após os dez anos de serviço.

A saúde dos bancários já era fortemente afetada pela organização e gestão do trabalho bancário desde esse período. CANÊDO Apud JINKINGS (1995: 31) cita a tuberculose e a chamada “psiconeurose bancária” como as doenças mais comuns entre os bancários:

“(...) Através de exame do tórax promovido pelo Serviço de Tisiologia do Instituto dos Bancários, em 1938, constatou-se que 23% dos bancários examinados eram portadores de tuberculose, adquirida, segundo jornal da época, devido ‘(...) às desfavoráveis circunstâncias em que trabalham quanto a sítios contaminadores, horários apertados, alimentação insuficiente.’ (‘Focos de Tuberculose.’ A Gazeta, 6.10.1938)

Com relação à “psiconeurose bancária”, a autora (CANÊDO, *ibidem*) a descreve da forma a seguir e nos afirma que em 1942, na cidade do Rio de Janeiro, foi diagnosticada em duzentos e cinqüenta e nove bancários:

“(...) Afeta as funções do cérebro, dando fraqueza, dificuldade de concentrar a atenção, dor de cabeça e irritabilidade. Surgem insônias e as fobias de várias espécies, ou seja, o medo de comer os alimentos comuns e a aversão a muita coisa mais, que até aí a vítima do mal costumava fazer sem nada sentir. O sintoma que domina é a angústia ou excesso de escrúpulo.”

O processo seletivo nos bancos, o ingresso dos funcionários, até os anos 20, principalmente, se dava por indicação de clientes ou de funcionários graduados, sem concurso público – mesmo nos bancos estatais. Era exigido do candidato conhecimento em contabilidade e da língua portuguesa. Exigia-se ainda normas de conduta, como maneira de se vestir e de falar com o público, compatíveis com os valores da burguesia financeira emergente e da aristocracia rural. Ou seja, faziam parte do perfil do candidato o nível de escolarização formal, as suas relações sociais e a sua origem pequeno-burguesa.

JINKINGS (1995: 32) baseada em Roberto Grun, afirma que:

“(...) O bancário da época seria detentor de um capital simbólico, enquanto depositário da riqueza alheia gerida pelo banco – o ‘capital confiança’. No processo de acumulação desse ‘capital’, duas fases seriam percorridas: ‘a primeira se manifesta através do ingresso do indivíduo na organização, quando a mobilização do capital de

relações sociais da família é utilizada para se conseguir a indicação. A segunda fase é a passagem da intenção ao ato – as diversas formas de o indivíduo mostrar a adesão aos critérios de excelência vigentes.”

Enfim, o que se forjava para o bancário é que este seria um “homem de bem” cujos valores maiores seriam a honestidade e a idoneidade. Deveria conquistar a confiança da empresa e dos clientes reproduzindo, não só no trabalho como também em sua vida privada, os valores éticos e culturais advindos da ideologia burguesa, garantindo, assim a hegemonia burguesa. ROMANELLI Apud JINKINGS (1995: 33) diz:

“A concepção de honestidade, assimilada pelos bancários e transposta para a ação concreta no trabalho, servia para reproduzir, segura e tranqüilamente, o capital de uma classe, legitimado ao mesmo tempo a sujeição desses empregados às formas de exploração do trabalho. (...) A adesão dos bancários a esses componentes ideológicos criava um segmento profissional dotado da consciência de constituir, no plano ocupacional, uma elite destacada, portanto, também social e culturalmente dos trabalhadores manuais da época, operários e artesãos.”

Havia, portanto, uma contradição entre as condições de trabalho e a imagem social de trabalhadores de “elite”, o que afetou sem dúvida a formação de uma consciência de classe dos trabalhadores bancários.

A formação da consciência de classe e, conseqüentemente, a organização dos trabalhadores dessa categoria, também foi afetada pelo surgimento de um projeto político autoritário expresso em regimes políticos como o fascismo e o nazismo e pelo modelo de Estado corporativo que surgia após a Primeira Guerra Mundial em decorrência das críticas ao liberalismo como regime político.

O modelo corporativo no Brasil se expressou no programa político de governo Getúlio Vargas a partir da Revolução de 30. A criação dos Ministérios do Trabalho, Indústria e Comércio e da legislação sindical permitiu a intervenção do Estado na organização sindical devido a dois princípios: outorgação da representação do Estado e o monopólio da representação que deriva da unicidade sindical.⁴⁰

⁴⁰ Sobre o caráter centralizador e intervencionista do Estado, ver JINKINGS (1995: 35) e outras fontes por ela citadas.

Não obstante, ainda assim, os bancários fizeram surgir seus órgãos de representação: em 1923, surgiu a primeira experiência de organização dos bancários brasileiros, embora recreativa e beneficente – a Associação dos Funcionários dos Bancos de São Paulo – que posteriormente tornou-se órgão sindical com a criação do Ministério do Trabalho – representativo dos bancários paulistas (em 1931), chamando-se associação dos Bancários de São Paulo. Em 1933, surgiu a Coligação dos Sindicatos proletários de São Paulo, cujo objetivo era a coordenação das lutas dos trabalhadores no estado.

A partir da década de 50, os bancos assumiram importante papel no processo de desenvolvimento do capital. Com o crescimento industrial, os bancos passaram a assumir, além do papel de intermediadores entre a produção, distribuição e consumo, o papel de investidores em vários setores produtivos fundindo, sob a sua hegemonia, os capitais industrial e agrário.

Assim, o sistema financeiro crescia onde a industrialização crescia: a região centro-sul do país. São Paulo, que tinha a hegemonia industrial, tornou-se pólo financeiro concentrando maior número de estabelecimentos bancários do país. Em 1960, possuía aproximadamente 1910 estabelecimentos bancários dos 5348 que havia no país.

✓ **A HEGEMONIA DO CAPITAL FINANCEIRO NO BRASIL PÓS-64: A INSTITUIÇÃO DA REFORMA BANCÁRIA**

A chamada Reforma Bancária foi uma medida adotada pelo governo brasileiro pós-64 que possibilitou uma profunda reestruturação do sistema financeiro nacional cujo objetivo principal seria intensificar o processo de acumulação capitalista no Brasil.

Nos primeiros anos da década de 60, o Brasil vivenciou um contexto de desigualdade social, de exploração da força de trabalho e de acirrados conflitos de classe, em decorrência do modelo econômico concentrador de renda. A articulação entre setores da burguesia nacional com o capital internacional se fortalecia e a

economia brasileira incorporou-se, tardiamente, à expansão do capitalismo monopolista no exterior⁴¹, numa posição dependente e subordinada às economias centrais.

A Reforma Bancária foi instituída em 31.12.1964 – Lei nº 4595 – e assim como a Reforma do Mercado de capitais – Lei nº 4728 de 14.07.1965 e o Plano de ação Econômica do Governo (1964/1966), foi um mecanismo legal de controle e fiscalização, pelo Estado, das instituições públicas e privadas do sistema financeiro. Estabelecia a formação de instituições financeiras especializadas na captação e aplicação de recursos a médio e longo prazos e institucionalizava a correção monetária na remuneração de aplicações para incentivar a poupança, dentre outras medidas.

É fortalecida, com a Reforma Bancária, a hegemonia da burguesia financeira. As medidas defendidas pela Reforma Bancária privilegiavam segmentos da classe burguesa e negligenciava necessidades da maioria da população através das políticas de crédito, por exemplo.⁴²

Houve uma concentração e desenvolvimento de monopólios também no setor financeiro. Grandes bancos passaram a comandar um número ilimitado de empresas financeiras não bancárias e a incorporar bancos pequenos e médios que, quando não incorporados, eram extintos.

O setor bancário se expande, portanto, a partir da diminuição expressiva do número de bancos - o que multiplicou foram o número de agências. Entre Dezembro de 1964 e início de 1972, aproximadamente 135 bancos haviam sido incorporados e 10 haviam sofrido processo de fusão. Enfim, constituíam-se os conglomerados financeiros que passaram a atuar nos diferentes segmentos do mercado financeiro, operando tanto na captação quanto na aplicação de recursos.

A Reforma Bancária permitiu ainda a diversificação das atividades bancárias. No final dos anos 60 os bancos passaram a centralizar os serviços de arrecadação

⁴¹ Na Europa, os fundamentos do capitalismo monopolista surgiram nas últimas três décadas do século XIX devido à expansão da indústria e do processo de contração da produção.

⁴² Sobre a questão, JINKINGS (1995: 40) nos trás maiores detalhes quanto às medidas financeiras propostas pela Reforma Bancária.

de impostos e taxas, de cobranças para empresas públicas e privadas, afora a venda de produtos financeiros (aplicações) e não financeiros (como seguros) e aperfeiçoaram os serviços de atendimento ao público, uma vez que o cliente passou a ocupar uma posição cada vez mais destacada no processo de trabalho bancário e na rentabilidade dos bancos.

O desenvolvimento do sistema financeiro permitiu aos grandes bancos crescimento a nível nacional e as agências espalhadas pelo país tiveram que sofrer mudanças organizacionais. As rotinas e os serviços bancários tiveram que ser padronizados e então foram institucionalizadas em normas rígidas veiculadas nas agências através de manuais de instrução e regulamentos internos dos bancos.

A preocupação com a normatização dos procedimentos das atividades bancárias era tão forte que até o Banco Central do Brasil, em 1967, resolveu homogeneizar também os procedimentos contábeis a serem desempenhados pelos bancos, o que acarretou impactos profundos nas condições de trabalho dos bancários.

Enfim, a Reforma Bancária foi um conjunto de leis que se tornaram instrumentos institucionais de suporte às políticas econômicas que se fundamentaram na concentração de renda e no arrocho salarial.

✓ O PROCESSO DE AUTOMAÇÃO BANCÁRIA NO BRASIL

A automação bancária acarretou profundas mudanças nas atividades diárias dos bancos. As inovações organizacionais tiveram que ser implementadas em decorrência do processo de informatização, e, ambas – juntas – provocaram fortes impactos na produtividade, nas condições de trabalho e no perfil dos trabalhadores, além de novas formas de gestão da força de trabalho.

O processo de automação nos bancos no Brasil foi permeado pelos contextos político e econômico assim como pelas transformações estruturais decorrentes da Reforma Bancária.

O fortalecimento dos grandes bancos e a formação dos conglomerados financeiros, que compunham a concentração e a centralização bancárias, favoreceram as condições para os investimentos em informática. O aumento do número de bancos em todo o país e a complexificação das atividades exigiram mudanças organizacionais e tecnológicas que viessem a atender às novas demandas.

LARANJEIRA Apud JINKINGS (1995: 46) nos afirma que a introdução tecnológica nos bancos no Brasil, a partir da década de 60, se deu em quatro momentos distintos:

“(...) O primeiro, no início dos anos 60, com a criação de centros de processamento de dados (CPDs) baseados em computadores de grande porte; o segundo, chamado automação de ‘vanguarda’, nos primeiros anos da década de 80, com a implantação do sistema on line, que interconecta as diversas agências do banco em tempo real; o terceiro, iniciado em meados de 80 e considerado automação de ‘retaguarda’, constituiu-se na utilização de terminais nas agências bancárias ligadas ao computador central, permitindo o fornecimento de dados, em rede, para o conjunto das agências do banco; o quarto, finalmente, constituído a partir do final dos anos 80, caracteriza-se pela captura e transferência eletrônica de dados externamente às agências bancárias, ou seja, nas residências, nas lojas, nos escritórios”.

A organização interna e a gestão do processo de trabalho bancário foram profundamente afetadas pela **implantação dos CPDs** - primeira fase da informatização do sistema financeiro nacional. Compostos por grandes computadores que armazenavam grande parte dos dados referentes a todas as transações das agências e do banco fizeram com que as agências perdessem a porção de autonomia que tinham quanto aos serviços contábeis. Um exemplo é o processo de lançamentos de crédito e débito nas contas dos correntistas. Estes passaram a ser efetuados à noite e apenas no dia seguinte era que as agências passavam a tomar conhecimento da movimentação nas contas correntes através das listagens que recebiam dos Centros de Processamento.

Os CPDs também absorveu várias atividades desenvolvidas pela retaguarda das agências, e, conforme JINKINGS (1995: 48) isso deu início a um esfacelamento da atividade bancária,

“a um processo de fragmentação e esvaziamento no conteúdo do trabalho daquele bancário tradicional, conhecedor de contabilidade e detentor de uma visão mais global do processo de trabalho. A introdução do computador juntamente com as inovações organizacionais que racionalizavam e normatizavam o trabalho nos bancos, produzia, assim, a ‘desapropriação do saber métier’ do bancário”.

A racionalização do trabalho bancário provocou a perda de conteúdo do trabalho em muitas funções, a perda do controle sobre o próprio trabalho, além da cisão entre aqueles que concebem, planejam e controlam o processo de trabalho e aqueles que executam, conforme fundamenta a organização científica do trabalho.

A **rigidez** no processo de trabalho foi se tornando cada vez mais explícita. Buscava-se formas de execução das tarefas com o fim de obter maior produtividade com menores custos.⁴³

Os regulamentos e manuais de instruções eram impostos pela administração geral controlando cada vez mais a execução das tarefas, inclusive o como fazer, fazendo com que acontecesse uma sujeição total do trabalho, e porque não dizer do trabalhador, aos manuais e normas de realização das atividades. ROMNANELLI Apud JINKINGS (1995: 49) irá afirmar:

“O processo burocrático, sedimentado em uma estrutura de poder distante e impessoal, contida nos regulamentos, converte a relação com o trabalho em sujeição absoluta aos manuais. Essa sujeição ao poder da norma transforma-se lentamente em hábito, cada vez mais arraigado, gerando uma postura rígida em face da execução das tarefas e uma conduta pouco flexível nas relações interpessoais.”

Com relação à instituição em estudo, esta, na Espanha, é pioneira na formulação e aplicação de códigos de conduta que têm entre os seus princípios ressaltar o respeito à legalidade e o forte senso de ética profissional para garantir a maior transparência no relacionamento com seus clientes.⁴⁴

Nessa “filosofia” empresarial, nas palavras da empresa, as principais missões são oferecer atrativa e permanente rentabilidade para os acionistas, buscar sempre posições sólidas de liderança no mercado, orientar a ação dos clientes e das comunidades onde o banco atua e garantir o cumprimento dos compromissos

⁴³ Mais adiante veremos como a rigidez na organização interna e gestão do processo de trabalho bancário afetará principalmente a saúde do trabalhador bancário.

⁴⁴ Colocações feitas pela Empresa.

assumidos. Já os principais valores estabelecidos têm como objetivo satisfazer a necessidade dos clientes – o que constitui a orientação prioritária na atividade bancária – e oferecer produtos e serviços de alta qualidade.

Desde Fevereiro de 1993 está em vigor o “Código de Conduta” dos dirigentes de alto nível do BBVA, definindo algumas obrigações e normas que esses trabalhadores do alto escalão deverão cumprir. Tais obrigações e normas, afirmam, estão fundamentadas no respeito aos princípios éticos e no serviço à sociedade. Os membros do Conselho de Administração estão submetidos ao “Estatuto do Conselheiro”, que regula as obrigações de cada um na defesa dos interesses do banco, dos clientes, dos acionistas e dos funcionários.⁴⁵

Afora a rigidez sobre o processo de trabalho e sobre a conduta do trabalhador, duas outras mudanças na organização interna e gestão do processo de trabalho bancário são as chamadas **seqüenciação** e **redundância**, apontadas por JINKINGS (1995: 49). A seqüenciação é a interdependência entre as tarefas, ou seja, cada tarefa depende de uma outra para ser realizada, o que traz como principal conseqüência o conflito e a tensão entre os trabalhadores.⁴⁶ A redundância, por sua vez, diz respeito às sucessivas conferências aplicadas às tarefas desempenhadas.

Surgiram, conseqüentemente, novos postos de trabalho e novos cargos, até polarizados, como os digitadores e os conferentes, cujas tarefas eram simples, padronizadas e mecanizadas e os cargos técnicos especializados nas funções de operação, programação e análise de sistemas, vinculados à informática e às gerências especializadas.

O trabalho informatizado também foi fragmentado. No início da década de 50, os técnicos responsáveis pela manipulação dos computadores tinham total domínio sobre a máquina – operavam, programavam e analisavam o sistema. A partir da década de 60, as atividades em informática se dividiram em atividades de execução e de concepção, ou seja, um profissional – analista – passou a conceber os sistemas

⁴⁵ Tais informações foram propositalmente colocadas a fim de nos remeter a uma reflexão acerca do quanto se torna “natural” a criação de normas de conduta que submetem toda a ação do trabalhador – física e mental – para a construção de uma hegemonia de uma força dominante do capital financeiro.

⁴⁶ O conflito e a tensão não só afetará a saúde do trabalhador bancário como também sua organização enquanto categoria e classe.

informáticos necessários à empresa; um outro – o programador – desenvolveu os programas; e um terceiro – o operador – manipulava os equipamentos.

A partir da década de 70, foi implantado o **SAD – Sistema de Apoio às Decisões Gerenciais** que permitia a administração/gerência dos bancos um melhor acompanhamento das operações financeiras, como por exemplo, rápidas informações sobre os saldos financeiros. No contexto inflacionário, de altas taxas de juros e de grandes lucros para os bancos, proporcionava maior segurança aos bancos para os investimentos de capital. De acordo com JINKINGS (1995: 50-51), era *“uma espécie de arquivos eletrônicos ‘que centralizam e processam informações a respeito das diversas operações do conglomerado, e arquivam informações a respeito dos clientes e do sistema financeiro’; (...) os SAD permitiam aos bancos maior segurança nos investimentos de capital, possibilitando maiores lucros.”*

No decorrer dos anos 80, surgem os **terminais on line** nas agências que permitiram a contabilização imediata de valores nas contas correntes, tornando-se uma nova fase, a segunda fase da automação bancária. JINKINGS (1995: 51) dirá:

“(...) Nessa segunda fase da automação bancária, a crescente conglomeração no sistema e a intensa concorrência interbancária, num quadro de altos índices inflacionários, seriam seus principais elementos propulsores.

(...) A introdução de inovações tecnológicas nesse momento, juntamente com as mudanças no estilo arquitetônico das agências, a criação de áreas de marketing e a propagação de campanhas publicitárias, fazia parte das estratégias mercadológicas de divulgação da imagem do banco como empresa eficiente e moderna.”

A implantação dos sistemas *on line* no Brasil foi bastante rápida: em Dezembro de 1981, eram 63 agências automatizadas no país; em Junho de 1982, 195; em Setembro do mesmo ano, 288 e em Dezembro, ainda de 1982, já eram 480 agências *on line* em todo o país.⁴⁷

A automação bancária ampliou o conteúdo do trabalho dos caixas que tiveram o ritmo de suas atividades intensificado, pois, com o uso do sistema, passaram a digitar mais, a trabalhar com listagens, a verificar saldos de contas, numa velocidade maior. Contudo, já a rotina das retaguardas foi sendo suprimida pelo computador que

⁴⁷ Dados de MARTINEZ Apud JINKINGS (1995: 51)

passou a absorver determinadas informações antes efetivadas manualmente pelos trabalhadores.

Tudo isso nos permite concluir que o que foi priorizado na automação bancária foram os serviços de atendimento direto aos clientes. A partir dessa lógica, não só a arquitetura bancária (o chamado *layout*) estava voltada para o atendimento aos clientes, mas a própria automação se desenvolveu para o chamado **auto-atendimento** que desvincula o cliente do trabalho bancário porque põe fim a relação de dependência direta antes existente.

Através do auto-atendimento, os clientes passaram a operar diretamente nos terminais de computador – ou caixas eletrônicos conhecidos pela sigla ATM (*Automatic Teller Machine*) – instalados dentro e fora (os bancos 24 Horas) das agências, via cartão magnético, dispensando a presença do trabalhador bancário.

A partir da década de 90 a automação bancária passou a ser direcionada também aos serviços de retaguarda com o objetivo, a partir da eliminação do trabalho manual, de racionalizar, reduzir custos operacionais no processo de trabalho bancário e garantir produtividade no setor de menor lucratividade do banco, até aquele momento. Foi a chamada **automação de retaguarda**, terceira fase da informatização do sistema financeiro nacional.

Os investimentos em informática nessa área se deram, conforme JINKINGS (1995: 55), devido à própria crise econômica vivida no País naquele momento. Desde o início dos anos 80 o Brasil vivia fortemente uma conjuntura recessiva e inflacionária – a inflação atingia o índice de 234% ao ano em 1985 - uma instabilidade dos fluxos financeiros, contradições nas políticas monetárias e creditícias, déficit público e dívidas interna e externa. Parece um paradoxo investir em automação num contexto negativo como este, mas a autora nos esclarece:

“As empresas financeiras buscavam novas fontes de rendimento, deixando visíveis as deformações do sistema financeiro derivadas do seu processo evolutivo. Tradicionalmente originado no spread creditício (diferença entre as taxas de juros no mercado de captação e as vigentes no mercado de crédito), o lucro dos bancos passou a distanciar-se cada vez mais da intermediação financeira (caindo drasticamente os investimentos produtivos), baseando-se então no ritmo inflacionário, no aumento dos custos financeiros e nas altas taxas de juros. Esse mecanismo gerou uma verdadeira

máquina especulativa, aumentando extraordinariamente o lucro dos bancos e criando a chamada 'ciranda financeira'.

Mesmo com a implantação do Plano Cruzado, em 1986, que congelou preços, extinguiu a correção monetária e proibiu os contratos com prazos inferiores há um ano, dentre outras medidas, para a estabilização econômica, o mercado financeiro a partir de 1986, consegue retomar os mecanismos especulativos que o fortalece. No primeiro semestre de 1987, as taxas inflacionárias chegaram a índices superiores a 25% ao mês, acompanhadas de uma evidente recessão.

Ainda que fortalecidos, os bancos procuraram “enxugar” suas estruturas internas. Desse período até 1993 foram fechados 230 mil postos de trabalho no setor bancário em todo país. Serviços como o de transporte de valores, limpeza, segurança e restaurante para funcionários foram terceirizados.⁴⁸

No Banco em estudo – desde o período do Banco Econômico S/A até o BBVA Banco – observamos todas essas transformações tecnológicas e as suas conseqüências sobre a organização do processo de trabalho bancário. O BBVA, devemos destacar, ao ingressar no mercado financeiro brasileiro, trouxe consigo um projeto de automação bancária que objetivava revolucionar a realização das atividades bancárias – seria o chamado **sistema Altamira**, inédito no Brasil.

Em meados de 2002 tal programa de informatização foi implantado. Comportava todas as atividades bancárias. Tudo o que era executável no Banco passou a ser efetuado através desse programa – tanto as atividades de “linha de frente” (aquelas voltadas diretamente para o atendimento ao cliente), como as de retaguarda e isso provocou mudanças profundas na organização do processo de trabalho do BBVA Banco, tais como: enxugamento de tarefas, unificação de funções, extinção de cargos, redução do número de empregados, diminuição de variedades de relatórios (de papéis em geral), fechamento de postos de trabalho, dentre outras.

O sistema Altamira simplificou o trabalho bancário do BBVA Banco e até eliminou a possibilidade de erros, não obstante, pela velocidade de seu

⁴⁸ Os números acima citados constam em JINKINGS (1195: 57).

processamento (eliminou o “*processando – aguarde...*”), também acelerou o ritmo laborativo, intensificando, assim, a jornada de trabalho.

As conseqüências da implantação do sistema Altamira sobre a organização do processo de trabalho bancário e, conseqüentemente, sobre a saúde do trabalhador da empresa em estudo, serão tratadas no capítulo oitavo da nossa pesquisa, entretanto, adiantamos que essa automação não produziu melhorias nas condições de trabalho e nem promoveu qualificação técnica-profissional em seus operadores, visto que, em rápidas palavras, expropriou do trabalhador a compreensão do processo de trabalho. Com o Altamira, não mais havia a necessidade de saber projetar/calcular uma operação de empréstimo, por exemplo. Ao trabalhador caberia apenas digitar na tela do computador os dados por este solicitados que o resultado/resposta da operação proposta era fornecida imediatamente pelo próprio programa.

Vimos, enfim, que a Revolução Tecnológica nos bancos brasileiros foi marcada por três momentos expressivos: o primeiro, com a implantação dos CPDs; o segundo com os sistemas *on line* (a automação de vanguarda); e o terceiro com a automação de retaguarda. Porém, há ainda um quarto momento, iniciado no final da década de 80, que diz respeito ao **uso dos serviços bancários fora das agências**.

Operações financeiras como aplicações, transferências de numerários, pagamentos diversos, passaram a ser realizadas nas residências, empresas ou lojas. No início da década de 90, até meados da mesma, para que tais processamentos fossem realizados eram instalados programas sofisticados para interligar o cliente ao banco. Contudo, com a chegada da Internet – no final dos anos 90 – todas essas operações passaram a ser efetuadas em qualquer terminal de computador sem que houvesse a necessidade de programas específicos para a execução das mesmas e excluindo por completo o uso do cartão magnético. Pela Internet o cliente tem acesso a todos os bancos do mundo inteiro.

As inovações na automação que ocorreram na década de 80, como o acesso ao videotexto (informações na tela de TV dos usuários), o *audio responser* (via telefone), o *Electronic Date Interchange* – EDI (para operações financeiras diversas de pessoas jurídicas), o *Office Bank* (a conexão direta do cliente ao banco), o *Home*

Bank, a poupança automática e outros serviços, assim como a instalação dos TTFs (Terminais de Transferências de Fundos), que permitiu a integração da automação bancária à automação comercial, foram avanços tecnológicos que impressionaram a sociedade na época e que se tornaram marcos no processo da revolução tecnológica bancária. Tais inovações possibilitaram a ampliação do processo de movimentação bancária extra banco que estamos vivenciando nos dias de hoje.

Na década de 90 intensificaram-se os atendimentos via telefone e via fax assim como os saques de cheques fora das agências de origens (dos cheques) devido a conferência de assinaturas por terminais *on line*. Amplia-se também o sistema de compensação eletrônica e leitura óptica de cheques; os terminais eletrônicos passaram a imprimir os cheques instantaneamente para os clientes ou se o cliente ainda preferir, poderão receber pelos Correios.

O banco em estudo, por exemplo, possui o serviço de BBV-Net – Serviço de Internet Banking, através do qual o cliente pode acessar suas contas, fazer pagamentos, transferências, operações programadas, solicitar serviços, etc. O serviço funciona até as vinte e duas horas, embora o acesso seja permitido nas vinte e quatro horas do dia, durante os sete dias da semana, de qualquer lugar do mundo e ainda aceita o agendamento de transações com até 365 dias de antecedência.

Além disso, possui vinculação com a empresa administradora do cartão Visa Electron, que é aceito em mais de vinte e dois milhões de estabelecimentos em mais de cento e trinta países. O Visa Electron é um cartão para uso exclusivamente eletrônico e acesso direto à conta bancária do cliente – conta corrente, poupança, salário, linha de crédito pessoal, etc. As transações do Visa Electron são cem por cento on-line, autorizadas unicamente pelo banco emissor do cartão. O Visa Electron pode ser usado em mais de 530.000 caixas ATMs no mundo inteiro. O cartão ainda permite aos clientes efetuarem suas compras com Cartões com Chip, Cartão para o consumidor, Cartões pré-pagos e outros, comprar através da Internet e realizar compras parceladas ou pré-datadas.

Com a tecnologia auxiliando a internacionalização do capital financeiro, o cartão BBV Integral (válido em todos os países onde o Grupo BBVA atua), permite aos clientes efetuarem saques em suas contas correntes ou de poupança onde quer

que estejam, através das redes Visa Electron, Visa Plus (com mais de 600 mil terminais interligados) e Banco 24 Horas, com mais de 2.000 caixas automáticos instalados em todo o Brasil.

Todos esses dados estão aqui mencionados com o objetivo de mostrar que cada vez mais as atividades se realizam independentes do trabalhador bancário e sem limite de tempo e de espaço.

O *layout* das agências também mudou bastante na atualidade. Está, evidentemente, articulado às inovações tecnológicas e organizacionais. Observamos nas agências bancárias um espaço específico destinado ao autoatendimento, com entrada independente e que fica isolado do restante da agência, de onde, vale salientar, desapareceram grande parte dos arquivos de documentos com a redução de papéis. Não há comunicação entre o cliente e o trabalhador bancário. As máquinas exigem apenas que o funcionário a abasteça com dinheiro e coloque-a em atividade. A relação que se estabelece, então, é apenas entre o cliente e o computador – o novo atendente.

Por fim, terminamos esse tópico lembrando que as mudanças ocorridas no universo bancário têm relação com o processo de mundialização financeira. Os avanços tecnológicos garantiram o fortalecimento do poder do capital financeiro hoje mais concentrado e centralizado que qualquer outro período do capitalismo. A partir da segunda metade da década de 90, assistimos a várias fusões de instituições bancárias no Brasil com instituições estrangeiras. Essas fusões, na verdade, foram resultantes da quebra dos bancos nacionais sob condições bem especiais a bancos internacionais.

O banco aqui em estudo é um dos casos, mas gostaria de citar outros: o Bamerindus, comprado pelo HSBC – com sede em Londres; o Banorte vendido ao Banco Bandeirantes, posteriormente à Caixa Geral de Depósitos, de Portugal, e depois ao Unibanco; o Banespa foi comprado pelo Santander, de origem Espanhola e o Banco Real foi comprado pelo ABN Amro Bank, da Holanda. O banco aqui estudado hoje é puramente estrangeiro. Sua história de fusões iniciou com a falência do Banco Econômico S/A do estado da Bahia que foi vendido ao banco Excel do estado de São Paulo (que herdou apenas o passivo do banco), que fez aliança com

o banco espanhol BBV e saiu da sociedade posteriormente e hoje está unido ao banco Argentaria da Argentina compondo o BBVA – Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

Enfim, a revolução tecnológica nos bancos também é um registro, conforme LOJKINE Apud JINKINGS (1995: 46), da passagem da máquina-ferramenta ao sistema de máquinas auto-reguladas que substituem não só a mão humana, mas também as funções cerebrais. A automação, com certeza, acarretou profundas mudanças no cotidiano dos bancos.

OS EFEITOS DAS MUDANÇAS NA ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO BANCÁRIO

Não é difícil constatar que o trabalho bancário sofre, hoje, um controle maior de suas atividades. As novas formas de estruturação e organização do processo de trabalho vão construindo práticas do poder organizacional fundadas em estratégias de dominação que acentuam as pressões e tensões nos locais de trabalho.

Alguns dos mecanismos utilizados que intensificam o ritmo de trabalho para o aumento da produtividade estão presentes na organização e gestão do processo de trabalho bancário. Procedimentos administrativos e políticas de recursos humanos voltam-se para a internalização pelo trabalhador dos interesses da empresa. A Participação nos Lucros (PL) – e outras “premiações” de produtividade – fazem com que os bancários superem as metas estabelecidas.

A utilização de sofisticados sistemas de comunicações – internet; intranet; vídeos; correios eletrônicos – funcionam para o repasse das ideologias empresariais para os empregados da Organização. Cursos e treinamentos voltados para a qualidade no atendimento ao público fazem com que o bancário incorpore a idéia de que é a partir de sua eficiência individual e da satisfação do cliente, que dependem

os resultados mercadológicos do banco e, conseqüentemente, a segurança de seu emprego.

Essas novas formas de controle do trabalho e de seus instrumentos de dominação geraram mudanças nos parâmetros de admissão das instituições bancárias, quanto à qualificação profissional e comportamental. De forma abrangente, poderíamos dizer que o perfil da categoria dos bancários, até o final da década de 80, era formado por pessoas cuja escolaridade exigida era de até segundo grau completo, com idade média de 20 a 30 anos para admissão. Algumas delas compunham um considerável número em funções ativas com idade aproximada para aposentadoria, com longo tempo de vínculo empregatício.

A partir dos anos 90, o Banco em estudo, por exemplo, passou a comportar, em predominância, para admissão, jovens solteiros, com idade entre 18 e 22 anos, cursando nível superior. No final desta década, admite-se, em preferência, jovens na mesma faixa etária, para os cargos mais baixos na escala hierárquica, mas com exigências nos cursos de Administração de Empresas, Economia, Direito, Contabilidade e Engenharia. Para os cargos de gerenciamento e outros correspondentes, é exigido curso superior completo com especializações, fluência em algum idioma estrangeiro, ser casado e estar na faixa etária dos 35 anos em média. As atividades relativas aos níveis mais baixos de qualificação como *Office boy* e servente, não são mais realizadas por funcionários dos bancos: foram terceirizadas. Hoje, a estrutura organizacional das agências, antes composta por gerentes de variados níveis, supervisores, chefias, caixas, escriturários, office-boys e serventes, é formada apenas por gerentes e caixas, permanecendo poucas agências com a figura do supervisor administrativo.

As pesquisas realizadas sobre o perfil da categoria dos bancários têm comprovado tais mudanças. JINKINGS (1998: 27) nos trás diversos dados. O Instituto de Análise sobre o Desenvolvimento Econômico Social (IADES), o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos (SEADE-DIEESE), o Instituto de Pesquisa Datafolha e a Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), têm verificado que o número de caixas, de escriturários e de chefias, tem sofrido redução no número de vagas existentes, enquanto houve uma

constituição de uma força de trabalho mais qualificada e propensa a aderir às finalidades lucrativas dos bancos, com especialização em mercado financeiro. De acordo com o DIEESE (1980), a categoria bancária do Estado de São Paulo era predominantemente solteira (66%), ainda dependentes da família e possuía uma idade média de 26 anos; 64% dos trabalhadores eram homens e 81% possuía, no mínimo, o segundo grau e 13%, o superior completo.

Não obstante, a pesquisa elaborada pelo Instituto Datafolha (1996), em nível nacional, constatou que os bancários hoje têm uma idade média de 32 anos e 59% de pessoas do sexo masculino; 60% são casados e 57% são responsáveis pelo sustento da família; 66% têm formação universitária e 3% cursaram pós-graduação. O perfil de hoje, resultante das mudanças tecnológicas, organizacionais e financeiras do setor, intensificadas a partir da década de 80, evidencia a divisão sexual do trabalho.

Em 1979, as mulheres representavam cerca de 36% da força de trabalho bancária no Estado de São Paulo, ocupando cargos de faixas salariais inferiores. A partir da década de 80, elevou-se o número de bancárias e em 1992 atingiu 46%, em São Paulo, conforme os dados do IADES. Todavia, de acordo com o SEADE/DIEESE (1994) e o Datafolha (1996), já nesta década houve uma redução na quantidade de mulheres trabalhadoras nos Bancos. Hoje, segundo o Instituto Datafolha, elas representam 41% dos bancários no País.

O incremento do trabalho feminino no setor bancário – mesmo na década de 80 – não representou igualdade de condições de carreira e salário entre homens e mulheres. JINKINGS (1998: 26) afirma que *“(...) uma série de mecanismos sociais de discriminação – reproduzidos e intensificados nos ambientes de trabalho – que estabelecem relações de dominação e de exploração mais intensas sobre o trabalho feminino que se traduzem em desigualdades e segmentações entre gêneros.”*

Ainda com relação ao perfil da categoria, a autora afirma que:

“[...] nesse movimento contraditório e intenso das transformações, que atinge todas as esferas da vida social, muda em profundidade as condições de existência dos trabalhadores bancários e repercute sobre seus traços constitutivos como categoria

profissional. De fato, modifica-se rapidamente o perfil da força de trabalho empregada no setor diante das mudanças tecnológicas e organizacionais dos conglomerados financeiros. Nas medidas adotadas para reestruturar o sistema financeiro nacional, vão sendo demitidos, prioritariamente, os trabalhadores menos qualificados e aqueles que resistem à efetiva incorporação do ideário patronal. Ao mesmo tempo, cresce a demanda por profissionais com capacidade de gerenciamento e de compreensão dos movimentos do mercado financeiro, aptos a um atendimento personalizado aos clientes preferenciais dos bancos.” (p. 25).

A objetivação do aumento da produtividade é efetivada com a redução dos custos. Neste direcionamento, ocorre, então, uma redefinição do perfil operacional dos bancos – priorizando o atendimento aos clientes potencialmente investidores e a venda de produtos financeiros e não financeiros – além da demissão do quadro funcional.

Concomitantemente a essa elitização do atendimento bancário, há o aprofundamento dos processos de centralização e concentração do capital no setor. Aos poucos vai sendo fortalecido o modelo de sistema bancário concebido pela organização de classe dos banqueiros – FEBRABAN – pelas políticas nacionais fundamentadas no neoliberalismo.⁴⁹

É inversamente proporcional ao crescimento do poderio econômico dos grandes conglomerados financeiros privados, o índice de empregos nos bancos. Conforme a Folha Bancária Diária de 04/09/96, na última década, a quantidade de assalariados do setor diminuiu de 824.316 em 1989, para 532 mil em Junho de 1996. As agências bancárias estão se tornando grandes caixas eletrônicos; fecham-se as centrais de processamento de dados, de serviços e de compensação, além da extinção de setores inteiros no interior das empresas, significando demissões em massa no setor. As fusões e incorporações entre instituições bancárias, as ameaças de privatização das estatais, reduzem ao máximo a estrutura administrativa e os quadros funcionais das instituições financeiras.

Ao desemprego adiciona-se o subemprego. A utilização de contratação da força de trabalho nas instituições financeiras para tarefas em tempo parcial é cada

⁴⁹ Sobre neoliberalismo, ver capítulo três desse estudo e ver ainda IANNI (1995); DRAIBE, (1993); GUILLON, (1995); BEHRING, (1998).

vez mais freqüente, resultando em precariedade do emprego e do salário, desregulamentação das condições de trabalho e perda de direitos sociais para os trabalhadores dessa categoria.

Todas essas transformações, sob o ponto de vista do capital, servem aos objetivos auto-expansivos do mesmo, uma vez que permitem às empresas ganhos extraordinários de produtividade e de extração de mais-valia, e, além disso, enfraquecem a capacidade de resistência da classe trabalhadora, fragmentando-a e dificultando a sua organização sindical.

A saúde do trabalhador bancário é um problema diretamente vinculado à automatização da produção capitalista. JINKINGS (1998: 27), nos dirá que “*o trabalho bancário sempre foi fonte de graves doenças profissionais. Na primeira metade do século, os problemas de saúde mais freqüentemente diagnosticados entre os trabalhadores eram a tuberculose e a chamada ‘psiconeurose bancária’.*”

Também como informa CANEDO Apud JINKINGS (1998: 27), 23% dos bancários de São Paulo eram portadores de tuberculose em 1938, enquanto a psiconeurose bancária foi diagnosticada em 259 bancários do Rio de Janeiro em 1942, tendo os seus sintomas assim descritos na época: “*(...) afeta as funções do cérebro, dando fraqueza, dificuldade de concentrar a atenção, dor de cabeça e irritabilidade. Surgem insônias e fobias de várias espécies. (...) O sintoma que domina é a angústia ou excesso de escúpulo.*”

Os bancários vêm sofrendo profundos desgastes físicos e mentais em suas atividades de trabalho. A acentuação do processo de racionalização e automatização do trabalho bancário, a partir dos anos 60, acelerou o ritmo de trabalho, intensificou a pressão por produtividade, acirrou as formas de controle exercidas sobre a organização do processo de trabalho bancário e fortaleceu a carga de responsabilidade em manipular o dinheiro alheio – direta ou indiretamente – o que provocou o agravamento das tensões e *stress* já sofridos pelos bancários. Ao mesmo tempo, elevou-se o índice das LER entre aqueles que realizam movimentos repetitivos no seu cotidiano – caixas, digitadores, funcionários da compensação e outros.

