



OFICINA DO CES

ces

Centro de Estudos Sociais
Laboratório Associado
Universidade de Coimbra

LEONARDO JOSÉ OSTRONOFF

**AÇÃO SINDICAL BANCÁRIA: O TRABALHO NAS
AGÊNCIAS E A NOVA CONDIÇÃO PROLETÁRIA**

**Outubro de 2014
Oficina n.º 417**

Leonardo José Ostronoff

**Ação sindical bancária:
O trabalho nas agências e a nova condição proletária**

**Oficina do CES n.º 417
Outubro de 2014**

OFICINA DO CES

ISSN 2182-7966

Publicação seriada do

Centro de Estudos Sociais

Praça D. Dinis

Colégio de S. Jerónimo, Coimbra

Correspondência:

Apartado 3087

3000-995 COIMBRA, Portugal

Leonardo José Ostronoff*

Doutorando em Sociologia na Universidade de São Paulo, Brasil

Ação sindical bancária: O trabalho nas agências e a nova condição proletária¹

Resumo: O presente artigo tem por objetivo discutir os impactos da reestruturação produtiva sobre o setor e ação sindical bancária atualmente em São Paulo. Está baseado em entrevistas realizadas ao longo dos últimos dois anos no Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região. Com as mudanças na organização do setor, gerou-se a distinção entre dois tipos de trabalhadores: 1) das agências: menor remuneração, trabalho mais repetitivo, mais “operário”; 2) dos departamentos e centros de tecnologia: salários mais elevados e *status* consideram-se mais executivos do que bancários. Segundo o Sindicato dos Bancários de São Paulo a maior parte das sindicalizações é decorrente das agências, sendo baixa nos departamentos.

Palavras-chave: trabalho, sindicalismo, bancos, precariado.

I. Transformações no capitalismo e no trabalho

Durante um grande período o capitalismo industrial teve como principal modelo de organização do trabalho o binômio fordismo/taylorismo que, por décadas, foi hegemônico. O taylorismo se caracterizava pela separação entre concepção e execução do trabalho, ou seja, uns pensam e outros executam. Existia a chamada “gerência científica”, que tinha por objetivo estudar e perceber a melhor maneira de produzir e alcançar maiores níveis de produtividade. Assim, os gerentes elaboravam o modo dos trabalhadores manuais desenvolverem seu trabalho, os quais somente deviam reproduzir, sem questionamentos, sem reflexão. Henry Ford inventou a linha de montagem e a produção em série, revolucionando a história da produção industrial. Este modelo permitia executar a produção em grande escala, o que também possibilitou o estabelecimento do consumo de massa. Desenvolveu-se a ideia de carreira, onde a regra para o trabalhador era passar sua vida profissional numa mesma empresa, executando uma função pré-definida. A identidade dos/as trabalhadores/as estava diretamente ligada à função que exerciam, bem como à empresa onde trabalhavam. Esses dois modelos se fundiram e formaram o padrão de produção industrial que, durante décadas, foi hegemônico.

* Contato: leonardo_ostronoff@yahoo.com.br

¹ Trabalho apresentado ao XXIV Congresso de Brasileiro de Sociologia.

O fordismo/taylorismo se fortaleceu após a Segunda Guerra Mundial, e geograficamente estaria situado na maior parte da Europa, EUA e Japão, onde era hegemônico o Estado de bem-estar social, que se caracterizava pela regulação e forte intervenção do Estado na economia. Haveria uma base formada pelo Estado, grandes corporações e sindicatos, que faziam parte da estrutura desse modelo. Portanto, o fordismo/taylorismo não era incompatível com a expansão da solidariedade entre os trabalhadores e o avanço das conquistas do movimento sindical. Ao contrário, ele fortalecia a ideia de coletivo entre os trabalhadores, mantendo a solidariedade profissional conforme afirmava Durkheim, ainda existente. O mundo estava integrado no capitalismo industrial, cada qual tinha seu papel determinado na organização social, inclusive os sindicatos.

