



Centro de Investigação em Sociologia
Económica e das organizações



SOCIUS Working Papers

Carmem Ligia Iochins Grisci

" REESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO BANCÁRIO: Velocidade e sofrimento psíquico"

Nº 4/2002

Nota:

Working Paper publicado no âmbito do convénio ICCTI/CAPES, Projecto nº 413/CAPES entre o SOCIUS e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Brasil.

SOCIUS - Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações
Instituto Superior de Economia e Gestão
Universidade Técnica de Lisboa
Rua Miguel Lupi, 20
1249-078 Lisboa
Tel. 21 3951787 Fax:21 3951783
E-mail: socius@iseg.utl.pt
Web Page: <http://pascal.iseg.utl.pt/~socius/index.htm>

REESTRUTURAÇÃO DO TRABALHO BANCÁRIO: Velocidade e sofrimento psíquico

Carmem Ligia lochins Grisci¹

A Globalização e o Sistema Financeiro

A atual conjuntura mundial é marcada por uma gama de transformações que afetam a economia e as sociedades nacionais. A hegemonia do capital financeiro, a liberalização dos mercados, o acirramento da competição inter-capitalista são alguns dos fenômenos que conduzem, entre outras conseqüências, a um novo patamar de integração econômica e a uma nova divisão internacional do trabalho que comporta a formação de blocos regionais. Neste cenário, a reestruturação produtiva, desencadeada em resposta à crise do modelo taylorista-fordista em que se alicerçava a economia desde o final da II Guerra Mundial, dá-se pelas inovações tecnológicas, principalmente, de base microeletrônica e de formas de gestão da produção e do trabalho.

Estudos realizados por diversos autores a respeito do capital (Castells, 1999; Harvey, 1993; Dupas, 2000; Cocco, 2000) convergem na análise de que o capitalismo passa já há algum tempo por um profundo processo de reestruturação, bem como o modelo taylorista-fordista de produção. Nos anos 90, as conseqüências dessa reestruturação se fazem notar na precarização do trabalho, bem como no crescimento do desemprego de longa duração. Para aqueles trabalhadores aos quais Harvey (1993) denomina periféricos, essas conseqüências são ainda mais agravadas. Além do que, conforme refere Castel (1998, p. 569) "os 'excluídos' são, na maioria das vezes, vulneráveis que estavam 'por um fio' e que caíram", o que vem a ser corroborado por Forrester (1997).

Com a consolidação do processo de globalização nos anos 90, as desregulamentações e privatizações, no âmbito das empresas, são colocadas em voga no sentido de aumentar a competitividade via inovações tecnológicas e organizacionais. O novo sistema produtivo

¹ Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

privilegia a organização em forma de redes em que relações de grandes empresas com pequenas e médias empresas, muitas vezes em caráter transnacional, traduz-se num forte desequilíbrio de poder entre elas (Castells, 1999), apontando para alguns limites da globalização que, na visão de Bauman (1999), tanto divide quanto une, abrindo um fosso cada vez maior entre os que têm e os que não têm.

Uma nova configuração em forma de redes vem sendo adotada pelas empresas atuais, o que se constitui como uma das mais importantes mutações do capitalismo contemporâneo (Chesnais, 1996; Castells, 1999). Tal configuração requer alterações do processo produtivo e da organização do trabalho a fim de responder às flutuações do mercado, o que se dá pela adoção de tecnologias microeletrônicas, e pelas mudanças impostas tanto no processo quanto nas relações de trabalho, resultando, por vezes, precarização das condições de trabalho e de emprego.

A desregulamentação e a inovação financeira, em particular, foram fatores decisivos para a maior acumulação e fortalecimento do mercado capitalista como um todo. Conforme refere Harvey (1993, p. 52-4):

"A estrutura desse sistema financeiro global alcançou tal grau de complexidade que ultrapassa a compreensão da maioria das pessoas. As fronteiras entre funções distintas como bancos, corretoras, serviços financeiros, financiamento habitacional, crédito ao consumidor etc. tornaram-se cada vez mais porosas, ao mesmo tempo que novos mercados futuros de mercadorias, de ações, de moedas ou de dívidas surgiram em toda parte, introduzindo o tempo futuro no tempo presente de maneiras estarrecedoras. O uso de computadores e as comunicações eletrônicas acentuaram a significação da coordenação internacional instantânea de fluxos financeiros."