O avanço da automação no modo de produção capitalista expropria o trabalhador, cada vez mais, sobre o controle de sua atividade, tanto no ritmo e fluxo das tarefas – que são determinadas pelos computadores – quanto com relação ao conhecimento do significado e das fases do processo de trabalho na cadeia produtiva. Nos bancos, os equipamentos vão sendo programados para suprir necessidades diversas, o que exige do bancário grande atenção e um esforço de memorização. A este respeito, SILVA FILHO Apud JINKINGS (1998: 29), afirma que:

“Computadores ou painéis automatizados exigem níveis elevados de atenção concentrada e continuada. As exigências de tipo cognitivo (atenção, memória, raciocínio, etc.) constituem sobrecarga mental e, nas esferas menos qualificadas, são escassas ou nulas as possibilidades de sintonia entre o trabalho e os interesses em potenciais psíquicos individuais.”

Além disso,

“A violência dos processos de reestruturação produtiva torna dramáticas as condições de vida da classe trabalhadora e seu sofrimento físico e mental. A automatização acelerada e os métodos flexíveis de acumulação de capital, que mudam radicalmente a organização e o conteúdo das atividades e precarizam empregos e salários, traduzem-se em novas estratégias de exploração no mundo do trabalho, que incrementam os agravos à saúde do trabalhador. (...) As doenças cardiovasculares, distúrbios mentais, taxas de suicídio e homicídio tendem a aumentar entre os trabalhadores em período de crise econômica e social ou de transformações intensas nos seus ambientes laboratoriais.”

JINKINGS (1998) também constatou, durante a realização de seus estudos, a existência de altíssimos níveis de ansiedade e depressão entre os bancários, como produto dos programas de organização produtiva que disseminam o medo da demissão e a tensão nas relações de trabalho. Nos bancos estatais, por exemplo, onde as políticas de privatização governamentais provocam demissões, transferências arbitrárias de funcionários, arrochos salariais e forte pressão por produtividade sobre os que permanecem nos empregos, verifica-se a debilitação da saúde do trabalhador e forte repercussão sobre a vida psicossocial do mesmo, evidenciadas no alto índice de suicídios entre os empregados do Banco do Brasil, com mais de vinte ocorrências desde o início de 1995.

Conseqüentemente, a organização, política e sindical, da classe trabalhadora tem sido enfraquecida pelas violências sofridas diante das transformações que movimentam o mundo produtivo. Isso constitui uma classe trabalhadora mais fragmentada e complexificada, com um perfil distanciado das lutas sindicais, cuja preservação da sobrevivência pela garantia do emprego é a sua principal preocupação, superando qualquer ideário mais amplo e coletivo.

A ameaça do desemprego torna-se, então, o principal fator de enfraquecimento da resistência nos locais de trabalho, o maior obstáculo da formação de uma consciência social dos trabalhadores e o mais importante elemento estratégico patronal de controle da força de trabalho.

Enfim, o setor bancário é um dos ramos da economia no qual podemos perceber visivelmente a presença da modernização com o maciço emprego da microeletrônica e da informática.

A automação bancária, sem dúvidas, trouxe ganhos indiscutíveis na velocidade dos serviços, nas atividades internas, nas atividades de câmbio e, principalmente, no giro do capital financeiro mundial. Todavia, tal tecnologia vem suprimindo o número de empregos no setor.

Na segunda metade dos anos 80, o setor bancário sofreu demissões em massa, automação e terceirização, em decorrência direta das medidas econômicas tomadas, que já estavam em sintonia com as necessidades da economia globalizada. O Plano Cruzado, em 1986, deu impulso a uma profunda reestruturação de vários setores da economia brasileira. O chamado “lucro inflacionário”, base da rentabilidade de todo o sistema financeiro nacional – gerado pela aplicação dos recursos do passivo sem custos financeiros – deixam de funcionar como mola mestra da acumulação setorial num cenário de estabilidade econômica.

De acordo com dados do DIEESE, em dezembro de 1986, havia no Brasil 868 mil bancários e em 1985, 978 mil. Foram demitidos num intervalo de um ano, aproximadamente 110 mil e em termos percentuais houve uma redução de 1,2%. Em 1989, havia no país 903 mil bancários, mas já em 1990 o número caiu para 825 mil, havendo um corte 77 mil trabalhadores.

Ao mesmo tempo em que as demissões foram praticadas, a automação foi incrementada com o objetivo de reduzir custos operacionais, agilizar o atendimento nas agências, potencializar a captação de recursos e aumentar a eficiência na aplicação dos mesmos. Junto com o incremento da automação, os bancos investiram na reestruturação administrativa e nos métodos de reengenharia empresarial: houve redução dos níveis hierárquicos, flexibilização e polivalência de funções.

A reestruturação produtiva nos bancos veio acompanhada pela terceirização de várias atividades, inclusive as de compensação de cheques, e incluiu também a contratação de uma mão-de-obra periódica – de funcionários que trabalhavam nos chamados “dias de pico” – que não recebiam as mesmas garantias de trabalho, nem benefícios, inclusive as conquistadas em acordos sindicais, que o trabalhador regular possuía.

Os Bancos não mantêm mais em seus quadros funcionais empregados para executarem tarefas de apoio como faxina, serviços de copa, marcenaria e carpintaria, transporte de valores e vigilância – estes são hoje terceirizados. Estagiários estão sendo cada vez mais contratados, principalmente pelos Bancos da rede pública.

Capítulo 5

A Relação Trabalho e Saúde

CONCEPÇÃO DE SAÚDE E SUA RELAÇÃO COM O TRABALHO

A preocupação acerca da questão da saúde e do trabalho, a relação entre estas duas categorias, é antiga. O problema é de tamanha seriedade que vários estudiosos destinaram-se a observar e elaborar trabalhos científicos sobre os assuntos e a nossa preocupação ao estudar essa relação é verificar aquilo que, no afrontamento do homem com sua tarefa, põe em perigo a sua vida mental.⁵⁰

O conceito de saúde é algo que está, na atualidade, merecendo destaque e amplas discussões. De acordo com alguns especialistas do assunto – como Christophe Dejours, por exemplo, em seu artigo editado em 1986, *“Por um Novo Conceito de Saúde”* – a saúde é entendida dentro da noção da variabilidade, ou seja, o importante para o funcionamento do homem é a mudança e não a estabilidade.

O conceito internacional de saúde diz que a saúde é um estado de conforto, de bem-estar físico, mental e social. Porém, torna-se uma concepção vaga, tanto porque é impossível definir tal estado de bem-estar, como porque também não existe um perfeito estado de bem-estar.

Para DEJOURS (1986: 101), *“a saúde para cada homem, mulher ou criança é saber os meios de traçar um caminho pessoal e original na direção do bem estar físico, psíquico e social”*. Esta pesquisa integra os aspectos dessa definição, além de considerar que:

“A saúde não é um estado (mesmo perfeito), nem um bem que se consome, nem um capital, nem a ausência (ou soma) de riscos ou de doenças. É um processo dinâmico que se inscreve no corpo, na pessoa, nas marcas do trabalho, das condições de vida, dos

⁵⁰ Encontraremos referência acerca da relação trabalho e saúde nos clássicos: MARX (1999); ENGELS (1975); e nos estudos atuais: HARDMAN e LEONARDI (1982); POSSAS (1981); DONÂNGELO (1975); AROUCA (1979).

acontecimentos, das dores, do prazer e do sofrimento, de tudo o que é feito de uma história individual, mas também coletiva pela influência de múltiplas lógicas ao centro das quais ela se insere.” (THEBAUD-MONY, A. e alii., 1992)

A saúde não institui nem uma disciplina nem um campo separado das outras instâncias da realidade social. A saúde, entendida como questão humana e existencial, é uma problemática compartilhada por todos os segmentos sociais.

As questões saúde/doença devem ser tratadas não só pelos efeitos no corpo como também no psíquico, pois, nas duas esferas – corpo e mente – ambas são reais em suas conseqüências. As ações de tratamento, de prevenções e de planejamento, devem considerar os valores, as atitudes e as crenças dos grupos a quem estão direcionadas.

MINAYO (1999: 15) nos diz:

“(...) As condições de vida e de trabalho qualificam de forma diferenciada a maneira pela qual as classes e seus segmentos pensam, sentem e agem a respeito dela. Isso implica que, para todos os grupos, ainda de forma específica e peculiar, a saúde e a doença envolvem uma complexa interação entre os aspectos físicos, psicológicos, sociais e ambientais da condição humana e de atribuição de significados. Pois saúde e doença exprimem agora e sempre uma relação que perpassa o corpo individual e social, confrontando com as turbulências do ser humano enquanto ser total. Saúde e doença são fenômenos clínicos e sociológicos vividos culturalmente, porque as formas como a sociedade os experimentam, cristalizam e simbolizam as maneiras pelas quais ela enfrenta seu medo da morte e exorciza seus fantasmas.(...)”

Em se tratando da relação saúde e trabalho, Dejours (1986) afirma, ainda no mesmo texto, que é a organização do trabalho, isto é, a divisão das tarefas, o seu conteúdo e a divisão dos homens (as relações hierárquicas) os grandes responsáveis pelo sofrimento psíquico do trabalhador.

A saúde mental não é aqui entendida como um bem-estar psíquico. Acontece quando é permitido ter esperança. O que faz as pessoas viverem é, antes de tudo, o seu desejo. Conforme Dejours, o trabalho é fundamental para a saúde. O não trabalhar pode acarretar doenças – principalmente na ideologia do capitalismo, em que são colocadas aos indivíduos as exigências da competência individual, da capacidade de produção e do poder de consumo como qualificativos fundamentais inerentes ao ser humano. Quem não tem esses três elementos, que estão ligados ao trabalho, é considerado inútil para o modo de produção capitalista.

É afirmado por DEJOURS (1986: 10), que existe entre os trabalhadores aquilo a que ele chama de *ideologia da vergonha*⁵¹. De acordo com os estudos desenvolvidos pelo autor, a doença é vista como algo vergonhoso, pois é tida pelos trabalhadores como sinônimo de vagabundagem. A doença é o avesso do trabalho, e a falta do trabalho torna-se, em si, um sinônimo de doença.

“Assim, a organização do trabalho atinge dois pontos: o conteúdo das tarefas e as relações humanas. Isto ataca diretamente a cabeça das pessoas que trabalham; ataca o que chamamos de funcionamento mental. (...) Quando se ataca o desejo do trabalhador, provoca-se não somente perturbações, mas também sofrimentos e, eventualmente, doenças mentais e físicas.”

Logo, a saúde não é algo que vem do exterior. É algo que se ganha, que se enfrenta e de que se depende. Cada homem possui um papel motor na sua saúde, em alguma parte. A saúde não é um estado de estabilidade. É algo que muda o tempo todo. É antes de tudo uma sucessão de compromissos com a realidade – física, afetiva e social – e que se mudam, se reconquistam. Em síntese, ter saúde é ter meios de traçar o caminho pessoal e original, em direção ao bem-estar físico, psíquico e social.

No Brasil, o trabalhador está, e não poderia ser de outro modo, inserido em todo o contexto anteriormente explicitado. Vive a pressão emocional e psíquica da ameaça do desemprego, além de sofrer com a organização do processo de trabalho imposta.

As jornadas de trabalho indefinidas, sem horário para começar e nem para terminar, é um dos elementos que causa o desgaste do trabalhador. A jornada de trabalho extensa é determinada pela forma de organização interna e gestão do processo de trabalho, que, por sua vez, obedece à lógica da reestruturação produtiva, atingindo, conseqüentemente, a saúde dos trabalhadores, incluindo os do setor bancário, conforme pudemos observar em nossa pesquisa.

O sofrimento, portanto, pode ser detectado naqueles que estão inseridos em atividades de trabalho cuja organização esteja dentro do contexto anteriormente

⁵¹ O assunto também será tratado em DEJOURS (2001, Capítulo III).

explicitado (redução do tempo de trabalho e intensificação do mesmo, robotização, exigências de metas, etc.), atendendo às exigências do capital, como também naqueles que não conseguem empregar-se – tanto os desempregados primários quanto os crônicos – porque passam por um processo de dessocialização progressivo. Tal processo leva o trabalhador a doença mental ou física porque atinge as bases de sua personalidade. O medo do desemprego atinge a todos: é o medo por si mesmo, pelos amigos, pelos filhos, pelos pais, diante da constante ameaça da exclusão.

✓ SAÚDE MENTAL E TRABALHO

Saúde Mental e Trabalho é um campo de pesquisa, interdisciplinar, no qual se verificam os processos Saúde/Doença em relação à vida laboral. Busca-se nessa área os elementos nocivos à saúde especificamente mental, sabendo-se que tais elementos tenham suas raízes no âmbito do social. SELIGMANN-SILVA (1994: 50-51) assim conceitua o campo da Saúde Mental e Trabalho:

“Trata-se de um campo de estudo no qual passam a ser examinados os processos Saúde/Doença vinculados, em suas determinações ou desenvolvimentos, à vida laboral, através de uma ótica profundamente distinta das anteriormente adotadas, tanto pelo enriquecimento dos eixos de análise quanto pela fixação de uma perspectiva em que as finalidades das investigações assumam diretrizes éticas. [...] Os estudos se voltam para identificar todos os aspectos ‘adoecedores’, inclusive aqueles que possam estar servindo simultaneamente aos interesses da produção.

O objeto central na análise, neste campo interdisciplinar, é a interrelação entre o trabalho e os processos Saúde/Doença cuja dinâmica se inscreve mais marcadamente nos fenômenos mentais, mesmo quando sua natureza seja eminentemente social.”

O campo de estudo da Saúde Mental esteve voltado, por muito tempo, basicamente em duas linhas de investigação: a primeira, desenvolvida a partir de vertentes macrossociais, ou seja, estudos que procuraram correlacionar aos distúrbios psíquicos elementos como classe social, migração, industrialização, etnia e sistema político; a segunda, voltada para o estudo das esferas microssociais, ou

seja, pesquisas que se concentraram principalmente na família – o papel da família como *locus* de gênese do sofrimento mental.

O estudo da relação Saúde Mental e Trabalho, por sua vez, constitui um território especial de pesquisa. Tem sido bastante focado nos últimos tempos. A categoria *trabalho* tem sido considerada um forte elemento no processo saúde/doença mental, diríamos inclusive que se trata de uma categoria fundante também para o processo saúde/doença.

Sobre Trabalho, SELIGMANN-SILVA (1994: 46) afirma:

“(...) tem sido considerado uma instância que, em diferentes circunstâncias, preside à constituição de formas de desgaste e sofrimento mental.

O trabalho, conforme a situação, tanto poderá fortalecer a saúde mental quanto levar a distúrbios que se expressarão coletivamente em termos psicossociais e/ou individuais, em manifestações psicossomáticas ou psiquiátricas.”

Sobre os aspectos psicológicos do trabalho, há estudos que datam desde 1910 conforme nos apresenta Seligmann-silva (1994). Os principais estudos publicados listados pela autora foram:

- *“Psychology and Industrial Efficiency*, de Munsterberg, em 1913, em Cambridge, Inglaterra;
- Os estudos sobre “Psiquiatria Ocupacional” e “Psiquiatria Industrial”, publicados pelo *American Journal of Psychiatry*, desde 1927;
- “Problemas Humanos de Uma Civilização Industrial”, de Elton Mayo, em 1933. Os estudos realizados por Mayo durante os anos vinte na indústria têxtil e na Western Electric Company de Chicago deram origem à Escola de Relações Humanas e às práticas voltadas a prevenir e tratar a não adaptação dos trabalhadores à organização do trabalho.
- Os Princípios de Administração Científica, de Frederick Winslow Taylor, em 1911, nos EUA.

É importante esclarecer que o desenvolvimento dessas teorias de conteúdo psicológico voltado para a relação Doença/Saúde e Trabalho se deu a fim de atender primordialmente aos interesses econômicos das empresas. Essas teorias, na

verdade, eram orientações práticas que visavam a máxima eficiência e eficácia do trabalho. A saúde mental era objeto de preocupação apenas porque sabia-se que esta era necessária à maior produção e lucratividade. Esses estudos, enfim, procuravam causas individuais relacionadas a fatores externos ao trabalho – hereditariedade, vivência familiar e experiências vividas na infância – para tratar dos distúrbios mentais dos trabalhadores com relação às atividades do trabalho.

Após a Segunda Guerra Mundial, graças aos estudos que foram desenvolvidos na época acerca das situações ansiogênicas do confronto bélico, os cientistas passaram a atentar para as causas coletivas nas situações de trabalho que desencadeavam os quadros psicopatológicos. Todavia, até os anos 70, a maioria desses estudos considerava apenas o fator desencadeante dos distúrbios no trabalho, assumindo o princípio da existência de uma predisposição mental no indivíduo que permeasse a eclosão do distúrbio psíquico, ou seja, o adoecimento acontecia em virtude de primeiramente haver uma “neurose latente” que o possibilitasse.

Hoje, a Reestruturação Produtiva demanda, com a implantação da automação e dos processos computadorizados, outras formas do uso mental no trabalho. Atentos a essas mudanças, os estudiosos têm produzido novas pesquisas de forma crítica que denunciam a dominância dos interesses econômicos do capital em detrimento das prioridades de natureza ética e reconhecem que as vivências subjetivas fazem parte da dinâmica Saúde/Doença.

Na contemporaneidade, a relação saúde mental e trabalho tem sido objeto de pesquisa de diferentes áreas do conhecimento: as que objetivam o estudo da saúde humana sob variados aspectos, formando um grupo distinto que se divide em dois subgrupos: o primeiro enfoca suas pesquisas para o âmbito dos processos mentais e/ou na dinâmica Saúde/Doença relativa às condições de trabalho, como a Medicina do Trabalho, a Psicologia do Trabalho, a Psicodinâmica do Trabalho, a Toxicologia, a Ergonomia e, com destaque, a Psicanálise. O outro subgrupo é constituído por disciplinas que fundamentam as do primeiro, incluindo disciplinas básicas das Ciências Sociais e da Psicologia: a Fisiologia, com suas dissidências – a

Psicofisiologia e a Neurofisiologia -, a Neurologia, a Psiquiatria e a Medicina Psicossomática.

O segundo grupo, no entanto, é formado pelas disciplinas que enfocam os seus estudos primeiramente no trabalho humano sem estarem primordialmente voltadas para a questão saúde: as disciplinas que, no âmbito macrossocial, estudam as determinações sócio-históricas, políticas, econômicas e culturais que repercutem nas situações humanas de trabalho, como é o caso da Economia Política que, numa perspectiva histórica, estuda as relações sociais de produção e as transformações técnicas e organizacionais do trabalho.

A questão Saúde Mental e Trabalho também é objeto de interesse das próprias empresas ao estudarem a organização do trabalho e de diferentes filósofos. A cada dia variados campos de conhecimento têm tratado do assunto. A Ergologia, hoje, é considerado um campo importante no trato da problemática sobre subjetividade e trabalho. Em síntese, apontaremos algumas disciplinas que contribuem para a pesquisa em Saúde Mental e Trabalho:⁵²

- Psicologia do Trabalho;
- Psicodinâmica do Trabalho;
- Psicanálise;
- Ergonomia;
- A área dos Estudos Psicossomáticos;
- Psicologia Social;
- Organização do Trabalho;
- Saúde Ocupacional e Medicina do Trabalho;
- Toxicologia e Neurologia Clínica;
- Epidemiologia.

Assim, os estudos da relação saúde mental e trabalho enfrentam o desafio interdisciplinar. Não é fácil integrar percepções, conceitos e teorias diferenciadas e encontrar uma linguagem comum que possa resultar numa intercompreensão.

⁵² Sobre cada uma dessas disciplinas apontadas, ver SELIGMANN-SILVA (1994: 53-72).

Além do desafio interdisciplinar, as pesquisas no campo da Saúde Mental e Trabalho enfrentam o desafio de eleger o referencial teórico, até porque não é possível haver uma unicidade de enfoques. SELIGMANN-SILVA (1994: 73) distingue entre os diferentes referenciais teóricos e modelos, três principais correntes:

- 1) O modelo que tem suas raízes na teoria do **estresse**;
- 2) O quadro teórico construído pela **Psicodinâmica do Trabalho**;
- 3) O modelo advindo dos estudos do processo de trabalho em que a noção do desgaste está vinculada à idéia de consumo do substrato e das energias do trabalhador.

O campo de estudo da Saúde Mental e Trabalho também enfrenta o desafio da multiterritorialidade, ou seja, estudar a relação Saúde Mental e Trabalho abrange a observância das condições concretas de vida e trabalho a nível mais amplo: considerar o **patamar internacional** ao qual, mediante a divisão internacional da riqueza e poder, o trabalho em estudo está inserido, considerar os **contextos nacionais**, as **condições gerais de vida**; e a observância mais restrita: a **empresa**, o **espaço microssocial do local de trabalho** e a **individualidade**.

Nesse último patamar – a individualidade – deve-se examinar a dinâmica entre **prazer** e **sofrimento**, e em todos os patamares, as dinâmicas culturais.

Enfim, as pontes entre o âmbito do individual e do coletivo torna-se crucial nesse campo de estudo, pois, conforme SELIGMANN-SILVA (1994: 71):

*“(...) os **processos interpessoais** assumem importância tão marcante que, muito embora a análise dos aspectos **coletivos** esteja colocada na definição da Saúde Mental, o desafio de analisar tais pontes obriga a que o estudo leve em conta as dinâmicas que se desenrolam no território heterogêneo das individualidades humanas e da intersubjetividade.”*

A pesquisa no campo da saúde Mental e Trabalho deve, portanto, buscar a integração das contribuições formuladas na instância macro com as proporcionadas pela esfera micro, uma vez que não podemos isolar a dimensão individual da coletiva e vice-versa. Ambas mantêm estreita reciprocidade. A integração deve ser buscada não apenas para compreendermos a realidade estudada, mas também para a

realização de observações e de análises em que abordagens distintas possam resultar na observância de novos aspectos.

✓ **SAÚDE PSÍQUICA NO TRABALHO: VIVÊNCIAS DE PRAZER E SOFRIMENTO (UMA ABORDAGEM DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO)⁵³**

A Psicodinâmica do Trabalho é uma abordagem que vem sendo consolidada desde os anos 80 na França e nos anos 90 no Brasil. As pesquisas efetuadas a partir dessa vertente destacam a organização do trabalho, relacionando esta aos contextos sociocultural e econômico nos quais está inserida, como fator de prazer-sofrimento e as estratégias de enfrentamento e transformação das situações geradoras de sofrimento como elementos que compõem uma dinâmica particular a essas vivências.

Sobre a Psicodinâmica do Trabalho, o próprio DEJOURS (1994: 21) irá esclarecer:

“Essa disciplina – inicialmente denominada psicopatologia do trabalho – tem por objeto o estudo clínico e teórico da patologia mental decorrente do trabalho. Fundada ao final da IIª Guerra Mundial por um grupo de médicos-pesquisadores liderados por L. Le Guillant, ela ganhou há uns 15 anos um novo impulso que a levou recentemente a adotar a denominação de ‘Análise Psicodinâmica das Situações de Trabalho’, ou simplesmente, ‘Psicodinâmica do Trabalho’. Nessa evolução da disciplina, a questão do sofrimento passou a ocupar uma posição central. O trabalho tem efeitos poderosos sobre o sofrimento psíquico. Ou bem contribui para agravá-lo, levando progressivamente o indivíduo à loucura, ou bem contribui para transformá-lo, ou mesmo subvertê-lo, em prazer, a tal ponto que, em certas situações, o indivíduo que trabalhava preserva melhor a sua saúde do que aquele que não trabalha. Por que o trabalho ora é patogênico, ora é estruturante? O resultado jamais é dado de antemão. Depende de uma dinâmica complexa cujas principais etapas são identificadas e analisadas pela Psicodinâmica do Trabalho.”

⁵³ Para mais amplo entendimento acerca da Psicodinâmica do Trabalho, ver ainda DEJOURS, Christophe. Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana a Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho. São Paulo: Atlas, 1994

O trabalho, para a Psicodinâmica do Trabalho, não é visto como gerador de sofrimento apenas, mas de prazer também. Este último é de fundamental importância porque ele é quem conduz o trabalhador a continuar produzindo, além de gerar, ao trabalhador, a oportunidade de realização e da formação de uma identidade para construir-se como sujeito psicológico e social. O trabalho como fonte de prazer torna-se um meio para a estruturação psíquica do homem.

Todavia, o que pode ser sofrível para o homem não é o trabalho em si, mas as condições nas quais este é realizado. As estruturas econômicas, sociais e políticas, as relações sociais e a organização do trabalho, que são parte de um modo de produção específico, podem gerar sofrimento porque podem se confrontar com a subjetividade do trabalhador, ou seja, podem se confrontar com sua história de vida e com sua estrutura de personalidade por não corresponder aos seus sonhos, desejos, aspirações, e esperanças. Na contemporaneidade, vivenciamos o processo de acumulação flexível do capital que é marcado pela precarização do emprego.

O trabalho, então, poderá ser, ao mesmo tempo, fonte de prazer e sofrimento. MENDES e MORRONE (2002: 27) irão afirmar:

“(...) o trabalho pode ser, ao mesmo tempo, fonte de prazer e de sofrimento, implicando uma contradição, que é guiada por um movimento de luta do trabalhador para busca constante de prazer e evitação do sofrimento, com a finalidade de manter seu equilíbrio psíquico. Essa dinâmica é responsável pela saúde psíquica, significando que não é a simples existência do prazer ou do sofrimento os indicadores de saúde, mas a diversidade das estratégias que podem ser utilizadas pelos trabalhadores para fazer face às situações geradoras de sofrimento e transforma-las em situações geradoras de prazer.”

A Psicodinâmica do Trabalho, portanto, também tem como objeto de estudo o saudável no espaço de trabalho. O sofrimento é resultado de uma realidade cujas imposições e pressões do contexto de trabalho não permite ao trabalhador um ajustamento de suas necessidades, mas que não se instala de forma permanente. O sofrimento em si não é patológico e pode funcionar como um alerta para evitar o adoecimento, que só acontece quando o trabalhador não encontra meios para enfrentar o que lhe impõe a organização do trabalho. Nos dirá DEJOURS (1994: 15):

“Em uma primeira abordagem, designa o campo que separa a doença da saúde, e numa segunda acepção, designa um campo pouco restritivo. (...) Entre o homem e a

organização prescrita para a realização do trabalho, existe às vezes um espaço de liberdade que autoriza uma negociação, invenção e ações de modulação do modo operatório, isto é, uma invenção do trabalhador sobre a própria organização do trabalho, para adaptá-la às suas necessidades, e mesmo para torná-la mais congruente com seu desejo. Logo que esta negociação é conduzida a seu último limite, e que a relação homem-organização do trabalho fica bloqueada, começa o domínio do sofrimento – e da luta contra o sofrimento.”

O contato forçado com uma tarefa desinteressante, na verdade, é o que produz uma imagem de indignidade, e, atuar numa atividade que não foi almejada, que não se sonhou com ela, gera uma falta de significação e um sentimento de inutilidade. DEJOURS (1992: 49):

*“A falta de significação, a frustração narcísica, a inutilidade dos gestos, formam, ciclo por ciclo, uma imagem narcísica pálida, feia, miserável. (...) O operário da linha de produção, como o escriturário de um serviço de contabilidade, muitas vezes, não conhecem a própria significação do seu trabalho em relação ao conjunto da atividade da empresa. Mas, mais do que isso, sua tarefa não tem significação humana. Ela não significa nada para a família, nem para os amigos, nem para o grupo social, nem para o quadro de um ideal social, altruísta, humanista ou político. (...) Correlativamente, elevam-se queixas sobre a **desqualificação**, cujo sentido não se esgota nos índices e nos salários. Trata-se mais da imagem de si que repercute do trabalho, tanto mais honroso se a tarefa é complexa, tanto mais admirada pelos outros se ela exige um **know-how**, responsabilidade, riscos. A **vivência depressiva** condensa, de alguma maneira, os sentimentos de indignidade, de inutilidade e de desqualificação, ampliando-os. Esta depressão é dominada pelo cansaço. Cansaço que se origina não só dos esforços musculares e psicossensoriais, mas que resulta, sobretudo, do estado dos trabalhadores taylorizados. Executar uma tarefa sem investimento material ou afetivo, exige a produção de esforço e da vontade, em outras circunstâncias suportada pelo jogo da motivação e do desejo. A vivência depressiva alimenta-se da sensação de adormecimento intelectual, de aniquilose mental, de paralisia da imaginação e marca o triunfo do condicionamento ao comportamento produtivo”. [Grifos do autor]*

O entendimento do conteúdo significativo do trabalho é importante para o entendimento da relação trabalho e saúde. As tarefas desempenhadas, os postos ocupados – se são duros ou fáceis, o salário, podem conter inúmeras significações. No caso do salário, este pode ter significações concretas como sustentar a família, ganhar férias, pagar dívidas, garantir a moradia, e significações mais abstratas porque a ele se associam sonhos, fantasias e projetos de realizações possíveis. No caso inverso, o salário pode veicular todas as significações negativas que implicam as limitações materiais que ele impõe.

Uma questão que interessa à Psicodinâmica do Trabalho é sobre o custo humano da insatisfação. A organização do trabalho imposta, estranha aos trabalhadores, confronta-se com a vida mental, com a esfera das aspirações, das motivações e dos desejos. Um trabalho rigidamente organizado, ainda que não haja muita fragmentação, não poderá ser adaptado à personalidade do trabalhador. DEJOURS (1992: 52):

“O sofrimento começa quando a relação homem-organização do trabalho está bloqueada; quando o trabalhador usou o máximo de suas faculdades intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem e de adaptação. Quando um trabalhador usou de tudo de que dispunha de saber e de poder na organização do trabalho e quando ele não pode mais mudar de tarefa: isto é, quando foram esgotados os meios de defesa contra a exigência física. Não são tanto as exigências mentais ou psíquicas do trabalho que fazem surgir o sofrimento (se bem que este fator seja evidentemente importante quanto à impossibilidade de toda a evolução em direção ao seu alívio). A certeza de que o nível atingido de insatisfação não pode mais diminuir marca o começo do sofrimento. [Grifos do autor]”

O que se verifica, então, com relação ao sofrimento psíquico e a organização do trabalho, é que, quanto mais rígida esta for, mais a divisão do trabalho será acentuada e menor será o conteúdo significativo do trabalho assim como menores serão as possibilidades de mudá-los.

Gostaria de ressaltar ainda que outros elementos fazem parte da produção do sofrimento do trabalhador. A insatisfação resultante de uma inadaptação do conteúdo ergonômico do trabalho ao homem, que trazem prejuízos físicos e ao campo mental; o medo, que está presente no dia-a-dia dos trabalhadores de qualquer tipo de ocupação profissional, inclusive as mais rotineiras, repetitivas e modestas. É o medo de ferir a integridade física (as mutilações nos casos dos operários, os assaltos no caso dos bancários e outros), o medo pela incompetência, o medo de adoecer compondo aquilo que Dejours denomina de *ideologia da vergonha* e hoje verificamos o medo pelo desemprego que tem fortes embates sobre o comportamento individual e coletivo dos trabalhadores. A *ansiedade* presente nas relações de trabalho

(relações com a hierarquia, com as chefias, com os supervisores, com trabalhadores do mesmo nível) que às vezes são desagradáveis ou até insuportáveis.⁵⁴

Na luta concorrencial pela manutenção dos empregos, os trabalhadores efetuam sacrifícios. Deles são exigidos desempenhos superiores de produtividade, de disponibilidade, de disciplina e de abnegação.

As empresas, por sua vez, estão preocupadas com a saúde delas próprias. Procuram “enxugar os quadros”, “tirar o excesso de gordura”, “combater a esclerose”, conforme o próprio linguajar empresarial. Os resultados desses tratamentos são dolorosos: remanejamento, rebaixamento, marginalização ou dispensa, que produzem o sofrimento, a aflição e as crises.

O sofrimento pode ser considerado, portanto, um mecanismo para conduzir as condutas humanas. A forma como está posta a organização do trabalho, os programas de Reestruturação Produtiva, Reengenharia, Qualidade Total e outros, só são implementados de tal maneira porque há um consentimento dos trabalhadores para participar do sistema. É por intermédio do sofrimento no trabalho que se forma o consenso entre os trabalhadores. A perda da esperança de mudança acontece gradualmente. Os trabalhadores vão se convencendo de que seus sacrifícios pela empresa só agravam a sua situação. Despertam, mesmo que lentamente, para a realidade de que não será possível satisfazer as suas expectativas criadas no plano material, afetivo, social e político.

O modo de produção capitalista leva as pessoas a pensar o desemprego, a pobreza e a exclusão social como resultados da falta de competência individual e não como resultante de fatores estruturais provocados pelo próprio sistema produtivo. Essa forma de pensamento não remete à reação política porque não provoca a indignação, cólera ou apelo à ação coletiva. O sofrimento só produz reação de solidariedade e protesto quando se estabelece a relação entre ele e os elementos econômicos aqui discutidos. Quando não se percebe o próprio sofrimento (porque há mecanismos de negação do sofrimento) e o sofrimento alheio, o trabalhador não dá o primeiro passo em direção a uma ação política, permanecendo

⁵⁴ Sobre a *Ansiedade* nas relações de trabalho, ver DEJOURS (2001:21).

numa postura de *resignação*. A esse entendimento mascarado da realidade, Dejours denomina de “*banalização do mal*” e que se expressa também no descaso daqueles que não são vítimas (ou ainda não o são) do desemprego e colaboram na exclusão de parcelas da população.

A resignação ou a sensação de impotência diante de uma situação posta resulta não apenas da falta de percepção relativa às questões estruturais promovidas pelo modo de produção capitalista, mas também de uma *defesa* contra a consciência dolorosa da própria cumplicidade, da própria colaboração e da própria responsabilidade no agravamento da adversidade social.⁵⁵

Em síntese, o sofrimento psíquico, na perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho, é visto como uma vivência subjetiva que se encontra entre os limites do distúrbio e da saúde mental. É difícil, conforme DEJOURS (1994), definir o que seja saúde mental. É mais fácil definir doença, visto que a noção de conforto ou bem estar psíquico situa-se no plano do *ideal*, jamais atingido. O sofrimento, portanto, passa a ser percebido dentro da concepção de *normalidade* e não do distúrbio psíquico embora implique, conforme o autor, numa constante luta do psiquismo contra a doença.

Entender o sofrimento é fundamental para entender a saúde psíquica. Esta é afetada quando o sofrimento não é evitado e não se consegue o prazer. O adoecimento ocorre quando o sofrimento não é adequadamente enfrentado e as possibilidades de transformação das situações de trabalho não existem mais.

Essa constante luta contra o adoecimento compõe as chamadas **estratégias defensivas** que são formas de enfrentamento do sofrimento. Busca-se proteger o ego contra os conflitos que se encontram na base do sofrimento pois é difícil e doloroso o confronto e a convivência com este – o sofrimento. MENDES e MORRONE (2002: 33) nos colocam que “*Dejours & Abdoucheli (1990) definem estratégias defensivas como os mecanismos utilizados pelos trabalhadores para negar ou minimizar a percepção da realidade que faz sofrer. Tais defesas dependem*

⁵⁵ Para o aprofundamento da questão, ver DEJOURS (2001).

de condições externas e se sustentam no consenso de um grupo específico de trabalhadores”.

O isolamento psicoafetivo e profissional do grupo de trabalho, a resignação, a descrença, a renúncia à participação, a indiferença e a apatia são comportamentos que caracterizam as defesas. Segundo DEJOURS, ABDOUCHELI e JAYET Apud MENDES e MORRONE (2002: 33-34), o desânimo, o desencorajamento e o desengajamento são defesas adotadas em decorrência de situações de fracasso ocorridas ao tentar, o trabalhador, transformar a organização real do trabalho.

As especificidades das estratégias de defesas variam entre as categorias conforme constataram algumas pesquisas. São alguns indicadores de utilização de estratégias defensivas na situação de trabalho: (a) desmotivação e desencorajamento; (b) condutas de evitação, por desmotivação e desencorajamento; (c) comportamentos agressivos de violência ou rebelião; (d) diluição das responsabilidades, fazendo com que o trabalhador não se prenda a riscos e não se envolva em desafios; (e) ativismo caracterizado pelo engajamento em situações múltiplas, evitando assim a consciência de determinadas situações desagradáveis; (f) presença excessiva no local de trabalho, fora do horário regular; (g) individualismo caracterizado pela realização das tarefas de forma autônoma, pelos rompantes de agressividade, pela dispersão das formas de convivência e pela competição excessiva. Além desses, outros comportamentos seriam: a racionalização, o individualismo e a passividade.⁵⁶

A utilização dessas estratégias pode ser algo positivo ou negativo para quem delas se serve. Positivo porque pode gerar equilíbrio psíquico a partir da adaptação às experiências de desgaste emocional advindo do confronto permanente com a organização do trabalho. Negativo porque pode mascarar o sofrimento psíquico quando produz estabilidade psíquica artificial, tornando-se, então, uma patologia.

As defesas contra o sofrimento têm, portanto, função contraditória. Elas são necessárias para manter o equilíbrio psíquico, porém, podem levar à imobilidade e alienação. Neste último caso deve ser buscada a estabilidade psíquica através do

⁵⁶ MENDES e MORRONE (2002: 34-35).

prazer porque este sim possibilitará ao trabalhador o reforçamento da sua identidade pessoal e profissional e, conseqüentemente, a autoafirmação enquanto sujeito.

A Psicodinâmica do Trabalho nos traz o pressuposto de que se o prazer não é proporcionado diretamente pelo trabalho, ele pode advir da transformação, pelo trabalhador, das situações geradoras de sofrimento. É o conceito da **mobilização subjetiva** que se caracteriza pelo uso dos recursos psicológicos do trabalhador e pelo espaço público de discussões sobre o trabalho. MENDES e MORRONE (2002: 37) explicam:

“A mobilização subjetiva permite a transformação do sofrimento a partir de uma operação simbólica: o resgate do sentido do trabalho. Este sentido depende da inter-relação entre a subjetividade do trabalhador, do saber fazer e do coletivo de trabalho. A subjetividade envolve a história de vida e a estrutura de personalidade do sujeito. O saber fazer é um tipo de inteligência que ajuda o trabalhador a regular e sobreviver ao que é prescrito, adquirindo com isso, uma invenção própria e uma capacidade de imaginação, que mesmo não dominando a tecnologia, desenvolve um modo operatório particular para realizar o trabalho.”

A mobilização subjetiva vem sendo estudada recentemente e mais no campo teórico do que no empírico. Algumas pesquisas já apontam alguns indicadores da mobilização subjetiva: a cooperação, a solidariedade, a confiança e o engajamento nas discussões de grupo para a busca de mudanças. O pressuposto dessas pesquisas seria o de que as conseqüências da mobilização subjetiva levam à motivação e à capacidade do trabalhador para participar ativamente em discussões coletivas que visem a modificar as regras relativas ao conteúdo das tarefas e às relações socioprofissionais que ocasionam sofrimento.

Enfim, a abordagem da Psicodinâmica do Trabalho acerca das vivências prazer-sofrimento para a saúde psíquica do trabalhador é uma abordagem que considera não só as variáveis psicológicas como também sociais, assim como as contradições impostas pelo modo de produção capitalista em todas as suas expressões inscrevendo-se, portanto, numa perspectiva dialética. Considera ainda a dinâmica da relação indivíduo-trabalho-organização e suas conseqüências para as relações emprego/trabalho, especificizando-as para as diversas categorias de

trabalhadores. A discussão prazer-sofrimento aqui, então, é abordada a partir de um entendimento mais amplo das condições de saúde dos trabalhadores na contemporaneidade não dissociando dos contextos econômico, político, social e histórico nos quais está inserido.

É base para a Psicodinâmica do Trabalho o entendimento de que a vivência de prazer e de sofrimento depende da mediação entre a subjetividade do trabalhador e os contextos estruturais nos quais o trabalhador está inserido. A organização do trabalho é vista pela Psicodinâmica do Trabalho como um facilitador para a saúde psíquica do trabalhador se oferecer espaço para expressão das individualidades, não impondo igualmente a todos o mesmo caminho para obtenção do prazer e para a defesa contra o sofrimento que torna-se o início de uma patologia quando se instala sem ser enfrentado via estratégias defensivas ou via mobilização subjetiva.