Segundo Antunes, “a partir do início dos anos 1970, o capital implementou um processo de reestruturação em escala global” (2009: 233). Começa a chamada reestruturação produtiva, aumentando a competitividade entre as empresas. Estratégias de racionalização e redução de custos foram introduzidas, provocando flexibilização do emprego e o aumento do desemprego de longa duração. Uma produção enxuta se tornou exigência, apareceu o trabalho em células, ou seja, unidades de produção flexíveis, que provocaram diminuição dos trabalhadores nas empresas, intensificação do trabalho e das exigências profissionais. Segundo Iram Jácome Rodrigues (2011), havia aparentemente uma profunda revolução na produção que estava transformando o mundo, a reestruturação produtiva se tornou um desafio para as estratégias do sindicalismo. O capitalismo começou a mudar e a organização social proveniente dele também.

Para Harvey (1993), houve colapso do fordismo, mas não é certo afirmar que os novos sistemas de produção formam outro regime de acumulação. No entanto, é possível a hipótese de uma passagem do fordismo para acumulação flexível, como maneira de caracterizar a história recente. Segundo Harvey:

A acumulação flexível é caracterizada pela flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracterizavam-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimentos de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. Há a criação de um vasto movimento no emprego no chamado setor de serviços. Também muda a compressão do espaço-tempo no mundo capitalista. Os horizontes temporais de tomada de decisões privada e pública se

estreitaram, enquanto a comunicação via satélite e a queda dos custos de transporte possibilitaram cada vez mais a difusão imediata dessas decisões num espaço cada vez mais amplo e variado. (Harvey, 1993: 141)

Esse novo contexto de um padrão produtivo de caráter flexível gerou a exigência de um novo trabalhador. O conceito de trabalhador no modelo fordista de produção prescindia das capacidades intelectuais humanas, enaltecida pela produção de bens e produtos de consumo. Na acumulação flexível são mobilizados aspectos das relações intelectuais e afetivas dos trabalhadores em geral, e se produz bens imateriais como informação, necessidade, valores, cuidado, conforto, tranquilidade, sentimento de bem-estar, interação humana, etc. Acredita-se que diminui a alienação do trabalho, aumenta o envolvimento afetivo e a mobilidade. Mas tais mudanças colocam em xeque as estratégias sindicais constituídas em outros contextos de emprego de longo prazo, quando ainda predominava o fordismo/taylorismo.

Há uma grande instabilidade no emprego, a ideia de carreira, do emprego como atividade de longo prazo, entrou em declínio. O novo trabalhador exigido é aquele comprometido com as regras da competitividade e da empregabilidade, acirrando o individualismo social através da concorrência em prol da manutenção/inclusão no mercado de trabalho. Sennett (1999) compara dois modelos de trabalhadores: o trabalhador fordista, que planeja sua vida e suas metas se baseando em um tempo linear, cumulativo e disciplinado, que constrói sua história e expectativas a partir de uma progressão de longo prazo; e o trabalhador flexibilizado do capitalismo mais recente, que muda de endereço frequentemente, não estabelece laços duráveis de afinidade com os vizinhos, muda de emprego constantemente, não planeja suas metas a partir de expectativas de longo prazo, vivendo uma vida de incertezas sem laços duráveis. Essas características apresentadas formariam o modelo do trabalhador do capitalismo atual.

Segundo Jinkings (1995), atualmente, a subordinação do trabalho ao capital se dá sob condições materiais inteiramente novas. Há uma reformulação nas relações de produção e nas formas de planejar e operar os sistemas de produção devido à aplicação de microeletrônica nos processos de trabalho. Existe uma exigência de novas formas de gestão da força de trabalho e mudanças nos papéis a serem desempenhados pelos trabalhadores que vêm alterando a própria divisão social do trabalho.

A autora em questão concorda com a formulação da acumulação flexível desenvolvida por Harvey. Para ela, em lugar da rigidez dos sistemas de produção típicos das empresas tayloristas ou fordistas, se sobrepõe uma via alternativa da racionalização

do trabalho caracterizada essencialmente pela versatilidade da produção, flexibilidade do processo de trabalho, apoiadas nas mudanças dos padrões de consumo e na mobilidade dos mercados de trabalho.