A partir disso, empresas em diferentes setores sofreram transformações significativas, tanto tecnológicas como de gestão, bem como em relação à competição que travam entre si.

Com a necessidade incessante de adaptarem-se ao mundo globalizado, as empresas

passaram a investir pesadamente para o alcance de uma maior velocidade e flexibilidade tornando-se indiferentes às restrições de tempo, de espaço e de moeda.

Dentro desse panorama onde a flexibilidade toma espaços, aliando-se às novas tecnologias, ao trabalhador resta flexibilizar-se e adaptar-se aos novos cenários. Essa adaptação passa, freqüentemente, pela condição do desemprego que é uma das conseqüências advindas de todos esses processos de reestruturação das formas de organizar e conceber o trabalho. O setor bancário, onde o processo de informatização e os recursos da sociedade da informação se tornam cada vez mais presentes, penetrando de forma mais intensa nos espaços das atividades dos bancários, pode ser tomado como de vanguarda e paradigmático dessas transformações, como se verá a seguir.

O Sistema Financeiro no Brasil e o trabalho bancário

A configuração atual que o sistema financeiro nacional apresenta se deve a um processo de transformação que vem se intensificando nas últimas quatro décadas com a transformação do modo de acumulação capitalista baseado no setor agrário-exportador para uma estrutura produtiva de base urbano-industrial. Conforme Jinkings (1996), com a crescente importância do setor terciário da economia, foram, paulatinamente, sendo implementadas modificações no sistema financeiro nacional com o objetivo de adequá-lo às necessidades da nova organização industrial e de dinamizar o processo de acumulação capitalista no Brasil. Com isso, estimulava-se o crescimento do sistema financeiro nacional.

Segundo Chesnais (1996) desde o fim da II Guerra Mundial, nos Estados Unidos da América, as finanças passaram a serem classificadas como atividades transnacionais, objeto de competição entre agentes financeiros. No Brasil, entretanto, até os anos 60, a estrutura do sistema bancário era singela consistindo em bancos com direção geral e agências (Accorci, 1990). Os serviços de administração geral eram divididos pela alta direção, contadoria, inspetoria, departamento de pessoal, central de câmbio e tesouraria. Às agências cabiam os serviços contábeis, o atendimento à reduzida clientela e atividades de suporte.

Com o contexto político-econômico que culminou com o golpe militar de 64, foi proposta a reestruturação do sistema financeiro nacional visando o desenvolvimento do país sob as bases do capitalismo monopolista, dando suporte ao capital industrial e comercial.

De acordo com Jinkings (1996), a reforma bancária (Lei n. 4595, de 31. 12. 1964), a Reforma do Mercado de Capitais (Lei n. 4728, de 14.07.1965) e o Plano de Ação Econômica do Governo (1964/1966) criaram mecanismos legais de controle e fiscalização pelo Estado, das instituições públicas e privadas do sistema financeiro; dentre outros, estabeleceram a formação de instituições financeiras especializadas na captação e aplicação de recursos a médio e longo prazo; institucionalizaram a correção monetária na remuneração de aplicações para incentivar a poupança.

No final da década de 60 os bancos passaram a centralizar os serviços de arrecadação de impostos e taxas, de cobrança para empresas públicas e privadas. Com isso, passa a ser oferecida à população uma série de serviços anteriormente inexistentes, o que acarreta aumento da concorrência interbancária. Intensificou-se, então, o processo de racionalização do sistema bancário. Os bancos adquiriram caráter nacional com agências espalhadas por todo o território nacional, e passaram a impor novos modos de controle através da padronização das rotinas e serviços bancários através de manuais de instrução e regulamentos internos.

Na década de 60 a tecnologia de base microeletrônica foi introduzida no sistema financeiro nacional configurando-se em mais um eixo das inovações organizacionais no setor bancário que, associada a novos modelos de gestão, gerou impactos na produtividade, nas condições de trabalho e no perfil dos trabalhadores bancários. Na década de 70 iniciou-se o predomínio dos ativos não-monetários e se multiplicaram as instituições financeiras especializadas - financeiras, bancos de investimentos, companhias de seguro, associações de poupança e empréstimo, desencadeando um grande processo de expansão do setor bancário com o aumento da concentração de riquezas e o alastramento da especulação financeira.