✓ A ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO PROCESSO DE TRABALHO

Desde a apresentação de nossa pesquisa estamos tratando dos elementos organização e gestão do processo de trabalho. Na Introdução, apresentamos o nosso estudo como um entendimento acerca dos impactos da organização e gestão do processo de trabalho bancário sobre a saúde psíquica dos trabalhadores desse setor, em especial a dos trabalhadores do BBVA Banco. Em nossos objetivos e em nossa hipótese enfatizamos com clareza o quanto esses dois elementos são fundamentais para o entendimento da ambivalência do prazer e do sofrimento no trabalhador.

Para um estudo completo, histórico, das formas de dominação no mundo do trabalho, se faz necessário, conforme SELIGMANN-SILVA (1994: 91) considerar e integrar três **transformações**:

“(...) 1) a da tecnologia dos processos de produção; 2) a da organização do trabalho e 3) a das relações sociais de produção [grifo nosso]. Ao mesmo tempo, seria

preciso buscar a compreensão de como foi sendo alterada, ao longo do tempo e em diferentes contextos políticos, econômicos e sócio culturais, a relação entre estes três conjuntos, isto é, como se estabelecem diferentes correlações de força. (...)

A organização do trabalho, em linhas gerais, é a forma de conceber os conteúdos das tarefas e a sua divisão entre os trabalhadores.

A saúde dos trabalhadores é afetada diretamente pelo modo como o **processo de trabalho é administrado**. Para estudar estas articulações o pesquisador necessariamente terá que considerar a organização do trabalho.

A organização do trabalho envolve dois elementos essenciais: a **hierarquização** e a **divisão de tarefas**. Sob a lógica do capital, estes dois aspectos devem funcionar de maneira a garantir os objetivos econômicos e assegurar a permanência e fortalecimento desse modo de produção, ou seja, devem garantir a máxima eficácia do processo de produção, o menor custo relativo do trabalho e a máxima sujeição possível dos assalariados. SELIGMANN-SILVA (1994: 95) complementa que *“(...) as formas de pressionar os trabalhadores para a maximização de seus esforços no cotidiano laboral, além de econômicas, são em grande parte viabilizadas e instrumentadas por dispositivos e processos psicológicos e psicossociais”*.

Em outras palavras, a organização do trabalho envolve a atividade de trabalho – a tarefa prescrita e real – e relações socioprofissionais. MENDES e MORRONE (2002: 28-29) irão definir:

“(...) as atividades são modos operatórios cognitivos, procedimentos e instrumentos utilizados pelos trabalhadores para produzir algo. A atividade não está desvinculada do sujeito que a realiza e do contexto no qual está inserido, sendo o significado a ela atribuído, um resultante de componentes perceptivos, simbólicos e dinâmicos subjacentes à relação indivíduo-trabalho. Assim, a forma como o trabalho é organizado permite a realização de atividades com conteúdos significativos ou não, bem como influencia o sentido particular que assume para cada trabalhador. Nessa atividade estão envolvidos processos de trabalho caracterizados pelos tipos de controle, pelos ritmos e normas, que são ao mesmo tempo, impostas aos trabalhadores e por eles subvertidas”.

“As relações socioprofissionais são de natureza ética e profissional e se estabelecem entre os diferentes níveis hierárquicos da organização, que envolve uma dinâmica própria subjacente às relações entre chefias-subordinados e entre colegas.

Essas relações resultam numa variabilidade da organização do trabalho, transformando-a em objeto de reajustes. Assim, a organização do trabalho inscreve-se numa intersubjetividade em que o sujeito, com sua história passada, presente e futura, envolve-se com a dinâmica de construção do coletivo de trabalho e da sua identidade social. Esse coletivo de trabalho é construído com base na fala compartilhada sobre a organização do trabalho e o possível sofrimento originado no confronto com seus elementos (atividade, processo e relação de trabalho).”

A organização do trabalho torna-se, portanto resultado de um processo intersubjetivo que envolve vários sujeitos interagindo com uma realidade específica. Afeta o funcionamento psíquico dos trabalhadores de maneira construtiva ou destrutiva, a depender da liberdade que oferece ao trabalhador para transformar a realidade do trabalho. Pode-se afirmar, então, segundo MENDES e MORRONE (2002: 28), fundamentadas em Dejours & Abdoucheli, que:

“Dinamicamente, a organização do trabalho é resultado de compromissos entre os homens para definir regras, e entre níveis hierárquicos para negociar essas regras e obter novos compromissos renegociáveis posteriormente, caracterizando-se pela sua evolução em função dos homens, do coletivo, da história local e do tempo.”

A organização do trabalho, além de ser estabelecida pelos interesses do modo de produção no qual está inserida, integra também os aspectos sociais e culturais próprios das empresas. Cada categoria profissional, por sua vez, está submetida a um modelo específico de organização do trabalho, modelo este que contém elementos contraditórios ou homogêneos, facilitadores ou não das vivências prazer-sofrimento do trabalhador.

A organização do trabalho pode variar dentro de uma mesma empresa. Há pesquisas que afirmam não existir um modelo único de organização de trabalho dentro de uma mesma empresa.⁵⁷

Os modelos de gestão também variam de empresa para empresa, dependendo das definições políticas de cada uma, porém, terá sempre o princípio básico do controle da força de trabalho.

⁵⁷ LINHARES e TILMAN Apud MENDES e MORRONE (2002: 30)

O gerenciamento do processo de trabalho é uma forma de exercício de poder que pode assumir estilos variados. Envolve a disciplinação e mecanismos multiformes, isto é, adota procedimentos, instrumentos e técnicas em diferentes níveis de aplicação.

A disciplinação envolve instrumentos de dominação como a desinformação, a utilização de sentimentos, a estimulação do orgulho pelo trabalho bem feito. São mecanismos que facilitam a aceitação das exigências disciplinares. Com relação a institucionalização da disciplina, nos afirma SELIGMANN-SILVA (1994: 98):

“A institucionalização das disciplinas ocorre por meio de regulamentos e normas internas, de práticas administrativas diversas, inseridas ao longo das linhas hierárquicas, da fixação de procedimentos de serviço detalhados e de regras de comportamento. Pois mesmo os procedimentos aparentemente destinados a tornar mais eficiente e eficaz a produção voltam-se, simultânea e, em geral, disfarçadamente, para o objetivo ordenador/disciplinador. Quanto mais minuciosos forem esses corpos de regras e quanto maior for o aparato destinado a controlar o seu rigoroso cumprimento, mais fortemente estabelecida estará a disciplina e menor será a liberdade.”

Um controle sofisticado utilizado pelas grandes empresas é a política e a prática de Recursos Humanos, que concretizam os princípios e as crenças da ideologia empresarial.

SELIGMANN-SILVA (1994: 98-99) destaca nessa discussão a pesquisa de Pagès e cols., que identificaram o poder como um sistema inserido sobre quatro eixos básicos: 1) Ideológico; 2) Político; 3) Econômico e 4) Psicológico. Sobre as instâncias econômica e psicológica destacamos o pensamento da autora:

“(...) a instância econômica se tornou hegemônica no sistema de poder existente no interior das modernas organizações transnacionais, pois os objetivos visados são, também, fundamentalmente, de natureza econômica”.

*“No nível psicológico, conforme Pagès e cols., as políticas de recursos humanos realizam uma verdadeira **gestão dos afetos**, conduzindo a investimento maciço dos sentimentos na organização, pela via inconsciente, e possibilitando, deste modo, a dominação da organização sobre o aparelho psíquico. Assim, as políticas de recursos humanos ocasionam, simultaneamente, a incorporação de crenças fabricadas pela organização e também garantem o respeito às regras fixadas em consonância com essas crenças.”*

As políticas de Recursos Humanos são, enfim, estratégias de dominação e exploração sutis que fazem parte da empresa moderna e que vem a substituir o autoritarismo e a intimidação, comumente aplicados na forma original do taylorismo. Utilizam, para a garantia do controle, os seguintes mecanismos, conforme apontados por SELIGMANN-SILVA (1994: 100 - 101):

- 1) As pressões/exigências passam a vir do meio externo à empresa e não do interior da empresa – **pressões exercidas a partir da clientela** – como acontecem nos bancos;
- 2) A **dominação introjetada**: cada um exige de si mesmo o máximo de produtividade;
- 3) As **leis de mercado**, que tornam-se mecanismos coercitivos porque levam os trabalhadores a entrarem na lógica da competição e garantir a vitória sobre as empresas concorrentes. Aqui é feito um trabalho de **ideologização** que busca identificar (ou confundir) o trabalhador com a própria empresa;
- 4) A **sofisticação tecnológica** para o controle dos horários, de aumento ou diminuição do ritmo de trabalho, pausas de trabalho e outros;
- 5) A organização do trabalho participativa, na qual, por vezes, são criados os círculos de controle de qualidade com o fim de aumentar os esforços e a produção coletiva;
- 6) A instalação de setores como assistência médica, assistência social e atendimento psicológico, destinados a amortecer os conflitos e a garantir que os sentimentos, valores e aspirações dos trabalhadores sejam compatibilizados com os objetivos da produção.

Enfim, no modo de produção capitalista predomina a organização do trabalho e os modelos de gestão que garantam o fortalecimento e interesses desse sistema produtivo. Como já dito, a organização do trabalho nesse modo de produção se dá a partir da divisão e padronização das tarefas; da subutilização da criatividade e do potencial técnico; da rigidez hierárquica; da falta de participação nas decisões e não abre espaço para o reconhecimento profissional. Somada a esta – a organização do trabalho – encontramos os modelos administrativos com suas ingerências políticas;

que não conduz o trabalhador ao crescimento profissional; que se baseia na centralização de informações e que conduz os trabalhadores ao individualismo. Todos esses elementos conduzem o trabalhador à vivência de sofrimento.

Todavia, entre alguns estudiosos, o prazer pode acontecer a partir de formas organizacionais que propiciem ao trabalhador a liberdade dentre outros elementos, conforme nos aponta MENDES e MORRONE (2002: 30):

“As formas de organização do trabalho que possibilitam negociações para os trabalhadores são consideradas por Mendes (1995) como flexíveis, sendo por essa razão, propiciadoras de prazer para os trabalhadores, em decorrência da integração e globalização dos processos, métodos e instrumentos de trabalho, do conteúdo significativo das tarefas, da autonomia, do uso das competências técnicas e criativas e das relações hierárquicas baseadas na confiança, cooperação, participação e definição de regras pelo coletivo de trabalho.”

O prazer pode ser obtido, conforme ainda citações trazidas pelas autoras, também quando o trabalhador sente reconhecimento e valorização. Quando experimenta a realização das tarefas com começo, meio e fim; quando visualiza os resultados da produção; quando há descentralização das decisões; autonomia técnica; controle do processo produtivo; possibilidade de aprender e desenvolver-se profissionalmente e liberdade de expressão.

Os estudos acerca da saúde mental e os processos de trabalho, por fim, devem considerar a forma como é prescrita e controlada a divisão das atividades; a distribuição e execução das funções; os espaços de realização das mesmas e os horários determinados e realizáveis. A Psicodinâmica do Trabalho vem estudando o sofrimento mental baseando-se na análise das inadequações existentes entre as diferentes formas e características da organização do trabalho e da natureza e forma de funcionamento da mente humana.

Capítulo 6

A Metodologia Aplicada

A nossa pesquisa é um estudo da saúde do trabalhador bancário, no campo da Saúde Mental e Trabalho, do BBVA Banco, em decorrência do modo como está posta a organização interna e gestão do processo de trabalho bancário na empresa adotados. Tal organização é por nós considerada um fator determinante para a saúde psíquica e física do trabalhador, ou seja, para o seu bem-estar físico e mental.

Antes, porém, de explicitarmos os procedimentos metodológicos que foram adotados para a realização da pesquisa, consideramos necessário abordarmos um entendimento teórico-metodológico sobre a saúde na relação com o trabalho, enquanto objeto de estudo das ciências sociais.

Existem ainda hoje algumas críticas nas ciências sociais em ter a saúde como objeto de estudo porque entende-se que é uma questão pertencente as chamadas ciências naturais. Entendemos tal percepção como resultado da visão fragmentada do conhecimento, construída historicamente. O conhecimento foi dividido em pedaços entre os especialistas: aos cientistas coube a natureza; aos filósofos, a mente; aos artistas, o belo; aos teólogos, a alma. Todavia, a própria ciência está fragmentada: a Matemática, a Física, a Química, as Ciências Sociais com suas diversas correntes de pensamentos e tantas outras disciplinas que foram construídas ao longo do tempo de forma separada e dissociadas.

A partir da lucidez de que tal fragmentação é produto do pensamento humano e foi socialmente construída, há aqueles que buscam a reconciliação entre as diversas áreas do conhecimento sem que isso incorra na mistura desordenada e incoerente do saber, ou seja, numa contradição, mas visando a comunicação entre os conhecimentos para o melhor entendimento da realidade vivida e até mesmo para a transformação dessa realidade.

A Saúde, enquanto campo de estudo das Ciências Sociais, não institui nem uma disciplina nem um campo dissociado das demais instâncias da realidade social. Considerá-la em sua especificidade não a desvincula da problemática social mais ampla, tanto no que diz respeito à realidade empírica, porque a Saúde envolve o conjunto das relações sociais vivenciadas nas áreas da produção e das condições de produção; como também no âmbito conceitual, no qual o específico é permeado por

variadas posições decorrentes das várias formas de organização da vida social. O conceito sociológico de Saúde absorve, portanto, suas dimensões estruturais e políticas e abrange ainda os aspectos histórico-culturais de sua realização. Assim, conforme MINAYO (1999:13-15):

(...) Tanto no que concerne à problemática teórica quanto à metodológica, como as próprias Ciências Sociais, a Saúde estará submetida às mesmas vicissitudes, avanços, rumos, interrogações e perspectivas da totalidade sociológica da qual faz parte.

(...) Existem dificuldades de aproximação do objeto, de vencer dicotomias analíticas, de se mover no terreno da totalidade das dimensões que o fenômeno Saúde/doença revela e oculta.

(...) A Saúde só pode ser entendida dentro de uma sociologia de classe que: a) possua instrumentos para perceber o caráter de abrangência das visões dominantes (pois as classes se encontram entre si, no seio de uma sociedade em relação e com problemas de aculturação recíproca); b) perceba também a especificidade dos sistemas culturais e de subculturas dominadas em suas relações contraditórias com a dominação; c) defina a origem e a historicidade das classes na estrutura do modo de produção; d) conceba sua realização tanto nos espaços formais da economia e da política como nas matrizes essenciais da cultura, como família, grupos etários (...), considerando como espaços de conflitos, contradições (...). Introduzindo a cultura na definição do conceito de Saúde demarca-se um espaçamento radical: ela amplia e contém as articulações da realidade social. Pensada assim, cultura não é um lugar subjetivo, ela abrange uma objetividade com a espessura que tem a vida, por onde passa o econômico, o político, o religioso, o simbólico e o imaginário. Ela é o lôcus onde se articulam os conflitos e as concessões, as tradições e as mudanças e onde tudo ganha sentido, ou sentidos, uma vez que nunca há apenas um significado."

Concluimos, pois, que Saúde e Doença não são apenas fenômenos clínicos, mas são sociais e vividos culturalmente porque as formas como são sentidas, experimentadas e enfrentadas, variam de pessoa para pessoa, de grupo para grupo e de sociedade para sociedade. Daí, a análise da Saúde/doença não só tem importância no que concerne aos efeitos no corpo, como também na subjetividade. Os dois efeitos são reais em suas conseqüências.

A Saúde, por ser considerada um fenômeno social de alta significação, é, em geral, trabalhada dentro das correntes do positivismo, da fenomenologia e da dialética marxista, ou seja, pode ser analisada por diversas possibilidades teóricas. A escolha de uma delas tem a ver não apenas com a visão social de mundo do pesquisador, mas, principalmente, com a sua postura política, com sua luta mais

ampla na sociedade, isto porque cada corrente de pensamento tem a sua própria história e veicula uma visão de mundo relativa à realidade social complexa na qual foram originadas.

A fim de entendermos a idéia de que a Saúde é um objeto de estudo cada vez mais relacionado ao Trabalho, precisaremos partir do pressuposto de que o objeto das ciências sociais é *histórico*, ou seja, as sociedades existem num dado espaço e tempo e os grupos sociais que as constituem são mutáveis fazendo com que tudo seja dinâmico e potencialmente transformável.

Podemos afirmar, portanto, que a Saúde é um objeto de estudo que possui *consciência histórica*.⁵⁸ Está submetida às grandes questões da contemporaneidade assim como está limitada pela realidade do desenvolvimento social. Logo, os indivíduos, os grupos e os próprios pesquisadores, são dialeticamente autores e frutos do seu tempo histórico.

É preciso dizer ainda que a pesquisa, enquanto atividade intelectual, sofre as limitações e contradições do campo científico, dos interesses específicos da sociedade e das questões relevantes de cada época e não está isenta da visão de mundo que cada pesquisador carrega.⁵⁹

As pesquisas em psicopatologia do trabalho, por exemplo, até a década de 70, esbarraram numa certa reprovação pública, conforme narra Dejours. Tudo o que se referia à subjetividade, ao sofrimento subjetivo, patologia mental, tratamentos psicoterápicos, sofria uma certa resistência inclusive das entidades representantes dos trabalhadores. Isso aconteceu, de certa maneira, conforme DEJOURS (2001: 38-39), pelo fato de que toda abordagem de problemas psicológicos efetuados por psicólogos, psicanalistas, médicos e psiquiatras, incorria num grave erro,

*“num pecado capital: o de privilegiar a subjetividade individual, de supostamente levar a práticas individualizantes e de tolher a ação coletiva. A análise do sofrimento psíquico remetia à **subjetividade** – mero reflexo fictício e insignificante do **subjetivismo** e do idealismo. Tidas como antimaterialistas, tais preocupações com a saúde mental tolheriam*

⁵⁸ Sobre o assunto, ver MINAYO (1999: CAPÍTULO I).

⁵⁹ Conforme MINAYO (1999: 24), “(...) a ciência constitui uma forma de abordagem dominante. Nas sociedades industrializadas constituem os esquemas de explicações dominantes considerados mais plausíveis e intelectualmente aceitos.”

a mobilização coletiva e a consciência de classe, favorecendo um 'egocentrismo pequeno-burguês' de natureza essencialmente reacionária. O espírito da declaração que denunciava 'a psicanálise como ideologia reacionária' (Bonanafé et alii, 1949) dominava ainda as análises das organizações sindicais e esquerdistas nos anos 70. [grifos do autor]"

Tal postura acarretou algumas sérias conseqüências. As pesquisas no campo do sofrimento psíquico ficaram impedidas de serem desenvolvidas principalmente no campo da medicina do trabalho e das ciências sociais. Porém, em contrapartida, passaram a ser efetuada por outros setores da sociedade que não o científico como por partidos políticos e por meios profissionais como o comércio, a gestão empresarial, a mídia, a comunicação e a administração. O atraso de alguns e o interesse desses segmentos sociais, trouxe o prejuízo de fazer surgir novos objetivos para a pesquisa na área do sofrimento mental: a formação de gerentes por meio de uma dinâmica de grupo, da psicossociologia, de recursos audiovisuais, etc.

O que houve, então, foi uma desqualificação do discurso sobre o sofrimento. A recusa, principalmente, pelas organizações trabalhistas com relação às pesquisas dessa área, levou os trabalhadores à tolerância ao sofrimento subjetivo e, conseqüentemente, à falta de reação, de mobilização coletiva no combate ao trabalho precário e desqualificável.

O que se apreende é que, do ponto de vista do conhecimento, a Saúde, como qualquer outro objeto social é, na verdade, *inatingível*⁶⁰. Não há evidências nos fenômenos sociais do campo da Saúde. MINAYO (1999: 249-250):

"Nada é dado, tudo é construído, inclusive o superável; que a realidade aí encontrada como todo o social é infinitamente mais rica, mais dinâmica, mais complexa do que qualquer discurso científico sobre ela; e que a ciência que a aborda não a captura, ela apenas indica a direção e a organização intelectual segundo a qual se pode ter maior certeza da aproximação do real."

Da Saúde, portanto, temos um conhecimento aproximado obtido a partir de elementos teóricos, o que não a torna menos científica. Quando ampliamos as bases

⁶⁰ Termo utilizado por Cecília Minayo.

conceituais, as ciências sociais de saúde se aproximam mais dos contornos reais dos fenômenos que elas abarcam e da realidade.

Enfim, nas diversas áreas do conhecimento, principalmente nas áreas das Ciências Sociais, há uma preocupação em compreender a complexidade do objeto Saúde que, por sua vez, faz parte da complexidade das relações sociais que criam, reproduzem e transformam as estruturas a partir da visão social de mundo que cada um constrói nessas relações. A Saúde, como parte dos problemas dos seres humanos e da organização social contemporânea, nos traz questões frente às quais a Ciência continua sem respostas e sem formulações.

Esse **Estudo de Caso**⁶¹ teve para a formação de sua base empírica os funcionários e ex-funcionários do BBVA Banco que atravessaram os processos de vendas que a instituição sofreu iniciando com o Banco econômico S/A, em 1996.

Inicialmente foi efetuada uma pesquisa bibliográfica acerca das categorias teóricas centrais que a nossa questão evoca: Trabalho; Saúde e a Internacionalização do Capital – a Globalização e o Capital Financeiro, antes que partíssemos para a pesquisa empírica. Incluídas nessas categorias, abordamos as seguintes temáticas:

- 1) Concepção de Trabalho;
- 2) O Processo de Internacionalização do Capital;
- 3) O Surgimento do Capital Financeiro;
- 4) A Globalização e o Mundo do Trabalho;
- 5) O Neoliberalismo enquanto ideário para garantir os interesses do capital transnacionalizado;
- 6) A Desumanização pelo Trabalho;
- 7) O Processo do Trabalho Bancário no Brasil na Contemporaneidade;
- 8) A Automação Bancária;
- 9) Um Histórico do Banco em Estudo.

⁶¹ Sobre Estudo de Caso YOUNG Apud GIL (1993: 59) define como “um conjunto de dados que descrevem uma fase ou uma totalidade do processo social de uma unidade, em suas várias relações internas e nas fixações culturais, quer seja essa unidade uma pessoa, uma família, um profissional, uma instituição social, uma comunidade ou uma nação.”

- 10) Concepção de Saúde;
- 11) A Relação Trabalho e Sofrimento Psíquico.

A pesquisa bibliográfica, segundo ANDRADE (1994: 114), torna-se o ponto de partida para a realização da pesquisa, pois possibilita a determinação dos objetivos, a construção da hipótese e o desenvolvimento da pesquisa em si.

Segundo LAKATUS & MARCONI (1986: 111):

“Documentais ou bibliográficas, torna-se imprescindível para a não duplicação de esforço, a não ‘descoberta’ de idéias já expressas, a não inclusão de ‘lugares-comuns’ no trabalho. (...) A citação das principais conclusões a que outros autores chegaram, permite salientar a contribuição da pesquisa realizada, de castrar contradições ou reafirmar comportamentos e atitudes.”

A direção metodológica foi no sentido qualitativo, o que não impossibilitou o uso de alguns recursos da metodologia quantitativa.⁶² A abordagem qualitativa adequou-se aos objetivos os quais aspirou o estudo e, também, ao conteúdo do objeto proposto. A análise quantitativa nos subsidiou na fundamentação de informações relativas às mudanças no trabalho bancário, no que diz respeito ao desemprego, rotatividade.

Investigamos, então, índices estatísticos relativos às taxas de desemprego aberto, no Mundo e no Brasil, uma vez que consideramos o desemprego um forte controlador social para o comportamento do trabalhador em geral e como fonte de pressão para o trabalhador que permanece no local de trabalho, em particular. Apreendemos ainda índices de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho no setor bancário. Todos esses dados constam nesse estudo, capítulos dois e oito, respectivamente.

A construção do nosso conhecimento, no entanto, além de ter sido subsidiado pela fundamentação teórica, foi realizada primordialmente a partir da fala/relatos dos trabalhadores do BBVA Banco – funcionários integrantes de quadro atual e ex-

⁶² Em conformidade com o que diz CHIZZOTTI (1991), a escolha da coleta de dados quantitativos e qualitativos foram definidos em conexão com as hipóteses que se deseja comprovar, com os pressupostos que são assumidos e com a análise que se fará do material coligido.

funcionários – que atravessaram os processos de vendas que a instituição sofreu, iniciados com o Banco Econômico S/A, em 1995.

Para a apreensão dessas falas, utilizamos o recurso da entrevista – entrevista dirigida e também não-diretiva como instrumento da coleta de dados. A entrevista dirigida foi utilizada porque esta nos permitiu manter um diálogo preparado com objetivos definidos e uma estratégia de trabalho, o que não limitou o grau de liberdade entre os interlocutores e o tipo de resposta do entrevistado. A entrevista não-diretiva foi uma forma de colher informações baseadas no discurso livre dos entrevistados; esta nos trouxe a vantagem de, ao aproximarmos o contato imediato com questões relevantes, aprofundamos a significação dos fenômenos estudados.

A pesquisa abrangeu dezoito funcionários do total de cinquenta e dois que foram do Banco Econômico e que ainda se encontravam no BBVA Banco⁶³. Todos lotados no município do Recife/PE, e atuado nas seguintes funções: gerentes – entrevistamos sete – e caixas – entrevistamos onze. Entrevistamos ainda os ex-funcionários da referida empresa: cinco, sendo quatro gerentes e um caixa.

Os cargos de gerente e de caixas eram os únicos mantidos pelo BBVA Banco durante o período de nossa pesquisa empírica. A Empresa em estudo, como detalharemos no capítulo oitavo desse trabalho, extinguiu várias funções como a de atendente, de escriturário, de tesoureiro e de supervisão, e, por essa razão, só pudemos focar esses dois cargos para as entrevistas.

Apontar o número total de funcionários que transitaram do Banco Econômico ao BBVA Banco foi algo difícil de precisar visto que ao longo da pesquisa, vários trabalhadores foram sendo desligados pela nova gestão do Banco – o Bradesco. Esse novo processo de venda provocou várias demissões, transferências de funcionários de uma agência para outra – inclusive para agências do interior do estado de Pernambuco, dificultando nossa contagem.

Ao longo desse período aconteceram também afastamentos por licenças médicas, prejudicando assim nossa enumeração. O número acima apontado –

⁶³ Lembramos que delimitamos para a nossa pesquisa o trabalhador que vivenciou os sucessivos processos de vendas do banco e, portanto, variadas formas de organização e gestão do processo de trabalho, assim como a ameaça constante do desemprego.

cinquenta e dois – é referente ao número de trabalhadores que sobreviveram do período do Banco Econômico até o término de nossa pesquisa, em Outubro de 2004.

O contato com as pessoas a serem entrevistadas foi iniciado na entrada do ano de 2003. Ao explicarmos os objetivos da pesquisa, a necessidade e importância da realização da mesma, os futuros entrevistados se demonstraram motivados a participarem do processo de investigação, contudo, posteriormente, ao tentarmos marcar data e local para encontro, nos deparamos com resistências; várias desculpas foram dadas: não saber se pode colaborar com a pesquisa, o que pode de importante falar para contribuir com o trabalho e até mesmo justificativas como falta de tempo e cansaço (o que para nós já eram elementos de análise).

Essas dificuldades de acesso aos trabalhadores também foram agravadas pela venda da Organização ao Banco Bradesco. A mudança gerou entre os trabalhadores do BBVA no Brasil interrogações quanto ao futuro: permanência no emprego, a avaliação dos funcionários, a nova organização do processo de trabalho e a gestão do mesmo, acentuando, assim, a insegurança que já tinham quanto ao fato de se exporem em uma entrevista.

Delimitar, portanto, quantos bancários e ex-bancários do BBVA Banco deveriam ser entrevistados não foi uma tarefa fácil em decorrência dos obstáculos acima apontados. Contudo, asseguramos que a quantidade de entrevistados – vinte e três no total – foi satisfatória ao nosso estudo, visto que só encerramos as entrevistas quando o conteúdo apreendido nos permitiu responder às nossas hipóteses e a atingir aos nossos objetivos, conteúdo este, aliás, que foi esgotado em seu limite pois alcançamos o ponto de haver repetição de informações.

As entrevistas incluíram em seu roteiro assuntos como: a história pessoal do trabalho e de saúde; as expectativas, realizações e frustrações ao longo da experiência pessoal e profissional; relação saúde e trabalho; descrição do trabalho no Banco, das condições de trabalho (estrutura física) e das tarefas imediatas; o salário e plano de carreira; as percepções sobre a introdução das novas tecnologias sobre a organização interna e gestão do processo de trabalho bancário e os impactos sobre a saúde.

Quando efetuamos a relação trabalho e saúde tentamos reconstruir o processo de trabalho: natureza e conteúdo das tarefas; exigências de postura e movimentos; exigências mentais: esforço de memorização; exigências de linguagem; dificuldades para realização das tarefas; tempo para a realização das tarefas; tempo de repouso; paradas e rupturas com o local de trabalho; o lazer; conflitos nas relações hierárquicas; mudanças e exigências verificadas com a introdução das novas tecnologias; exigências de formação educacional; tipos de licenças vivenciadas; tipos de auxílio demandados; demandas médico-hospitalares; registro de acidentes e doenças ocupacionais.

A apreensão de todos esses elementos é de fundamental importância porque, relacionados entre si, nos ajudam a compor as características mais marcantes de cada entrevistado – suas experiências, enfrentamentos e até adoecimento. Além disso, é a partir desses dados que se torna possível estabelecer o nexo causal entre o processo de trabalho e a saúde do trabalhador. A percepção da dor, da doença e do sofrimento psíquico na relação com o trabalho, não é algo facilmente visível para o pesquisador principalmente porque não o é para o próprio trabalhador. Dificilmente este percebe os sintomas das doenças – dores nas costas, nos membros, a insônia, a irritabilidade, o medo e outros na relação com sua vivência no trabalho.

Nas entrevistas, que duraram em média de duas a duas horas e meia cada uma e em sua maioria realizadas nos domicílios dos entrevistados, procuramos também detectar as relações existentes entre as expressões de sofrimento (ou de prazer), as expressões positivas ou os silêncios claramente respeitados quanto a certos temas e as características da organização do trabalho.

Adotamos durante as entrevistas, uma postura predominantemente de escuta, formulando as questões acerca dos assuntos acima mencionados. Identificamos importantes conexões entre aspectos e vivências distintas e pudemos perceber quais imagens suscitadas nos entrevistados por esses temas: trabalho, sofrimento, expectativas, desgaste percebido, cotidiano familiar, laboral e ligado à participação social.

Procuramos ainda subsídios normativos de funcionamento da organização a fim de entendermos como se dava a organização interna e a gestão do processo de

trabalho da mencionada instituição financeira. Utilizamos para isso documentos, pautas de reuniões e informes internos, a fim de retratarmos, com o máximo de detalhes possível, como estão estruturadas as atividades desempenhadas pelo bancário do BBVA Banco.

Ao abordarmos cada entrevistado, deixamos claros os objetivos de nossa pesquisa e garantimos o sigilo de sua identidade, o que nos permitiu o uso do gravador.

A gravação nos permitiu evitar falhas decorrentes de ilegibilidade das grafias e de entendimento das falas, embora este último ainda possa ocorrer com o uso de tal instrumento. Após obtermos as informações necessárias pontuamos os elementos de maior relevância para o trabalho e efetuamos a sistematização de todos os aspectos considerados na análise.

Considerando que pôde ter havido, no ato das entrevistas com os funcionários ainda com vínculos empregatícios, omissões de informações e receios em responder abertamente às perguntas colocadas, observamos atentamente não só o conteúdo das respostas, como também os elementos ocultos constituintes dos discursos, assim como o gestual, a entonação da voz, os risos nervosos, etc., conforme nos orienta a Psicodinâmica do Trabalho.

Esclarecemos ainda que o fato de ter sido funcionária do BBVA Banco e ter tido contato com a maioria dos entrevistados enquanto trabalhava no Banco, em nada prejudicou o êxito da pesquisa. Ao contrário. A experiência bancária nos auxiliou na elaboração da relação trabalho-saúde porque nos possibilitou a reconstrução das atividades desempenhadas no Banco e facilitou o acesso aos entrevistados que, embora receosos com o fato de se exporem diante da Empresa, depositaram confiança na nossa garantia de sigilo e na seriedade da nossa pesquisa.

Capítulo 7

**O Trabalho Bancário:
O BBVA Banco**

ORIGEM E HISTÓRIA DO BBVA BANCO

O BBVA Banco⁶⁴ é um Banco internacional de origem espanhola que ingressou no mercado financeiro brasileiro em 28/08/1998 ao adquirir 55,45% do controle do natimorto Banco Excel Econômico, que por sua vez, já havia efetuado a compra do Banco Econômico S/A do estado da Bahia, e em seis de outubro do mesmo ano esta participação foi levada ao total do capital volante do banco.

O BBVA Banco é uma empresa tradicional no exterior e respeitada no setor financeiro mundial. Ao se instalar no Brasil, quando ainda era apenas o BBV Banco, efetuou, sutilmente, profundas alterações organizacionais no Banco que adquiriu – mudanças que vão desde o organograma, bastante diferenciado dos modelos aplicados pelos seus antecessores, até a automação bancária, cujo sistema avançado é interligado mundialmente. Impôs sua “cultura organizacional”⁶⁵, ou seja, suas normas e valores prescritos, de forma verticalizada e rigorosa e num grau de exigências bastante elevado, a fim de garantir bons serviços aos clientes com um nível de primeiro mundo. Não obstante, o tratamento interno dado aos funcionários, nenhuma semelhança tem ao aplicado nos países de capitalismo avançado. A velha exploração existente nos países de terceiro mundo continuou sendo aplicada com veemência, numa prática de *colonizador que deseja catequizar seus novos súditos*.

A gestão de Recursos Humanos aplicada em outros países onde atua, como na Europa (França, Espanha, etc.), Estados Unidos e outros da América Latina, se diferencia do caso brasileiro.⁶⁶ Os benefícios, assistência médica e odontológica (ambas oferecidas apenas para aqueles funcionários que a tinham na administração anterior), odontológica e os demais (auxílio creche-babá, auxílio funeral, auxílio

⁶⁴ O BBVA Banco usa no Brasil a sigla “BBV” e não BBVA devido ao fato de uma outra empresa já ter patenteadada no país a sigla BBVA. Assim, quando nos referimos ao BBVA, o leitor deve ter em mente o conhecido BBV Banco.

⁶⁵ Sobre Cultura Organizacional, ver JUNIOR (1986).

⁶⁶ De acordo com entrevista individual realizada junto a Psicóloga da Empresa – Sra. Betina - em Outubro de 1998, a estruturação, a rede de benefícios, a remuneração e o plano de carreira aplicados no BBVA Banco, no Brasil, são diferentes dos aplicados em países como a Espanha e a Argentina.

doença, tickets refeições, etc.), são garantias advindas do acordo coletivo da categoria dos bancários, não sendo, portanto, resultantes da política de benefícios da empresa.

As mudanças estruturais efetuadas durante a substituição de um banco por outro provocaram graves impactos sobre os funcionários de um modo geral: muitos foram remanejados para funções menos qualificadas; outros foram contratados sem processos seletivos – por indicações; funcionários com mais de cinco anos de serviços foram desligados da empresa e cargos de importância ocupados por pessoas recém contratadas – o que provocou insatisfações naqueles que já possuíam anos de vínculo empregatício e que se consideravam aptos a promoções.

Durante os processos de vendas, de um banco para outro, ocorridos no período de 1996 a 1998, a ameaça do desemprego foi a grande “tortura mental”.⁶⁷ Houve os programas de demissões voluntárias (PDV); a criação de equipes de trabalhadores colocados em disponibilidade sem lotação fixa de centro de custo (as chamadas Força Tarefa, que realizavam trabalhos esporádicos em diversas agências).

Com tais programas de demissões, o Banco assumiu uma postura ainda mais competitiva; voltado para o mercado, desenvolveu metas a serem cumpridas pelas agências e pelos seus funcionários. Dessa forma, os trabalhadores passaram a exercer suas atividades sob uma pressão maior porque acima do desempenho de suas tarefas prescritas, estava a meta a ser alcançada. Em outras palavras, a competência profissional deixou de ser avaliada pelas qualificações intelectuais ou conhecimento do exercício da atividade bancária, sendo reduzida à avaliação dos números de produtos vendidos pelo funcionário.

A partir disso, acirrou-se o confronto entre as aspirações, desejos, sentimentos, identidade e visão social do mundo, dos trabalhadores, com os ideais de produtividade: a hora do malote; o fechamento do caixa; a captação de clientes; e, principalmente, as vendas de produtos financeiros (poupança, aplicações

⁶⁷ O termo “tortura” era utilizado de forma coloquial pelos funcionários na época da intervenção, o que para nós é uma expressão significativa do desgaste psíquico sofrido pelos trabalhadores da instituição em estudo.

diversas) e não financeiros (seguros de vida, de veículos, previdência privada, etc.). Enfim, a uma injunção organizacional que os ignora e que, objetivamente, os retira do projeto de um futuro melhor.

Assumindo o Trabalho (no sentido da Psicodinâmica do Trabalho de Dejours) como uma dimensão constitutiva da subjetividade inerente ao ser humano, verificamos que há um sofrimento psíquico, quando é retirado de um projeto de vida seu significado maior.

De acordo com CARDOSO (1997: 144), *“o trabalho é, dentre tantos, um artefato da cultura e, como tal, reveste-se de características múltiplas inerentes aos diferentes universos de sentido”*. Assim, podemos discutir o trabalho como dimensão constitutiva da condição humana. Segundo SILVA FILHO Apud JINKINGS (1993: 29), o trabalho é *“uma produção social, construtora de uma identidade, entendido aqui no sentido de tudo aquilo que o sujeito sente, interpreta e enuncia como sendo EU em oposição ao que vive como não-EU.”*

A saúde do trabalhador não será vista, portanto, como se constituísse um grupo homogêneo, pois mesmo sendo submetidos os trabalhadores a uma mesma organização do processo de trabalho e a um mesmo modelo de gestão, estes produzem formas diferenciadas de se relacionarem com a organização imposta, formas que variam tanto em função do cargo que ocupam dentro da empresa, quanto de todas as representações destes cargos em função de suas histórias pessoais. Quando essas histórias são individualmente confrontadas a uma organização do trabalho que as ignora, surge, então, o sofrimento psíquico.

De acordo com informações coletadas junto à própria Instituição Financeira em estudo, o banco em questão faz parte de um grupo, o Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA Banco), que tem 147 anos de existência. O Banco Bilbao foi fundado em 21 de Agosto de 1857, em Bilbao, região Basca da Espanha. Em 1988, tornou-se o Banco Bilbao Vizcaya, resultado da fusão do Banco de Bilbao com o Banco Vizcaya. Em 1999, uniu-se com o Banco Argentaria e estava criado o BBVA Banco, o primeiro grupo bancário espanhol em capitalização e lucros que se tornou uma das instituições financeiras mais fortes da Espanha.

O BBVA é a matriz de um grupo com mais de duzentas empresas que atuam no setor financeiro, com destaque para os bancos latino-americanos, incluindo o BBVA Banco, instalado no Brasil em Agosto de 1998, com a aquisição do Banco Excel Econômico.

Tem sede social em Bilbao e sedes operativas em Madri e Bilbao. Sua alta hierarquia é composta: por um presidente executivo do BBVA – que mantém o controle sobre as empresas que tem relação estratégica com a instituição – por um Conselheiro Delegado – que controla as Diretorias Executivas – e mais doze membros executivos, que compõem um Comitê Diretivo.