II. Acumulação flexível no Brasil: O trabalho bancário em questão

Foi justamente no trabalho bancário que as transformações provocadas pela acumulação flexível apareceram no Brasil mais fortemente. Existem importantes trabalhos na literatura sociológica abordando especificamente as questões relativas a este trabalho e às organizações da categoria bancária diante desse novo cenário. Segundo Blass (1992), Larangeira (1997); Jinkings (1995, 2002) são referências importantes na discussão do processo de reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e suas consequências. Concentram-se no período de 1970 até 1990, destacando questões como: terceirização, mudanças na organização e racionalização do trabalho, privatização, demissões, organização sindical, entre outras. Deve-se destacar também, dentre os estudos históricos, a autora Letícia Canêdo (1978, 1986), que descreveu o processo de formação do Sindicato dos Bancários de São Paulo e o trabalho bancário de 1920 até 1970.

Tratando especificamente do setor bancário, Jinkings (1995) oferece uma detalhada análise das mudanças no trabalho nesse setor no Brasil com a mecanização dos bancos ao longo das últimas décadas. Na década de 60 foi inaugurada a automatização do trabalho bancário com a criação das CPDs (Centros de Processamento de Dados). No início dos anos 1980 ocorreu a implantação dos sistemas ON LINE nas agências bancárias e aplicação posterior nos serviços internos dos bancos com a automação. Segundo a autora, no final dos anos 1980, existiu a transferência eletrônica de dados externamente às agências bancárias, o que possibilitou às pessoas físicas ou jurídicas realizarem operações financeiras, quais sejam: aplicações, transferência de créditos, pagamentos-residência/loja/empresa, mediante a utilização de videotexto, *audio responser, electronic data interchange, office bank, home bank*.

Na década de 1990, ocorreu a criação de agências totalmente automatizadas e a experiência com agências onde o atendimento aos clientes é efetuado exclusivamente via telefone ou fax, caso da Agência 30 Horas Unibanco. O layout das agências bancárias evoluiu, surgindo um local específico para o autoatendimento. Este é separado das outras áreas das agências por paredes de vidro e entradas independentes. O desaparecimento do arquivo também é uma mudança importante. O sistema de autoatendimento e a generalização do uso de cartões magnéticos repercutiram

profundamente no trabalho bancário e na sua divisão técnica, reduzindo o movimento de clientes no interior das agências, extinguindo postos de trabalho e propiciando o surgimento de outros. Uma maior ênfase passou a ser dada no atendimento ao cliente, o que provocou mudança nas políticas de seleção de treinamento nos bancos, voltados para a preparação de funcionários capacitados a um atendimento integral do cliente. Com as políticas adotadas no Brasil na década de noventa, as empresas implantaram modelos organizacionais que tiveram como resultados: demissões, hierarquização extrema do trabalho e pressões constantes das chefias para ritmos acelerados com vistas a cumprir metas (Jinkings, 1995).

Em minha pesquisa empírica, entrevistei 16 dirigentes do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região. Foram 16 entrevistas, um total de 23 horas. Os depoimentos obtidos reforçam e, sobretudo, dão vivacidade às questões apontadas pela literatura. Além disso, apresentam outras relevantes questões sobre o trabalho, categoria e sistema bancário, que serão objetos de análise. É preciso dizer que o Sindicato dos Bancários tem uma diretoria colegiada, ou seja, composta por mais de um grupo político. Antigamente essa divisão se dava entre os grupos políticos internos à CUT, atualmente as divisões se dão por diferentes centrais sindicais, por isso, tive a preocupação de entrevistar diretores pertencentes às duas centrais de maior expressão na diretoria: CUT e Intersindical. A identidade dos entrevistados será preservada por uma questão de privacidade pedida pelos mesmos.

Os depoimentos apontam modificações importantes no setor bancário durante a década de 1990: “Desde aquele PROER [Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional] do Fernando Henrique, aquelas medidas que vão concentrando o sistema financeiro, e ele vai se transformando, deixando de ser, simplesmente um banco de varejo, pra agir como holding, grupos financeiros”.