Isso significou um aumento brutal de concorrência em todo o sistema financeiro uma vez que seguradoras e fundos de pensão, por exemplo, passaram a atuar no mercado bancário tradicional oferecendo produtos e serviços com vantagens sobre os bancos, pois não estavam submetidos às regras do Banco Central. A desregulamentação aliada à informatização alimentou a estratégia do tratamento personalizado ao cliente, o que resultou mais mudanças no perfil dos trabalhadores bancários.

Em relação à reestruturação produtiva do trabalho bancário no Brasil, pode-se tomar o processo em duas etapas: a reestruturação para dentro (reorganização interna) e a reestruturação para fora (entre empresas) (DIEESE, 2001^a). Cabe lembrar que o processo de reestruturação para dentro dos bancos brasileiros ocorreu mais intensamente a partir da segunda metade da década de 80. Ações empreendidas pelo governo federal visando o ajuste da economia propiciaram a queda da inflação que chegava a patamares próximos a 25% para cerca de 1%. Esse processo de queda de inflação, e dos investimentos financeiros, por consequência, despertou nos bancos, principalmente as grandes instituições privadas de varejo, a necessidade de se prepararem para sobreviver num ambiente econômico sem inflação. A reestruturação interna vai desde a incorporação mais acirrada de novas tecnologias ao desencadeamento de demissões em massa, justamente como uma das consequências dessa inserção tecnológica, o que nos bancos públicos dá-se através dos Programas de Demissão Voluntária (DIEESE, 2001^a).

Uma segunda etapa da reestruturação do trabalho bancário se deu a partir de julho de 1994, quando os bancos que atuavam no sistema financeiro brasileiro intensificaram o ajuste para fora. Essa etapa se deu principalmente através de processos que envolveram transferência do controle acionário, intervenção ou liquidação por parte do Banco Central, e incorporação por outra instituição financeira. No final da década de 90, a grande inserção de bancos internacionais, encampando bancos nacionais, foi outro processo que veio a se somar aos ajustes para fora (DIEESE, 2001^a).

Conforme atestam os estudos de Segnini (1998), os impactos do processo de difusão da automação bancária, que remonta à década de 60, e as citadas desregulamentações, não se fizeram notar na estrutura de empregos no setor bancário até 1996, já que até essa época observava-se a expansão do número de agências e de trabalhadores. Para a autora, isso decorre do fato de a inflação elevada constituir-se na principal fonte de lucratividade dos bancos, até julho de 1994, quando ocorreu o Plano Real. Conforme dados do DIEESE (2001, p. 15): "Ocorreu uma redução de 20% no total de bancos de junho de 1994 a dezembro de 2000, passando de 246 para 197 instituições. Nota-se uma grande redução no número de bancos públicos (federais e estaduais) e maior presença de bancos com controle estrangeiro".

Largamente noticiada pelos veículos de comunicação, a quebra de instituições financeiras, decorrente da queda da inflação, do aperto monetário e de crises internacionais, intensificou-se após a implantação do Plano Real. Além disso, o alto número de intervenções que se sucederam culminou com o fechamento de 54 instituições financeiras, em 1995, quando o plano foi lançado" (BC intervém..., 1999). Há de se considerar, entretanto, que a inflação proporcionava ganhos relativamente fáceis aos bancos, às custas da corrosão dos depósitos da clientela.

Conforme avalia Segnini (1998), a implantação de políticas econômico-financeiras governamentais, como exemplifica o Plano Cruzado de 1986, possibilitou aos bancos se reestruturarem, em termos operacionais, mantendo a capacidade de obtenção de lucros através de redução de custos operacionais com largo uso da informática, que redimensionou os modos de comunicação, inclusive com a clientela, a partir da adoção de artifícios como o *home bank*.

A partir de então, a diminuição do número de agências e as demissões em massa de bancários, aproximadamente 120 mil somente em 1986 (Accorsi, 1990), tornaram-se fato comum, ao indicarem a extinção de 300 mil vagas nos bancos na última década no quadro nacional, sendo que somente no estado do Rio Grande do Sul, de 1994 a 1997, caiu de 56.646 para 45 mil o número de empregos no setor, conforme registros encontrados no Censo Bancário - Avaliação de Saúde dos Bancários do Rio Grande do Sul (Sindicato dos Bancários de Porto Alegre/Federação dos Bancários do Rio Grande do Sul. Coletivo Estadual de Saúde, 1997). Além disso, a realidade da empresa em que se realizou o presente estudo atesta que aqueles trabalhadores que se desligam por adesão a incentivos, por aposentadoria incentivada ou por tempo de serviço não vêm sendo repostos, tendo seu trabalho absorvido pelos que permanecem na empresa.