O BBVA atua em 37 países, possui mais de 1,2 milhão de acionistas, aproximadamente 100 mil funcionários e 35 milhões de clientes. No início de 2001, o BBVA foi eleito, pela revista americana Forbes, “o melhor banco de 2002”. Segundo a publicação, *“o Grupo BBVA conquistou o topo da lista das empresas consideradas ‘A’ em todo o mundo, no setor financeiro, pela eficiência de sua fusão, pela compra do Bancomer (México), pela saúde acionária e pelas grandes perspectivas de crescimento da instituição nos próximos anos”*.⁶⁸

Na Europa o BBVA Banco é a primeira instituição da Espanha e a terceira da região do euro por capitalização no Índice Bursátil (mais importante do mundo – o S&P Global 100, onde há apenas nove bancos e nenhum dos Estados Unidos), com valor de mercado de 44.422 milhões de euros. Na América Latina, é o segundo maior banco após a aquisição do Bancomer (México) em Março de 2002, por US\$ 2,2 bilhões.

O Grupo está entre as cinco companhias mais bem administradas da Europa e ocupa o segundo lugar no ranking dos bancos com administração *“de maior sucesso no mundo. É também a segunda instituição financeira melhor preparada em ‘Investidor Relations’*”.⁶⁹

⁶⁸ Termos expressados pela empresa.

⁶⁹ Termos expressados pela empresa.

✓ **ALGUNS NÚMEROS FORNECIDOS PELA EMPRESA**

Em dezembro de 2001, o Grupo somava ativos totais de aproximadamente US\$ 274 bilhões, administrando o total de US\$ 287 bilhões de recursos de clientes, US\$ 11,8 bilhões de fundos próprios e uma rede com 8.288 agências espalhadas pelo mundo (sendo 3.620 na Espanha, 4.461 na América Latina e outros 207 pontos espalhados pelo resto do mundo). O BBVA possui margem de intermediação da ordem de US\$ 7,9 bilhões, sendo a margem básica (margem de intermediação mais comissões) de US\$ 11,5 bilhões. O benefício atribuído ao Grupo foi de US\$ 2,1 bilhões em dezembro de 2001. O valor de mercado do BBVA em Bolsa é de aproximadamente US\$ 39 bilhões. No último trimestre de 2001, as ações do Grupo fecharam cotadas a 13,90 euros (US\$ 12,25), na Bolsa de Valores de Madri.

É informação ainda da empresa que na América Latina o BBVA concentra 31% de seus ativos, constituindo-se no segundo maior grupo na área bancária, com 4.461 agências e 64.835 funcionários. Nas Américas (América Latina e América do Norte), o BBVA se faz presente em 16 países. É o maior administrador de fundos de pensão do território latino-americano, respondendo por 29% deste mercado.

Além de atuar na área financeira em toda a Europa e na América Latina, o grupo BBVA também participa no capital de empresas que integram os setores industrial, comercial e de serviços. Entre elas, são consideradas relevantes para o Grupo, as participações na Iberdrola, que detém 7,77% do capital, e na Telefónica de España, com 3% do capital. Tanto a Iberdrola quanto a Telefónica atuam de forma expressiva no mercado brasileiro. A Iberdrola controla a Coelba, empresa de eletricidade do Estado da Bahia, e a Telefônica, opera em vários estados no sistema de telefonia.

A participação do Grupo BBVA nas áreas industrial e comercial é bem expressiva. Oitenta e cinco por cento dos investimentos estão em empresas que operam na Bolsa de Valores. O Grupo preferencialmente investe em empresas que operam nas áreas de telecomunicações, imóveis, eletricidade e petróleo.

Eis as participações:

Tabela 5: Participação do Grupo BBVA nas Áreas Industrial e Comercial:

BANCO	PARTICIPAÇÃO
Banc Internacional d'Andorra	30,33%
Banc Internacional of Andorra (Cayman Is.)	30,33%
<u>Banca Catalana</u>	97,15%
Banca Mora	30,33%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Brasil	99,09%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Deutschland)	100,00%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Panamá)	100,00%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal)	100,00%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria México	66,30%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Puerto Rico	99,91%
<u>Banco Continental</u>	37,52%
Banco de Barcelona	100,00%
Banco de Crédito Argentino (Argentina)	71,75%
Banco de Lara (Venezuela)	46,09%
Banco de Occidente (Venezuela)	32,36%
Banco de Promoción de Negocios	99,73%
<u>Banco del Comercio</u>	99,98%
Banco Depositario BBV	99,99%
<u>Banco Francés del Río de la Plata (Argentina)</u>	48,48%
Banco Francés (Uruguay)	48,48%
<u>Banco Ganadero (Colombia)</u>	39,22%
Banco Ganadero Panamá	39,22%
Banco Industrial de Bilbao	99,91%
Banco Industrial de Cataluña	100,00%
Banco Occidental	100,00%
Banco Provincial (Venezuela)	44,48%
BBVA Privanza Banco	100,00%
BBVA Privanza (Gibraltar)	100,00%
BBVA Privanza Bank (Jersey)	100,00%
BBVA Privanza Bank (Suisse)	100,00%
BBVA Privanza International (Gibraltar)	100,00%
<u>Finanzia, Banco de Crédito</u>	100,00%
Wafabank (Marruecos)	5,85%

O Grupo BBVA também participa indiretamente do capital do Banco Francês del Río de La Plata Cayman (Ilhas Cayman), do Banco Nacional del Comercio

(Colômbia), do Banco Nassau Limited (Bahamas), do Banco Provincial Internacional (Antilhas Holandesas), do Banco Provincial Overseas (Antilhas Holandesas), do Interpro Bank and Trust (Bahamas) e do Fundo para o Financiamento do Setor Agropecuário, na Colômbia.

Em 1998, o Grupo vendeu a participação de 99,97% do Banque de Gestion Financière (Bélgica), aumentou para 59% a participação do capital no Banco Ganadero (Colômbia) e para 49% a participação no Banco Provincial (Venezuela).

Na Argentina houve a fusão do Banco Francés e do Banco de Crédito Argentino, dando origem ao novo BBV Banco Francés, do qual o Grupo BBVA participa com 58% do capital. Uma das últimas transações ocorreu no Chile, onde foi estabelecido um princípio de acordo para a compra de 55% do capital do Banco Hipotecario y Financiero (BHIF) do Chile.

O banco em questão atua no segmento de Varejo – com clientes pessoa física e jurídica; de Empresas e Institucional – cujo foco são as fundações, organismos governamentais, entidades de classes, seguradoras, hospitais, universidades; e Corporativa, denominada pela Instituição de Banca Maiorista Global.

No Brasil, o banco em estudo ingressou em 28 de Agosto de 1998 com a aquisição do Banco Excel Econômico como já dito desde o início deste capítulo. Sua matriz no Brasil se instalou em Salvador, Bahia, mas com sede operativa em São Paulo, capital. Em 2002, o banco já atuava no mercado brasileiro com 554 pontos de atendimento, sendo 373 agências do segmento Varejo, 9 do banco VIP, 50 do Banco de Empresas, 4 do Banco Corporativo, 3 Institucionais e 2 Virtuais, além de 4 Centros Hipotecários, 13 Centros de Marketing Direto, 9 escritórios de Departamento Estrangeiro, 8 lojas de Cedipronto (Promotora de Vendas), 36 Postos de Atendimento Bancário (PABs), 38 Postos de Atendimento Eletrônico (PAEs) e 5 Postos de Arrecadação e Pagamentos (PAPs). No final de 2001, possuía 4.935 funcionários em todo o Brasil. Em Pernambuco são 20 agências, sendo 15 na região do “Grande Recife”, e 01 posto de atendimento (em Recife), com um total de aproximadamente 295 funcionários em nosso estado.

Seria meta do BBVA Banco que todas as agências brasileiras seguissem o padrão mundial de *layout*, equipamentos, segurança e funcionalidade do Grupo

BBVA, com espaços projetados para priorizar as funções de negócios, com dimensões entre 180 e 200m² e, no máximo, cinco funcionários por unidade voltados para o atendimento ao público.

Apesar de divulgar números impressionantes junto aos clientes – divulgou resultado final positivo de 36,6 milhões de reais em 31 de Março de 2002, conforme dados expostos pelo Ministério do Trabalho o seu resultado o deixou abaixo das cinco maiores Instituições Financeiras do ranking brasileiro.

Na Argentina, o banco teve prejuízo de 1,3 bilhão de dólares. A América Latina, aliás, nesse ano de 2002, vem sofrendo economicamente. A crise na Argentina, o nervosismo com a eleição presidencial brasileira, os prejuízos das empresas norte-americanas – a MCI World a qual pertence a Embratel, por exemplo, que faliu, – afetam os países latino-americanos.⁷⁰

Em 1999, a Espanha realizava 65% dos seus investimentos na América Latina, mas já em 2001, investiram apenas 10%. Com a desvalorização do Peso Argentino, as empresas ibéricas tiveram prejuízos de 17 bilhões de dólares em apenas uma semana. A Telefônica, maior empresa de telefonia da Argentina (parte do grupo BBVA Banco), obteve um prejuízo de 1,8 bilhões de dólares; o BBV Banco Francês, a segunda maior instituição financeira da Argentina, deixou de receber investimentos; e o Banco Santander Central Hispano sofreu fortes prejuízos e demitiu oito mil empregados em toda a América Latina.⁷¹

Países como a Espanha estão nesse novo milênio focalizando seus investimentos nos países do leste europeu após ter a União Européia adotado moeda única. O Primeiro Ministro Espanhol – José María Aznar – declarou as treze nações a serem favorecidas pelos investimentos espanhóis: Bulgária, República Tcheca, Estônia, Chipre, Letônia, Lituânia, Hungria, Malta, Polônia, Romênia, Eslovênia, Eslováquia e Turquia, uma vez que o PIB (Produto Interno Bruto) dos países latino-americanos está projetado para o número de 0,5% em 2002.⁷²

⁷⁰ RAMIRO (2002).

⁷¹ RAMIRO, *ibidem*.

⁷² RAMIRO, *ibidem*.

Ainda em 2002, os espanhóis previram reduzir os investimentos no Brasil em 2003, cerca de 17 bilhões de dólares, 20% menos que no ano de 2002. Os espanhóis se queixaram não só dos investimentos efetuados no setor financeiro, como também no de telefonia e energia elétrica.

Nessa lógica, no início de 2003, o BBVA Banco foi posto à venda e só o Bilbao Vizcaya, o Argentaria não, foi comprado pelo Banco Bradesco em Janeiro do mesmo ano⁷³. O Bradesco é um banco nacional com sede em São Paulo – SP que, com essa aquisição, assumiu a liderança no ranking dos bancos. Conforme previsto, em decorrência do crescimento econômico do Leste Europeu e das sucessivas crises econômicas na América Latina, países como a Espanha reduziram seus investimentos em nosso país. A Globalização, lembramos, é um processo de expansão do modo de produção capitalista no globo terrestre, mas é um processo seletivo. Só interessa à mundialização apenas algumas regiões do planeta – àquelas que lhe permite fortalecer-se e expandir-se. O capital tem total liberdade de escolher quais os países e camadas sociais interessam a ele.

⁷³ A venda do BBV foi efetuada em Janeiro de 2003, mas as agências desse banco só foram incorporadas ao Bradesco em Setembro de 2003.

Capítulo 8

O Trabalhador Bancário – Quem é esse Profissional?

Este capítulo tem por objetivo trazer uma identificação do trabalhador do BBVA Banco: seu padrão etário; sua formação profissional; as tarefas desempenhadas, o tempo de vinculação com o Banco, as mudanças ocorridas no

perfil desses trabalhadores, enfim, é o momento em que realizaremos um breve histórico pessoal do trabalhador em estudo, assim como seu histórico de saúde. Não pretendemos, portanto, tratar da história de vida e de trabalho dos entrevistados, até porque a análise da História de Vida e de Trabalho não constitui a metodologia de pesquisa por nós utilizada. Abranger apenas alguns elementos da história do trabalho e da saúde de nossos entrevistados já nos permitirá um bom entendimento do desenvolvimento dos aspectos psicossociais e psicopatológicos identificados.

Antes, porém, de efetuarmos a identificação do trabalhador do BBVA Banco, elucidamos que é traço integrante do trabalhador em estudo o fato desses bancários terem passado por variados e sucessivos processos de transformação econômica e medidas políticas que afetaram o setor, como as transformações tecnológicas e na organização e gerenciamento do processo de trabalho bancário. Esses bancários assistiram a criação dos bancos múltiplos, aos efeitos da aceleração inflacionária e dos diversos planos governamentais para estabilização do setor, a generalização dos gastos com inovações tecnológicas - em especial com informática e telecomunicações -, as constantes inovações nos produtos e serviços financeiros e todos os impactos daí advindos sobre o trabalho bancário, sobretudo o encolhimento no número de postos de trabalho nos bancos. As mudanças no perfil dos bancários do BBVA Banco encontram-se intimamente relacionadas com essas transformações, que já foram mencionadas e discutidas ao longo do nosso estudo.

Iniciaremos esse capítulo, então, descrevendo os conteúdos das tarefas a fim de apresentar o que realizam em cada função os trabalhadores em estudo. Esse primeiro momento se trata apenas de uma caracterização para melhor identificar o bancário do BBVA Banco, ou seja, para distinguirmos quem é esse trabalhador.

CONTEÚDO DAS TAREFAS

As atividades contidas no trabalho bancário requerem atenção e concentração do funcionário. Envolvem cálculos matemáticos e utilizam números o tempo todo. Exigem ainda raciocínio rápido e decisões que precisam ser tomadas, por vezes, de imediato.

Nas agências do BBVA Banco, ainda antes da instalação do projeto Altamira – projeto de instalação do programa de automação do BBVA Banco⁷⁴ – as funções abarcavam uma quantidade elevada de tarefas com teor complexo além do fato de que um só funcionário tinha que desempenhar várias funções simultaneamente⁷⁵.

Cada agência bancária possuía o seguinte quadro de funcionários: um Gerente Geral, um Gerente Comercial (ou de Contas), um Gerente de Atendimento (PF), um Gerente Administrativo, Caixas (o número variava conforme o porte da agência), um Assistente Administrativo e um Atendente. Hoje, todavia, há apenas os Gerentes, com os segmentos acima descritos, e os Caixas.

Os **Atendentes**, por exemplo, que estavam subordinados aos gerentes da área comercial (Gerente de Atendimento), tinham que separar e organizar os documentos autenticados pelos Caixas, deixados pelos clientes no “serviço rápido” para serem devolvidos no dia seguinte; atender telefone; prestar informações sobre saldos e extratos; preencher formulários de abertura de contas (dando um suporte aos gerentes, pois esta seria uma função deste); oferecer os produtos do banco (vendas) preenchendo os formulários dessas vendas; captar aplicações e lança-las no sistema, etc.

Após o projeto Altamira, implantado gradativamente a partir do ano 2000, o cargo de Atendente foi extinto, mas não suas atividades. A revolução tecnológica provocada pelo Altamira no BBVA Banco extinguiu os cargos de Atendentes e Assistentes Administrativos, unificando-os na função de Caixa. Assim, além da função de Gerência e Supervisão, o único cargo que passou a existir nas agências foi o de Caixa, como já dito. O Caixa passou a ser, então, um cargo com inúmeras

⁷⁴ Tratamos sobre o programa Altamira no quarto capítulo de nosso estudo.

⁷⁵ Reconstruímos em nossa pesquisa o conteúdo das tarefas realizadas nas agências do BBVA Banco. Não reconstruímos as tarefas das Centrais Administrativas (CAD's) por essas já não mais realizarem tarefas contábeis, processamentos ou digitações quando iniciamos o nosso trabalho de pesquisa.

atribuições que envolveriam não só o recebimento e pagamento de contas, mas tarefas concernentes a todos os setores da agência. O trabalhador bancário do BBVA Banco, portanto, passou a ser um trabalhador de atuações múltiplas em conformidade com a lógica da polivalência empregada pelo novo modelo administrativo de gerenciamento, com o fim de obter uma maior produtividade.

A unificação para o cargo de Caixa foi uma necessidade de melhor funcionamento para o programa Altamira. O sistema de automação funcionaria de forma mais simplificada com a redução dos tipos de cargos para seu acesso.

Os **Assistentes Administrativos**, por sua vez, subordinados diretamente aos Supervisores Administrativos, além de também terem metas de vendas, iniciavam seu dia “fechando” o balancete diário da agência que tem que “bater” precisamente; fazia as regularizações do mesmo se houvesse pendências; era responsável pelas carteiras de cobrança, empréstimo, serviços e pagamentos internos da agência. Na cobrança, separava relatório de clientes e fazia a entrega dos mesmos, dava entrada, baixa e alterava dados de títulos a pedido do cliente, com o cuidado para evitar erros porque qualquer digitação errada geraria prejuízo ao cliente e a diferença de valor seria paga pelo funcionário, que não recebia nenhum adicional salarial para cobrir este tipo de despesa. Na carteira de empréstimo preparava o contrato, fazia simulações de empréstimos; realizava consultas SERASA e SPC, recolhia assinaturas, pedia conferência de assinatura aos Caixas, observava diariamente os vencimentos das parcelas que seriam debitadas nas contas dos clientes; efetuava os débitos e em se tratando de empréstimos do tipo “Desconto” de Nota Promissória (NP), Cheques ou Duplicatas, o procedimento se complexificava, pois, tinha que lançar individualmente, e cuidadosamente, cada NP, ou cada cheque (que envolvia leitura óptica) ou cada duplicata; endossava cada documento e confirmava a veracidade destes junto aos sacados.

Nas operações de Desconto de Duplicata, cada borderô comportava, e ainda comporta, até 20 duplicatas; as de cheques, em média de 100. Conforme relatos, um cliente pode emitir dois borderôs de duplicata em um único dia, e poderá haver mais

de um cliente operando, gerando, certamente, hora extra e a intensificação da jornada de trabalho. O mesmo se dá com o Desconto de Cheques.

Aos Assistentes Administrativos também era atribuída a carteira de cadastro pessoas jurídica e física: verificava o preenchimento dos formulários feitos pelos próprios clientes⁷⁶, complementava dados se fosse necessário; analisava os documentos incluindo Imposto de Renda, balancetes, balanços patrimoniais e lançava todos os dados no sistema. A carteira de serviços, por sua vez, não podia ser esquecida de ser olhada diariamente, pois nela eram deixados os pagamentos autorizados pelos clientes para débitos em contas. O funcionário fazia o débito, não podendo errar a conta a ser debitada e verificava se havia saldo na Conta Corrente. (A verificação do saldo suficiente na conta corrente seria uma atribuição do gerente responsável pela conta, mas que era repassada para o Assistente Administrativo).

O cargo de Assistente Administrativo, como já dito, também foi extinto com a implantação do projeto Altamira, embora suas tarefas continuassem sendo necessárias ao funcionamento bancário. A mudança não está apenas na nomenclatura do cargo daquele que as desempenham: agora passou a ser Caixa, mas também no fato de esse trabalhador como Caixa, estar apto a operar com pagamento e recebimento de documentos.

Os **Caixas**, também subordinados aos Supervisores Administrativos, manipulam dinheiro o tempo todo; digitam⁷⁷ todos os documentos, com agilidade; contam e conferem (“estiram”) todo o dinheiro recebido para passarem para a tesouraria, várias vezes ao dia, com o fim de não acumularem numerário em suas gavetas em decorrência do risco de assaltos; ⁷⁸ prestam informações e entregam documentos aos clientes. Também não escapam das metas de vendas.

⁷⁶ Conforme relatos, grandes clientes não preenchem formulários e o funcionário tem que fazê-lo.

⁷⁷ A digitação está presente em todas as funções.

⁷⁸ Em caso de assalto, havendo acúmulo de numerário na gaveta do Caixa, este poderá ser punido com demissão.

Os **Supervisores Administrativos**, que passaram a ser raros no BBVA Banco, primordialmente após a implantação do projeto Altamira, estão subordinados diretamente ao Gerente Administrativo. Suas atividades consistem em verificar os trabalhos dos Caixas e Assistentes Administrativos. São responsáveis pelas despesas internas da agência e pelo balancete; verificam os contratos de empréstimos, os cadastros e substituíram a função do tesoureiro (função que foi cortada logo que o BBV, ainda não BBVA, comprou o Excel Econômico): retiram o dinheiro dos caixas, separam os documentos autenticados para arquivo interno, preparam e remetem o dinheiro para o carro forte (que tem horário preciso que não pode ser perdido. Cada viagem do carro forte à agência é paga); e são responsáveis pelo segredo do cofre e pela chave da tesouraria, junto com o Gerente Administrativo e com o Gerente Geral.

Os **Gerentes Administrativos**, subordinados ao Gerente Geral, são responsáveis por todas as funções dos Supervisores; possuem a chamada “assinatura autorizada” que os responsabilizam diretamente por todas as transações da agência. Com a extinção do cargo do Supervisor em algumas agências, o Gerente Administrativo passou a executar todas as tarefas que pertenciam a este. Porém, o sistema avançado que o BBVA implantou – o Altamira -, eliminou o uso de alguns relatórios e simplificou algumas tarefas, como: não é mais necessário o fechamento do balancete, pois, foi eliminada a possibilidade de erro contábil eliminando também a realização dos “acertos” contábeis; com relação à carteira de empréstimos, o gerente administrativo passou apenas a verificar a regularidade do mesmo – documentação exigida, autorizações de superiores necessárias – e liberar o empréstimo mediante apenas um “*enter*” no teclado do computador. Era responsável, e continuou sendo, pela Carteira de Serviço e pelos pagamentos internos da agência e passou a retirar o numerário dos caixas para envio pelo carro forte.

Os **Gerentes Comerciais** se dividem em três grupos: o de Atendimento, cujo segmento de clientes é o de pessoa física com uma renda mínima pré-determinada

pela alta Direção da Empresa (são os pequenos clientes); o Gerente Comercial, propriamente dito (ou gerente de contas), responsável pelos clientes Pessoa Jurídica, também com capital mínimo previamente determinado para abertura de conta; e o Gerente Geral, que tem em sua carteira os melhores clientes – pessoa física e jurídica, com renda acima dos valores determinados para a carteira do “Gerente de Atendimento” e do “Gerente de Contas”.⁷⁹ Além da atividade comercial que desempenha na agência, o Gerente Geral é responsável por todas as atividades executadas, inclusive as administrativas, mesmo sem conhecer os conteúdos das tarefas. Todas as transações deveriam ser por este autorizadas. Sua assinatura deveria constar em todos os documentos. Respondia diretamente pela posição da agência – lucro ou prejuízo.

Os gerentes comerciais sempre estiveram diretamente ligados às vendas de produtos financeiros – contas correntes e de poupança, aplicações – e não financeiros – seguros; têm que captar novos clientes; realizar operações de empréstimos, acompanhar os pagamentos dos empréstimos e cobrar parcelas vencidas; acompanhar saldos devedores contatando os clientes, determinar a devolução de cheques dos clientes; efetivar os cadastros dos clientes acompanhando o prazo para renovação dos mesmos; visitar clientes.

A partir da implantação do projeto Altamira, passou a caber a estes, também, a execução de algumas tarefas anteriormente feitas pelos Atendentes e pelos Assistentes Administrativos, tais como: o preenchimento de formulários de abertura de contas e cadastros; a informação de posição de saldos a clientes; a contratação dos empréstimos de todas as modalidades (o sistema simplificou o preenchimento dos contratos que já tinham o modelo pronto no computador); a realização dos cadastros Pessoa Física e Jurídica, preenchendo os formulários caso o cliente não os trouxessem preenchidos;

⁷⁹ Essa renda mínima para abertura de conta varia de agência para agência em decorrência do perfil/potencial de cada uma. Variava também em conformidade com a situação econômica que o país atravessa e com as necessidades do Banco. Isso nos impossibilitou expressar esses valores numéricos.

Nas vendas e nas operações de empréstimos é exigido aos gerentes agilidade de raciocínio para calcularem taxas, índices e prazos. Lembramos ainda que as metas de vendas destes são maiores que as dos outros funcionários.

Cada agência do BBVA, após as mudanças tecnológicas implementadas, passou a comportar de sete a doze funcionários: quatro gerentes – sendo um o Administrativo e três Comerciais, incluindo o Geral; e os Caixas.

É importante salientar que a implantação do projeto Altamira extinguiu ainda atribuições importantes que eram desempenhadas pela Central Administrativa do Banco, em todos os estados – as chamadas CAD's – onde eram realizadas as digitações e processamentos de dados de um dia para o outro. O novo sistema permitiu que tudo fosse processado on-line no mesmo momento em que eram digitados. Ficaram a cargo da CAD apenas tarefas como o envio de malote (correspondências internas do banco – de uma agência para outra); o controle da compensação, da devolução de cheques e do carro forte (que envia e recolhe numerário das agências). A CAD Recife (PE) ficou apenas com dez funcionários, quando antes, na época do Banco Excel Econômico eram aproximadamente noventa trabalhadores.

As mudanças tecnológicas implementadas pelo BBVA Banco, embora trouxeram velocidade na rotina do trabalho, não representaram, na verdade, melhoria nas condições de trabalho para o conjunto dos funcionários desse banco. O único resultado favorável de tais mudanças foi apenas para o Banco: o aumento da produtividade. Todavia, associadas às novas modalidades de organização do processo de trabalho e aos novos modelos de gestão desse processo que possuem mais fortes mecanismos de controle do trabalho, as inovações tecnológicas findaram por resultar na intensificação do trabalho e conseqüentemente tencionaram os ritmos de trabalho, produzindo problemas de saúde, inclusive no campo da saúde mental e elevando os índices de desemprego e subemprego no setor. Além disso, acentuaram as fragmentações que separam os bancários, no que concerne à qualificação, ao salário e aos planos de carreira, enfraquecendo as lutas dos trabalhadores.

Enfim, a complexidade existente nos conteúdos das tarefas do trabalho bancário e a pressão do tempo para as suas realizações, exigem do trabalhador

agilidade, atenção e concentração, o que provoca o cansaço físico e a fadiga mental que, de acordo com SELIGMANN-SILVA (1994: 153) se torna perceptível em menor espaço de tempo quando a função desempenhada é complexa e exige simultaneidade de focos de atenção e de atuação prática.

O TRABALHADOR DO BBVA BANCO

✓ A FAIXA ETÁRIA:

O trabalhador do BBVA Banco por nós pesquisado ingressou no mercado financeiro enquanto trabalhador no final da década de 80 e final dos anos 90, ainda na gestão do Banco Econômico S/A. Nesse período, em 1990, em decorrência das mudanças na organização do processo de trabalho, dos modelos de gestão desse processo e o incremento na automação bancária, o Banco Econômico S/A passou a estabelecer, em seu processo seletivo de pessoal, idade limite para admissão: dos 18 aos 22 anos de idade. Todavia, o Banco ainda mantinha em seu quadro pessoas com faixas etárias acima desse limite, porque antes não havia essa determinação. Hoje, a faixa etária média do trabalhador entrevistado está entre 30 e 35 anos, embora encontremos alguns com idade de 43/44 anos. Assim sendo, a faixa etária dos gerentes entrevistados é de 40 a 44 enquanto a dos Caixas é de 30 a 35.

O tempo médio de vinculação dos trabalhadores entrevistados com o Banco é de 11 a 15 anos de trabalho.

✓ A FORMAÇÃO ESCOLAR:

O grau de instrução do trabalhador do BBVA Banco é nível superior completo e incompleto. Anterior à década de 90, o Banco Econômico não fazia exigência de

nível superior. Era na função de gerente que estava a maior incidência de trabalhadores com nível superior, mas nas funções de supervisores, chefias, caixas e escriturários, predominava o nível médio.

A partir de 1990, o Banco Econômico, para as novas admissões, passou a exigir curso superior, de qualquer formação, incompleto.

Na gestão do Banco Excel Econômico (1997), por sua vez, este passou a dar preferência em admitir, e preservar em seu quadro funcional, principalmente para os cargos de gerência, àqueles com formação superior na área das ciências exatas, como Engenharia, Matemática, Computação, assim como Administração de Empresas e Contabilidade.

O BBVA Banco, todavia, não expressou, para a nossa pesquisa, o direcionamento para específicos cursos superiores. Porém, exigia para seu processo seletivo, e para a manutenção dos empregos, nível superior completo ou incompleto, e pós-graduação para àqueles dos cargos de gerência.

Houve, sem dúvida, uma elevação da escolaridade do período que compreende a gestão do Banco Econômico até o BBVA Banco. A exigência das instituições financeiras de que seus empregados sejam cada vez mais polivalentes/flexíveis fez buscar trabalhadores com maior nível de escolaridade a fim de que estes se adequassem melhor à nova organização e gestão do processo de trabalho bancário. Tal exigência também transparece nos processos de seleção e admissão de novos funcionários.

✓ **A ESTRUTURA FAMILIAR**

Encontramos no BBVA Banco a predominância de funcionários casados e com dependentes. O Banco já não fazia restrições quanto à contratação de pessoas casadas, pois em 1990, o Banco Econômico, como critério de seleção, aceitava apenas pessoas solteiras.

Entre os trabalhadores que permaneceram no BBVA desde a época do Econômico, estes possuem responsabilidades familiares, sendo casados e com dois filhos em média.

✓ **IDADE QUE COMEÇARAM A TRABALHAR**

O trabalhador do BBVA Banco, alvo de nossa pesquisa, ou seja, aquele que passou pelas sucessivas vendas, começou a trabalhar entre os 18 e 22 anos, predominantemente, embora tenhamos entrevistado funcionários que ingressaram aos 28 anos de idade.

✓ **O PRIMEIRO EMPREGO E A PRIMEIRA EXPERIÊNCIA NA ÁREA FINANCEIRA**

Os trabalhadores entrevistados tiveram o setor bancário como o primeiro emprego com a carteira assinada e a primeira experiência na área financeira. Entre os vinte e três bancários entrevistados apenas quatro exerceram outro trabalho anterior ao banco, porém, informalmente.

✓ **AS ESCOLHAS PROFISSIONAIS**

Ser bancário não foi um sonho, uma ambição a ser almejada conforme relato dos entrevistados. Alguns destes tiveram formação acadêmica em Serviço Social, Agronomia, Pedagogia, Ciência da Computação, Economia e outras.

Para o trabalho bancário não existe uma formação profissional específica, portanto, não é possível sonhar, ou ao menos escolher, ser bancário. Durante as entrevistas foi bastante utilizada a expressão *“estava esperando a chuva passar”* significando o caráter transitório de sua estada no banco. Os entrevistados ingressaram nesse setor em caráter provisório, com finalidades diversas, como, por exemplo, custear os estudos na universidade ou mesmo como o início da conquista

de sua independência financeira. Todavia, findaram por permanecer até os dias de hoje por três motivos básicos: o primeiro é o desemprego. O reingresso no mercado de trabalho torna-se difícil pela escassez da oferta de empregos além do fato de ser difícil ainda reiniciar a vida profissional em outra área que não tenha realizado alguma experiência de trabalho comprovada em carteira. *“Uma vez bancário, sempre bancário”*⁸⁰, ou seja, o trabalhador fica rotulado pela profissão; o segundo motivo é que com o passar do tempo, aquele funcionário que ingressou solteiro no banco, findou casando-se e constituindo família e a responsabilidade familiar o prende a necessidade do trabalho remunerado; e o terceiro motivo é que ao pedir a demissão, o trabalhador perde financeiramente algumas vantagens como a retirada do FGTS, aviso prévio e outras.

Dentre os vinte e três entrevistados – dezoito funcionários ativos e cinco ex-funcionários - apenas duas funcionárias (gerente e caixa) expressou ter sonhado ser bancária, contudo, também afirmou ter sonhado ser dentista e/ou funcionária pública. Ser dentista foi um sonho formulado na adolescência; funcionária pública, quando precisou trabalhar ao se separar do cônjuge, pensando na estabilidade do emprego. Porém, sua formação universitária é em Serviço Social, mas nunca exerceu a profissão.

✓ OS SALÁRIOS

Os salários dos bancários são previstos através dos acordos coletivos da categoria. Existe, portanto, o mínimo a ser pago pelos bancos. Não obstante, no BBVA, há uma variação bastante acentuada no cargo de gerente, de agência para agência. Os aumentos dos salários desses cargos podem ser concedidos pela diretoria local das agências, sem necessitar de autorização do mais alto escalão do banco.

É importante salientar ainda que os salários dos gerentes recém-promovidos são sempre inferiores aos demais e o das mulheres estão abaixo dos gerentes

⁸⁰ Expressão usada por alguns entrevistados durante as entrevistas.

homens (35% a menor), porém, em síntese, foi afirmado que os salários pagos pelo BBVA estavam abaixo dos pagos por outros bancos do mesmo porte.

Hoje, o piso salarial dos bancários é o seguinte⁸¹:

- a) Pessoal de Portaria, Contínuos e Serventes: R\$ 481,18;
- b) Pessoal de Escritório: R\$ 702,66;
- c) Tesoureiros, Caixas e outros empregados de tesouraria, que efetuam pagamentos ou recebimentos: R\$ 992,92 (valor calculado com a gratificação de caixa).

O trabalhador bancário também recebe, por direito, outros adicionais, gratificações, auxílios e participação nos lucros:

- a) Adicional por Tempo de Serviço: R\$ 11,47 por ano de vínculo empregatício com a Instituição;
- b) Adicional de Horas Extras: As horas extraordinárias são pagas com o adicional de 50%;
- c) Adicional Noturno: a jornada de trabalho que compreende o horário das 22:00 horas às 6:00 horas é remunerada com o acréscimo de 35% sobre o valor da hora diurna;
- d) Gratificação de função: não poderá ser inferior a 55% conforme CLT em vigor;
- e) Gratificação de Caixa: R\$ 197,07;
- f) Gratificação compensada de cheque: R\$ 65,31;
- g) Auxílio Refeição: R\$ 11,67 por dia de trabalho em forma de tíquetes refeição ou alimentação ou ainda em dinheiro;
- h) Auxílio Cesta alimentação: R\$ 200,00 mensais sob a forma de quatro tíquetes no valor de R\$ 50,00 cada um;
- i) Auxílio Creche-babá: Reembolso de até R\$ 143,76, para cada filho com até 83 meses de idade para cobrir despesas referentes a creches ou instituições análogas ou ainda com empregadas domésticas/babás;

⁸¹ Fonte: Convenção Coletiva de Trabalho 2003/2004, cedida pelo Sindicato dos Trabalhadores em Estabelecimentos de Crédito de Pernambuco.

- j) Auxílio Filhos Excepcionais ou Deficientes Físicos: Reembolso de até R\$ 143,76 para cada filho, sem limite de idade, portador de deficiência física ou mental, que exijam cuidados permanentes conforme comprovação por atestado fornecido pelo INSS ou instituição por ele autorizada ou ainda por médico pertencente a Convênio mantido pelo Banco;
- k) Auxílio Educação (Salário Educação): indenização para cobrir despesas com sua educação ou educação de seus filhos, com idade de 7 a 14 anos, em estabelecimentos pagos;
- l) Auxílio Funeral: reembolso no valor de R\$ 385,62 para cobrir despesas funerárias no caso de óbito de cônjuge, filhos com até 18 anos ou do próprio funcionário;
- m) Ajuda para Deslocamento Noturno: R\$ 40,25;
- n) Participação nos Lucros ou Resultados (PLR): anualmente, ao serem divulgados publicamente os resultados ou lucro dos bancos, o trabalhador bancário tem direito a receber 80% sobre o salário base e verbas fixas de natureza salarial mais o valor fixo de R\$ 650,00. Esses valores seguirão o teto percentual de 15% no máximo e 5%, no mínimo, do lucro líquido do Banco.

✓ A HISTÓRIA DE SAÚDE

Quanto ao histórico pessoal de saúde, os bancários entrevistados não mencionaram antecedentes importantes. As atividades bancárias não os expõem a acidentes de trabalho com mutilações ou outras perdas, mas os põem em risco de contraírem as Lesões por Esforços Repetitivos (LER).

Em entrevista ao Sindicato dos Trabalhadores em Estabelecimentos de Crédito em Pernambuco, indagamos sobre números registrados de LER no nosso estado, e em especial na Instituição em estudo, mas conforme o departamento de política social, que nos recebeu, não existe um levantamento quantitativo sobre a doença. Recorremos, então, a outros órgãos como a Previdência Social e Ministério

do Trabalho e colhemos alguns dados gerais sobre Doença do Trabalho, definida pela Lei 8.213/91 e Decreto 3.048/99 da seguinte forma:

“São consideradas como Acidentes do Trabalho, para fins previdenciários, a doença profissional, assim entendida, a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho, peculiar a determinada atividade, e constante da relação elaborada pelo Ministério da Previdência Social e a doença do Trabalho, assim entendida ou desencadeada em função das condições especiais em que o trabalho é realizado.”:

Eis, então, os números de casos registrados de Doença do Trabalho:

Tabela 6: Registros de Doenças do Trabalho:

ANO	BRASIL	NORDESTE	PERNAMBUCO
1998	30.489	2.536	318
1999	23.903	2.178	380
2000	19.134	2.220	235
2001	17.470	2.491	475
2002	20.886	2.911	477

Fonte: Ministério do Trabalho e Emprego e Previdência Social.

Tabela 7: Média de doenças ocupacionais registradas no Brasil, nos últimos trinta anos:

PERÍODO	MÉDIA DE DOENÇAS REGISTRADAS	Nº DE TRABALHADORES REGISTRADOS
ANOS 70	3.227	12.428.828
ANOS 80	4.220	21.077.804
ANOS 90	19.706	23.648.341
2000	19.605	26.228.629
2001	18.487	26.966.897
2002	20.886	*

Fonte: FUNDACENTRO/TEM, com base no INSS, CAT e SUB.

* Não foi apontado o número de trabalhadores registrados pois os dados foram considerados Preliminares e ainda estão sujeitos à correção.

Tabela 8: Registros de Acidentes de Trabalho em Instituições

Financeiras:

ANO	BRASIL
1999	5.539
2000	4.641

Fonte: MTE – Secretaria de Inspeção do Trabalho. “Evolução dos Indicadores de Acidentes no Trabalho por CNAE (1999-2000)”

Quanto aos distúrbios psíquicos, como casos de alcoolismo, epilepsia, não há registros no Sindicato acima mencionado, assim como não há registros de consultas nem internamentos em instituições psiquiátricas. A partir de nossas entrevistas, também não nos foram expostos relatos de problemas de saúde dessa ordem e nem de doenças coronárias e neurológicas.

MUDANÇAS NO PERFIL DO TRABALHADOR BANCÁRIO EM ESTUDO – DO BANCO ECONÔMICO S/A AO BBVA BANCO

Para melhor análise do perfil do trabalhador do BBVA Banco, faremos uma exposição a partir das funções que este desempenha dentro das agências bancárias:

Gerência:

O cargo de gerência nas instituições bancárias, incluindo o banco em estudo – desde a gestão do Econômico S/A -, sempre foi segmentado, ou seja, para cada segmento de cliente, havia um gerente específico. Contudo, em decorrência das variadas funções e cargos que existiam nos bancos, o percentual da gerência em relação ao montante de funcionário era pequeno.

A partir do incremento da automação, como já vimos em capítulo anterior⁸², o processo de trabalho foi sendo simplificado assim como a hierarquia e o número de trabalhadores por agência. Todavia, a preocupação dos bancos em competir pela captação de clientes sempre fez com que toda as mudanças estruturais e

⁸² Sobre a relação automação e processo de trabalho bancário, ver capítulo quatro de nosso estudo.

tecnológicas estivessem voltadas para a vanguarda das agências, ou seja, para os clientes, ficando “preservados” dessa maneira os cargos voltados para o atendimento ao público. Sendo assim, no BBVA Banco, mesmo com a redução do número de funcionários – cada agência passou a ter apenas de sete a doze funcionários, quando a média de funcionário por agência era de quatorze, no mínimo – o número total de gerentes cresceu, totalizando 58% do quadro de funcionários, pois, de cada sete funcionários das agências, quatro são gerentes.