Ocorre uma intensa compra de bancos uns pelos outros, processo conhecido por “fusões bancárias”, alterando o desenho do setor bancário brasileiro. Segundo entrevistado 2: “Processo de fusões, no setor privado e as privatizações dos bancos públicos. E esse processo de centralização, concentração, ele foi muito perverso, foi um ataque violentíssimo à categoria. Caminhando junto a isso, o processo de terceirização...”

Outro ponto abordado nos depoimentos é o surgimento de novas funções nos bancos. As mudanças tecnológicas e de comunicação têm como uma das consequências

a criação de novos trabalhadores. Para o entrevistado 3: “Os bancos passam a se automatizar, passa a ter caixa eletrônico e atendimento por telefone, em 1992, e pela Internet, a partir de 1997. Passa a ter outros canais de atendimento. Antigamente só se tinha a agência bancária. E agora é preciso montar uma outra estrutura, este bancário que não existia, de bankfone, ele começa a ser criado. Outro trabalhador que surgiu é o pessoal de sistema...”

Um fator importante e que aparece em praticamente todos os depoimentos diz respeito às mudanças quanto às agências bancárias. Ao mesmo tempo em que existiu um aumento do número de agências bancárias, houve redução do número de trabalhadores dentro de cada agência. Os depoimentos identificam esse primeiro processo como um “espalhamento”, já o segundo como “enxugamento”. O espalhamento é relatado pelo entrevistado 2: “... os bancos se espalharam e você não tem uma planta só, como uma metalúrgica, está todo mundo espalhado. É difícil você juntar as pessoas, dar forma, cor, pra isso”. Sobre o enxugamento o entrevistado 2 afirma: “... você tem esse processo de fragmentação por conta das formas flexíveis aí, a linha de produção, uma agência bancária: você tinha agências com muitos trabalhadores, vários níveis de chefia, hierarquia imensa. Hoje são unidades enxutas, com poucos trabalhadores, pouco nível hierárquico, todo mundo é o rei pra todo mundo, todo mundo vai vender e competir entre si”

Outra mudança importante e que interfere na construção da solidariedade entre os bancários é apontada pela entrevistada 1: “Eu lembro quando o banco começou a fazer a reforma no layout das agências... na agência que eu trabalhava foi sintomático. Foi sintomático. Ele separou as pessoas, os caixas estão aqui isolados num canto, está aqui a mesa dos gerentes... Nós ali do “Abertura de contas” também, então quer dizer, fica todo mundo um longe do outro, e um grande vão no meio de todo mundo.”

As mudanças que ocorreram nas agências são apontadas como problemáticas ao movimento sindical, pois dificultam a construção de solidariedade entre os trabalhadores, provocando um aumento do isolamento entre eles, um processo claro de individualização executado pelos bancos. Dificuldades na formação de laços coletivos entre os funcionários tornam a construção política pelos sindicatos, sem dúvida, mais complexa.

Os temas até aqui relatados, quais sejam: neoliberalismo, fusões bancárias, demissões, novos trabalhadores/funções, mudança do perfil do trabalhador bancário, aumento do número de agências, redução de trabalhadores por bancos, reforma no

layout interno, são importantes. Porém, todos eles se concentram no aspecto externo ao trabalho bancário em si, ou seja, não tratam especificamente da forma em que o bancário executa seu trabalho. A entrevistada 1 traz uma frase muito elucidativa para essa pesquisa: “... a mudança no sistema financeiro foi trazendo a mudança no trabalho, na forma de trabalhar”. É justamente esse assunto da “forma” que é fundamental para minha investigação, pois ele diz respeito às novas formas de gestão desenvolvidas pelas empresas, ou seja, maneiras inovadoras de se gerenciar os trabalhadores (as), transformando a organização do trabalho. Estas formas inovadoras têm como centro o controle do trabalhador.