Das análises empreendidas por Harvey (1993) a respeito da acumulação flexível, vê-se, então, que o capital reestruturado apresenta tendências transformadoras que parecem golpear o trabalho organizado, que, na defensiva, sofre mutações e perde parte de seu poder político e de representação. Nesse sentido, estudos realizados por diversos autores brasileiros (Davel e Vasconcelos, 1996; Mattoso, 1995; Leite, 1994; Castro, 1995; Antunes, 2000) apontam para efeitos desestabilizadores, tanto para as estruturas objetivas relacionadas ao

trabalho como para os modos de subjetivação ou modos de produção de estilos de vida ou modos de existência dos trabalhadores.

O setor bancário, inscrito nesse movimento de reestruturação que torna as fronteiras cada vez mais permeáveis, indica a criação de uma nova ordem do processo do trabalho bancário intrinsecamente relacionada às inovações tecnológicas e mudanças organizacionais. Tais inovações e mudanças, baseadas nas novas tecnologias da informática, têm-se mostrado voltadas ao aumento da produtividade humana e à maximização dos recursos disponíveis, demandando requalificações dos sujeitos bancários, não apenas relativas à aquisição de novos conhecimentos, mas também à incorporação de novos modos de ser, num novo ritmo de trabalho atravessado por uma velocidade que até então não se fazia imaginar.

Na reestruturação do trabalho - emergente sempre desde a iniciativa do capital, que, em crise, atrela-se a sua própria reestruturação -, as novas tecnologias são apresentadas como detentoras de um papel fundamental, dada a exigência de fluidez para a circulação de informações, produtos ou dinheiro, entre outros, enquanto suporte da competitividade.

Quanto à fluidez, mais uma vez o setor bancário mostra-se paradigmático. A possibilidade de transferir valores e informações em tempo real de um ponto qualquer do planeta para outro - propiciada pela "desregulamentação global do sistema financeiro e a disponibilidade de novas tecnologias da informação e novas técnicas de gerenciamento" (Castells, 1999, p.461) - solidifica a característica de volátil que assume o capital e permite que, à idéia de fluidez associe-se a de virtual que caracteriza, hoje, os mercados financeiros.

Atualmente, a idéia de fluidez e virtual ilustra-se, entre outros, através de ícones como os chamados Banco 24 horas e até mesmo Banco 30 horas, a lembrar que os mercados financeiros não dormem, em uma nítida tentativa de otimizar, encarcerar e dominar o tempo. Corroborando com o quadro que vem sendo descrito, dados estatísticos apresentados pela FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) ilustram a intensificação dos processos de informatização nos bancos:

"As transações automatizadas dos processos bancários já representam 74,7% do total, enquanto as realizadas com intervenção de funcionários nas agências

ou por telefone passaram a representar apenas 25,3%. O horário de atendimento nas agências condiciona cada vez menos o volume de serviços prestados aos clientes, que utilizam com crescente intensidade os demais canais disponíveis por períodos bem mais amplos, muitos em tempo integral. (...) merece especial destaque o crescimento das transações por computadores - via internet ou home e office banking - por equipamentos de auto-atendimento e as de origem interna, que são aquelas executadas pelo próprio banco para atender a demanda dos clientes - pagamentos programados, débitos de financiamentos, de tarifas etc" (FEBRABAN, 2001).

Verifica-se, então, que o trabalho bancário vem se modificando muito ao longo das últimas décadas em suas formas de execução e organização. Ainda que o objeto do trabalho bancário, a mercadoria-dinheiro não tenha se modificado, ganha maior mobilidade e complexidade em seu fluxo. O tradicional fluxo de papéis, documentos manipulados e contabilizados no trabalho de escrituração do movimento diário dos bancos, vai sendo substituído por dados armazenados e manipulados em sistemas eletrônicos, baseados em computadores. A informação passa, então, a ser a matéria prima dos bancos. Como as tecnologias agem sobre a informação, um novo meio tecnológico molda os processos de existência individuais e coletivos ao solicitar aos sujeitos que venham a atender, entre outros, às exigências de novos perfis que dizem da flexibilidade e adaptabilidade, da cultura de desconstrução e reconstrução contínuas, do processamento instantâneo de novos valores.