A intensa disputa entre os bancos para garantir suas fatias do mercado financeiro levaram os bancos a buscarem um atendimento diferenciado para atender a clientela; um atendimento segmentado de acordo com as características de cada grupo de usuários dos serviços bancários. Do ponto de vista tecnológico, o desenvolvimento da base de recursos de automação possibilitou a criação de um leque de produtos e serviços diferenciados. Este processo, por sua vez, implicou a necessidade de contar com profissionais que dominassem as características desse conjunto de produtos alternativos, de modo a poder atender às demandas específicas de cada segmento da clientela. O crescimento do número de gerentes esteve, portanto, associado a uma estratégia de colocação de profissionais para administrar um determinado número de contas ou segmento de clientes (grandes empresas, grandes clientes pessoa física, etc.).

Conforme pesquisa do DIEESE (1997), apenas para comparar com os nossos números, em 1986, o número de gerentes da categoria bancária no Brasil situava-se em torno de 42.939 profissionais e em 1994, alcançavam o número de 54.565 profissionais.⁸³

Com relação à participação feminina nesse cargo, embora nossa pesquisa não seja um estudo sobre a problemática “gênero no universo bancário”, mas consideramos importante atentar para o fato a fim de melhor nos aproximarmos do elemento sofrimento psíquico, objeto de nossa pesquisa, as mulheres sempre estiveram em menor número. Conforme ainda o DIEESE, a gerência é o setor no

⁸³ Fonte: “Mudanças no Perfil da Categoria Bancária: Ocupação, Gênero, Escolaridade e Faixa Etária, em São Paulo/SP (1986-1994)”, DIEESE, 1997.

trabalho bancário no qual as mulheres têm menor participação. Na pesquisa que compreende o período de 1986 a 1994, afirmam que:

“Houve uma nítida elevação de sua presença no grupo ao longo dos oito anos estudados. Em 1986, a participação feminina era de apenas 10,0%, sendo que, em 1994, já atingia praticamente um quarto (24,0%) do total de diretores e gerentes. Deve-se ressaltar, que os dados não discriminam especificamente se a mulher tem idêntica participação na gerência geral - função principal -, particularmente em agências. Em resumo, houve avanços em direção a uma participação mais equilibrada das mulheres em posições de direção e gerência, porém ainda longe de atingir uma proporção paritária, ou mesmo equivalente à média da participação feminina na categoria (42,0%, em 1994)”.

Além disso, com relação aos salários, conforme dados coletados durante a nossa pesquisa, esses ainda são inferiores aos dos gerentes homens, cerca de 35% a menor.

Chefias e Supervisores:

As chefias foram funções extintas ao longo dos anos e a de Supervisor uma raridade no BBVA Banco. Na década de 80, período do Banco Econômico S/A, todas as carteiras possuíam chefes – aquele trabalhador que, além de desempenhar tarefas variadas, tinha por responsabilidade olhar as atividades de seus subordinados -, mesmo que só houvesse um único funcionário numa dada carteira a ser chefiado. Havia também em cada agência um supervisor administrativo, subordinado diretamente ao gerente administrativo, e um supervisor de atendimento, subordinado ao gerente comercial.

Antes mesmo da compra do Banco Econômico pelo Excel, os cargos de chefia já estavam extintos em decorrência da automação que modificou a organização do processo de trabalho – as tarefas manuais foram informatizadas, o que diminuiu as possibilidades de erro, dispensando, assim, a necessidade das chefias. Porém, na gestão do Banco Excel Econômico, a presença dos supervisores foi sendo dispensada pouco a pouco, ou seja, gradativamente, devido também à automação, que sendo mais avançada, gerou agilidade na efetivação de algumas tarefas e reduziu a possibilidade de erro humano – como no caso da contratação de

empréstimos automatizada (dispensando o uso das máquinas de datilografar) e a utilização da leitora de cheques na bateria de caixas por todas as agências.

À proporção que os trabalhadores foram se adaptando à nova organização e gestão do processo de trabalho, o número de funcionários foi sendo reduzido, primordialmente os supervisores por não mais serem necessários à nova forma de estruturação do processo de trabalho. No BBVA Banco, apenas as agências consideradas de “grande porte” (com um número de clientes acima da média estabelecida pela empresa e de alto fluxo de pessoas circulando em seu interior) permaneceram com o Supervisor Administrativo. Na região do Grande Recife, apenas duas: Agência Conde da Boa Vista, em Recife/PE e Agência Bairro Novo, em Olinda/PE.

Além da automação, os novos métodos de gestão introduzidos no Banco provocaram a diminuição dos níveis hierárquicos, assim como a aplicação de programas como o de qualidade total, que promovia a transferência do poder de decisão de modo a alcançar melhor flexibilidade.

De acordo com a pesquisa do DIEESE (1997: 5):

“Em 1986, os chefes intermediários ocupavam cerca de 16,0% do total de postos de trabalho da categoria. Até 1994, houve um acentuado recuo nesta participação, que chegou a 11,6% no último ano. O número destes profissionais caiu de 122.614, em 1986, para 65.915, em 1994.”

Com relação também as mulheres nessa função, embora o cargo tenha caminhado para a extinção, houve ao longo desse período, um crescimento da participação das mulheres nas posições de chefias. A mesma pesquisa do DIEESE, acima citada, verificou que em 1986, as mulheres compunham cerca de 22,0% das chefias e, em 1994, já ultrapassavam 30,0%.

Escriturários, Atendentes e Auxiliares:

Estes constituíam o maior grupo da categoria. Foram sendo reduzidos ao longo do tempo e em 2003, no BBVA, essas funções já não mais existiam.

Estes profissionais, que ocupavam a retaguarda operacional dos bancos e a linha de frente, foram afetados pelas inúmeras transformações nos setores, sobretudo pela automação, até vivenciarem a extinção da função.

No país, em números absolutos, havia, em 1986, cerca de 419.009 escriturários e auxiliares. Em 1994, esse número caiu para 268.145. Em termos relativos, corresponderiam a mais da metade da categoria (54,8%) em 1986, caindo para 47,0% em 1994.⁸⁴

No Brasil, entre todos os trabalhadores bancários, as mulheres tinham uma participação de 42,0%, em 1986, e 46,0% em 1994, nessa função.⁸⁵

Caixas:

Representam hoje 42% dos profissionais do BBVA Banco, onde só existem as funções de gerentes e caixas nas agências, esse cargo sofreu redução expressiva em números absolutos de ocupação, em decorrência da intensificação dos serviços de auto-atendimento, *home banking*, *Office banking*, quiosques eletrônicos, etc. e da tendência à crescente seletividade da clientela: houve uma “expulsão” da clientela de baixa renda, pelo BBVA Banco, e a canalização dos usuários dos bancos (aqueles que se dirigiam ao banco apenas para pagamentos de contas – títulos, água, energia elétrica, telefone) para os canais alternativos de pagamento – as casas lotéricas, supermercados, etc.

Na categoria bancária, em todo o país, o DIEESE (1997), registrou uma redução do número de Caixas entre os períodos de 1986 a 1994. Em números absolutos, estes profissionais totalizavam 120.920 bancários, e em 1994, 112.939.

Em síntese, os dados apresentados mostram que o perfil do trabalhador bancário em estudo mudou em vários aspectos nos últimos 18 anos. As transformações que atingiram o universo bancário afetaram distintamente os diversos grupos ocupacionais do Banco. O que nos chamou a atenção foi o fato de que funções como a de gerentes e caixas receberam força (crescimento) mesmo

⁸⁴ DIEESE (1997)

⁸⁵ DIEESE, *ibidem*.

com a redução de postos de trabalho. Além disso, observamos algumas tendências no perfil desses bancários:

- A redução e até extinção dos cargos de chefias e supervisores;
- A redução das retaguardas e a extinção dos cargos de escriturários e atendentes;
- A relativa estabilidade na participação dos caixas ao longo do período;
- A evolução da participação feminina no total desses bancários. Com base no DIEESE, em 1997, as mulheres somavam 36,0% dos bancários em 1986 e em 1994, 42,0%.

Capítulo 9

Condições de Trabalho e Seus Efeitos Sobre a Saúde Psíquica dos Bancários – o Caso do BBVA Banco de Recife/PE

O capítulo que agora apresentamos trata-se do conteúdo das entrevistas respondidas pelos funcionários e ex-funcionários do BBVA Banco, cujos assuntos centrais nos permitiu investigar a nossa hipótese de pesquisa e nos conduziu à

confirmação de que a introdução de novas tecnologias provocou, e continuam a provocar, modificações na organização e gestão do processo de trabalho bancário com repercussões sobre a saúde do trabalhador do referido segmento. Essas novas tecnologias implantadas na automação bancária são estruturadas de acordo com as necessidades/interesses do capital globalizado. Dessa forma, não só a saúde física do trabalhador é afetada pela organização interna e gestão do processo de trabalho imposta, como também sua saúde psíquica.

Para tanto, abordamos durante as entrevistas questões relativas aos temas: a história pessoal do trabalho e de saúde (mas sem que isto constitua um estudo acerca da História de Vida e de Trabalho enquanto metodologia de pesquisa, conforme explicamos no capítulo oito desse estudo); as expectativas, realizações e frustrações ao longo da experiência pessoal e profissional; relação saúde e trabalho; descrição do trabalho no Banco, das condições de trabalho (estrutura física) e das tarefas imediatas; o salário e plano de carreira; as percepções sobre a introdução das novas tecnologias sobre a organização interna e gestão do processo de trabalho bancário e os impactos sobre a saúde.

As respostas obtidas junto aos entrevistados nos permitiram analisar a relação trabalho e saúde no setor bancário a partir do caso do BBVA Banco, especificamente com os trabalhadores que atravessaram o processo de sucessivas vendas. Nos permitiram uma compreensão acerca da relação trabalho e saúde, no atual contexto de internacionalização do capital e do avanço tecnológico assim como uma compreensão da organização e gestão do processo de trabalho bancário, em especial do BBVA Banco diante dos contextos econômico, social e político dos anos 90 e seus efeitos sobre a saúde mental desse trabalhador, além de termos detectados os efeitos gerados pelas sucessivas transições – as sucessivas vendas – que os trabalhadores dessa Organização experienciaram considerando o desemprego um elemento gerador de sofrimento psíquico através do medo que provoca.

A análise a ser apresentada considerou que a organização e gestão do processo de trabalho adotado pelo BBVA Banco estão em consonância com a lógica

do capital. Visa fortalecer o capital financeiro, em expansão planetária, e conseqüentemente o próprio modo de produção capitalista mundializado.

Os trabalhadores do BBVA Banco abordados nessa pesquisa atravessaram variadas fases históricas do capital financeiro e do modo de produção capitalista cuja relação de produção sempre foi coerciva para extrair mais trabalho, seja pela via do prolongamento das jornadas de trabalho ou pela via da intensificação delas.

O capitalismo atual compreende uma nova forma social que irá desenvolver e realizar as contradições do capital e passou a exigir, então, uma reposição da divisão do trabalho em novas bases assim como novas formas de extração da mais-valia e de processos de subordinação do trabalhador ao capital.

A mudança na divisão do trabalho está presente na organização interna do processo de trabalho no Banco. O capital reinventa novas formas de gerenciamento para racionalizar e potencializar o consumo produtivo da força de trabalho. É a chamada Reestruturação Produtiva, que envolve programas como o de Qualidade Total, Reengenharia e Produção Enxuta.

A Reestruturação Produtiva transforma o trabalhador especializado (ou “adestrado”) em trabalhador coletivo combinado, entendido como aquele que é capaz de realizar a totalidade das operações do processo de trabalho. O trabalhador do BBVA Banco executa diferentes tarefas, tornando-se trabalhador flexível.

A subordinação do trabalhador ao capital, então, se dá por completa. Nessa nova base em que está assentada a divisão do trabalho, o trabalhador vende sua força de trabalho integrando a ela a sua subjetividade. Isto é, o trabalhador produtivo passa a elaborar e a executar ao mesmo tempo, todavia, a atividade subjetiva sempre estará subordinada à lógica da forma/mercadoria e sua realização.

As vontades, os desejos, o pensar e agir dos trabalhadores, então, são utilizados (subordinados) em consonância com os interesses do capital. A subjetividade do trabalhador é transformada em “perfil”, em atributos exigidos pelas empresas para sua inclusão no mercado de trabalho. Em decorrência do desemprego estrutural, o trabalhador pode até esconder seus sentimentos, suas emoções e sua visão de mundo a fim de obter a conquista ou preservação do seu trabalho.

O sofrimento, portanto, pode ser detectado naqueles que estão inseridos em atividades de trabalho cuja organização esteja dentro do contexto anteriormente explicitado (redução do tempo de trabalho e intensificação do mesmo, robotização, exigências de metas, etc.), atendendo às exigências do capital, como é o caso dos trabalhadores do BBVA Banco. Esses têm suas subjetividades subordinadas às exigências do capital, sofrem, como veremos, com a organização do processo de trabalho imposta e vivem a pressão emocional e psíquica da ameaça do desemprego.

Veremos que o que é sofrível para o trabalhador bancário são as condições de trabalho, ou seja, a organização do processo de trabalho. O sofrimento advém do confronto da subjetividade do trabalhador - que envolve sua história de vida, sua estrutura de personalidade, seus sonhos, desejos, aspirações, e esperanças - com as estruturas econômica, social e política, com as relações sociais e a organização do trabalho, que são parte de um modo de produção específico.

De acordo com DEJOURS (1992), o contato forçado com uma tarefa desinteressante, que não foi almejada, que não se sonhou com ela gera uma falta de significação e um sentimento de inutilidade, produzindo uma imagem de indignidade.

O que verificamos a partir de nossa pesquisa, com relação à organização do processo de trabalho e o sofrimento psíquico é que, quanto mais rígida for a organização, mais a divisão do trabalho será acentuada e menor será o conteúdo significativo do trabalho assim como menores serão as possibilidades de muda-los.

Junto com os trabalhadores do BBVA Banco, observamos que ocorre uma luta concorrencial diária pela manutenção de seus empregos. Os trabalhadores efetuam sacrifícios. Deles são exigidos desempenhos superiores de produtividade, de disponibilidade, de disciplina e de abnegação.

Os elementos detectados em nossa pesquisa também foram vistos em outros trabalhos do campo Saúde Mental e Trabalho. Seligmann-Silva (1995) nos revela que o sofrimento psíquico nesse setor está relacionado à organização do processo de trabalho imposta. Segnini (1988), analisa o “poder disciplinar” na organização do Banco Bradesco ressaltando a relevância do tema “poder organizacional” para a compreensão da relação capital-trabalho e para as formas de controle e exploração

da força de trabalho. Um outro estudo importante é o de Jinkings (1995), que nos apresenta os processos de transformações do sistema bancário brasileiro a partir do avanço tecnológico e os efeitos desses processos na subjetividade do trabalhador bancário. Há vários outros estudos nessa área de pesquisa e os acima citados revelam que a submissão do trabalhador à organização do processo de trabalho é um sofrimento facilmente percebido na relação capital-trabalho.

Enfim, apresentamos os resultados da pesquisa empírica relacionando a seguir os elementos comuns e marcantes de cada entrevistado e que, relacionados entre si, compõem as características do trabalhador bancário do BBVA Banco.

SITUAÇÃO DE TRABALHO

A situação de trabalho refere-se, baseando-nos em SELIGMANN-SILVA (1994: 144):

“Ao conjunto complexo que inclui as condições físicas, químicas e biológicas do ambiente de trabalho; os aspectos técnicos, a organização prescrita e a organização real das atividades de trabalho, bem como a gestão das mesmas; a caracterização dos canais formais de comunicação e das relações interpessoais.”

1. A ESTRUTURA TEMPORAL DO TRABALHO

1.1. EXTENSÃO DA JORNADA DE TRABALHO

A jornada formal do trabalho é de seis horas a oito horas. Seis horas são destinadas ao atendimento ao público. Os trabalhadores que trabalham oito horas recebem a determinação para chegarem às 8:00 horas da manhã e largarem às 18:00 horas, tendo direito a duas horas de almoço. Os que trabalham seis horas tem horários de chegada e saída pré-definidos pela gerência, mas devem chegar ao local de trabalho com antecedência de quinze minutos e largarem quinze minutos depois,

e têm apenas quinze minutos de intervalo para o almoço. Anterior à implantação do Altamira, era mais freqüente ocorrer a extensão da jornada de trabalho – a extração da mais-valia absoluta. Raras eram as vezes em que os horários eram cumpridos. Chegavam a trabalhar por duas a quatro horas a mais diariamente. Um de nossos entrevistados – Caixa – declarou ter trancado dois cursos universitários em decorrência da extensão do horário de trabalho:

“(...) Já tranquei três faculdades. Letras, em 1990, porque não gostava do curso; Administração de Empresas, em 1992, porque largava muito tarde da agência Água Fria [zona norte do Recife] e a faculdade ficava em Olinda [PE]; e Contábeis, na APESU, em 2000, que ficava em frente à agência onde eu trabalhava, mas eu sempre perdia as aulas porque o mais cedo que eu saía do banco era às nove horas da noite. Tinha dias de eu largar entre dez e onze horas da noite.”

Os dias de maiores movimentos são as datas mais comuns escolhidas pelo público para pagamentos – de trinta a dez do mês seguinte, sendo os dias trinta, um, cinco e dez os mais intensos, devido não só ao aumento do fluxo de clientes nas agências como também ao aumento do número de autenticações.

1.2. INTENSIFICAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO

O ritmo de trabalho acelerado sempre foi uma realidade na experiência de trabalho bancária dos entrevistados. A intensificação da jornada de trabalho – a extração da mais-valia relativa – foi uma afirmação comum entre os entrevistados. De acordo com estes, o BBVA Banco, através dos aparatos de gerenciamento, procurou intensificar a estrutura temporal de trabalho e reduzir a extensão das horas trabalhadas limitando-as ao tempo regular legalmente estabelecido (que já não é curto).

A implantação do sistema Altamira, no entanto, trouxe a exigência administrativa de proibição de horas extras. A moderna automação, por ser veloz, permitiu a Empresa a cobrança aos trabalhadores de agilidade e produtividade. A concepção da polivalência é adotada para maior produtividade, ou seja, o

trabalhador deve exercer várias funções ao mesmo tempo a fim de dar conta de todas as exigências feitas a ele. Um dos Caixas entrevistados afirmou, quando indaguei se a jornada de trabalho seria cansativa:

“Sim. Não há pausas. É desumano”.

A automação, embora à primeira vista pareça ter colaborado para a simplificação do processo de trabalho, promove, na verdade, a intensificação da jornada de trabalho porque trouxe horário limite para a realização de determinadas tarefas. As tarefas contábeis, como a de acerto de balancete, por exemplo, tiveram o horário das 10:00 horas da manhã determinado para serem realizadas. Após esse horário o sistema não estaria mais disponível para a execução da tarefa.

Com a implantação do projeto Altamira pelo BBVA Banco, como vimos no capítulo oito desse estudo, os acertos contábeis – exemplo acima citado – foram extintos, contudo, ficou como um outro exemplo a ser citado, o retardo automático dos cofres. Os Caixas até hoje tem os horários determinados para passarem o dinheiro para a tesouraria em virtude do horário programado para abertura e fechamento do cofre da agência, que é automatizado.

A partir dos depoimentos, vimos que é o próprio processo de trabalho que condiciona o ritmo acelerado. As exigências da realização das tarefas, as solicitações dos clientes, a manipulação do dinheiro, a precisão com os números, as metas de vendas a serem atingidas, são elementos apontados pelos trabalhadores entrevistados que intensificam o ritmo de trabalho.

As metas de vendas intensificam o trabalho porque exige que o Caixa pare as autenticações de pagamentos e recebimentos para abordar os clientes e efetuem as vendas dos produtos, ficando para depois suas atribuições regulares, mas que devem ser feitas dentro do expediente de trabalho do dia. Um caixa nos relatou sobre a cobrança de metas:

“(…)Ai você tenta aplicar. Quando você ta aplicando, as pessoas na fila gritam: ‘vai, você tem de autenticar, não está aí para conversar, não”.

Alguns Caixas, que atuam tanto no atendimento aos clientes como na assistência ao gerente administrativo, apontaram ainda o repasse de determinadas funções gerenciais como um elemento de intensificação da jornada de trabalho, tais como informação de saldos de contas e de aplicação para os clientes; a verificação de saldos em conta para a realização dos pagamentos que os clientes solicitam à agência, inclusive parcela de empréstimos; preenchimento dos formulários de cadastro, que devem chegar à agência preenchidos corretamente pelo cliente. A agilidade é um ponto de avaliação da competência e eficácia do trabalhador.

1.3. PARADAS PARA DESCANSO

Com relação às pausas durante a jornada de trabalho, de um modo geral, estas não existem. O único momento de parada é para o almoço. Todavia, os entrevistados com jornada de trabalho de seis horas possuem apenas quinze minutos para almoçarem. A gerência, por sua vez, embora formalmente tenham duas horas para almoçar, não consegue ausentar-se da agência por todo esse tempo, principalmente os gerentes administrativos. Os gerentes comerciais, contudo, relataram que, por ocasiões almoçavam com clientes ou com seus superiores e que por isso, mesmo estando afastados fisicamente do ambiente de trabalho, estavam sempre vinculados às atividades bancárias (não havia um desligamento mental do trabalho). Nos narrou um gerente comercial cuja carteira de clientes abrangia Pessoas Jurídicas de médio porte:

Às vezes utilizo o horário do almoço para visitar um cliente. É preciso conhecer a empresa para traçar um perfil dela e saber seu potencial para operar com o banco”.

Os funcionários entrevistados que executavam atividades internas do banco (retaguarda) declararam realizar suas refeições no local de trabalho (na copa), tanto em decorrência do curto tempo que não é suficiente para sair, almoçar fora e retornar

para a agência como também porque trazem de casa suas refeições ou solicitam as “quentinhas”⁸⁶ com o fim de reduzir suas despesas.

Com relação a pequenas pausas como a do cafezinho ou para fumar um cigarro, essas não acontecem. O cafezinho é bebido e o cigarro aceso durante as realizações das tarefas.

Avaliamos que a absorção do tempo do trabalhador dentro das agências impedindo-o de efetuar pausas é uma forma de impedir uma melhor articulação entre os trabalhadores. O isolamento leva ao desconhecimento, não publicização, dos problemas, erros e injustiças cometidos dentro da agência. Enfim, a retirada das pausas torna-se, portanto, um forte instrumento de dominação do trabalhador pela empresa.

1.4. AS FOLGAS

As folgas são de fundamental importância para o descanso físico e mental do trabalhador. Este o motivo pelo qual a destacamos em nossa pesquisa. Nos trabalhadores estudados verificamos que o cansaço físico e psíquico é real porque além de terem uma jornada de trabalho extensa e intensa, e estarem inseridos num processo de trabalho complexo que exige dele atenção e agilidade e sem pausas durante a rotina que enfrentam, em seus horários de folgas continuam ligados não só mentalmente ao trabalho que realizam, mas também atuando para atender às exigências que a Empresa coloca.

Os bancários têm os sábados e os domingos “livres” para o descanso, assim como os feriados regionais e locais. Por vezes, principalmente no caso da gerência administrativa e supervisores, são convocados a trabalharem nos fins de semana quando acontecem mudanças no sistema de computação, reformas e outras solicitações, como no caso do disparo do alarme da agência. Os entrevistados

⁸⁶ As “quentinhas” são almoços comerciais servidos em marmitas descartáveis de alumínio que são comercializadas por uma produção familiar e que, portanto, tem um preço acessível aos bancários. A média de preço das quentinhas é de Três Reais.

relataram ainda que durante os finais de semana, em contato com amigos e parentes, procuram oferecer (vender) os produtos de campanha do banco a fim de “baterem suas metas”, ou melhor, as metas determinadas pelo banco. Quando indaguei a uma gerente o que seria para o BBVA ser um “bom bancário”, ela respondeu:

“Número. Temos de atingir as metas a qualquer custo. Ligamos para os clientes que já temos, corremos atrás de novos. Entra pai, mãe, amigo, amiga. {Daí perguntei se essa busca seria durante o expediente bancário, ela respondeu}: À noite quando chego em casa, no final de semana (...). O bom funcionário é aquele que vende”.

2. CONDIÇÕES DE TRABALHO

2.1. O LOCAL DE TRABALHO⁸⁷

O espaço físico das agências do Banco em estudo obedece a um mesmo padrão de estruturação embora ocorram algumas variações no que diga respeito ao tamanho e utilização de alguns móveis (arquivos). Os arquivos de ferro, ainda da época do Banco Econômico, permaneceram nas agências, mas apenas no seu interior sem que tenham visibilidade para os clientes.

Referente ainda aos móveis – mesas de trabalho, cadeiras – estes são instalados sem que haja qualquer questionamento aos funcionários quanto à comodidade dos mesmos, muito menos há um estudo ergonômico para a preparação do *lay out* das agências. Conforme narração de um dos entrevistados (Gerente),

“a mesa do computador possui gavetas em baixo que não permite que as pernas ‘entrem’ debaixo da mesa, ficando distante do computador. Agente tem que se curvar para digitar”.

⁸⁷ O *lay out* da agência já foi descrito no capítulo sete deste trabalho. Com relação às condições de trabalho se faz necessário tratar destas porque, conforme SELIGMANN-SILVA (1994: 149), estas tem efeito diretos não só sobre os aspectos físicos do organismo humano, como também provocam efeitos sobre a saúde mental.

Com relação às condições de trabalho, os entrevistados declararam que os locais não apresentaram umidades, gases, ruídos ou calor intenso. Nos bancos, os trabalhadores não ficam expostos a perigos químicos ou físicos.

3. SITUAÇÃO DE TRABALHO E NECESSIDADES FISIOLÓGICAS BÁSICAS

De acordo com SELIGMANN-SILVA (1994: 150-151):

“Existem necessidades básicas como de beber, comer, de urinar e evacuar, além de respirar adequadamente e de haver pausas para descanso. Estas são necessidades fisiológicas que se manifestam durante as jornadas de trabalho, variando sua intensidade conforme as condições ambientais e a natureza da própria tarefa. Há também necessidades prementes do corpo que surgem geralmente intimamente conectadas à necessidades psicológicas de descrição mais complexa.”

No banco em estudo não detectamos obstáculos ao atendimento dessas necessidades básicas – beber água, café, utilizar os sanitários – no que concerne à estrutura física. Todas as agências, conforme os relatos, possuíam uma copa com água mineral, cafezinho conservado em garrafa térmica e algumas até com forno de microondas para aquecimento de alimentos. Todas possuíam banheiros limpos – mais de um, para uso separado de homens e mulheres – com material de higiene fornecido pela empresa. Todavia, o empecilho colocado por alguns dos entrevistados para o uso dessa estrutura dizia respeito à falta de tempo para as paradas, inclusive de fazer uso dos sanitários.

4. AS RELAÇÕES INTERPESSOAIS – COM AS CHEFIAS E ENTRE OS COMPANHEIROS

O relacionamento entre os funcionários bancários aqui estudados, em si, é de um bom tratamento, ou seja, sem violência verbal e respeitoso chegando até a existir

o companheirismo e a solidariedade entre eles. Todavia, a aplicação do sistema de metas, a competição que se coloca nas campanhas de vendas, o acesso à promoção são provocadores do princípio de “cada um por si”, ou seja, do egoísmo. “Corre-se” para ver quem aborda o cliente primeiro e como os gerentes têm mais vantagens por se relacionarem diretamente com os clientes, o cliente passa a ser dele (às vezes a gerência nem permite o acesso dos demais funcionários a determinados clientes), gera-se um certo descontentamento, sentimento de injustiça e mais uma vez o medo do desemprego se não houver o alcance de suas metas.

O relacionamento entre os caixas – tanto os que trabalham com o atendimento ao público como aqueles que atuam como assistentes administrativos – com os supervisores e gerentes nos foi transmitido por alguns com um certo sentimento de injustiça. Os Caixas costumam executar tarefas que caberiam aos gerentes realizar e as fazem sem receberem remuneração a mais pelo feito e sequer uma expressão de reconhecimento da sua capacidade profissional. Aliás, conforme relatos, muitos gerentes ocultavam o fato de ser o assistente administrativo (caixa) o realizador de algumas de suas funções. Registramos inclusive a existência da mágoa por não haver o reconhecimento de seus esforços.

Quando indagamos a um de nossos entrevistados, com quatorze anos de banco, admitido como Caixa e que até hoje permanece na mesma função, sobre as chances de promoção, ele nos respondeu:

“Díficeis. Já participei de uma seleção interna para gerente administrativo. Fui indicado pelo meu gerente, por ter tirado, uma vez, as férias dele e já tinha tirado de outro também, mas não passei. A superintendente escolheu outro funcionário porque ele tinha tirado mais recentemente as férias do gerente dele. Não ter sido promovido me deu uma revolta momentânea e a perda de incentivo (‘crise existencial’), mas depois agente vai se recuperando com um elogio aqui e outro ali”.

Tirar as férias de um gerente significa maiores responsabilidades, maior jornada de trabalho e intensificação do trabalho, mas que não havia remuneração equivalente para o feito, ou seja, o caixa tirava as férias de seu superior, mas continuava sendo remunerado como caixa, o que expressava o não reconhecimento,

por parte da empresa, de seus esforços. Tirava as férias com o objetivo de se encontrar apto a uma promoção algum dia.

Os gerentes costumam ocultar o bom desempenho de alguns funcionários em decorrência do medo do desemprego. Temiam pelo fato de serem substituídos por algum de seus subordinados. Às vezes o gerente não transmitia o conhecimento de suas atribuições por completo.

É importante esclarecer ainda que o medo do desemprego não estava presente, e não está, apenas nas funções de menor remuneração e administrativas. Os gerentes comerciais temem que algum funcionário se destaque nas vendas e possa ser promovido, pois o principal qualificativo para estar na área comercial é a capacidade de vender, diferente da área administrativa onde o funcionário tem que conhecer vários procedimentos específicos. Aliás, para o BBVA o bom funcionário é aquele que vende, ou seja, o principal qualificativo para ser considerado um bom funcionário é ter um bom potencial de vendas e este se torna o principal requisito para a promoção.

O conflito também foi percebido entre a área comercial e administrativa da agência. Em geral, os gerentes comerciais, principalmente para vender, não se preocupam de imediato com as normas de procedimentos exigidas pelo banco, o que gera problema para o gerente administrativo que é cobrado pelo cumprimento fiel das mesmas. O gerente geral, por sua vez, também promove conflitos porque, conforme relatos, também fere com frequência as regras que sequer conhece bem, mas não gosta de ver sua autoridade questionada por ninguém da agência. Um gerente geral foi narrado por um caixa como um autoritário. Ele nos disse:

“Ele é extremamente autoritário. É frio e educado. Não se exalta. Ele chama você na mesa dele, e quando ele chama todo mundo já sabe que é esporro, treme logo na base, e ele diz: ‘quando eu disser para fazer alguma coisa eu não quero esperar. Tudo o que eu peço é para ontem. Não interessa o que é prioridade e se pode ou não ser feito.’ E se a pessoa não fizer, ele demite”.

Com a eliminação de algumas funções, não obstante, a hierarquia nas agências se reduziu aos Caixas, subordinados ao Gerente Administrativo, e todos, incluindo também os gerentes comerciais, subordinados ao Gerente Geral. Isso

reduziu os conflitos porque também reduziu, embora não tenha eliminado, o problema de desvio de tarefas e o problema do não cumprimento das normas: os empréstimos, por exemplo, só podia ser lançado pelo gerente porque só este teria senha de acesso para fazê-lo e o contrato só seria gerado com todos os dados preenchidos corretamente.

Um fato interessante levantado pelos entrevistados foi o de que, no período da década de 80, quando ainda era Banco Econômico, os relacionamentos pessoais eram melhores – mais abertos – porque eram diretos – pessoa a pessoa e porque não havia o emprego do princípio da concorrência desenfreada que gera perseguições e sentimento de injustiça. Nessa fase, a Empresa não determinava metas de vendas para todas as funções.

Os relacionamentos eram melhores também porque os trabalhos eram manuais. A automação não havia sido implantada com força ainda. O processo de trabalho envolvia um número expressivo de trabalhadores que tinham que interagir entre si – dialogar. Além disso, a realização das tarefas, o como fazer, por serem atividades manuais e não automatizadas, ficavam a critério do funcionário e essa liberdade gerava uma “leveza” nas relações interpessoais. Os gerentes e chefes podiam deixar ao encargo do escriturário a sistematização das tarefas, a organização dos papéis, mesmo que sob os limites das exigências do Banco. Isso gerava segurança entre os subordinados porque era entendido como um ato de confiança no seu potencial de trabalho.

A chegada da automação, por sua vez, implantou um modelo para a realização das tarefas. O computador passou a determinar o que executar e o como executar. As atividades passaram a ser desempenhadas de maneira mais restrita às normas do Banco tolhendo a liberdade do trabalhador para criar os procedimentos. Os chefes e gerentes passaram a cobrar o fiel cumprimento das exigências advindas da automação, o que modificou as bases do relacionamento entre eles.

A automação também provocou o afastamento entre as pessoas porque com ela o trabalhador passou a se relacionar diretamente com a máquina antes de se relacionar com o seu colega. A atenção voltada para o computador reduz a oportunidade do diálogo entre os trabalhadores, minimizando a chance da

construção de um relacionamento amigável, de confiança e seguro. Em outras palavras, a automação produziu o isolamento e fez dos trabalhadores completos estranhos entre si.

Enfim, embora na relação permeasse o tratamento da boa educação, percebemos os conflitos a partir dos relatos que demonstraram sentimentos de insegurança, injustiça e do medo de perder o emprego.

5. LIMITAÇÃO À COMUNICAÇÃO E A PARTICIPAÇÃO REAL

É comum a todas as agências a realização de reuniões. Estas têm como objetivo principal lançar as campanhas de vendas, transmitindo as metas a serem alcançadas. Raras eram as reuniões efetuadas como o objetivo de tratar do dia-a-dia do banco - apontar e corrigir erros – ou abrir espaço para que os funcionários apontem suas dificuldades, problemas e ofereçam sugestões.

Não obstante, uma situação em que o banco procurou opinião e sugestão dos funcionários foi para o aperfeiçoamento do projeto Altamira. O BBVA necessitou adaptar esse programa de automação ao sistema de trabalho do banco no Brasil. Para essa adaptação, ouviu por, aproximadamente, doze meses os funcionários. Foi criada uma diretoria especial para essa tarefa, denominada Diretoria de Gestão da Qualidade, que se reunia na cidade de São Paulo periodicamente com os chamados Gerentes de Qualidade, nomenclatura criada para a nova atribuição de colher informações para a melhoria do Altamira. Esses gerentes eram, na verdade, os gerentes administrativos, um de cada estado brasileiro, que receberam mais essa responsabilidade sem remuneração extra relativa à mesma. Trabalhando com esses gerentes, havia os gestores de qualidade: funcionários (caixas) com a incumbência de colher informações e opiniões dos demais funcionários para o Altamira melhorar. Em cada agência era escolhido alguém para indagar os demais colegas sobre o funcionamento do Altamira.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE CONTROLE

1. A REPRESSÃO EXPLÍCITA E A DOMINAÇÃO SUTIL

Dentre os fatores utilizados para garantir o controle, a coesão e o consenso dos trabalhadores, destacamos nesse momento aqueles que consideramos como principais instrumentos de dominação identificados junto aos entrevistados.⁸⁸

O dimensionamento desses instrumentos variou de agência para agência. Entendemos que os mecanismos de dominação têm por objetivo possibilitar a maximização da exploração do trabalhador.

Embora as relações entre os trabalhadores sejam “cordiais”, verificamos que o sistema normativo do banco é aplicado com rigor para manter a ordem disciplinar. Além disso, observamos a utilização de mecanismos sutis de dominação: o discurso da preservação do emprego; a colocação dos interesses da empresa como sendo interesses do trabalhador; a absorção do tempo de pausa dos trabalhadores a fim de evitar o diálogo e a articulação entre estes; a manipulação de sentimentos como o afeto e a gratidão (principalmente sobre aqueles que foram empregados através da indicação); o uso do discurso da eficiência e eficácia (atributos individuais); a monetarização dos riscos; a internalização do medo – não só do desemprego, mas o das sanções, o de perder as chances de progresso na empresa, o de perder o poder e o prestígio. Através do medo gera-se uma relação de dependência do trabalhador para com a empresa. Sobre o medo, diz SELIGMANN-SILVA (1994: 162): “os medos se imbricam e convergem para acréscimos de ansiedade, compondo um sofrimento mental que se agrava à medida que diminui a segurança no emprego”.

A monetarização dos riscos é uma forma sofisticada de controle da força de trabalho a favor da ideologia empresarial. Através dela oculta-se do próprio trabalhador os riscos que tem de enfrentar no dia-a-dia do seu trabalho, pois, a

⁸⁸ A discussão teórica acerca dos mecanismos de submissão social, coesão, consenso, consta nos capítulos dois e três desse trabalho.

percepção dos perigos e das agressões à saúde provoca o desestímulo da mão-de-obra e até mesmo a evasão. Trata-se, portanto, de um processo de abstração dos riscos. No caso dos bancários, o chamado “adicional de caixa”, remuneração extra com a finalidade de cobrir possíveis diferenças de numerários que o Caixa possa sofrer, é um exemplo de monetarização dos riscos. Atento, em seu contra-cheque, ao adicional de caixa, o funcionário incorpora esse valor às suas receitas e não percebe a função ideológica que possui. O trabalhador simplesmente abstrai o risco que corre de cometer erros/diferenças de numerários, riscos advindos das pressões normativas, da intensificação da jornada de trabalho, do cansaço, etc. Quando os riscos são pensados, são entendidos a partir do princípio da competência individual: o erro é visto como uma falha particular do funcionário. Como disse uma funcionária, Caixa, entrevistada: *“O funcionário bom deve ser ágil. Deve exercer sua função direitinho, né?!”*

A ameaça do desemprego, podemos afirmar, tornou-se o instrumento de dominação mais utilizado pelas organizações sob a lógica do capital porque a necessidade do emprego está ligada a um elemento básico, ponto vital do ser humano, que é a lei da sobrevivência. Na era da globalização do desemprego, o discurso *“é melhor ter esse emprego que nenhum”*, tornou-se o mais eficaz mecanismo de dominação. Hoje as empresas não precisam sequer utilizar meios sutis e camuflados para garantir a fidelidade do trabalhador. O Banco em estudo, por exemplo, a partir da década de 90 deixou de oferecer alguns benefícios como o serviço médico, a assistência social, a liberação de empréstimos para funcionários a juros menores e outros financiamentos, ou seja, mecanismos de dominação paternalistas. Mesmo fazendo uso da exploração dos sentimentos e de discursos ideológicos conservadores dos interesses do capital e mantenedor da hegemonia da classe dominante, as organizações da era da reestruturação produtiva não investem no bem-estar dos trabalhadores porque conseguem maior produtividade oferecendo o mínimo possível em nome da simples sobrevivência, que para o ser humano é tudo.

AS MANIFESTAÇÕES DO DESGASTE

1. VIVÊNCIAS RELACIONADAS À FADIGA

1.1. O CANSAÇO E A IRRITABILIDADE

O cansaço, conforme SELIGMANN-SILVA (1994: 169) é um elemento intimamente vinculado ao trabalho:

“A preocupação de controlar o cansaço é fundamental na determinação do uso do tempo livre durante a semana de trabalho e das folgas. A necessidade de repouso é, ao mesmo tempo, fisiológica e social, surgindo como consequência tanto de uma exigência do conjunto corpo/mente, atingido pelo cansaço, quanto da premência de se preparar para o retorno ao trabalho no dia seguinte.”

Embora a jornada do trabalho bancário seja de Segunda à Sexta-feira, o repouso é sentido como insuficiente, conforme os entrevistados, isto porque, como já mencionado anteriormente, não há um desligamento mental do trabalhador com relação ao trabalho. A imposição de metas faz com que no seu tempo livre, que seria destinado ao lazer e ao descanso, ele se preocupe em se reunir com parentes e amigos para oferecer os produtos do banco.