As novas formas de gestão do trabalho também são objeto de pesquisa de Boltanski e Chiapello (1999). Para esse autor, um dos eixos principais da nova estratégia das empresas francesas começada nos anos 80 é o aumento da flexibilidade, o que reforça a ideia da acumulação flexível de Harvey (1993) e minha afirmação de que a questão está para além das fronteiras nacionais. Nesse período, segundo Boltanski e Chiapello (1999), uma característica que assombrava os trabalhadores franceses era o medo do desemprego, verifica-se também um aumento do emprego no setor de serviços e diminuição do emprego operário. Formou-se no período com a dualização dos assalariados e a fragmentação do mercado de trabalho, a formação de dois mercados: por um lado, uma mão de obra estável, qualificada, beneficiada por um nível salarial relativamente elevado e na maioria das vezes sindicalizados nas grandes empresas; por outro, uma mão de obra instável, pouco qualificada, mal remunerada e pouco protegida nas pequenas prestadoras de serviços subsidiárias. Casos que são observados no Brasil também.

Boltanski e Chiapello (1999) citam uma pesquisa sobre o trabalho no Carrefour, realizado por Philonenko e Guienne (1997), onde se demonstra que havia uma grande rotatividade dos trabalhadores e que as demissões eram em decorrência principalmente da pressão que os empregadores exerciam sobre os funcionários. O que se observou é que os/as contratados/as empenhavam-se muito, pois tinham a esperança de serem promovidos, de garantir o emprego. Mas a maioria era dispensada com diferentes pretextos, grande parte era induzida a pedir demissão. A rotatividade ou “turn over” é destacada por um dos entrevistados:

Ele participa, aí é demitido, aí você aproxima ou ganha confiança de outros, levanta de novo... É demitido. É o que a gente chama de “turn over”, rotatividade.

É uma política do banco, isso na década de 90 parece que começa a aparecer, mas sobretudo agora, por quê? O que é o turn over, só pra eu não me estender mais e você poder levantar outros aspectos: É gestão. O banco faz gestão: “Leonardo, você não vendeu? Então venda, senão você está demitido”

Boltanski e Chiapello (1999) destacam uma pesquisa sobre “Condições de Trabalho” realizada em empresas francesas em 1991, afirmando que esta teve resultados importantes. Ela mostrou que um número cada vez maior dos assalariados sofria coações quanto ao ritmo de trabalho. Tal fenômeno afetava todos os trabalhadores, de todos os setores da hierarquia das empresas. Não era um traço de cultura de gestão de uma empresa somente, era um processo geral.

Ainda segundo o mesmo autor as formas de participação, como os grupos de expressão dos trabalhadores e os círculos de qualidade, possibilitaram o fortalecimento do controle por parte das direções. No Brasil, os bancos criam mecanismos e discursos de maior participação dos trabalhadores nas decisões, segundo o entrevistado 4: “E hoje, também, o patrão tem avançado muito no debate ideológico, com essa nova reestruturação, com a substituição do fordismo pelo toyotismo. Da criação das equipes, hoje você não chama mais o bancário de bancário, e sim de colaborador, o próprio banco se torna um parceiro, né?. Essa colaboração dos trabalhadores se dá mais com a empresa do que com os outros funcionários”

A pesquisa identificou uma tendência à individualização das situações de trabalho, especialmente das remunerações, o que possibilitou maior domínio sobre cada assalariado tomado individualmente, conseguindo-se assim exercer pressão de forma mais eficaz sobre eles. Na França isso tem como consequência um aumento da importância do chefe hierárquico direto na avaliação do assalariado. Fenômeno que aparece nos depoimentos da minha pesquisa, segundo o entrevistado 4: “Então você tem o escriturário e a partir dali você depende de um cargo de comissão, é uma promoção, só que ela depende do chefe do seu departamento. É subjetivo, se a pessoa não gosta de você, se você teve uma defesa, acabou, né?”