A partir de uma pesquisa² que discute a inter-relação trabalho, tempo e subjetividade, desenvolvida em contexto de reestruturação do trabalho bancário, este artigo objetiva apresentar e discutir a questão da velocidade e do sofrimento psíquico, decorrente do cenário exposto até então, que tem deixado marcas indeléveis nos sujeitos da reestruturação do trabalho bancário.

² Trata-se de uma pesquisa realizada numa instituição financeira centenária, de grande porte e de abrangência nacional, no momento em que era implantado um projeto de modernização considerado o ápice da reestruturação produtiva do trabalho bancário na referida instituição. Foram sujeitos da pesquisa 38 funcionários/as da empresa pertencentes a diferentes níveis hierárquicos. A coleta de dados, ocorrida em 1998, contou também com fontes documentais e iconográficas, e realização de grupos focais.

Velocidade e sofrimento psíquico

A empresa estudada ainda não se apresentava, à época da realização da pesquisa, como um banco de ponta em relação à reestruturação do trabalho bancário, e à utilização de novas tecnologias, se comparada a outros bancos, principalmente os de natureza privada. Encontrava-se, no entanto, num momento peculiar de transformação em busca de um lugar de destaque no setor bancário. A velocidade exigida à implantação das mudanças é uma evidência concreta de tal fato. Embora o sofrimento psíquico dos sujeitos da reestruturação do trabalho bancário venha se fazendo notar difundido nas várias situações que experimentam, é em relação à velocidade que ele se mostra de modo ainda mais enfático.

A velocidade das mudanças afeta os sujeitos no sentido de desprendê-los de suas trajetórias, que passam a serem desprezadas em prol do enaltecimento do aqui e agora. O desprezo para com as trajetórias se ilustra a partir do sentimento daqueles que cultivam a idéia de que o passado foi riscado, eliminado. O enaltecimento do aqui e agora se ilustra a partir da contraposição que os sujeitos estabelecem entre um modo conhecido de mudar, sob a égide da sucessão e do gradativo, e um modo que os desaloja de uma hora para outra.

Ao contar sua história de trabalho, o sujeito busca encontrar pistas compreensivas para um fenômeno que se instala no micro, mas que também é macro, que apresenta múltiplas formas de dominação, porém também de resistência:

“Eu sou funcionário da empresa há 22 anos, gosto da empresa, me dediquei 22 anos, trabalhei 12, 13 horas por dia na empresa, nunca ganhei hora extra. Vesti a camiseta da empresa (...). Eu sempre fui bom funcionário, nunca tive problema com ninguém. Trago o cliente para dentro da empresa e tudo. Mas daí o reconhecimento, não é? As pessoas nem procuraram saber se o cara... o que é que o cara fez. O passado eles riscaram, é só o presente; então eles eliminaram o passado como se fosse uma coisa assim... (...) Um passado, o que é que significa? Experiência, know how que tu tens, que tu pegas da empresa, conhecimento da empresa. Eles apagaram o passado. Eles nem querem saber o que foi, o que não foi, o que fez o que não fez” (funcionário, 22 anos de empresa).

Essa fala é confirmada também no sentimento experimentado por aqueles que ocupam cargos de gestão:

“essa questão do-que-eu-fiz morreu. O que importa é o que eu sou capaz e faço hoje. O passado realmente está morrendo. O que as pessoas fizeram no passado não tem mais valor nenhum no presente. Se a pessoa parou, o tempo, as transformações atropelaram ela, atropelaram, passaram por cima e mesmo se ela for se preparando ela já não consegue mais, não consegue mais. É uma velocidade sem fim” (funcionário, 8 anos de empresa).

Neste sentido, os sujeitos consideram que “a empresa botou fora meu tempo de serviço” (funcionária, 24 anos de empresa).

Dentro da meta de profissionalização, a empresa procedeu a uma seleção interna para provimento do cargo de gerência. Tal procedimento desencadeou avaliações distintas, entre elas encontram-se as citadas a seguir:

“Antes era sem muito profissionalismo. Eu acho que de uma forma ou de outra... Foi radical? Foi. Mas meio que moralizou isso aí. Eu sempre fui meio acelerado demais. Por natureza, acelerado. É tem que fazer, tem que fazer e vamos fazer. Ir só fazendo, não tem que parar muito. Apesar de ter sido meio atropelado, houve a renovação do quadro gerencial. Estou vendo que a tendência da empresa é de cada vez se profissionalizar mais. Um nível de exigência maior da parte profissional e a gente tem que estar sempre atualizado. Não existe mais aquela empresa em que o cara vai ficar parado no tempo, não fazendo cursos. Ficou seis meses sem fazer curso, alguém já te cobra (funcionário, 9 anos de empresa).