Daí vem a irritabilidade que também foi registrada. Essa se associa ao cansaço. A irritabilidade verificada nos entrevistados se expressa não só no local de trabalho, mas é transferida para a vida familiar, gerando mau humor, conflitos e problemas de várias ordens. Sobre o cansaço e irritabilidade nos relatou um caixa:

“Me sinto cansado o tempo todo. É difícil conciliar família e trabalho. Meu filho me chama para brincar o tempo todo. Só dorme tarde por isso. (...) Me irrita facilmente, tanto no trabalho com em casa”.

1.2. A INSÔNIA

Foi algo registrado entre alguns entrevistados, primordialmente entre os gerentes comerciais, devido às metas estabelecidas – vender é a sua principal função. As exigências nos cumprimentos das metas, ou melhor, o medo de não atingir as metas determinadas pela empresa, que está embutido no medo do desemprego, foi o principal fator levantado para a dificuldade de dormir. Muitos fizeram referência ao sono leve, insatisfatório e descontínuo. Para os gerentes administrativos, um motivo comum agente perturbador do sono era a liberação de empréstimos. Alguns relataram que, principalmente em se tratando de grandes clientes, ficavam sem dormir porque não tinham a certeza se realmente haviam liberado o crédito para o cliente ou não:

“Uma vez, fiquei pensando se tinha liberado o dinheiro para o cliente ou não. Quando eu cheguei na agência, a primeira coisa que fiz foi olhar na conta do cliente se o lançamento tava lá.”

1.3. O MEDO COMO FATOR DE DESGASTE

Evidenciamos anteriormente a utilização do medo como instrumento de dominação. Todavia, este se torna no trabalhador um elemento corrosivo de sua saúde mental e física porque sendo um aspecto concreto da realidade, exige sistemas defensivos específicos.

O medo está presente nos trabalhos que oferecem riscos à integridade física. Na verdade, conforme DEJOURS (1992: 63), o medo está presente em todos os tipos de ocupações profissionais, incluindo aquelas cujas tarefas são repetitivas e realizadas em escritório.

Os *riscos* são *inerentes* ao trabalho, ou seja, são exteriores ao trabalhador, independem da vontade deste e podem atingir o trabalhador tanto *individualmente* como *coletivamente*. De acordo com DEJOURS (1992: 65), o risco é, via de regra, *coletivo* e o combate a este, em geral, é falho por duas razões básicas: pela falta de

investimento financeiro necessário à prevenção e pelo fato de serem mal conhecidos. Haverá sempre, portanto, um *risco residual*, aquele que não é completamente eliminado pela organização do trabalho e que deve ser assumido individualmente. O problema do medo no trabalho surgirá, então, para o autor, “*da oposição entre a natureza coletiva e material do risco residual e a natureza individual e psicológica da prevenção a cada instante de trabalho.*”

Em nossa pesquisa detectamos alguns tipos de medo:

- Medo de Assaltos: Foi unânime a todos os entrevistados. É uma ameaça direta à vida. A crescente violência, a desvalorização da vida, a brutalidade, os requintes de crueldade, têm feito os bancários viverem em pânico, principalmente aqueles que ocupam cargos de gerentes e supervisores administrativos porque possuem as chaves da agência, tesouraria e cofre. (Verifica-se a ascensão da síndrome do medo, predominante entre os que vivenciaram as situações de assalto precedido de seqüestro).

O medo de assalto é uma constante porque não se trata de uma ameaça apenas no local de trabalho, mas também fora dele: nas ruas e em casa. O risco dos assaltos envolve seqüestros, não só do funcionário, mas de sua família. A tensão provocada pelo medo do assalto é latente. Para ilustrar gostaria de relatar uma experiência minha ocorrida quando ainda trabalhava no Banco:

“Certa tarde, quando trabalhava na agência Casa Amarela, Recife/PE, logo que o Banco Exçel comprou o Banco Econômico, estávamos em campanha para captar aplicações de poupança e fundos. Decoramos a agência com balões de festa e quando estávamos com a atenção voltada para as nossas atividades, de repente um dos balões estourou ressoando um forte estúpido. A reação de todos que ali estavam, sem exceção, foi a de agachar-se atirando-se ao chão até que cada um foi percebendo que tratou-se, não de um tiro de arma de fogo, mas de um dos balões de festa. Após o choque, rimos bastante (risos nervosos) mas percebi o quanto o medo estava presente em nós, mesmo quando não atentamos para ele.”⁸⁹

- O Medo de Diferenças e Fraudes: O ritmo do trabalho, as pressões do trabalho, as metas a cumprir, a carga horária pesada, a repetitividade e a mecanização do

⁸⁹ A agência Casa Amarela até o acontecimento desse episódio, já havia sofrido três assaltos, tendo o último acontecido há pouco tempo, quando o Banco ainda estava sob intervenção.

trabalho são causas de desgaste que pode levar o funcionário (Caixa) a erros de digitação (que afetam as autenticações) e na contagem do dinheiro levando-o à diferenças de numerário.

Embora o Caixa seja uma função que tenha uma remuneração extra para suprir possíveis diferenças de dinheiro (a chamada “adicional de caixa”)⁹⁰ o medo desse tipo de erro atormenta o trabalhador porque além de ser uma forma de avaliação do seu trabalho, ele terá que pagar a diferença. O “adicional de caixa” já é uma importância incorporada pelo funcionário a seus proventos para suas despesas, a retirada deste lhe fará bastante falta.

Todo e qualquer erro cometido no banco é pago pelo funcionário, de qualquer função, embora apenas a função de Caixa receba um adicional para suprir diferenças. Os demais funcionários possuem seus salários compatíveis com o nível de responsabilidade na hierarquia que lhe é atribuído. Não obstante, os Assistentes Administrativos e os Atendentes – cargos de menor remuneração – nada além de seu salário base e do adicional por tempo de serviço recebem, por isso temem a ocorrência de qualquer problema dessa ordem, que pode acontecer com facilidade: numa digitação, no preenchimento de formulários, etc.

Ao lado do medo das diferenças de valores está o medo das fraudes: dinheiro falso; assinaturas falsas; documentos falsos, enfim, situações que será também o funcionário responsabilizado se da falsificação resultar qualquer problema/prejuízo para o banco.

As fraudes podem acontecer não apenas advindas do meio exterior (de clientes ou outros usuários dos serviços bancários) para o banco, como também no âmbito interno. Lembro-me que trabalhei, na agência Água Fria, Recife/PE, quando o Banco ainda era o Econômico S/A, com um gerente que forjava cadastro de cliente Pessoa Jurídica para a obtenção de limite de crédito. Nesta ocasião eu estava encarregada pela carteira de cadastro, na função de escriturário – o assistente administrativo de hoje – e pude observar a ausência de documentação comprobatória para os dados informados, assim como balancetes falsos e outros. O

⁹⁰ Lembramos que analisamos o “adicional de caixa” como uma forma de controle sofisticado da força de trabalho – a monetarização dos riscos.

fato foi comunicado à gerência administrativa, a qual eu estava subordinada, gerando inclusive, problemas de relacionamento entre as áreas administrativas e a comercial, primordialmente entre mim e o gerente fraudador que, após algum tempo, foi desligado da empresa. Sua demissão provocou não só em mim, mas nos demais funcionários, maior apreensão com relação aos cuidados e detalhamentos na execução das tarefas para não passarmos por cúmplices de fraudes e sofrermos humilhações, injustiças e até a demissão.

- Medo de Adoecer: É um sentimento relacionado à vergonha. Dentre os entrevistados registramos o medo de adoecer. A doença significa a incapacidade, a moleza, a fraqueza. Ausentar-se, mesmo por doença ou para procurar tratamento, pode fazer a pessoa receber a pecha de preguiçoso e “voador”. Além disso, o medo de adoecer é o medo de ficar sem condições para trabalhar e ser demitido.

- Medo do Desemprego: É, com certeza, o sentimento que controla o comportamento do trabalhador, dentro e fora do local de trabalho. Leva à intimidação, a despolitização, à falta de consciência de classe.

O medo do assalto e o de adoecer, carregam implicitamente o medo do desemprego. É o medo que provoca medos. Se houver um assalto ao Banco e essa ação tiver êxito, ou seja, se o banco perder considerável valor de dinheiro porque “dormiu” numerário no cofre ou o Caixa deixou de repassar dinheiro para a tesouraria, o funcionário receberá uma boa dose de responsabilidade podendo receber a demissão; se adoecer, poderá ser visto como um peso morto para a empresa, por gerar despesa sem produzir, podendo ser, portanto, desligado.

Observamos ainda ao modo como se referiram os funcionários ao numerário guardado no cofre de um dia para o outro usando a expressão: “dormiu”. Entendemos o uso do termo como uma visão humanizada do produto do trabalho bancário: o dinheiro. O trabalhador se confunde com o dinheiro mesmo sem o propósito de fazê-lo. Os valores disciplinadores emitidos pela empresa, respaldados pela ameaça do desemprego, são internalizados pelos trabalhadores de tal forma que estes – os trabalhadores – dêem um valor humano ao dinheiro, isto é, o dinheiro passa a ser tão valorizado e protegido quanto merece ser a vida humana.

No capítulo dois desse estudo, vimos que o mundo do trabalho na contemporaneidade está sofrendo várias transformações – revolução tecnológica, reformulação das políticas sociais e trabalhistas, descentralização de focalização dos gastos sociais, desregulamentação do mercado de trabalho – cuja consequência mais grave é o desemprego. A última década vivida é marcada por uma superoferta da força de trabalho o que vem provocando insegurança entre aqueles que resistem no mercado formal de trabalho. Os trabalhadores do BBVA Banco sofrem exigências empresariais. Têm que ser polivalentes e possuir habilidades laborais adicionais. Estão sob os conceitos da empresa enxuta, competitiva e que, com maior flexibilidade produtiva, opera mudanças no conteúdo das tarefas que exigem do trabalhador um maior envolvimento com metas e resultados. Sendo assim, vivem temerosos todo o tempo. E sendo o medo de perder o emprego uma constante, têm afetada, não somente a saúde física, mas principalmente a saúde mental.

PRINCIPAIS EXPRESSÕES DO SOFRIMENTO VERIFICADAS

Verificamos a partir de nossa pesquisa que o trabalho bancário não oferece riscos de acidentes de trabalho e nem detectamos doenças como taquicardia, tremores, hipocondria, hipertensão, úlcera ou falta de apetite entre nossos entrevistados, embora tenhamos encontrado trabalhadores com problemas de pressão alta e gastrite, mas que nos foram apresentados como situações isoladas e sem relação direta com o trabalho bancário. Encontramos ainda três casos de hipertensão que nos foram colocados como um problema hereditário. É difícil, aliás, para o trabalhador estabelecer o nexo causal entre determinados distúrbios fisiológicos e o trabalho. Todavia, com relação às Lesões por Esforços Repetitivos, estas foram evidentes.

1. OS DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES RELACIONADOS AO TRABALHO – DORT

Os DORT (ou LER), segundo PINHEIRO (2002: 68), denominam um conjunto de distúrbios caracterizados pela expressão de sintomas como dor – principal sintoma, desencadeada ou agravada pelo movimento repetitivo, por mudanças bruscas de temperatura ou pelo estresse emocional -, parestesias (dormência, formigamento, diminuição da sensibilidade), sensação de peso e/ou fadiga, que atingem predominantemente os membros superiores. Podem ser consideradas DORT as tendinites, as tenossinovites, as epicondilites, a síndrome do túnel do carpo, a síndrome tensional do pescoço, entre outras, e seu diagnóstico pode ser obtido a partir de uma anamnese ocupacional, exames complementares e análise das condições de trabalho. Os exames complementares, no entanto, só detectam a doença quando esta já se encontra em estágio avançado o que contribui, como diz a autora, para a ambigüidade do diagnóstico e para alimentar o ceticismo em torno do mesmo.

Os distúrbios de caráter inflamatório reúnem quadros clínicos de lesões em diferentes partes dos membros superiores acometendo tendões, fâscias, nervos e músculos, localizados especialmente nos dedos, punhos, braços, ombros e região cervical. Tem seu aparecimento associado não apenas aos movimentos repetitivos, mas também à sobrecarga muscular e está presente em diferentes ocupações.

Os DORT podem provocar a incapacidade temporária ou permanente para o trabalho. São considerados doenças ocupacionais que se caracterizam também como acidentes de trabalho⁹¹, conforme o conceito estabelecido na lei 8.213/91 e no decreto 3.048/99 que diz:

⁹¹ Historicamente, já está estabelecida a relação entre o desenvolvimento dos distúrbios osteomusculares e atividades profissionais. Sobre o histórico e etiologia dos DORT, ver PINHEIRO (2002).

A afirmativa das doenças ocupacionais enquanto acidente de trabalho vem do Instituto Nacional de Seguridade Social – INSS. A adquirimos também através do estudo da “Evolução dos Indicadores de Acidente de trabalho por CNAE” realizado pelo Ministério do Trabalho e Emprego – Secretaria e Inspeção do Trabalho.

“Define-se como Acidente de Trabalho aquele que ocorre pelo exercício do trabalho e serviço da empresa ou pelo exercício do trabalho dos segurados especiais, provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou a perda ou redução, permanente ou temporária da capacidade para o trabalho”.

“São consideradas também como acidente do trabalho, para fins previdenciários, a doença profissional, assim entendida a produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho, peculiar a determinada atividade, e constante da relação elaborada pelo Ministério da Previdência Social e a doença do trabalho, assim entendida a adquirida ou desencadeada em função de condições especiais em que o trabalho é realizado”.

Os DORT têm uma relação direta com processos de trabalho cuja organização impõe ao trabalhador se expor a instrumentos de trabalho que causam sobrecarga musculares, a postos de trabalho inadequados que levam a posturas rígidas, a ambientes desfavoráveis de baixa temperatura, a altos ruídos e iluminação deficiente, a movimentos repetitivos em alta velocidade, a horas extras em excesso, a falta de controle do trabalhador sobre o ritmo de seu trabalho.

Entre os nossos pesquisados, a tendinite foi o problema mais comum apresentado, predominantemente entre os caixas, além dos problemas de coluna. Ela – a tendinite – atinge tanto o braço direito quanto o esquerdo. É proveniente não apenas da digitação, mas do movimento de leitura de cheques (passar o cheque na leitora ótica). De acordo com o Sindicato dos Bancários de Pernambuco, os DORT são os problemas de saúde mais crescentes entre os trabalhadores bancários, e um problema sem tratamento e sem cura, principalmente as tendinites. Os tratamentos mais indicados hoje são a fisioterapia – considerada inútil porque gera uma intensificação de movimento da área afetada, visto que se adiciona ao movimento já exercitado no trabalho, e a cirurgia – não recomendada porque não cura o doente além de descaracterizar a doença fazendo com que o trabalhador perca a condição de acidentado de trabalho.

Os DORT, todavia, não provocam apenas o sofrimento físico, mas também o psíquico. Está relacionado ao medo de adoecer, ao medo da inutilidade, ao medo de não ser mais um trabalhador que produza e que gere rendimento a partir do seu trabalho. É o medo de ser desvalorizado pela família, pelos amigos, pela sociedade. Esse medo da desvalorização social também traz o sentimento da vergonha que começa pela ausência do local de trabalho – consulta, tratamento e licença médica –

que é recebida muitas vezes pela empresa e até pelos colegas de trabalho como um ato de malandragem, visto que as lesões não são doenças visíveis.

Devido ao medo, o trabalhador que suspeita ser portador do DORT, sofre ainda um momento de ansiedade mediante o enfrentamento do diagnóstico, não apenas pela revelação triste de ser portador da doença, mas também pelo constrangimento de ter que comprovar a veracidade do distúrbio à empresa, aos colegas de trabalho e inclusive aos médicos-peritos do INSS. BORGES (1997: 198) irá afirmar:

“Uma das relações que causam maior ansiedade e sofrimento aos trabalhadores com LER é a que estabelecem com os médicos, particularmente com os peritos do INSS”. (...) “Muitos médicos-peritos preferem se apoiar na concepção preconceituosa de que todo trabalhador é malandro até prova em contrário e que quer afastar-se do trabalho às suas custas”,

O medo, primordialmente o do desemprego, conduz, em muitos casos, o trabalhador a mentir, a ocultar a existência da doença. Entre nossos entrevistados uma funcionária Caixa, com vinte e dois anos de banco, que sofre de tendinite, nos narrou:

“Os sintomas apareceram desde 1999. Passei três anos sem dizer nada ao banco. Fiquei na minha, calada, (...) com medo de entrar em benefício [auxílio-doença pelo INSS] para não ficar recebendo menos que o salário do banco e ainda depois ser demitida. Em janeiro de 2003 entrei em licença médica e fiquei até Julho de 2003. Voltei a trabalhar porque pedi ao médico que me liberasse para voltar ao trabalho. Ele me liberou, mas não para ficar como caixa [autenticando], mas para outra atividade. Eu hoje estou no balcão de atendimento, mas lá eu continuo digitando. Quando chego em casa, meus braços estão inchados. (...) Em casa eu não consigo fazer quase nada. Para estender roupa coloco uma escadinha ou a cadeira. (...) Os meus braços são inchados o tempo todo”. [A doença foi revelada ao banco por uma colega de trabalho que, ao ser demitida, relatou o caso ao Sindicato, que foi averiguar a denúncia].

AS ASPIRAÇÕES DOS TRABALHADORES

O objetivo aqui foi tentar identificar a gênese do sofrimento mental a partir dos processos de expectativa-realizações e/ou expectativa-frustrações, desenvolvido ao longo da vida. Questionamos acerca das aspirações profissionais mais remotas e as demais expectativas.

1. AS PROFISSÕES SONHADAS

Foram variadas. Entre os entrevistados, foram colocadas como profissões sonhadas a odontologia, a advocacia, a agronomia e principalmente ser empresário – ter o seu próprio negócio – a fim de que se possa trabalhar para si mesmo, e não para os outros, porque possibilita fazer seu próprio horário de trabalho, escolher o que negociar, criar o seu processo de trabalho – o como realizar as tarefas – para ter satisfação. Trabalhar para si mesmo tem a significação de liberdade e independência.

2. A ESCOLHA DE SER BANCÁRIO

Uma questão instigante é a de bancário ser ou não uma profissão. Os entrevistados admitiram que ser bancário não é uma escolha profissional. O ingresso no banco se dá por vários motivos que circundam a necessidade econômica, e sempre é vista como um momento em transição, isto é, *“estou no banco enquanto não me formo”* (termina os estudos universitários); *“estou no banco esperando a*

chuva passar” e outros relatos que demonstraram um caráter provisório, o fato de estar no Banco.⁹²

O fato de não ter sido uma escolha profissional, todavia, não nos remete à conclusão de que o trabalhador bancário não tenha o significado de seu trabalho como sendo uma profissão. Contudo, não podemos também deixar de considerar que o fato de não ter sido uma profissão almejada indica, no mínimo, um certo desconforto uma vez que o trabalhador vivenciará uma experiência profissional que não foi sonhada/cobiçada, mas que ocorreu “por acaso”.

3. AS CONQUISTAS MATERIAIS

Entre os entrevistados, alguns – a partir do trabalho no banco – adquiriram imóvel residencial, por meio de financiamentos diversos (não do BBVA) como também veículo de autopasseio. É importante ressaltar que essas aquisições variam de caso para caso porque estão relacionadas ao cargo e a sua correspondente remuneração, e à renda familiar – soma-se para estas aquisições a renda do cônjuge ou até mesmo a dos pais.

Os funcionários com dois filhos ou mais, por sua vez, já colocaram haver maiores dificuldades para a aquisição de bens, em decorrência das despesas com o sustento dos filhos.

Com relação à viagens e investimento em estudo, estes ficam em segundo plano. Aqueles que declararam realizar viagens (como os gerentes) procuram fazê-las para regiões próximas – sem sair do Nordeste. Já o estudo, em geral, mesmo com as exigências por parte do banco de aperfeiçoamento profissional, ficou desprezado a última instância, isto é, só é efetuado se “sobrar” alguma verba das

⁹² Alguns entrevistados queixaram-se de ser este caráter provisório, um tempo indeterminado, sem controle, ou seja, uns pensavam passar dois anos trabalhando no Banco e já estão há quinze anos. Esta passagem me fez lembrar minha experiência pessoal: *“ingressei no Banco por necessidade financeira e esperava trabalhar no máximo dois anos e permaneci por aproximadamente oito anos”*. Romper com a acomodação (segurança) já criada com a empresa, é uma decisão difícil para o trabalhador.

despesas e se puder ser feita uma conciliação deste com o horário de trabalho no banco, o que quase não acontece. Para o trabalhador não vale a pena gastar dinheiro com estudos para não conseguir freqüentar as aulas.

4. OUTRAS ASPIRAÇÕES

A principal aspiração colocada entre os entrevistados foi a de montar seu próprio negócio. Trabalhar para si mesmo, produzir riqueza (lucro) para si, escolher o que gosta para trabalhar, organizar o próprio horário de trabalho e o como trabalhar foi a aspiração mais sonhada. A perspectiva de montar a sua empresa está relacionada ao desejo de liberdade – de pensar, elaborar, planejar e organizar o processo de trabalho; de libertar-se da subjugação das normas que determinam as atividades e o como fazer; de libertar-se dos riscos do assalto e do desemprego que ameaçam diariamente. Abrir seu próprio negócio tem o significado, enfim, de liberdade de trabalho e liberdade da coação do desemprego. Em outras palavras, seria a troca do sofrimento psíquico provocado pelo medo, pela satisfação de fazer o que gosta, o que quer, quando e como se quer.

5. FRUSTRAÇÃO E CULPA

Registramos, entre os entrevistados, um sentimento de culpa pela não realização das aspirações sonhadas, pelo fato de não exercerem a profissão estudada. Como ser bancário foi algo não sonhado, não desejado, foi um trabalho assumido em caráter provisório, assistimos a um certo sentimento de culpa por não terem persistido/lutado para a realização de seus projetos profissionais. Acreditam ter uma certa responsabilidade pela não concretização de seus objetivos porque pensam ser o êxito ou o fracasso resultados da competência particular, de cada um. Todavia, amenizam esse sentimento de culpa com o entendimento de que ter um

emprego regulamentado nos dias de hoje é algo difícil, ou até mesmo raro, colocando-se, assim, numa condição privilegiada e, portanto, diferenciada na sociedade: são os empregados com permanência “de casa” de dez a dezesseis anos em média e que venceram as sucessivas vendas administrativas que o banco sofreu.

A INTERFACE FAMÍLIA-TRABALHO

A interface Família-Trabalho, de acordo com SELIGMANN-SILVA (1994: 195) é um novo terreno de estudo no campo da Saúde Mental e Trabalho. Nossa pesquisa não é um estudo acerca dessa relação, mas consideramos importante atentar para a mesma, a fim de melhor nos aproximarmos do elemento sofrimento psíquico, objeto da nossa pesquisa. De acordo com a autora,

“(...) a interface família/trabalho deixa entrever uma via de mão dupla: de um lado há o fluxo em que a subjetividade desloca experiências familiares para o mundo do trabalho; de outro, a corrente que transporta para a vida familiar determinações emanadas do trabalho. Mas os dois fluxos entrecruzam muitas vezes, ao mesmo tempo em que dão lugar a dinâmicas pelas quais se realimentam reciprocamente.”

Os estudos da interface família-trabalho fazem menção ao uso das hierarquias do modelo familiar no mundo do trabalho. SELIGMANN-SILVA (1994: 196) cita:

*“(...) duas situações, em especial, marcam a aproximação entre estas instâncias: a situação de **dependência** e a situação de **crise**. Ambas atuam agravando as confusões de sentimentos que dificultam a discriminação entre as relações de trabalho e as relações afetivas familiares. (...) ‘Os compromissos são muito diferentes, nas situações de família e de trabalho, porém as forças de apropriação favorecem a confusão de sentimentos. Também, cada vez que se emprestar uma figura paternal ou maternal à hierarquia do trabalho, não se fará senão reforçar um mito inexistente na realidade.’ [grifo nosso]*

Vejamos, então, como se dá a interface família-trabalho entre os trabalhadores do banco estudado.

1. REPERCUSSÕES DA VIDA FAMILIAR SOBRE O TRABALHO

A relação família-trabalho é direta. As vivências experimentadas em casa, no lar, refletem na vida laborativa e vice-versa. A situação familiar harmoniosa leva o trabalhador a uma atitude com relação ao trabalho sempre que o contrato social permanece respeitado. Por outro lado, quando os laços de família não apresentam segurança, será menor o investimento afetivo e a fidelidade junto ao empregador.

A relação familiar também repercute no relacionamento entre os colegas de trabalho e com suas chefias. Os conflitos com as chefias, às vezes, são resultados de confusão afetiva. SELIGMANN-SILVA (1994: 199) cita:

“(...) Jakubowicz fala do sofrimento que pode ser desencadeado por críticas ou manifestações de desconsideração por parte de chefias, que são visualizadas como figuras parentais. (...) Assim, a vivência de uma opressão ou humilhação reais e ao autoritarismo factual e atual, soma-se a reatualização de vivências infantis, o que, obviamente, não costuma ser percebido de forma consciente.”

Todavia, de acordo com outros estudos, em se tratando de grandes organizações transnacionais – como é o caso do banco aqui pesquisado – a figura do chefe não é associada à imagem paterna. Ele é tido apenas como um representante do poder da organização. A esse respeito SELIGMANN-SILVA (1994: 202) cita as conclusões de Pagés: *“São as regras, as políticas, os dispositivos da organização e não mais as decisões do chefe que governam a vida cotidiana. Os investimentos e os conflitos inconscientes maiores não são mais vividos na relação com as chefias, mas com a organização...”*

Acontecem ainda os sentimentos de perda de poder sobre o próprio corpo prisioneiro das tarefas repetitivas e sujeito a ritmos de trabalho intenso. A esse respeito assinala também SELIGMANN-SILVA (1994: 199):

“Outro aspecto importante assinalado por Jakubowicz se refere a sentimentos de perda de poder sobre o próprio corpo ‘robotizado’, o que se acentua pela repetitividade das tarefas e pela aceleração dos ritmos, induzindo a um estado de fragilidade emocional. Fenômenos de despersonalização ocorrem dentro destas situações de dominação, marcadas pela instalação de uma total dependência do corpo diante do sistema

hierárquico imperante na organização do trabalho. Passa a vigorar, assim, uma situação que, do ponto de vista psicológico, é profundamente regressiva, e que, por outro lado, favorece a intensificação da dominação.”

A presença constante no trabalho pode significar também uma fuga ou compensação de um convívio familiar insatisfatório. O próprio trabalhador pode estender propositalmente sua jornada laborativa investindo afetivamente no seu trabalho. Contudo, devemos esclarecer que por vezes também, o trabalhador pode ampliar sua jornada de trabalho com o propósito de buscar maior remuneração através de horas extras para melhor suprir suas necessidades.

O principal resultado produzido pela estrutura familiar sobre o trabalho verificado em nosso estudo é relativo ao caráter de criação e fortalecimento de uma dependência do trabalhador à necessidade de se manter vinculado ao trabalho.

É pela família, pelo sustento e sobrevivência dela que o trabalhador se vê compelido a permanecer empregado no banco, passivizando-se às exigências, prescrições e normas que conduzem o processo de trabalho e o comportamento desse trabalhador. Mesmo sem gostar do trabalho bancário, ou do como executa suas tarefas, mesmo sem restar-lhe tempo para dedicar-se a essa família, o trabalhador se subordina ao processo de trabalho prescrito, sofre e até adocece. Se sujeita aos riscos eminentes de assaltos e se desmobiliza do seu coletivo de trabalho para não perder o vínculo empregatício.

A família torna-se, portanto, um direcionador do comportamento do trabalhador na empresa. Por ela temerá e fugirá do desemprego, lutando e sofrendo, utilizando variados recursos, para permanecer em seu posto de trabalho. Verificamos a formação de alianças que garantam o emprego, a internalização das ideologias empresariais e a prática da concorrência desrespeitosa e desenfreada, dentre outras condutas voltadas à preservação do trabalho. A exemplo, voltamos a citar o caso da funcionária Caixa que ocultou da empresa, por três anos, a tendinite que estava sofrendo. Essa trabalhadora é uma “chefe-de-família”. Divorciada, sustenta sozinha três filhos – dois adolescentes e uma criança de oito anos. Comporta-se timidamente na empresa, sem fazer queixas e nem sugestões, sem barganhar uma promoção – há vinte e dois anos permanece na função de caixa – com o objetivo de não ser

notada, ou melhor, de não ser lembrada para possível demissão. Esse comportamento foi comum entre as mulheres com esse mesmo papel familiar – o de “chefe-de-família”.

2. REPERCUSSÕES DO TRABALHO SOBRE A VIDA FAMILIAR

A forma pela qual o trabalho é organizado atinge os relacionamentos familiares. Quando o trabalho exige longas jornadas, menor tempo terá o trabalhador com sua família e quanto mais intensa essa jornada, mais cansativa e com maior intensidade afetará a qualidade do relacionamento do trabalhador com seus familiares.

À proporção em que o desgaste mental vai se instalando e se expressa no indivíduo o isolamento, os conflitos familiares vão se agravando porque tais condutas, em geral, são interpretadas pelos familiares como desinteresse e desamor.

Entre os entrevistados, verificamos os efeitos do processo de trabalho sobre a vida familiar. A absorção do tempo do trabalhador no local de trabalho, que o afasta de sua família, a intensificação do trabalho que resulta em cansaço e, conseqüentemente, em irritabilidade e mau-humor, são elementos que findam por afetar o relacionamento desse trabalhador com sua família. Em casa, esse trabalhador não tem condições física e psíquica para brincar com os filhos, conversar com seu companheiro(a), isolando-se gradativamente.

Em entrevista, um Caixa, declarou estar pensando em se separar de sua esposa. Ao tentar romper com o trabalho no banco por não mais suportar a constante ameaça do desemprego e por este não ser o trabalho sonhado/cobiçado – ingressou no banco em caráter provisório ainda na juventude (vinte e três anos) buscando apenas uma remuneração mensal para sair da dependência de seus pais –, passou a estudar em casa para concorrer a concursos públicos, o que resultou num afastamento ainda maior de sua família. Sua mulher passou a exigir-lhe um

tempo maior de dedicação à ela e ao filho, pois, além de passar a maior parte de seu tempo ausente de casa (e dentro do banco) agora se dedicava aos estudos. Os conflitos, então, aumentaram e a separação passou a ser cogitada.

A vivência no banco, enfim, afeta a relação do trabalhador com sua família que, embora seja a principal causa da necessidade do vínculo empregatício com a empresa, finda por ser destinada ao segundo plano na vida do trabalhador, no que concerne ao uso do seu tempo. O banco exige uma dedicação exclusiva de seu trabalhador: primeiramente deve estar sempre o banco na ordem das prioridades da vida dos funcionários. O tempo livre é escasso. O lazer, o acompanhamento do crescimento dos filhos, da vida pessoal e profissional do companheiro(a) são sempre prejudicados pela falta de tempo do trabalhador bancário. A partir dos depoimentos constatamos existir sempre uma cobrança por parte da família, da presença e participação do trabalhador na vida doméstica, conforme comprova os relatos a seguir, quando indaguei se a família sentia a ausência (dos entrevistados) e se cobrava a presença:

“Meus filhos não querem saber de mim. Nem ligam para mim”. [Depoimento de uma Mãe – caixa].

“É muito difícil conciliar família e trabalho. Meu filho me chama o tempo todo para brincar. Só dorme tarde por isso”. [Depoimento de um Pai – gerente]

“Minhas filhas [seis e cinco anos de idade] reclamam que não passeamos mais juntas. Às vezes, quando eu chego em casa do trabalho elas já estão dormindo. Ficaram superfelizes porque hoje fomos juntos à padaria, aqui pertinho”. [Depoimento de uma Mãe – gerente].

A VISÃO DOS TRABALHADORES ACERCA DO SOFRIMENTO

Sabemos que os estudos em Saúde Mental e Trabalho têm se voltado às imagens e representações elaboradas pelos trabalhadores dos significados e vivências do cotidiano laboral que assumem dimensão coletiva. Todavia, por se

tratar de um terreno específico de pesquisa, nos limitaremos neste ponto a apenas expor quais foram as principais representações constatadas com nossos entrevistados.⁹³

1. O TRABALHO COMO UMA LUTA

O trabalho nos foi colocado como um processo de luta permanente que envolve a luta pela sobrevivência (em termos econômicos) do próprio trabalhador e de sua família, através da manutenção do emprego; luta pela sobrevivência física, tentando escapar das ameaças de assaltos e seqüestros. Uma gerente nos relatou:

“Todos os dias temos sustos. Todo dia tem carro rondando [carro de estranhos rondando a agência]. O medo é constante. Diário. [Na semana que fizemos a entrevista houve uma tentativa de assalto à agência]. Agente [gerentes] sai de casa todo dia alerta, alterando o caminho. Uma vez o responsável pela segurança pediu para que eu não levasse minhas filhas na escola, pois meu carro foi rondado por pessoas estranhas quando estava no estacionamento do banco. Quem viu foi o menino que lava carros [que viu a pessoa rondando o carro]. Ele [o possível assaltante] olhou tudo no meu carro e depois entrou na agência para me abordar sobre abertura de conta corrente e sobre assuntos particulares: se eu era casada ou não. Eu continuo lá ainda porque é o jeito, porque preciso”. [Ainda na semana da entrevista a polícia prendeu pessoas suspeitas de serem assaltantes por denúncia dos vigilantes – terceirizados - do banco, que perceberam a movimentação desses em torno da agência].

2. O ATAQUE À DIGNIDADE

O trabalho bancário, embora não exponha o trabalhador ao esforço árduo como o trabalhador operário que manipula máquinas, provoca também sentimentos de indignação, principalmente àqueles que realizam funções repetitivas, como os caixas. Colhemos alguns depoimentos em que o trabalhador se comparou a um

⁹³ Sobre Imagens e Representações do Trabalho, ver SELIGMANN-SILVA (1994: 213-229)

escravo, em decorrência do tom de cobrança e exigência do gerente sobre ele, desrespeitando inclusive o intervalo de quinze minutos de seu almoço:

“Eu estava na copa lanchando [não almoçam porque o tempo de quinze minutos para almoçar é pouco] com mais dois colegas [caixas], quando o gerente administrativo começou a gritar: ‘vamos logo, olha a hora!’. Ele vai até o terminal de caixa da gente, vê lá a hora que agente saiu e fica cobrando: ‘faltam dez, faltam cinco’ [minutos para regressar ao atendimento]. Às vezes eu respondo. Se tô no meu direito eu falo: ‘pois é amigo ainda falta tempo’. Fui ao banheiro, escovei os dentes e depois voltei para o caixa no meu tempo. Ele age como se agente fosse escravo. Os outros dois funcionários voltaram logo que ele chamou. Eu não. Só voltei quando esgotou o meu tempo”.

Essa experiência me fez lembrar de uma situação semelhante que eu vivi: *“Em certo dia, quando ainda não havia tido tempo para almoçar, o gerente administrativo não cansava de me atribuir tarefas. Minha reação espontânea e imediata foi cantarolar a música tema dos escravos de uma novela ‘Escrava Isaura’, o que provocou risos entre os colegas”.*

A sensação de ataque à dignidade foi bastante expressiva entre aqueles que passaram pelo primeiro processo de venda do Banco, após a Intervenção do Governo Federal. Naquela ocasião foram contratados funcionários de nível gerencial advindos de outra instituição financeira que também havia sofrido outro processo de venda – o Banorte. Tais contratações geraram até revoltas, pois, alguns funcionários sempre esperaram o reconhecimento de sua capacidade profissional através da promoção de cargo, mas além de não terem sido promovidos, foram desvalorizados: deles foram retirados suas funções, ficaram ociosos nas agências, presenciaram a chegada dos recém contratados – que passaram a desempenhar suas tarefas, a gerenciar sua carteira de clientes e ocuparam suas mesas de trabalho – até serem demitidos.

3. LIMITAÇÃO DA LIBERDADE

A estrutura física das agências – vidros com revestimento fumê, grades nas janelas, divisórias internas entre os setores – foi vista pelos funcionários como uma

forma de isolamento. Não ver a rua e as pessoas nas ruas, não saber se é dia ou se é noite, se chove ou não, não ter locomoção, a falta de conversas com os colegas, provocam a sensação de limitação da liberdade. Todavia, devido a intensificação da jornada de trabalho e também à extensão dessa jornada, sem pausas, não permite ao trabalhador parar para olhar o tempo, as pessoas ou a rua. Conforme nos relatou um gerente administrativo:

“Às vezes não sei se é dia ainda ou se é noite; se está fazendo sol ou chuva. Só sei que a hora avança quando tenho que fechar a agência”.

Além disso, as limitações provocadas pelo sistema normativo do Banco, pelas tarefas prescritas e automatizadas; a falta de perspectiva de promoção, de ascensão profissional, de conseguir outro trabalho e a impossibilidade de formular críticas livremente, são elementos que produzem sensação de aprisionamento.

A sensação da falta de liberdade afeta diretamente a saúde mental. De acordo com SELIGMANN-SILVA (1994: 219-220):

“Existe a concepção de que as forças e os elementos que constroem o corpo e seus movimentos livres irritam os nervos ou a cabeça.(...)”

*“No estudo de caso dos bancários, o aumento do volume de trabalho e o acúmulo de funções estiveram presentes, em muitos depoimentos, associados à vivência de **sufocação, aperto e esmagamento**. Os horários pré-determinados para o cumprimento de diferentes tarefas contribuem para que a pressão de tempo seja um elemento poderoso na formação destas vivências. A pressão do próprio público, freqüentemente, agrava mais ainda essas sensações. A simultaneidade das solicitações contribui para aumentar a ansiedade.”*

A falta de liberdade é, portanto, uma realidade no trabalho bancário e um elemento de sofrimento psíquico.

A VISÃO DOS TRABALHADORES ACERCA DO DESGASTE

O esgotamento foi tratado pelos entrevistados ao mencionarem a falta de potencialidade de raciocínio matemático no final do expediente. Os caixas relataram que, ao chegar o final do dia, não conseguem efetuar mentalmente uma simples operação de soma. Por isso o uso constante da calculadora a fim de minimizar a possibilidade de erro. Usam a calculadora mesmo considerando que esta os conduz a uma acomodação no ato de raciocinar.

Um outro traço do esgotamento está na perda da memória. Alguns dos entrevistados compararam a potencialidade de sua memória hoje com a de quando entraram no banco. Admitiram ter dificuldades para memorizar nomes, números e principalmente conteúdos que dizem respeito a assuntos fora do banco: alguns entrevistados que estudam, sentem dificuldade de memorização. Em um dos depoimentos, de uma ex-gerente que trabalhou por doze anos no Banco, ouvimos:

“Antigamente eu sabia de cor o número de contas correntes de vários clientes e de seus CPFs, agora nem consigo lembrar onde foi que li um determinado assunto que me interessou.”

DEFESAS E RESISTÊNCIAS

O medo, como já tratamos, foi um elemento que se apresentou durante as nossas entrevistas; a ameaça à integridade física e mesmo à vida é uma realidade com a qual o bancário se depara diariamente.

O termo **defesa** será aqui utilizado no sentido de **defesa contra o sofrimento** expresso em mecanismos psicológicos, conscientes e inconscientes, e no

comportamento. O termo defesa diz respeito ao modo encontrado para suportar ou evitar o sofrimento sem provocar transformações.

O termo **resistência** diz respeito ao enfrentamento das situações/condições determinantes do sofrimento. Estão voltadas diretamente para obter a transformação das situações que originam o sofrimento.

As defesas, assim como as resistências, podem apresentar caráter individual e coletivo.