Durante os anos 1980, nas empresas francesas, a autonomização crescente do trabalho é acompanhada pela diferenciação e pela individualização crescentes das remunerações, muito mais diretamente condicionadas pelo desempenho individual (salário por eficiência) ou pelos resultados da unidade à qual o assalariado estava vinculado. Desenvolvem-se as remunerações extras com base na consecução de objetivos, individuais ou de pequeno grupo. Ambos os casos têm como consequência,

aumentar o espírito de competição entre grupos e assalariados, bem como, o envolvimento no trabalho, reduzindo as possibilidades de críticas ou oposição às empresas. Nesse sentido, Luís Cláudio relata uma mudança fundamental no sistema bancário brasileiro: “Os bancos são autorizados a ter tarifa bancária a partir de 1994, antes disso ele ganhava com inflação, floating inflacionário. Inicialmente isso era modesto mas hoje, se você pegar os 11 maiores bancos, eles arrecadam só com prestação de serviços mais de 50 milhões de reais só com prestação de serviço, só com tarifa.” (Luís Cláudio, ex-presidente). É interessante notar que 1994 é o ano em que foi implementado o Plano Real para combater a inflação, assim como quando Fernando Henrique Cardoso vence as eleições presidenciais no Brasil. Este governo é conhecido como um período de políticas neoliberais, conforme relatam acima os depoimentos. Fato é que, com o fim da inflação, os bancos precisavam de uma nova forma de lucro.

Muito mais do que as tarifas, os bancos começam a oferecer e vender produtos para seus clientes. Entrevistado 5: “... o bancário é um vendedor... o trabalho bancário ficou descaracterizado, hoje ele é um vendedor, e no setor privado a pessoa tem comissão sobre parte dessas vendas e isso é uma desgraça na questão da solidariedade e questão de classe”. Em suma, com a queda da inflação após o Plano Real, a fonte de lucratividade dos bancos muda. Grande parte da lucratividade dos bancos passa a ser com vendas de serviços e produtos, e os bancários se tornam “vendedores”. Para controlar a produtividade, os bancos através de seus gerentes, passam a estipular metas de vendas para cada trabalhador.

Surge uma nova forma de organizar o trabalho bancário no Brasil: a gestão por resultados. A individualização por salários, a remuneração por objetivos, relatadas por Boltanski e Chiapello (1999) na França, se expressam nos bancos brasileiros através das metas de produtividade. Estas, por sua vez, possibilitam verificar o desempenho de cada bancário ou agência isoladamente na venda de produtos ou serviços, nova fonte de lucros dos bancos após 1994. A avaliação dos funcionários é função atribuída ao chefe hierárquico direto, o gerente, o que provoca aumento da pressão e da competição entre os trabalhadores.

Trata-se de um sistema eficiente, bem estruturado pelas empresas, que gera enormes lucros para os bancos. Porém, Boltanski e Chiapello (1999) chamam à atenção que no caso francês a intensificação do trabalho não foi positiva sobre a saúde física e mental dos/as trabalhadores/as. Segundo pesquisa realizada pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região (2010/2011) sobre a questão das “Metas e

Saúde”, o aumento do assédio moral e da pressão por metas abusivas são os principais responsáveis pela deterioração do ambiente de trabalho nos bancos nas últimas décadas. Não “bater” (alcançar) as metas significa colocar em risco seu emprego, o que abala psicologicamente a vítima de pressão. No âmbito desta pesquisa foram entrevistados/as 818 bancários de São Paulo, Osasco e Região, tendo-se apurado que, do total de bancários entrevistado:

84% já tiveram algum problema de saúde com uma frequência acima do normal;
72% dos caixas e 63% dos gerentes declarara sofrer pressões abusivas para suportar as metas;
42% já sofreram assédio moral; 44% já foram expostos em público;
31% já foram chamados de incompetentes mesmo batendo metas;
49% não sentem seus esforços reconhecidos; 34% já sofreram ameaças de demissão;
¼ declaram ter sofrido alguma forma de assédio moral, esta proporção aumenta para 42% quando se exemplifica diferentes formas de assédio;
54% acreditam que os trabalhadores bancários adoecem mais do que outras categorias profissionais;
34% da mostra afirma que a razão do adoecimento maior dos bancários é: trabalhamos sobre pressão/metas abusivas/gerando doenças/estresse/depressão/frustração/preocupação;
66% (ou 7 em cada 10) acreditam que a forma como está organizado e o ambiente de trabalho são fatores importantes para causar doenças físicas e mentais;
64% acreditam que a pressão no cumprimento de metas abusivas é a razão do ambiente e organização do trabalho serem causadoras do adoecimento bancário; (Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região, 2010/2011: 44).