Conforme avalia outro sujeito que conta sua história de trabalho:

“eles inventaram uma prova e uma entrevista. Claro que uns tinham que sobrar, não é? Eu sobrei não por incompetência. Eles deram preferência para quem tinha menos anos de empresa. O que é que é mais fácil para mudar as

coisas? É botar pessoas novas, dar uma injeção neles, não é? Novas têm menos resistência para certas coisas. Não têm grandes conhecimentos da empresa, assimilam muito melhor a nova filosofia do que uma pessoa que já diz: ‘báh, isso aqui não vai ser bom’. Porque uma pessoa com mais experiência, mais conhecimento da empresa, sabe o que é que vai ser bom para a empresa e o que não vai ser. Agora, muitas coisas a gente aprende também com o pessoal mais novo na empresa, e a gente aprende também porque eles têm idéias boas também. A gente tem que saber” (funcionário, 22 anos de empresa).

Em relação à idéia de eliminação do passado, é possível estabelecer-se uma correspondência direta com a questão da profissionalização que a empresa se propõe, e que culminou com o processo interno de seleção para cargo de gerência. A qualificação exigida ao preenchimento de um novo perfil de bancário, que se delineia resultante da reestruturação do trabalho, não se limita à experiência, ao *know how* adquirido em longos anos de trabalho. Tampouco se restringe à idéia de algo que, uma vez adquirido, passe a conter um sentido mais duradouro, pois o próprio uso da palavra qualificação vem sendo substituído pelo uso da palavra re-qualificação, enquanto algo que não cessa de acontecer. A qualificação exaltada é justamente aquela que se opõe à experiência, sendo de uma nova ordem, da ordem da inovação, do até então nunca visto, condizente com uma nova empresa.

Em parte, isso faz com que algumas formas de resistência, tais como as limitadas à indisposição em fornecer informações provenientes da experiência adquirida ao longo do tempo de inserção na empresa, sejam menosprezadas, pois delas não decorrem entraves ao trabalho que se reestrutura.

Desde essa lógica, aos antigos modos de trabalhar encontram-se associados re-qualificação, desqualificação, velhice, lentidão e repetição, e aos novos modos de trabalhar encontram-se associados re-qualificação, juventude, velocidade e inovação. Tal lógica não se instala no cotidiano sem que o sofrimento se faça notar para todos, como é possível evidenciar-se a partir dos depoimentos a seguir:

“Eu sofri um pouquinho, um pouquinho bastante” (funcionário, 9 anos de empresa).

E:

“Com vários colegas aconteceu. Eu fui parar em psicólogo, com pressão 150 por 110, tive ansiedade, problema de glicose. Tive vários problemas com isso aí. Isso aí influi na saúde. Tu ser punido por nada. Eu acho que é punição. Porque os caras nem conversam contigo. Não explicam nada. Me botaram num canto, lá, como se eu fosse um cara incompetente, como se eu fosse um cara que tivesse feito alguma coisa errada na empresa. Me acho assim, de lado, de escanteio. Então, isso é uma tortura. Eu estou assim... A auto-estima da gente vai a zero”(funcionário, 22 anos de empresa).

Acostumado à ideologia da vergonha e do fracasso, diante de tal situação, o sujeito se autoquestiona: “o que eu fiz?” (funcionário, 22 anos de empresa). É fato que a experiência relatada por esse sujeito possui características particulares, mas ela não pode ser tomada como tão somente individual, sendo, exemplar para apreender o que significa também para os demais a impossibilidade de expressão e de reconhecimento.