1. OS MECANISMOS PSICOLÓGICOS DE DEFESA

Nas defesas individuais, os mecanismos psicológicos surgem num *continuum* que vai do nível inconsciente ao consciente. ANA FREUD Apud SELIGMANN-SILVA (1994: 233), catalogou nove formas de defesa: a repressão, a regressão, a formação de reação, isolamento, anulação, projeção, introjeção, inversão e reversão, e acrescentou mais uma: a sublimação ou deslocamento dos anseios instintivos.

Sobre a **repressão** (ou recalque) SELIGMANN-SILVA (1994: 233) esclarece que se trata de um *“mecanismo de defesa pelo qual são excluídos da consciência os pensamentos relacionados aos impulsos ou sentimentos perturbadores e/ou socialmente censurados.”*

O **isolamento** é um mecanismo de defesa utilizado nos distúrbios do tipo obsessivo. É a separação que isola a conduta do sentimento. SELIGMANN-SILVA (1994: 233-234) afirma:

“Existem formas de gestão e organização do trabalho que estimulam a separação entre afetividade e atividade cognitiva, especialmente quando a densidade das atividades intelectuais é muito elevada. A exploração dos traços obsessivos de personalidade é feita através de certos tipos de trabalho que exigem grande concentração de atenção e detalhismo, dando origem a transformações importantes da identidade e da sociabilidade. Emerge, daí, o embotamento afetivo.

Nas situações em que a dominação se intensifica e o espaço de autonomia se estreita ou anula, toma lugar na vida psíquica, freqüentemente, uma vivência de dependência que propicia uma regressão psicológica ao período infantil. Por conseguinte, diante de situações ameaçadoras – como o convívio com altos riscos de vida – podem

ocorrer fenômenos como reemergir dos mecanismos de defesa que estiveram mais presentes na infância – a negação e a repressão.”

A **racionalização** é um mecanismo de defesa comum nas atividades de trabalho, técnicas e administrativas. É o meio pelo qual o indivíduo oculta de si mesmo constatações dolorosas através de explicações que internalizam a idéia de que, do ponto de vista tecnológico, seu modo de trabalhar é mais seguro.

Utilizando-se desses mecanismos de defesa, o que se observa no mundo do trabalho é a busca de uma defesa da autonomia através da preservação da autoconsciência, pela luta contra a exaustão que, como diz SELIGMANN-SILVA (1994: 234-235), impede o pensar sobre si mesmo e sobre o trabalho realizado. E ainda acrescenta:

“(...) São defesas conscientes e deliberadas aquelas que se voltam para a preservação da capacidade de estar atento para evitar o próprio embotamento do entendimento e da iniciativa. Configuram-se, seguramente, em resistências contra a opressão e o esmagamento da identidade (...).

*Entretanto, no cotidiano de trabalho, ocorrem também defesas que correspondem principalmente à necessidade de agüentar e de **sobreviver** a situações penosas e perigosas. Temos, neste grupo, defesas contra o medo que assumem diferentes modalidades, podendo apresentar-se como mecanismos inconscientes (negação do perigo; repressão do medo), que podem servir à manutenção e ao fortalecimento da dominação. Pois, ao mesmo tempo em que ‘apagam’ o medo, impedem a visão objetiva dos riscos reais e, por conseqüência, a organização de ações coletivas capazes de levar a transformações positivas para os empregados.”*

Registramos a racionalidade nos discursos que defenderam a avançada automação do Altamira e o sistema normativo do banco. Mesmo cientes de que a automação foi, e ainda poderá ser, causadora de demissões, de limitação (e em algumas funções, de anulação) da criatividade e de provocar as Lesões por Esforços Repetitivos (LER), encontramos aqueles que defenderam a implantação do referido programa baseando-se na justificativa deste ter tornado seu trabalho mais seguro, minimizando, ou até anulando as possibilidades de erros. O mesmo se deu com a defesa da prescrição das tarefas através das normas: ainda que sofram limitações das suas capacidades criativas e do desenvolvimento intelectual, defenderam a idéia de que é importante o fato de a empresa determinar o que e como o trabalho deve

ser executado, também com o propósito de evitar erros e possíveis prejuízos. Nessa linha de pensamento, há ainda aqueles que preferem a rotina – não sabem lidar com as situações inesperadas. Uma gerente administrativa nos disse:

“Eu gosto de rotina. Agente tem que fazer o que a empresa quer porque agente tá lá porque quer então agente tem que, de certa forma, seguir as regras da empresa. Mas agente pode inovar, criar, seguir uma rotina restritamente”.[...] Na agência há um sistema de rodízio de carteira [todos os funcionários têm que passar pelas diversas carteiras para aprender o conteúdo das tarefas], mas eu não gosto, o rodízio atrapalha, mas acho ser uma necessidade não só da empresa como para mim também, para o meu aprendizado. Acredito que se o funcionário faz tudo direitinho, faz o seu, ele tem garantido o seu emprego”.

E uma gerente de varejo nos respondeu acerca do sistema Altamira:

“É um sistema de vanguarda, excelente, que faz tudo só. O padrão de modelo das agências ficou de apenas sete funcionários por agência que davam conta de tudo. Gerou uma independência para os gerentes e reduziu a possibilidade de cometer erros”.

Porém, a mesma gerente responde ao comparar o nível de preparo do trabalhador bancário entre a época do Banco Econômico, cuja automação era ainda incipiente e a do BBVA, com o sistema Altamira:

“Acho que deu maior preparo, entendimento do processo de trabalho [refere-se ao período do Banco Econômico]. Hoje existe a máquina, mas ela falha; não é cem por cento; e na hora que falha esse conhecimento faz falta. Quem entra hoje no banco, entra alienado” [no que diz respeito ao entendimento do trabalhador sobre o processo de trabalho].

2. DEFESAS PARA ALIVIAR O SOFRIMENTO MENTAL ANTE OS RISCOS DE ASSALTOS

Dentre os mecanismos psicológicos de defesa contra o sofrimento mental, no enfrentamento da ansiedade e do medo de assaltos e do adoecimento, detectamos a **negação** e a **repressão**. O depoimento de um Caixa nos diz:

“Agente não fica pensando no risco de assalto. Se pensar fica doido, porque o assalto é o maior perigo que agente pode sofrer dentro do banco. Quem passou por um assalto vive amedrontado o dia todo, como um gerente que vive em pânico; sofreu violência. Eu tenho cuidado. Observo quem entra no banco, se eu suspeito, dou um toque para o vigilante.

Certa vez sofri um assalto ainda na época do Econômico, agência Paulista, em 1992. Em caso de assalto o homem não chora como as mulheres, mas o corpo sente. No dia seguinte os homens estavam com diarreia. O corpo só responde depois”.

Perguntei então o que ele preferiria – sair do banco ou conviver com o risco de assalto e ele respondeu:

“Conviver com o risco. A violência hoje tá tão grande que qualquer um corre esse risco – no ônibus, em casa – não é exclusivo da profissão bancária. O que não podemos é ficar sem trabalhar. Assim, agente procura não pensar nisso [assalto] o tempo todo, mas temos que ficar ligados”.

3. A QUEBRA DAS DEFESAS CONTRA O MEDO

Constatamos que a negação dos riscos e a auto-repressão do medo não são duradouras. Há determinadas situações que rompem essas defesas, situações de perigo mesmo que fazem eclodir o medo que estava oculto.

A auto-repressão, ou seja, o bloqueio à expressão dos próprios sentimentos, não diz respeito apenas ao medo de assalto. Exteriorizar outros sentimentos como irritação, raiva, revolta, pode expor o trabalhador ao risco do desemprego ou, no mínimo, de não fazer carreira dentro do Banco.

Os Atendentes, Caixas e Gerentes Comerciais, por trabalharem diretamente com o atendimento ao público, estão mais expostas a atritos advindos de indisposições com os clientes assim como a pressões. É comum haver irritação entre aqueles que executam tarefas repetitivas ou que sofrem cansaço. Nos diz SELIGMANN-SILVA (1994: 242):

“A auto-repressão, impedindo a manifestação por palavras ou ações, faz com que a irritação seja interiorizada. A tensão aumenta, podendo fluir psicossomaticamente e contribuir de maneira importante para a constituição de doenças psicossomáticas,

distúrbios psicossociais e mentais. A auto-repressão representa, no dilaceramento da saúde individual, mais uma expressão do esforço para manter a imagem de perfeito autocontrole emocional. Este processo prossegue, em geral, mesmo após constituídos os sintomas, devido às pressões e expectativas para a manutenção de uma capacidade elevada, de um estado de plena saúde e de uma energia inesgotável. Não se espera bom desempenho de quem revele má saúde. Assim, vitalidade e boa disposição 'precisam' ser apresentadas por todos os que almejam prestígio e perspectivas de sucesso na carreira. Por mais que a pressão arterial esteja alta e/ou que haja uma úlcera duodenal em atividade, a revelação do mal estar será evitada, especialmente quando a pessoa não se sinta segura no emprego."

O medo do assalto e da demissão é ocultado pelo trabalhador no seu dia-a-dia, porém, não pode ser ocultado sempre, conforme acabamos de discutir. A ocultação do medo do assalto é quebrada quando ocorre um assalto a uma das agências do banco, ou de outro banco qualquer, e o fato se torna do conhecimento do trabalhador; já o medo do desemprego torna-se explícito quando alguém é demitido. Todos ficam preocupados com a demissão e procuram saber a causa do desligamento.

4. DEFESAS CONTRA A MONOTONIA

O trabalho prescrito, repetitivo torna-se monótono e cansativo para quem o executa e um mecanismo de defesa bastante utilizado é a elaboração de **fantasias**, que se trata do uso de brincadeiras ou de assuntos diversos para quem o executa, com o objetivo de se abstrair da realidade do trabalho para amenizar o sofrimento.

Os **diálogos alheios ao trabalho** e as **brincadeiras** (piadas, zombaria com clientes, chefes e gerentes) têm a função de descontrair, além de ser um modo de catarse de mágoas e revoltas com relação aos chefes.

É muito comum a caricaturação das figuras dos gerentes, principalmente. Fala-se mal das roupas, dos adereços, penteados (no caso feminino), imita-se a voz e o gestual. Não obstante, esses momentos têm perdido a sua regularidade visto que o trabalho tem sido intensificado e os momentos de diálogos, de conversação tornaram-se raridades na rotina bancária.

5. A IDEALIZAÇÃO

É um instrumento que faz parte do jogo ideológico de dominação. É o sentimento de identificação, de orgulho e vaidade despertados nos trabalhadores, ou seja, o trabalhador se sente orgulhoso por fazer parte da organização e por ser socialmente reconhecido como tal. Quanto maior e mais importante for a empresa mais facilmente se dá essa forma de idealização porque atinge os desejos de autovalorização do trabalhador.

Nos depoimentos detectamos esse tipo de sentimento. Embora os entrevistados reconheçam problemas como os baixos salários, as extensas e intensas jornadas de trabalho que produzem o cansaço, expressam uma certa vaidade relativa ao fato de trabalharem num banco estrangeiro. Consideram o trabalho bancário diferenciado de outros seguimentos não apenas pelos conteúdos das atividades, mas porque lidam diretamente com o dinheiro, isto é, com altos valores numéricos, com pessoas (clientes) importantes e para isso são trabalhadores com aptidões especiais: agilidade, raciocínio rápido e honestidade. Um gerente geral nos narrou:

“Sempre quis trabalhar numa multinacional; agora tive a chance. Posso dizer a todos que trabalho numa multinacional”.

Indaguei então se os salários e benefícios oferecidos pela empresa são os mesmos proporcionados aos trabalhadores europeus:

“Não. Ainda estamos longe de recebermos a mesma estrutura da Europa e penso até que não vamos receber, mas ainda assim me sinto satisfeito por trabalhar numa empresa internacional”.

Enfim, as defesas psicológicas, numa situação de perigo servem para neutralizar o medo e em outras situações, para tornar suportável um trabalho monótono. Diante das exigências e das pressões, aliviam a irritação e os sentimentos de revoltas. No caso das frustrações, a defesa é a fantasia que gera o prazer. Os comportamentos obsessivos podem expressar além de um ajustamento à

imposição das tarefas rigidamente prescritas, uma renúncia à individualidade e à liberdade.

As defesas psicológicas se fazem necessárias para garantir, principalmente, a manutenção do emprego. Se ocorrer um aumento da ansiedade ou o desencadear de um processo depressivo, o risco do desemprego se torna eminente.

A resistência, por sua vez, vai além da simples defesa. É a busca da afirmação da identidade contra os mecanismos de dominação. Envolve a busca de experiências significativas fora do local de trabalho.

As defesas psicológicas e as resistências, em síntese, se intensificam quando os riscos do sofrimento psíquico e a exploração se elevam.

Considerações Finais

A entrada do Banco Bilbao Vizcaya no Brasil, juntamente com a de outros bancos internacionais durante a década de noventa, assim como o processo de fusões entre os bancos, representou o desfecho do processo de mundialização do capital financeiro em nosso país, iniciado desde a década de 30, marcando, então, um novo momento na história da economia nacional.

O sistema financeiro brasileiro, conforme tratamos ao longo desse estudo⁹⁴, é marcado por momentos determinantes que compõem sua história. Na década de 30, o sistema financeiro brasileiro foi marcado pelo crescimento e fortalecimento dos bancos nacionais devido ao deslocamento da economia brasileira do setor agrário para uma estrutura produtiva urbano-industrial.

Na década de 40, em consequência desse fortalecimento, assistimos à concentração de renda e de poder. Houve uma redução do número de bancos, mas um aumento do número de agências. O sistema financeiro se ampliou em decorrência das atividades especulativas dos bancos permeadas pela intensificação do ritmo inflacionário.

A partir da década de 50, o Brasil dá os primeiros passos para a edificação do capital financeiro nacional. O capital monetário, além do papel de intermediador entre produção, distribuição e consumo, passou a investir em vários setores produtivos fundindo, sob a sua hegemonia, os capitais industrial e agrário.

Na década de 60, a história do sistema financeiro no Brasil foi marcada pela concentração e desenvolvimento de monopólios no sistema financeiro conforme a lógica do capitalismo monopolista que se expandia mundialmente e ao qual a economia nacional se incorporou, diga-se, tardiamente.

Nesse processo de concentração e desenvolvimento de monopólios do setor financeiro, apenas os grandes bancos permaneceram de pé porque concentravam grande número de empresas financeiras não bancárias e incorporaram bancos de pequeno e médio porte. Mais uma vez, a expansão do sistema financeiro se deu mediante redução do número de bancos, mas com aumento do número de agências.

⁹⁴ Ver capítulo quatro desse trabalho.

Essa fase também foi marcada pela instituição da Reforma Bancária, em 1964. Esta, aliás, foi o que possibilitou a reestruturação do sistema bancário nacional para fins de intensificação do processo de acumulação capitalista no Brasil.⁹⁵

Foi na década de 70, então, como resultado desse processo histórico do sistema financeiro brasileiro, que ocorreram mudanças intensas e necessárias à formação do sistema financeiro de hoje. O sistema financeiro brasileiro já estava estruturado enquanto capital financeiro, ou seja, um capital monetário que investe, determina e controla o capital produtivo.

Nesse período houveram fusões e incorporações entre os bancos privados nacionais impulsionadas por políticas estatais, constituindo poderosos grupos econômicos. O Brasil vivia nessa época, época do chamado “Milagre Brasileiro” (1968-1973), a concentração e centralização acelerada do capital e o desenvolvimento do capital imperialista.

Na década de 80, a história do sistema financeiro brasileiro foi marcada pela obtenção extraordinária de lucros pelos bancos através da denominada “ciranda financeira”. No início dos anos 80, no contexto econômico do país verificava-se uma conjuntura recessiva e inflacionária; uma instabilidade dos fluxos financeiros, das taxas de juros e das regras de indexação; uma concentração nas políticas monetária e creditícia; dívida interna e externa e déficit público.

As empresas financeiras buscavam novas fontes de rendimentos, antes geradas do *spread* creditício – diferença entre as taxas de juros no mercado de captação e as vigentes no mercado de crédito. Os bancos já não obtinham os lucros desejados através da mediação financeira nos investimentos produtivos. Buscaram, então, lucros a partir do ritmo inflacionário, no aumento dos custos financeiros e das altas taxas de juros, ou seja, a partir da especulação.

Para eliminar os mecanismos especulativos, em 1986, o governo do então Presidente da República José Sarney implementou um plano de estabilização econômica cujas medidas principais foram: o congelamento de preços, a extinção da

⁹⁵ Sobre Reforma Bancária, também tratamos no capítulo quatro desse trabalho.

correção monetária e a proibição dos contratos com prazos inferiores há um ano. Seria o chamado “Plano Cruzado”.

Tais medidas tiveram impactos imediatos na lucratividade dos bancos: no primeiro semestre de 1986, caiu consideravelmente, porém, retomaram o crescimento em 1987. Os bancos adotaram procedimentos diversos de redução de custos operacionais: foram fechadas mais de mil agências e demitidos cerca de cento e vinte mil trabalhadores. Adotaram ainda políticas seletivas mais rigorosas com relação à clientela.⁹⁶

A automação bancária foi uma das medidas mais importantes para a redução dos custos operacionais e para o aumento da produtividade. Nesse período aconteceu a terceira fase da informatização do sistema financeiro nacional – a “automação de retaguarda”⁹⁷ – que afetou diretamente a organização do processo de trabalho, pois reduziu, e em alguns setores eliminou, o *trabalho manual* de manuseio de papéis.

A retomada dos altos lucros bancários em 1987 se deu também devido ao fracasso do Plano Cruzado. Este sofreu dificuldades econômicas para a manutenção das medidas antiinflacionárias e foi derrubado com a vitória eleitoral dos partidos conservadores. Os índices inflacionários chegaram a 25% ao mês e o mercado financeiro retomou os mecanismos especulativos.

O sistema financeiro, enfim, atravessou sua história marcado pela revolução tecnológica e, conseqüentemente, pelas mudanças nos processos de trabalho das instituições financeiras, o que permitiu a este – o sistema financeiro – permanecer forte com seus conglomerados fortalecidos, mesmo num contexto instável no qual as políticas econômicas e monetárias foram modificadas com freqüência.

Em 1994, todavia, durante o governo Itamar Franco, o “Plano Real”, que se iniciou com a aplicação da URV (Unidade Real de Valor) que zerava e controlava a correção monetária para o controle maior da aplicação, atingiu diretamente, e mais uma vez, a obtenção dos altos lucros bancários através dos mecanismos

⁹⁶ JINKINGS (1995: 56)

⁹⁷ Tratamos acerca das fases do processo de automação bancária no capítulo quatro desse estudo.

especulativos. Não obstante, publicamente não foi capaz de ser percebido, de imediato, os impactos de tais medidas no sistema bancário.

Mesmo seguindo o caminho das privatizações, o Estado brasileiro era convidado, e com frequência, a socorrer a área privada a fim de salva-la de seus apertos, incluindo o setor financeiro (aliás, ações do Estado em prol do capital financeiro sempre aconteceram nos diversos momentos da história do sistema financeiro nacional). O Banco Central do Brasil sempre esteve pronto a acudir os bancos privados – oferecendo empréstimos, reduzindo juros, dentre outras medidas.

Em Agosto de 1995, estourou o escândalo do Banco Econômico S/A. Após a intervenção do Banco Central, constatou-se que a dívida da instituição era 16% superior ao seu patrimônio líquido avaliado em R\$ 723,618 milhões. Todavia, antes mesmo da intervenção, em 06 de março de 1995, o banco já necessitava de R\$ 664 milhões, em 02 de maio do mesmo ano a dívida já era de R\$ 1.467 milhões e em 11 de Agosto chegava ao número de R\$ 2,9 bilhões.⁹⁸

Durante o ano de 1995, todo o dinheiro que o Banco Econômico captava era menor que as retiradas efetuadas pelos clientes, fechando o balanço das agências diariamente no “vermelho”. Como medida para fechar o caixa no “azul”, tomava emprestados aproximadamente dois bilhões de reais junto a Caixa Econômica Federal – que chegou a emprestar de R\$ 570 milhões a R\$ 1 bilhão – e no redesconto do Banco Central, pois junto à banca privada já não tinha mais crédito.⁹⁹

A quebra do Banco Econômico S/A foi um escândalo porque sua real situação foi mascarada por balanços fraudulentos. De acordo com a imprensa na época, o balanço patrimonial anual de 1994 e o semestral de 1995 foram maquiados com a conivência do Banco Central. Além disso, o Banco vinha fazendo operações de crédito duvidosas – emprestava a empresas falidas como no caso da construtora Concic, da Bahia, e a Casa Mayrink Veiga.¹⁰⁰

A crise foi maior ainda com a descoberta de um documento que ficou conhecido como “Pasta Rosa” que continha nomes de políticos que apoiavam o

⁹⁸ Fontes: SZMIT, Rafael (1995); Artigo eletrônico: “MAIORES Fraudes no Brasil foram cometidas por Bancos”.

⁹⁹ Fonte: NOGUEIRA (1995).

¹⁰⁰ Fontes: SZMIT, Rafael (1995); NOGUEIRA (1995).

governo Fernando Henrique Cardoso e que teriam sido favorecidos de forma ilegal, revelando a participação do banco no financiamento de campanhas eleitorais, conforme foi veiculado pelos principais meios de comunicação de massa do país, tornando-se um escândalo nacional.

Anterior ao caso do Econômico S/A, houve o caso do Banco Nacional, também rodeado de escândalos de desvio de dinheiro. De acordo com o artigo “Maiores Fraudes no Brasil Foram Cometidas por Bancos”, o desvio, praticado ao longo de dez anos, atingiu a um valor igual ao de todo orçamento da cidade de São Paulo à época (1995). O rombo ficou em torno dos R\$ 9,2 bilhões. Foram descobertas 652 contas fantasmas para esconder o desvio.

Além da intervenção do Banco Econômico S/A, foram anunciadas as intervenções do Banco Mercantil de Pernambuco e do Comercial de São Paulo.

Toda essa quebraadeira, enfim, despertou os olhares da sociedade brasileira para o setor financeiro e tornou-se pública a situação de prejuízo, ou melhor, de dependência de alguns bancos particulares junto ao Banco Central.

O fato foi que o Plano Real, ao entrar em vigor em 01 de Julho de 1994, reduziu a volatilidade dos mercados e a inflação, antes de cerca de 50% ao mês, foi reduzida para menos de 2% nos meses seguintes ao plano, provocando graves impactos nos comportamentos dos bancos que tiveram que se adaptar à perda da receita inflacionária (float de 30% ao mês, em média). Muitas instituições de grande porte não conseguiram se habituar a esse novo modelo econômico-financeiro e ameaçaram desabar, primordialmente aquelas acostumadas a “embolsarem” grandes quantias de dinheiro que entravam facilmente nos bancos com a ciranda financeira.

Com o objetivo de impedir o descrédito da sociedade brasileira com o sistema financeiro nacional, o governo lançou na época – 04 de novembro de 1995 – uma Medida Provisória de número 1.179, que veio permitir aos bancos de “boa saúde” comprar as instituições com dificuldades. Foi criado, assim, o PROER – Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional – ligado ao Ministério da Fazenda, cujo objetivo principal declarado seria o de fortalecer a fiscalização dos bancos, verificando a liquidez e a qualidade dos ativos,

periodicamente. Seria ainda o PROER que ordenaria a fusão e incorporação dos bancos a partir das regras do Banco Central.

O PROER utilizaria dinheiro do próprio sistema financeiro, dos depósitos compulsórios que os bancos são obrigados a fazer sobre todos os depósitos à vista recebidos e que são utilizados como garantia pelo Banco Central. Não obstante, o Banco Central estava livre para aceitar como forma de pagamento, títulos da União de longo prazo, ou seja, o próprio dinheiro público, com vencimento em trinta anos, prorrogando o recebimento dos empréstimos efetuados.

A venda do Banco Econômico ao Excel, de São Paulo, um banco de porte menor ao interveniado, foi solidarizada pelo governo federal. Este, ao sofrer pressões da mídia, dos clientes do banco, dos trabalhadores organizados, solucionou o drama do Econômico facilitando sua venda ao Excel, assumindo a “parte podre” do banco: os ativos (empréstimos) inadimplentes, deixando a parte rentável – o passivo e os bons empréstimos – para o novo administrador.

Através do PROER, que previa a criação de um seguro-depósito de até vinte mil para os correntistas dos bancos sob intervenção, o dinheiro dos clientes do Econômico, que ficou retido por um ano no banco, foi pago até esse teto, sendo liberado totalmente apenas após a negociação de compra e venda do Excel.

Vendas dessa natureza se seguiram e ficou visto pela sociedade brasileira o paradoxo das políticas governamentais: buscou-se as privatizações, seguindo a lógica do mercado livre, autônomo, do princípio neoliberal, mas essas empresas privadas continuaram sendo financiadas pelo dinheiro público necessitando da assistência estatal.

Foram diversas as concessões de crédito através do PROER. Eis alguns números¹⁰¹:

A transferência do Banco Nacional ao Unibanco foi a primeira e mais cara das transferências, custando R\$ 5,898 bilhões ao BC.. O Excel, que assumiu o controle do Econômico, consumiu R\$ 4,636 bilhões, sendo que R\$ 1,686 bilhão deste total foi utilizado para que a Caixa Econômica Federal assumisse os financiamentos imobiliários (habitacionais) do banco baiano. A absorção do Banorte pelo Bandeirantes, por sua vez, gastou R\$ 540 milhões. Além destas fusões e incorporações,

¹⁰¹ Fonte: Artigo eletrônico: “PROER”

foi financiada ainda a compra do Banco Antônio de Queiroz pelo United e do Mercantil de Pernambuco pelo Rural. O BC, em junho, informou que já haviam sido recuperados R\$ 3,6 bilhões do total emprestado, estimado, hoje, em R\$ 14 bilhões.

Nessa luta de sustentação das instituições financeiras brasileiras, mas objetivando entrar na lógica do processo de mundialização do capital financeiro, bancos nacionais são vendidos a bancos estrangeiros como é o caso do Excel Econômico ao BBV da Espanha.

Enfim, a história do sistema financeiro brasileiro na década de 90 foi marcada pela integração deste, em definitivo, à lógica do capital financeiro mundializado com a chegada em grande expressão monetária dos bancos europeus no país.

Como conseqüência, a história do nosso sistema financeiro também teve como destaque as mudanças ocorridas no processo de trabalho do setor, decorrentes das tecnologias e modelos de gestão trazidos pelas instituições financeiras internacionais.

No princípio da concorrência, as empresas buscam uma constante atualização, as inovações tecnológicas e organizacionais. A partir daí, novas formas de gestão da força de trabalho vão sendo adotadas, modificando os papéis a serem desempenhados pelos trabalhadores assim como a própria divisão social do trabalho, intensificando a extração da mais-valia uma vez que se busca mais e mais produtividade que pode ser adquirida pelos conhecimentos científico e tecnológico.

Na década de 90, inserido no princípio da Acumulação Flexível, o trabalho material e o imaterial são unificados resultando num novo modo de desenvolvimento da força de trabalho a favor do capital.

A tecnologia avançada utilizada pelos bancos internacionais diminuiu o controle da maioria dos trabalhadores sobre suas atividades e distanciando-os do significado desta na cadeia produtiva. Os bancários, na década de 90 primordialmente, assistiram a substituição da sua matéria-prima do trabalho, o papel, por dados numéricos armazenados e expressos nos computadores.

O trabalhador que iniciou sua experiência de trabalho no setor bancário no final dos anos 90 e início do século vinte e um desconhece o processo de trabalho bancário. Sua atividade de trabalho limita-se a execuções diretas e imediatas com o

computador, que neste se esgota. Não têm a noção de onde começa e onde irá resultar o trabalho que realiza. É, portanto, um trabalhador alienado ao processo de trabalho, o que permite tanto a prática da subsunção do trabalho ao capital, gerando sofrimento psíquico e físico e, por vezes, o adoecimento.

A subsunção do trabalho ao capital, além de acontecer em decorrência da alienação do trabalhador ao processo de trabalho, ocorre também tanto pela predominância, hoje, dos cargos de gerência nas agências bancárias, colocadas aos trabalhadores como “cargo de confiança” como também pela redução, e até a extinção, de outros cargos como o de atendente, escriturário, supervisor e tesoureiro. Hoje, no trabalho bancário, caminha-se para uma uniformidade na divisão do trabalho, aproximando os níveis de sua hierarquia.

Os novos mecanismos de gestão da força de trabalho também favorecem a subsunção real e formal do trabalho ao capital. As novas políticas gerenciais “participativas”, por exemplo, praticadas nos bancos, levam o trabalhador a se entender como parte do banco, além disso, os sistemas normativos dos bancos garantem a disciplina e a fidelidade do trabalhador à empresa.

As normas são um instrumento eficaz de poder porque determinam o comportamento do trabalhador. Colocadas como uma necessidade da empresa, regem as relações sociais no interior da mesma, determinam a divisão do trabalho, das funções, dos deveres e a hierarquização.

A disciplina constitui um importante mecanismo de controle do capital sobre a força de trabalho e permite extrair ao máximo do trabalhador suas potencialidades. A partir da disciplinização é possível construir um novo homem, capaz de se submeter docilmente às determinações que recebe porque se trata de um processo de aprimoramento e, por vezes, adestramento, que reduz o potencial contestatório do indivíduo que a recebe.

O trabalhador do BBVA Banco, portanto, é objeto dos mecanismos de dominação utilizados sutilmente pela Empresa. Além de estarem regidos pelo sistema normativo vigente, são envolvidos pelo discurso da paixão, da criatividade e autonomia no trabalho. Através do discurso da participação e da liberdade, o Banco

consegue que o trabalhador renuncie aos seus desejos, aspirações e necessidades, e privilegie os ideais propostos por ele.

Assim, a construção do coletivo de trabalho¹⁰² é afetada de forma negativa pelos paradigmas da organização do processo de trabalho. A valorização da junção do trabalho imaterial ao trabalho material teve por objetivo os ganhos de produtividade para garantir os interesses do capital e não a valorização em si do processo de trabalho tornando este satisfatório, prazeroso e edificante ao trabalhador. Os estímulos à participação coletiva, à autonomia do trabalho em equipe, à busca ao conhecimento e à experiência e o uso da concepção de polivalência, são elementos aplicados a partir dos princípios do individualismo e da concorrência. As empresas levam os trabalhadores a pensarem e agirem individualmente, seja para prosperar profissionalmente ou para garantirem sua fatia no mercado de trabalho. O resultado dessa prática é o isolamento, a competição entre trabalhadores de mesma equipe e de equipes distintas, prejudicando a construção do coletivo de trabalho.

Essa estrutura organizacional gera sofrimento no trabalho. Além de o nosso estudo ter chegado a essa conclusão, podemos, como exemplo, citar a pesquisa de Carpentier-Roy Apud MENDES e MORRONE (2002: 32) que classificou a patologia de exclusão e a patologia da excelência, inerentes ao novo contexto de trabalho. A primeira tem origem na perspectiva do trabalhador de ser excluído do emprego, levando o mesmo a desenvolver estratégias de defesas capazes de levá-lo à adaptação, reformulação ou negação de seus desejos e aspirações com o propósito de manter o emprego. A segunda, a patologia da excelência, está relacionada à cultura da excelência que impõe aos trabalhadores os objetivos empresariais fundamentados na produtividade e eficácia. Mais uma vez, o trabalhador obscurece seus desejos e necessidades, estabelecendo falsas adesões às imposições empresariais, que, além do sofrimento psíquico, levam o trabalhador ao isolamento, à competição e à desestruturação do coletivo de trabalho.

¹⁰² O coletivo de trabalho não é criado a partir da vontade da empresa e sim com base em regras que organizam as relações entre as pessoas, com uma dimensão ética que remete à noção do que é justo ou injusto, se portando também aos valores, ao julgamento da estética e da qualidade de trabalho. Não se trata, portanto, de um sistema de normas de regulação.

Mediante a organização do processo de trabalho que prescreve as tarefas a serem desenvolvidas, o trabalhador do BBVA Banco vivencia sentimentos predominantemente de sofrimento, embora lute, individual e subjetivamente, todos os dias, na busca do prazer, tentando meios de transformar a maneira de execução de suas atividades.

A vivência prazer-sofrimento, embora se dê na experiência coletiva de trabalho, é sentida individualmente. A forma como é interpretada pelo trabalhador, a significação que recebe deste, varia de pessoa para pessoa, tornando-se, então, relativa, além de ser ambivalente – porque o trabalhador, em determinadas circunstâncias, pode sentir prazer, e em outros momentos, perceber o sofrimento.

O prazer está relacionado a fatores de valorização e reconhecimento. A valorização é o sentimento de que o trabalho tem sentido e valor em si mesmo, além de ser importante para a Organização e para a sociedade. O reconhecimento é o sentimento de ser aceito e admirado no trabalho e poder ter a liberdade para expressar a sua individualidade.

O sofrimento, por sua vez, está relacionado a fatores de desgosto e insegurança. O desgosto é o sentimento de desânimo, de descontentamento, de adormecimento intelectual e de apatia com relação ao trabalho. A insegurança é o temor de não conseguir satisfazer às exigências organizacionais relacionadas à competência profissional, produtividade, ritmos e normas de trabalho.

Para enfrentar o sofrimento, os trabalhadores utilizam estratégias defensivas que visam a manutenção do equilíbrio psíquico, evitando o aspecto doloroso que o sofrimento traz para o trabalhador.¹⁰³

Verificamos na realização de nossa pesquisa, **comportamentos** que denotaram a vivência do sofrimento. Percebemos um **isolamento** psicoafetivo e profissional do grupo de trabalho que advém dos princípios do individualismo e da competição difundidos pela Empresa. Entre os trabalhadores percebemos ainda a

¹⁰³ O termo **defesa**, lembramos, está sendo por nós empregado no sentido de defesa contra o sofrimento, que se dá a partir de mecanismos psicológicos, inconscientes e conscientes, ou comportamentais. Estas não propiciam a transformação do processo de trabalho ao contrário das **resistências**, que é o enfrentamento das situações ou condições determinantes do sofrimento. SELIGMANN-SILVA (1994: 231-232).

indiferença, a **apatia**, o **desengajamento** e o **desânimo**, em decorrência, principalmente, do fato de que as atividades são desenvolvidas através dos computadores com seus programas que definem todos os passos a serem percorridos, o que anula o espaço do trabalhador de tentar *criar* formas de realização do seu trabalho, de elaborar suas vivências e buscar ações adequadas para transformar a organização do trabalho. Assim, o trabalhador do BBVA Banco renuncia a participação, uma vez que não há espaços para mudanças, e se resigna diante dos poderes e da força da Organização.

Além do **individualismo** e da **passividade**, verificamos ainda, entre os trabalhadores da gerência, que estes desenvolveram uma imagem da realidade de trabalho que se fundamenta nas metas de produção e no “arbítrio” que possuem sobre as liberações de crédito. Estes profissionais adotaram como **estratégia defensiva** a **idealização** – um mecanismo de defesa que funciona não apenas contra a consciência de exploração, mas expressa os desejos de autovalorização. Na condição de “funcionários de confiança”, como denominados pela Empresa, sentem-se diferenciados e privilegiados, incorporando a cultura da excelência admitindo como seus os valores e necessidades empresariais. A vaidade e o orgulho de serem gerentes de um banco internacional, embora admitindo que recebam um dos menores salários do mercado, são sentimentos comuns àqueles que ocupam esse cargo.

A **racionalização** foi um outro mecanismo de defesa comum aos trabalhadores entrevistados, predominantemente entre os caixas. Trata-se de uma estratégia para ocultar de si mesmo constatações dolorosas como o fato de que o trabalho bancário que executa através da interação direta com o computador, não permite a este o uso da criatividade, o desenvolvimento do intelecto e nem o seu conhecimento acadêmico e profissional, o que o desvaloriza, de certa forma, diante da sociedade moderna e da própria Organização onde trabalha, para as quais o saber científico está cada vez mais sendo valorizado. O sentimento de desânimo e apatia aguda-se quando o trabalhador percebe que os quatro anos, ou mais, de universidade que cursou, hoje são “inúteis” no trabalho bancário e que este não o auxiliará no desenvolvimento e continuidade da sua formação superior. O trabalhador

sabe que a atividade que executa independe da especificidade de sua escolha profissional. Em resposta, o trabalhador do BBVA Banco adere, então, a explicações como, do ponto de vista tecnológico, a execução de seu trabalho diretamente com o computador, torna-se moderna e segura, porque elimina o risco de erros, mesmo que não colabore na sua edificação enquanto ser humano.

Outra defesa detectada expressa em mecanismos inconscientes, e por poucas vezes, conscientes, é a defesa contra o medo dos assaltos que ameaça a integridade física e a própria vida, do trabalhador e de sua família. A necessidade de agüentar e de sobreviver leva o trabalhador à **negação** do perigo e à **repressão** do medo. Apagar o medo, impede a visão objetiva dos riscos reais e só assim passa a ser possível conviver com o perigo. Em vários depoimentos, ouvimos a afirmação de que *“não dá para ficar o tempo todo pensando nisso”* (em ser assaltado), embora trabalhassem, todo o tempo, atentos a visualizarem *“figuras estranhas”* rondando ou transitando na agência. As únicas saídas apontadas pelos trabalhadores para lidarem com o perigo seriam esquecer a sua existência ou abandonar o emprego, mas a segunda não seria possível, tanto pela necessidade da sobrevivência como porque ela, em si, já representaria um outro medo vivenciado, o maior dos medos: o do desemprego.

As defesas contra o risco do desemprego são várias, conforme já apontamos: a passividade, a resignação, o isolamento, a adoção de valores da empresa e até a recorrência ao elemento religioso – o uso dos santinhos, as orações, amuletos e outros. De acordo com MACÊDO (2000), ao estudar o trabalho, a saúde e a resistência no caso das operárias e operários de Rio Tinto na Paraíba/BR, o elemento religioso também estava presente no que concernia ao medo dos riscos. No citado estudo, a saúde foi vista pelos trabalhadores como um dom de Deus. A cultura religiosa estava integrada às práticas operárias. A percepção dos riscos e das mutilações fortalecia a relação com Deus a fim de conseguirem suportar o perigo oferecido pelo trabalho. Assim, também estavam presentes nos locais de trabalho as imagens dos santos preferidos aos quais se pedia proteção contra os acidentes, primordialmente entre as mulheres.

A negação ou a repressão do medo é quebrada quando o trabalhador se depara frente a frente com o perigo: quando acontece um assalto a uma agência, o fato se torna do conhecimento de todos. Não apenas aqueles que sofreram o assalto despertam para a sua facticidade, mas todos os demais trabalhadores, de outras agências, que estão expostos ao perigo da mesma maneira.

A vivência do sofrimento psíquico a partir do trabalho, portanto, é real entre os trabalhadores do BBVA Banco e tem como origem a presença da tecnologia no processo de trabalho, assim como a própria organização e gestão do processo de trabalho. Todavia, a vivência constante do sofrimento também não é possível, pois, se dessa maneira acontecesse, o resultado seria o adoecimento – o surgimento das patologias mentais e físicas. Por isso, consciente ou inconscientemente, os trabalhadores utilizam os mecanismos de defesas para evitar a percepção do sofrimento e até mesmo o próprio sofrimento.

O prazer, se não originado diretamente pelo trabalho, é resultante da transformação das situações geradoras do sofrimento. De acordo com DEJOURS (2001), e conforme tratado no curso desse estudo, esse processo advém do conceito de mobilização subjetiva que se caracteriza pelo uso dos recursos psicológicos do trabalhador e pelo espaço público de discussões sobre o trabalho.