Estes dados demonstram as consequências da gestão por resultados nos bancos brasileiros. As metas de produtividade, *rankings*, mecanismos eficientes no controle dos trabalhadores, geraram um aumento da pressão em demasia, ocasionando um agravamento das condições de trabalho nas agências, gerando casos de assédio moral no trabalho. Tal fato ocasionou um aumento dos problemas de saúde nos trabalhadores. Interessante é que há uma mudança nas doenças provocadas pelo trabalho, antes predominavam as físicas: LER/DORT, originadas pelos processos repetitivos que, com o tempo, geravam sérias lesões. Agora, com as metas aumentam os casos de doenças mentais como depressão, síndrome do pânico, entre outras consequências.

Segundo a entrevistada 6,

Quando eu entrei no banco, quais eram as doenças sérias ocupacionais da categoria? Era um monte de cheque, de carimbo, era olhar se tinha saldo, tinha que digitar rápido pra atender aquela fila grande, as doenças ocupacionais eram

LER/DORT. Tinha que somar aquele monte de cheque, digitar... Com essas modernidades diminuiu um pouco a LER e começou as doenças mentais: síndrome do pânico, depressão. Ficou-se com medo do mandar embora, começa a pressão...

As novas formas de gestão, mais flexíveis do que o taylorismo/fordismo, tornaram o trabalho mais produtivo para as empresas, pois geraram um sistema mais eficiente no controle dos trabalhadores. Podemos dizer que novas formas de gestão humana se formaram e foram usadas nos bancos brasileiros, como demonstrei neste capítulo. Porém, o que parecia um grande sucesso gerou um aumento das doenças mentais nos bancários, aumentando a importância da questão da saúde dos trabalhadores, antes campo pouco explorado pelas entidades sindicais.

As metas de produtividade geraram nos bancos brasileiros um aumento da pressão, do assédio moral, ocasionando o adoecimento dos bancários. Ora, o que é a pressão senão uma ação de poder sobre os corpos dos trabalhadores.

Atualmente, existe uma importante divisão no trabalho bancário: trabalho operacional, realizado nas agências e centrais de processamento de dados e serviços, e trabalho administrativo efetivado nos departamentos da administração geral do banco. Nos departamentos administrativos, onde se insere grande parte das funções técnicas, são decididas as políticas gerais do banco e de lá emanam as devidas instruções para operacionalização nas agências.

Com as mudanças na organização do setor, gerou-se a distinção entre dois tipos de trabalhadores: 1) os/as trabalhadores/as das agências: menores remunerações, trabalho mais repetitivo, mais “operário”. 2) os/as trabalhadores/as dos departamentos e centros de tecnologia: maiores salários e *status* consideram-se mais executivos do que bancários. Segundo o Sindicato dos Bancários de São Paulo, a maior parte das sindicalizações é decorrente das agências, sendo baixa nos departamentos. A hipótese aqui defendida é que isso ocorreria justamente porque as agências representam um setor da nova condição proletária, um trabalho mais “operário”, portanto, mais repetitivo, rotineiro, taylorizado.

Braga (2012) utiliza o conceito de precariado, ou seja, trabalhadores que não possuem qualificações escassas, não exercem autoridade, nem contratam trabalho. Para esse autor, os proletários precarizados constituem a fração mais subordinada e explorada da classe trabalhadora, sendo a fração mais mal paga e explorada do proletariado urbano.

Em sua análise, Braga (*ibidem*) toma como objeto os trabalhadores do *telemarketing*, identificando uma série de características relatadas pelos trabalhadores bancários acima: problemas de saúde físicos e mentais, péssimas condições de trabalho, alta rotatividade, assédio moral, medo do desemprego, administração por metas, flexibilização da jornada de trabalho. Segundo o autor, em uma escala inédita e bem maior do que no fordismo.

O adoecimento dos operadores de *telemarketing* devido ao trabalho, principalmente devido às metas de produtividade, encontra correspondência entre os trabalhadores bancários. Segundo Braga: “... do ponto de vista do processo de trabalho, a ênfase na necessidade de se alcançar metas por meio do trabalho cooperativo em equipe cria conflito com a empresa” (2012: 211).

Justamente as metas abusivas, somadas aos salários baixos, a rotinização do trabalho, despotismo dos gerentes/coordenadores, que levam ao adoecimento dessas duas categorias. Mas nos bancários há uma divisão entre os setores executivos ou os chamados departamentos e agências bancárias. Estas são as que possuem as condições mais próximas do precariado e não os trabalhadores de setores executivos, que teriam um trabalho menos taylorizado e com melhores condições de trabalho. Isso explicaria a razão do maior número de filiações e das proximidades dos trabalhadores das agências com o sindicato: a condição de precariado.

Conclusão

A partir dos anos 1990, o trabalho em bancos no Brasil se modificou bastante, sendo este setor o principal atingido pela acumulação flexível. A principal mudança destacada é que o bancário passou a ser um vendedor de produtos e serviços, trabalho fortemente submetido às metas de produtividade. A pressão pelo cumprimento destas conduziu ao aumento dos casos de assédio moral no interior dos bancos brasileiros.

Porém, tal fenômeno se mostra com intensidades diferentes entre o setor executivo e as agências. Nestas últimas, os casos de abusos são maiores. Justamente um espaço onde o trabalho é mais rotinizado e mais próximo do modelo taylorista/fordista de organização. Para além do assédio moral, nas agências surgem inúmeros problemas de saúde físicos e mentais, péssimas condições de trabalho, alta rotatividade, medo do desemprego, administração por metas, flexibilização da jornada de trabalho e baixas remunerações. Portanto, compõem o que Braga (2012) define por precariado. Justamente este fato, em conjunto com a ação sindical no Brasil estar direcionada mais

para trabalhadores dessas características, que explica o maior número de filiações ao Sindicato dos Bancários de São Paulo vir das agências.

Referências bibliográficas

- Antunes, Ricardo (2009), “Século XXI: nova era da precarização estrutural do trabalho?”, in Ricardo Antunes; Ruy Braga (orgs.), *Infoproletários: degradação real do trabalho virtual*. São Paulo: Boitempo Editorial, 231-250.
- Blass, Leila (1992), *Estamos em Greve! Imagens, Gestos e Palavras dos Movimentos Bancários*. São Paulo: Editora Hucitec.
- Boltanski, Luc; Chiapello, Ève (1999), *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris: Gallimard.
- Braga, Ruy (2012), *A política do precariado: do populismo à hegemonia lulista*. São Paulo: Boitempo.
- Canêdo, Letícia Bicalho (1978), *O sindicalismo bancário em São Paulo*. São Paulo: Símbolo [ed. orig.].
- Canêdo, Letícia Bicalho (1986), *Bancários organização sindical e participação política*. Campinas: UNICAMP [ed. orig.].
- Harvey, David (1993), *Condição pós-moderna*. Tradução de Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves. São Paulo: Edições Loyola.
- Jinkings, Nise (1995), *O mister de fazer dinheiro. Automatização e subjetividade no trabalho bancário*. Campinas: Boitempo Editorial.
- Jinkings, Nise (2002), *Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”: os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro*. Campinas: Editora Unicamp/Imprensa Oficial do Estado de São Paulo.
- Larangeira, Sônia M. G. (1997), “Reestruturação produtiva no setor bancário e realidade nos anos 90”, *Educação e Sociedade*, 18(61), 110-138.
- Philomenko, Grégoire; Guienne, Véronique (1997), *Au carrefour de l'exploitation*, Coleção Sociologie clinique. Paris: Desclée DeBrouwer.
- Rodrigues, Iram Jácome (2011), “Prefácio”, in *Sindicalismo e Política: a trajetória da CUT (1983-1993)*. São Paulo: LTr [2.^a ed.].
- Sennet, Richard (1999), *A Corrosão do caráter: as conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record.
- Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região (2010/2011), “Menos Metas, Mais Saúde”. São Paulo.