Encontramos expressões de prazer nos depoimentos daqueles que trabalham em ambientes mais amigáveis, onde existe solidariedade entre os trabalhadores – entre os caixas, por exemplo, quando há perda de numerário e eles rateiam ou fazem rifas para cobrir o prejuízo ou quando os gerentes administrativos escutam e até auxiliam os outros funcionários com suas atividades. Há prazer também nas expressões de satisfação das conquistas materiais – imóvel, carro, viagens – feitas a partir do trabalho, muito embora na maioria dos casos foram conquistas familiares, isto é, somando a renda do cônjuge ou com o apoio dos pais. Entretanto, a principal expressão de prazer estava no vínculo empregatício. O trabalhador entende que o não trabalhar gera sofrimento e escolher entre o sofrimento do não trabalho e qualquer forma de sofrimento no trabalho é preferível a segunda opção. O prazer aqui toma o conceito de ser aquilo que se opõe ao sofrimento. O trabalhador, enfim,

se sente bem por ter um vínculo empregatício que garante a este um salário fixo e certo no final do mês com garantias sociais e trabalhistas.

O prazer pode acontecer num espaço de trabalho que exista elementos como a cooperação, a confiança, a discussão – inclusive das competências dentro de um registro ético e da comunicação –, o consenso, a participação nas decisões, a arbitragem, a deliberação, a construção de acordos e de regras, a ação pública e política com o fim de gerir a organização do processo de trabalho, formando um coletivo de trabalho.

Não obstante, essa vivência do prazer seria ainda momentânea, fragmentada, parcial e relativa e isso foi o que verificamos a partir dos relatos dos trabalhadores entrevistados além de ser um entendimento deles próprios. As expressões de prazer que detectamos em nosso estudo constituem apenas uma defesa compensatória contra o sofrimento. O modo de produção capitalista tem por objetivo maior a acumulação do capital que sempre se deu, e continua se dando, por via da exploração da força de trabalho, tornando o trabalho em si não apenas um processo de transformação da natureza para sobrevivência humana, mas um meio de geração de riqueza a partir da mais-valia.

Sabemos que o Trabalho sempre existiu na história da humanidade; é inerente a qualquer modo de produção, pois se trata de uma categoria fundante. Se inscrito num modo de produção que valorize e edifique o ser humano, pode resultar o prazer e a Saúde¹⁰⁴. Não obstante, no modo de produção capitalista só é possível detectar o prazer apenas na esfera microsocial da organização do trabalho, ou melhor, detectamos em algumas poucas expressões individuais nas quais percebemos, inclusive, uma certa inconsciência, uma falta de percepção e definição dos próprios sentimentos com relação ao trabalho.

O trabalho tem uma relação direta com o desenvolvimento/crescimento humano e, portanto, uma relação direta com a Saúde. Não só está vinculado, como faz parte do processo de transformação do Ser. O trabalho, em seu sentido puro, primitivo, é o ato de transformar objetos naturais em coisas úteis, ou seja, é o ato

¹⁰⁴ Sobre a relação trabalho e Saúde, tratamos no capítulo cinco desse estudo.

laborativo de produzir valores de uso no qual o homem – ser social – também se transforma. Esse ato laborativo, todavia, não acontece de forma isolada. São vários seres sociais produzindo valores de uso que findam por relacionarem-se, interagirem-se, trocando não somente os resultados produzidos, mas informações, experiências, conhecimentos, primordialmente quando participam do mesmo processo de trabalho, que transformam uns aos outros. O trabalho, portanto, expressa uma relação de transformação entre o ser social e a natureza, uma transformação que se dá a partir do inter-relacionamento entre os seres sociais que se complexifica nas formas mais desenvolvidas de organização social do trabalho.

Logo, o trabalho tem, como entendemos, um papel fundamental na constituição do ser social porque este participa do processo de trabalho realizando-o do início ao fim; aparece como iniciador e resultado final de todo o processo, constituindo-se na essência real desse processo. De acordo com ANTUNES (2000: 142), *“o trabalho tem, portanto, quer em sua **gênese**, quer em seu **desenvolvimento**, em seu **ir-sendo** e em seu **vir-a-ser**, uma intenção ontologicamente voltada para o processo de **humanização do homem em seu sentido amplo**. [Grifos do autor]”*.

Toda ação laborativa transforma o interior do homem porque permeia a formação de uma consciência sobre si mesmo. O trabalho requer do trabalhador um mínimo de conhecimento sobre a ação que está realizando, ou seja, sobre o processo de seu trabalho e seus objetivos. O trabalhador deve ter na consciência, em mente, a finalidade ou o resultado de seu trabalho e para isso, deve efetuar o planejamento antecipado da realização de seus planos, criticar e conferir todos os passos para um melhor resultado possível. Esse processo de formação de uma consciência acerca do processo de trabalho afeta o trabalhador no que diz respeito aos seus instintos, hábitos, emoções, etc., criando uma representação do homem sobre si mesmo.

A construção de uma consciência sobre si mesmo, daí, se dá num momento ativo e essencial da vida cotidiana: o trabalho. Os sonhos, os desejos, as aspirações construtivas do ser começam a ser traçados e têm seu primeiro momento de

realização no trabalho – meio por excelência para a concretização destes. ANTUNES (2000: 143) irá afirmar:

“A busca de uma vida cheia de sentido, dotada de autenticidade, encontra no trabalho seu locus primeiro de realização. A própria busca de uma vida cheia de sentido é socialmente empreendida pelos seres sociais para sua auto-realização individual e coletiva. É uma categoria genuinamente humana, que não se apresenta na natureza. ‘Vida, nascimento e morte como fenômenos da vida natural são destituídos de sentido (...) Somente quando o homem em sociedade busca um sentido para sua própria vida e falha na obtenção desse objetivo é que isso dá origem à sua antítese, a perda de sentido’ (...)”

Não é apenas no trabalho, porém, que se realiza um sentido para a vida, embora seja neste o primeiro momento de realização. Mas esse princípio do sentido da vida também está vinculado às experiências relativas à arte, à poesia, à pintura, à literatura, à criação de um modo geral e à liberdade.

No modo de produção capitalista, no qual o trabalho é assalariado, fetichizado e estranhado e onde a produção se dá a partir do sobretabalho, não é possível falar em humanização, saúde, e até mesmo em prazer pelas vias do trabalho. O trabalho nessa estrutura produtiva explora, cansa, consome as energias físicas e psíquicas do trabalhador, suprime o tempo de viver e o tempo de vida, tolhendo a liberdade de escolha, de sonhar e até mesmo de criar o processo de trabalho que desempenha.

No capitalismo não é possível obter uma vida cheia de sentido dentro do trabalho, muito menos um sentido para a vida fora do trabalho, pois esta já se encontra marcada pelas tristezas e desgostos experienciados na vida laborativa, embora se difunda ideologicamente, no universo capitalista, que o sentimento de felicidade esteja relacionado ao princípio do consumo, ou seja, sob a lógica capitalista, o conceito de felicidade está relacionado ao poder de compra, à capacidade de consumo, assim como no mundo do trabalho precarizado, o conceito de felicidade está limitado à mera garantia da sobrevivência.

O tempo livre nesse sistema é cada vez mais suprimido pela lógica da produtividade e orientado a ser usado como tempo de consumo em que o trabalhador não se volta para o belo, para a arte, para a criação, mas apenas para consumir os bens produzidos que se encontram na esfera da circulação. Contudo,

não consome o tudo exposto, o tudo produzido, mas, na atual estrutura de trabalho precarizado, baixos salários, recessão e inflação em que vivemos em nosso país, consome apenas o necessário à sua sobrevivência.

No Brasil, admitindo-se o quanto o trabalho desumaniza o ser, não só desgastando-o fisicamente, mas psiquicamente também, vários setores da sociedade, assim como autoridades competentes, têm se voltado para as violências geradas a partir do trabalho.

Os desgastes físicos há muito vêm sendo denunciados pelos trabalhadores e seus movimentos organizados, pelos pesquisadores, representações políticas e outros, e hoje são punidos com leis elaboradas especificamente para o problema. No que se refere, todavia, ao sofrimento psíquico, por não ter efeitos visíveis e nem palpáveis, a luta pela publicização dessa dor, para chamar a atenção da sociedade e dos setores governamentais a fim de criar leis de proteção dessa forma de desgaste, é bem mais difícil embora hoje já seja assumido como sofrimentos verdadeiros, subjetivos, mas, reais.

O medo, as mentiras, as corrupções, as cooptações (promessas de reconhecimento), o isolamento, as situações geradoras de vergonha e culpa, a imposição da tolerância, dentre outros mecanismos de humilhação que vem gerar o sofrimento psíquico, conforme detectamos em nossa pesquisa, hoje estão sendo discutidos – inclusive pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), além do Ministério da Saúde (MS) – como uma forma de violência do trabalho sob a denominação de Assédio Moral ou ainda Assédio Psicológico no Trabalho. Trata-se de uma violência institucional composta de decisões e atos no trabalho que levam à degradação, não só do ambiente do trabalho, mas do próprio trabalhador.

A população de risco – alvo de humilhações – do Assédio Moral é composta, principalmente, pelos doentes e acidentados do trabalho, pelas mulheres e negras, pelos sindicalizados e pelos que questionam, e por aqueles com melhores salários e com maior tempo de empresa.

É preocupante o Assédio Moral ainda porque sabe-se que este gera uma reação social, ou seja, reproduz mais violência. Aquele que sofre a violência no trabalho pode se tornar violento com a família, recorrer ao uso de drogas,

comumente o álcool, e, a partir dos sentimentos de tristeza, mágoa, desesperança, pode cometer o suicídio.

Enfim, estudos no Brasil já mostram que a violência moral no trabalho está relacionada não apenas a personalidade do trabalhador, mas à organização do processo de trabalho. Tais estudos afirmam que é mais comum acontecer nos trabalhos formais, em empresas multinacionais e nos setores da educação, saúde, bancos, serviços, indústrias químicas e plásticas.¹⁰⁵

A busca de uma vida cheia de sentido e da Saúde a partir do prazer no trabalho, e fora do trabalho, exige uma ruptura com o modelo hoje vigente de subordinação do trabalho ao capital. Não é possível obter o prazer, em plenitude, numa relação de trabalho que se desenvolve a partir da exploração, da imposição, de *modos operantis* determinados que minimizam a criatividade e que coisifica o ser.

Quando o trabalhador participa de um processo de trabalho que lhe proporciona a construção de uma consciência sobre si mesmo; quando o trabalhador pensa, projeta e cria a organização do processo de trabalho que irá executar, a partir desse processo, então, haverá uma conquista de escolhas, de objetivos. É nessa liberdade consciente que se assenta a relação Trabalho-Saúde porque, como já vimos, ter saúde é ter meios de traçar o caminho pessoal e original, em direção do bem-estar físico, psíquico e social, o que no modo de produção capitalista não acontece.

Se o trabalho é a primeira instância onde se realiza, ou onde deveria ser realizada, a busca de uma vida plena de sentido, é, então, pelo trabalho que deve ser buscada a humanização do ser social que somos. O processo de trabalho hoje vivenciado, incluindo o do Banco por nós estudado, que inclui um aparato tecnológico que permanece em relação direta com o trabalhador, não permite a este a liberdade de construção desse próprio processo de trabalho, a liberdade de destinar-se ao tempo de trabalho e ao tempo livre e a liberdade do que realizar nesse tempo livre, em decorrência tanto da baixa remuneração que recebem como

¹⁰⁵ Estudos realizados pelo MTE; pela Coordenação da área Técnica em Saúde do Trabalhador do Ministério da Saúde (COSAT); pela FUNDACENTRO e Instituto de Estudos em Saúde do Trabalhador (INEST).

da inexistência de uma rede de benefícios que garantam, no mínimo, a sua reprodução. Os escassos espaços que os trabalhadores encontram para organizarem suas atividades no processo de trabalho não permitem a estes realizarem qualquer forma de transformação do trabalho em si e nem de si mesmos.

Ao encontrar formas individuais de realizar suas tarefas, o trabalhador pode atingir apenas a momentos de prazer pelo fato de não conseguir transformar a organização do processo de trabalho em sua essência, isto é, de não poder modificar a lógica, os objetivos do processo de trabalho. O trabalhador não consegue, portanto, a conquista da felicidade, uma auto-realização plena, e isso foi o que conseguimos detectar em nossa pesquisa.

Na contemporaneidade, nesse período de Acumulação Flexível, sabemos que a junção do trabalho imaterial ao trabalho material marca essa nova fase. Todavia, o conhecimento científico utilizado, que é um conhecimento humano – advindo do ser humano – está voltado aos interesses produtivos e de ganhos do capital, e não para a elevação do intelecto e para o desenvolvimento das potencialidades criativas do Ser.

Os trabalhadores, principalmente aqueles que estão na esfera da execução, enfrentam a rigidez normativa e disciplinar presente na organização do processo de trabalho, realizada com o aparato tecnológico. Não há espaço de criação quando se lida diretamente com os programas dos computadores. Pouco do seu aprendizado escolar e acadêmico é aproveitado pelo trabalhador. A flexibilidade dessa nova fase da acumulação capitalista consiste justamente no caráter de polivalência que deve ter o trabalhador: a capacidade de atuar em diversas funções e setores do processo de trabalho ao mesmo tempo.

O trabalho bancário é desenvolvido pelo trabalhador numa relação direta com o computador. Ele interage primeiramente com a máquina antes de interagir com os colegas. No Banco em estudo, como já mencionamos, o programa da automação é tão completo e avançado que dispensa a necessidade do funcionário ter um conhecimento prévio do processo de trabalho. Trata-se de um programa auto-explicativo no qual o funcionário vai preenchendo os dados que são pedidos pela máquina. Na verdade, para o trabalho bancário não há uma formação escolar-

profissional ou acadêmica voltada diretamente ao seu exercício. A exigência de nível superior está relacionada à necessidade de agilidade de raciocínio numérico relativa às operações de crédito e aplicações financeiras, ao comportamento com o público, à desenvoltura e apresentação (aparência, forma de tratamento) perante a clientela.

O controle e o poder de decisão sobre o processo de trabalho bancário, enfim, permanecem sob total domínio do capital financeiro. A relação direta com a máquina autoexplicativa forja uma falsa consciência de que têm o controle sobre seu processo de trabalho.

Embora assumindo ser o trabalho bancário cansativo, rotineiro e desestimulante, os trabalhadores bancários em estudo afirmaram o desejo de permanecerem no exercício de seu trabalho em decorrência do crescente desemprego – o maior medo explicitado. Mesmo considerando que o trabalho bancário não seja o meio de sua realização enquanto seres sociais, os trabalhadores preferem seguir a carreira apenas para garantir a subsistência sua e de sua família. Surge aqui claramente, então, precária e perversa com que se apresenta o trabalho no capitalismo: em vez de ato de desenvolvimento de uma individualidade em direção a uma vida cheia de sentido, ele se torna degradado e estranhado.

A automação bancária concretiza e expressa claramente a falta de domínio do trabalhador tanto sobre sua atividade como sobre o produto dela. A automação empobrece ainda mais o trabalho bancário. Ocorre um confronto diário dos trabalhadores com o capital no local de trabalho. Assistimos nesse confronto a expressões de sofrimentos resultantes da subordinação e até adesão desses trabalhadores às exigências do capital. Por vezes, com o propósito de evitar o sofrimento, presenciamos a expressões de resistências, que ocorrem silenciosamente, como resposta à exploração insaciável que subjuga a força de trabalho bancária.

O desenvolvimento de uma nova sociabilidade, assentada em bases inteiramente novas seria, então, o único caminho para a conquista de uma vida plena de sentido. Uma nova sociabilidade na qual o trabalho tomaria o sentido de humanizar o indivíduo social, possibilitando que em outras instâncias como a arte – a

poesia, a pintura, a literatura, a música – como o tempo livre e o descanso, o ser social pudesse também se emancipar. ANTUNES (2000: 177), irá afirmar:

“Uma sociabilidade tecida por indivíduos (homens e mulheres) sociais e livremente associados, na qual, ética, arte, filosofia, tempo verdadeiramente livre e ócio, em conformidade com as aspirações mais autênticas, suscitadas no interior da vida cotidiana, possibilitem as condições para a efetivação da identidade entre indivíduo e gênero humano, na multilateralidade de suas dimensões. Em formas inteiramente novas de sociabilidade, em que liberdade e necessidade se realizem mutuamente.”

Apenas numa nova sociabilização superior a do capital é que seria possível um trabalho que gerasse prazer para que a vida também fosse cheia de prazer. Num novo sistema de metabolismo social divergente do modelo capitalista – no qual o trabalho é realizado a partir de um tempo excedente para produzir primordialmente valores de troca para o mercado e para a reprodução do próprio capital – o tempo de trabalho seria destinado a produzir valores de uso, respeitando o tempo livre do trabalhador para fazer brotar uma subjetividade dotada de sentido dentro e fora do trabalho. Somente num novo projeto societal que ultrapassasse os limites do projeto do capital é que se conseguiria, a partir de uma orientação humano-societal expressiva, a valorização do ser humano.

No modo de produção capitalista, o trabalho que estrutura o capital desestrutura o ser social porque gera uma subjetividade inautêntica no próprio ato de trabalho. Faz-se necessária, assim, uma sociabilidade na qual o trabalho desestruture o capital e reestruture o ser social – eliminando as vivências de sofrimento psíquico e físico, como também as patologias, proporcionando o prazer e a felicidade.

Um novo sistema de metabolismo social, conforme proposto por ANTUNES (2000: 179), deveria, em síntese, comportar dois princípios constitutivos considerados pelo estudioso como centrais: primeiro, o sentido da sociedade deveria estar voltado exclusivamente para o atendimento das necessidades humanas e sociais. Esse, aliás, seria o primeiro desafio a ser enfrentado para a superação do modelo do capital; segundo, o trabalho se tornasse uma auto-atividade, atividade

livre, baseada no tempo disponível, recusando totalmente o tempo de trabalho excedente para a reprodução do capital. Este seria um outro grande desafio.

Para se chegar a essa nova estrutura societal, a luta começaria desde já, também conforme pensam alguns estudiosos, independente da discussão de ser possível ou não, de ser utópica ou não a construção de uma nova organização societal. BIHR, (1999: 14), por exemplo, irá afirmar que a luta de classes ainda continuará sendo o componente central de todo o movimento de emancipação humana nas próximas décadas.

Seria, então, a partir da luta dos trabalhadores¹⁰⁶ que se poderia romper com o curso do capitalismo. De acordo ainda com o mesmo autor, nessa luta buscar-se-ia a *redução do tempo (jornada) de trabalho*, utilizando-se, inclusive, da tecnologia eletrônica. Essa permitiria ganhos de produtividade com bem menos trabalho. Seria o princípio de trabalhar menos para todos trabalharem. Isso resultaria num *confronto com a maneira com a qual o capitalismo está realizando essa utopia*: provocando um desenvolvimento massivo do desemprego e da instabilidade. Há os assalariados ativos, condenados à atividade forçada em tempo integral, e os desempregados e instáveis, condenados à inatividade forçada, temporária ou definitiva. O movimento dos trabalhadores deve, daí, *responder às aspirações maiores dos trabalhadores* dentre elas o desejo de trabalhar exercendo uma atividade socialmente útil, valorizante para o indivíduo.

A luta, em síntese, seria a de trabalho para todos, mas buscando uma transformação nos conteúdos do trabalho, uma reorganização do processo de trabalho por inteiro. O controle do processo de trabalho passaria para os trabalhadores, rompendo, dessa maneira, com o modo de produção capitalista. Isso resultaria na recomposição da unidade entre trabalho manual e intelectual; numa mutação nos eixos da mudança técnica (meios de produção que promoveriam a

¹⁰⁶ Essa é uma conclusão também do autor Alain Bihr. Seu estudo se refere especificamente ao movimento operário europeu. O seu trabalho apresenta uma discussão acerca do poder de luta do movimento operário no ocidente mediante a reestruturação econômica, entendendo que essa é mais uma resposta à crise do capital hoje vivenciada, que envolve globalização da economia e financeirização do capital.

criatividade e o intelecto); e numa reorganização das relações de trabalho, formação inicial e formação permanente.

A sociabilidade alternativa, enfim, iria além de uma economia alternativa: envolveria toda a vida social e não só o trabalho e suas relações. Exigiria uma verdadeira revolução cultural. A vida deixaria de ser dominada pelas práticas e valores econômicos para ser orientada pelas práticas e valores de sociabilidade de convivência¹⁰⁷. A sociabilidade alternativa permitiria a formação de uma individualidade social – que acontece quando o indivíduo ultrapassa o caráter “privado” de sua atividade para apropriar-se ativamente do sentido das relações múltiplas que estabelece com a sociedade que ele participa da própria criação.

Para finalizar esse trabalho, mas sem querer pôr um ponto final nessa abordagem que trouxemos no campo da Saúde Mental e Trabalho – que simplesmente é infindável e inesgotável – aproveitamos ainda esse momento para sugerir alguns estudos que, ao serem desenvolvidos futuramente, irão contribuir para o alargamento e aprofundamento da compreensão da relação trabalho e saúde, esse campo de pesquisa que diz respeito diretamente ao bem mais precioso da humanidade, em todos os tempos, em todas as sociedades e modelos de organização produtiva: a própria vida humana.

Os temas aqui apontados surgiram no decorrer da investigação da hipótese de pesquisa e que não foram contemplados no interior do mesmo pelo fato de extrapolarem os limites dos objetivos traçados e do objeto estudado.

Um desses temas seria a discussão acerca das conseqüências dos processos de trabalho sobre a saúde do trabalhador no âmbito das políticas públicas. No curso de nossa pesquisa, ao nos depararmos com os efeitos da organização e gestão do processo de trabalho, na lógica da Reestruturação Produtiva, sobre a saúde mental do trabalhador bancário, percebemos o quanto se faz necessário o debate coletivo e

¹⁰⁷ Conceito utilizado pelo autor Alain Bihl baseando-se nos autores PALLOIX e ZARIFIAN Apud BIHR (1999: 206).

público sobre o sofrimento psíquico, a fim de que este mereça a atenção social e legal cabível pelas políticas de trabalho e de saúde do nosso país.

Uma outra abordagem que nos deparamos e que trouxemos à tona, mesmo num corte superficial, diz respeito à diferenciação entre o trabalho feminino e masculino no setor bancário. Um estudo da repercussão da organização e gestão do processo de trabalho no desempenho das atividades laborativas das mulheres e dos homens, assim como os efeitos sobre a saúde destes, distinguindo-os por gênero, seria uma importante contribuição de pesquisa para o campo saúde mental e trabalho.

Mostramos em nosso estudo que a categoria bancária sofreu mudanças visíveis em seu perfil nos últimos dez anos e uma mudança significativa é a presença feminina que cresceu nesse período inclusive nos cargos de chefias e de gerência, embora percebendo um salário inferior (35% a menor) com relação ao dos homens.¹⁰⁸

O trabalho da mulher bancária também nos chamou a atenção quanto à relação com o trabalho doméstico. Faz-se importante pesquisar o quanto as representações, expectativas e condutas das mulheres em relação ao trabalho interferem em sua vida no lar e vice-versa, ou seja, o como e o quanto interfere a experiência vivida no mundo do trabalho no espaço da casa da trabalhadora e no relacionamento desta com sua família.

A interface família-trabalho, aliás, é uma abordagem teórica que pode conduzir ao aprofundamento do estudo da relação trabalho e saúde mental. É um ponto de partida para a abordagem do tema sob a qual pesquisas dessa natureza podem ser construídas e que nós reconhecemos sua importância para estudos posteriores.

A articulação casa-trabalho foi um elemento fortemente referenciado no discurso dos entrevistados, primordialmente no das mulheres casadas e mães. A vivência do trabalho fora de casa foi explicitada com um certo conflito por ferir a demanda das necessidades domésticas, do marido e dos filhos. O desejo da promoção de cargo, por exemplo, se confronta com o desejo de ser boa mãe e boa

¹⁰⁸ Ver capítulo oito de nosso estudo.

esposa porque, afinal, os melhores cargos exigem maior tempo de dedicação ao trabalho e, conseqüentemente, redução do tempo com a família.

Com referência ainda à relação mulher e trabalho, um elemento contemporâneo a ser analisado diz respeito à mulher “chefe-de-família”. Percebemos que existe uma diferenciação de comportamento, sentimento, participação e visão política dessa mulher – provedora da subsistência da família – na relação com o trabalho, comparando com a trabalhadora de cuja renda não dependa unicamente sua família.

Um outro tema ainda a ser investigado com maior afinco no campo do trabalho e saúde mental, mas que se compõe como um novo objeto de estudo, é o das Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e o reconhecimento da doença, abordando as suas manifestações e a visão dos trabalhadores acerca da mesma, distinguindo a vivência da doença nos homens e nas mulheres trabalhadores de bancos.

Por fim, uma abordagem importante a enriquecer o estudo da relação trabalho e saúde mental, seria acerca da organização dos trabalhadores, em seus movimentos trabalhistas, no enfrentamento das formas de organização e modelos de gestão dos processos de trabalho impostos pela lógica da reestruturação produtiva e do modo de produção capitalista, com o objetivo maior de promover a saúde do próprio trabalhador – bancário e de outras profissões.

Ao longo da nossa pesquisa empírica constatamos o enfraquecimento da expressão dos trabalhadores nas reivindicações por melhores condições de trabalho, estabilidade de emprego, garantias assistenciais e até mesmo por aumentos salariais devido, como consta no conteúdo dessa pesquisa, a questões diversas que impede a articulação dos trabalhadores, como o medo do desemprego, o uso das ideologias dominantes (o ideário neoliberal), a disciplinização empresarial e outros fatores.

Alertamos, então, aos sindicatos, às diversas entidades representativas dos trabalhadores para a realização de estudos sobre a relação trabalho e saúde como um caminho para a conquista do fortalecimento dos movimentos trabalhistas. Construir um entendimento acerca dessa relação dentro do próprio seio desses trabalhadores poderia promover a eles a consciência sobre o nexos causal que há

entre as doenças – e a saúde – e os processos de trabalho, assim como uma consciência de si mesmo e uma consciência de classe.

BIBLIOGRAFIA

- ANDRADE, Maria Margarida de. Introdução à Metodologia do Trabalho Científico. São Paulo: Atlas, 1994.
- ANTUNES, Ricardo. Adeus ao Trabalho?: Ensaio Sobre as Metamorfoses e a Centralidade Do Mundo do Trabalho. 3. ed. São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 1995.
- _____. Os Sentidos do Trabalho. Ensaio Sobre a Afirmação e a Negação do Trabalho. 3. ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 2000.
- AROUCA, Anamaria Tambellini. O Trabalho e a Doença. In: GUIMARÃES, Reinaldo (Org.). Saúde e Medicina no Brasil. Rio de Janeiro: Editora Graal, 1979.
- ASSOCIAÇÃO Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Referências Técnicas NBR 6023. Rio de Janeiro: ABNT, 1989.
- BEHRING, Elaine Rossetti. Política Social No Capitalismo Tardio. São Paulo: Cortez, 1998.
- BERNARDO, João. Transnacionalização do Capital e Fragmentação dos Trabalhadores. Ainda Há Lugar para os Sindicatos?. São Paulo: Boitempo Editorial, 2000, 98p.
- BIHR, Alain. Da Grande Noite à Alternativa. O Movimento Operário Europeu em Crise. 2. ed. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.

- BORGES, Luiz Henrique. Trabalho e Doença Mental. Reconhecimento Social do Nexu Trabalho e Doença Mental. In: SILVA FILHO; João Ferreira; JARDIM, Silvla (Orgs.). A Danação do Trabalho - Organização do Trabalho e Sofrimento Psíquico. Rio de Janeiro: Te Coré Editora, 193-301, 1997.
- CANÊDO, Letícia. O Sindicalismo Bancário em São Paulo. In: JINKINGS, Nise. O Mister de Fazer Dinheiro: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário. São Paulo: Biotempo Editorial. 1995, 135p.
- CARDOSO, Lídia Soares. Trabalho Bancário, Sofrimento Psíquico e Identidade Profissional. In: SILVA FILHO; João Ferreira; JARDIM, Silvla (Orgs.). A Danação do Trabalho - Organização do Trabalho e Sofrimento Psíquico. Rio de Janeiro: Te Coré Editora, 139-146, 1997.
- CARDOSO, Maurício; LUZ, Sérgio Ruiz. A Doença da Alma. Revista Veja. 1591. ed. São Paulo: Editora Abril, 31 de Março de 1999, Ano 32, Número 13/99, 94-103, 1999.
- CHIZZOTTI, Antônio. Pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. São Paulo: Cortez, 1991: 164p.
- CÂNDIDO, Vera Maria Pereira. O Coração da Fábrica. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1979;
- CHESSNAIS, François. A Mundialização do Capital. São Paulo: Xamã, 1996.
- _____. (Org.) Mundialização Financeira. Gênese, Custos e Riscos. 4. ed. São Paulo: Contexto, 1999.
- DEJOURS, Christophe. A Loucura do Trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho. 5. ed. São Paulo: Oboré Editorial, 1992, 163 p.

- _____. Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana a Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho. São Paulo: Atlas, 1994, 145p.
- _____. A Banalização da Injustiça Social. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2001.
- _____. O Fator Humano. Rio de Janeiro: fundação Getúlio Vargas, 1997, 102p.
- _____. Por Um Novo Conceito de Saúde. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. Vol. 14, nº 54, p. 7-11, abril/maio/junho 1986.
- DONÂNGELO, Maria Cecília. Medicina e Sociedade. São Paulo: Ed. Pioneira, 1975.
- DOWBOR, Ladislau. Capitalismo: Novas Dinâmicas, Outros Conceitos. São Paulo: Home Page. <http://www.ppbr.com/ld/capitalismo.shtml>, 1999.
- DRAIB, Sônia Miriam. As Políticas Sociais e o Neoliberalismo. Revista USP. São Paulo: Editora USP, Nº 17, 86- 101, Março/Abril/Maio, 1993.
- DUPAS, Gilberto. Economia Global e Exclusão Social. Pobreza, Emprego, Estado e o Futuro do Capitalismo. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
- ECO, Umberto. Como se Faz uma Tese. 16. ed. São Paulo: Editora Perspectiva, 2001, 170p.
- EMPREGO Bancário no Brasil. Informativo Nº 01. São Paulo: DIEESE. Home Page. <http://www.dieese.org.br>, 1999.
- EMPREGO Bancário no Brasil. Informativo Nº 02. São Paulo: DIEESE. Home Page. <http://www.dieese.org.br>, 1999.

- ENGELS, Friedrich. A Situação da Classe Trabalhadora na Inglaterra. Porto: Edições Afrontamento, 1975, 396p.
- FLEURY, Afonso. Análise a Nível de Empresa dos Impactos da Automação Sobre a Organização da Produção do Trabalho. In: SOARES, Rosa Maria Sales de Melo (Org.). Gestão da Empresa: Automação e Competitividade. Novos Padrões de Organização e de Relações de Trabalho. Brasília: IPEA/IPLAN, 11-26, 1990.
- GENNARI, Emílio. Qualidade Total, Novas Máscaras do Velho Capital. In: JINKINGS, Nise. Trabalho Bancário no Mundo da Eletrônica e do Dinheiro. Revista Práxis. Belo Horizonte, Nº 11, Ano V, 17-36, Julho/Outubro de 1998.
- GIL, Antônio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. São Paulo: Atlas, 1993.
- GUILLON, Virgínia. A Questão dos Interesses na Formulação das Políticas. Revista de Políticas Públicas. São Luiz: UFMA/MPP, v. 1, Nº 1, Jul/Dez 1995.
- HAGUETTE, Teresa Maria Frota. Metodologias Qualitativas na Sociologia. 5. ed. Petrópolis: Editora Vozes, 1997, 223p.
- HARDMAN, Francisco Foot; LEONARDI, Victor. História da Indústria e do Trabalho no Brasil: das Origens aos Anos Vinte. São Paulo: Global Editora, 1982, 416p.
- HARVEY, David. Condição Pós-Moderna. São Paulo: Edições Loyola, 1993.
- HÜBNER, Maria Martha. Guia para Elaboração de Monografias e Projetos de Dissertação de Mestrado e Doutorado. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, Mackenzie, 2004, 76p.
- HUMPREY, John. Fazendo o Milagre. São Paulo: Ed. Vozes – CEBRAP/SP, 1983.

IANNI, Octavio. A Sociedade Global. 3. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1995, 194 p.

JINKINGS, Nise. O Mister de Fazer Dinheiro: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário. São Paulo: Biotempo Editorial, 1995, 135p.

_____. Trabalho Bancário no Mundo da Eletrônica e do Dinheiro. Revista Práxis. Belo Horizonte, Nº 11, Ano V, 17-36, Julho/Outubro de 1998.

JUNIOR, Thomaz Wood (Org.). Mudança Organizacional. Aprofundando Temas Atuais em Administração de Empresas. São Paulo: Editora Atlas, 1995.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. Metodologia do Trabalho Científico. 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 1986.

LANDES, D. S. The Unbound Prometheus, Cambridge University Press, Cambridge, Inglaterra, 1969, p. 81. In: GORZ, André. Crítica da Divisão do Trabalho. São Paulo: Martins Fontes, 1980, 240 p.

LESSA, Sérgio. A Ontologia de Lukács. Maceió: EDUFAL, 1996, 148p.

_____. Trabalho e Ser Social. Maceió: EDUFAL, 1997, 217p.

LÖWY, Michael. Ideologias e Ciência Social: Elementos para uma Análise Marxista. São Paulo: Cortez, 1998.

MACÊDO, Maria Bernardete Ferreira. Trabalho, Saúde e Resistência: O Caso das Operárias e Operários de Rio Tinto, na Paraíba, Nordeste do Brasil 1924-1991. Pro-Posições - Revista da Faculdade de Educação/UNICAMP. Campinas: UNICAMP, 2000, V. 11, Nº 02 (32), 5-17, Julho/2000.

- MAIORES Fraudes no Brasil Foram Cometidas por Bancos. Home Page.
<http://www.dolexplica.dgabc.com.br>
- MARGLIN, Stehen A. Origem e Funções do Parcelamento das Tarefas. Para que Servem Os Patrões? In: GORZ, André. Crítica da Divisão do Trabalho. São Paulo: Martins Fontes, 37-77, 1980.
- MARX, Karl. O Capital. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, Livro 1, Volume 1, especialmente o capítulo XIII, 1999.
- MENDES, Ana Magnólia e MORRONE, Carla Faria. Vivências de Prazer-Sofrimento e Saúde Psíquica no Trabalho: Trajetória Conceitual e Empírica. In MENDES, Ana Magnólia; BORGES, Livia de Oliveira; FERREIRA, Mário César (Orgs). Trabalho em Transição, Saúde em Risco. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002, 234 p.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde. 6ª Edição. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco, 1999, 269 p.
- MOTA, Ana Elizabete e AMARAL, Angela Santana. Reestruturação do Capital, Fragmentação do Trabalho e Serviço Social. In MOTA, Ana Elizabete (Org.). A Nova Fábrica de Consensos. São Paulo: Cortez, 1998.
- MOULIN, Maria das Graças. Modos de Inserção das Mulheres no Trabalho Bancário. In: GORZ, André. Crítica da Divisão do Trabalho. São Paulo: Martins Fontes, Fevereiro de 1980, 248 p.

MUDANÇAS no Perfil da Categoria Bancária: Ocupação, Gênero, Escolaridade e Faixa Etária (1986-1994). São Paulo: DIEESE. Home Page: <http://www.dieese.org.br>, 1997.

NETO, Antenor Nascimento. A Roda Global. Revista Veja. 1438. ed. São Paulo: Editora Abril, 03 de Abril de 1996, Ano 29, Nº 14, 80-89, 1996.

NOGUEIRA, Egberto. O Barão da Bahia Beija a Lona. Revista Veja. 1405. ed. São Paulo: Editora Abril, 16 de Agosto de 1995, Ano 28, Número 33.

PINHEIRO, Fernanda A.; TRÓCCOLI, Bartolomeu T.; PAZ, Maria das Graças T. In: MENDES, Ana Magnólia; BORGES, Lívia de Oliveira; FERREIRA, Mário César (Orgs). Trabalho em Transição, Saúde em Risco. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2002, 234 p.

POCHMANN, Márcio. O Emprego na Globalização. A Nova Divisão Internacional do Trabalho e os Caminhos que o Brasil Escolheu. São Paulo: Boitempo Editorial. 2001.

POSSAS, Cristina. Saúde e Trabalho – A Crise da Previdência Social. Rio de Janeiro: Editora Graal Ltda, 1981.

PROER – Programa de Estímulo a Reestruturação e ao Sistema Financeiro Nacional. Home Page. <http://www.economiabr.net/economia/2-proer.html>.

RAMIRO, Denise. A Descoberta da Europa. Revista Veja. 1760. ed. São Paulo: Editora Abril, 17 de Julho de 2002, Ano 35, Nº 28, 90-91, 2002.

SEGNINI, Liliana. A Liturgia do Poder: Trabalho e Disciplina. São Paulo: EDUC, 1988.

_____. Mulher em Tempo Novo: Mudanças Tecnológicas nas Relações de Trabalho. Tese de Livre Docência, Faculdade de Educação – UNICAMP, 1995. In: JINKINGS, Nise. Trabalho Bancário no Mundo da Eletrônica e do Dinheiro. Revista Práxis. Belo Horizonte, Nº 11, Ano V, 17-36, Julho/Outubro de 1998.

SELIGMANN-SILVA, Edith. Desgaste mental no Trabalho Dominado. Rio de Janeiro: Editora UFRJ; Cortez Editora, 1994.

_____. Trabalho e Saúde Mental dos Bancários. São Paulo, DIESAT, 1985. In: JINKINGS, Nise. Trabalho Bancário no Mundo da Eletrônica e do Dinheiro. Revista Práxis. Belo Horizonte, Nº 11. Ano V, 17-36, Julho/Outubro de 1998.

SILVA FILHO, João Ferreira; JARDIM, Silvia (Orgs.). A Danação do Trabalho - Organização do Trabalho e Sofrimento Psíquico. Rio de Janeiro: Te Coré Editora, 1997, 376 p.

SILVA FILHO, João. Subjetividade; Sofrimento Psíquico e Trabalho Bancário. In: JINKINGS, Nise. Trabalho Bancário no Mundo da Eletrônica e do Dinheiro. Revista Práxis. Belo Horizonte, Nº 11. Ano V, 17-36, Jul/Out. 1998.

SINGER, Paul. Globalização e Desemprego: Diagnóstico e Alternativas. 4. ed. São Paulo: Contexto, 2000.

_____. Para Entender o Mundo Financeiro. São Paulo: Contexto, 2000.

SODRÉ, Nelson W. A Farsa do Neoliberalismo. Rio de Janeiro: Graphia, 1995.

SZMIT, Rafael. A Ameaça de Crise Sistêmica em 1995 e o Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional – PROER.

Monografia da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Instituto de Economia.
Home Page. <http://www.geocities.com/rafszmit/monog>.

TEIXEIRA, Francisco. Modernidade e Crise: Reestruturação Capitalista ou Fim do Capitalismo? In: TEIXEIRA, Francisco. e OLIVEIRA, M. (org.), Neoliberalismo e Reestruturação Produtiva: As Novas Determinações do Mundo do Trabalho. São Paulo, Fortaleza: Cortez/Universidade Estadual do Ceará, 1996.

_____. O Capital e Suas Formas de Produção de Mercadorias: Rumo ao Fim da Economia Política. Revista Crítica Marxista. São Paulo: Boitempo Editorial, Nº 10, 67-93, 2000.

TERCEIRIZAÇÃO e Reestruturação Produtiva no Setor Bancário. Revista Estudos Setoriais. São Paulo: DIEESE, Nº 02, Julho de 1994.

THEBAUD-MONY, Annie. & alii.,// Inégalites Sociales, Industrialisation et Santé. I.S.I.S. Rapport d'activité octobre (1992), 11p. Paris).

TOFFLER, Alvin. A Terceira Onda. 19. ed. Rio de Janeiro: Record, 1993, 491p.

VIEIRA, Sonia. Como Escrever Uma Tese. 5. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.