Nesse sentido, a velocidade, e a intensidade das mudanças exigidas pela organização do trabalho, têm papel preponderante, ao não permitirem que os sujeitos do trabalho experimentem um tempo de transição entre o antigo e o novo, entre o conhecido e o desconhecido. Além disso, conforme Virilio (1996), pode-se dizer que a velocidade produz um achatamento da realidade, uma impossibilidade de enxergar com nitidez o que se passa. Em razão disso, o sujeito bancário, em tempos de reestruturação do trabalho, sente-se cada vez mais lento. Ele traz consigo o sentimento de perda do fio da meada e o esquecimento de como as coisas se passavam, o que se pode evidenciar a partir das colocações que faz um dos sujeitos:

“Os caras não enxergam, não tem jeito de enxergar. Tu não consegue ver o todo, como tu fazias antes, tu não consegue; tu só estás muito lerdo, muito lerdo, mas não se lembra de que fazia manualmente. Ainda reclama da falta de velocidade, às vezes. Antes manda lá para o cara e o cara levava três dias para fazer e tinha que fazer; não se lembra disso, da semana que perdia. Aí, três

segundos para dar a resposta: está muito lerdo!” (funcionário, 8 anos de empresa).

É assim que a reclamação, inicialmente dirigida à máquina, alcança igualmente os colegas. Disseminada no coletivo, ela ilustra o quanto se modificam os modos de fabricar o tempo e o quanto desacelerar a mente e o corpo pode significar ser excluído de um grupo em que todos se encontram “plugados” à mesma tomada, em resposta ao que Deleuze e Guattari (1997) denominam ritornelos capitalistas ou módulos de intensidade que fabricam o tempo. Arremessados ao vazio do espaço-tempo,

“fica todo mundo querendo resolver as coisas para ontem, não tem mais aquele tempo que tinha para fazer com calma. Realmente é um estresse violento, realmente há pessoas que são mais estressadas, e quem não enfrenta bem isso, foge, não pensa. A gente pensa, às vezes tenta sair um pouco fora. No serviço é uma correria, tu tens um ritmo, não consegue sair, não consegue chegar e dizer: ‘eu sou diferente’; *tu estás fora do teu grupo, os outros mesmos te excluem, te tiram. É um ligar, os outros têm que ir, todo mundo, não é tu que faz, não é um que diz, as coisas ficam mais rápidas*, até em tempo de resposta de trabalho, quanto mais rápido tu fizeres as coisas, mais rápido tu... tens outras tarefas para fazer. Então, o relacionamento, quando tu ficas mais lento, ele começa: ‘está fazendo tempo’”. (funcionário, 8 anos de empresa) (o grifo é nosso).

Enquanto aquelas máquinas ditas “carroças” e seu “tac-tac-tac” (funcionário, 8 anos de empresa), em conjunto com outros elementos produziam módulos de intensidade mais lentos, as novas tecnologias, em substituição aos instrumentos de trabalho antigos, dão continuidade à produção dos módulos de intensidade agora mais velozes. Da marcação de um ritmo de trabalho e de vida mais lentos, os ritornelos passam, então, à marcação de um ritmo de trabalho e de vida mais acelerados. De certo modo, os sujeitos percebem que há um ritmo expressivo a lhes determinar o ritmo a ser impresso no trabalho e que se expande à vida em geral. Em verdade, percebem, inclusive, que tal ritmo não é, necessariamente, seu ritmo

próprio. Entretanto, sob a suspeita de que possam estar “fazendo tempo”, são de imediato denunciados pelos colegas que apontam o não-lugar da diferença. A fuga que empreendem caracteriza-se, então, como de curta duração, pois de algum modo sentem que a fabricação do tempo cabe aos ritornelos, já que “não é tu que fazes, não é um que diz, as coisas ficam mais rápidas” (funcionário, 8 anos de empresa).

A velocidade arrebenta os tempos pelos quais os sujeitos são afetados, o que a caracteriza como sendo de um outro compasso, diferente dos sentidos psicológicos. Deste modo, pode-se dizer que a velocidade que possibilita praticar-se muitas atividades e vivenciar muitos fatos em períodos de tempo curtos, também estabelece que as relações de afeto e de trabalho, por exemplo, se dêem de modos mais fugazes e pontuais.

Deve-se ter claro que o desmanchamento de mundos/de sentidos está sempre acontecendo, e que tão somente um tempo de transição às mudanças não se mostrará apaziguador do sofrimento. Mas, para estes sujeitos da reestruturação do trabalho bancário, em especial, o desmanchamento de mundos/de sentidos se dá de modo drástico, em razão da velocidade que os imobiliza. Em decorrência disso, esses sujeitos que constroem modos de resistência silenciosos³, em que revolta e disciplina assumem um mesmo rosto, são levados a experimentarem uma angústia que se faz presente em suas várias faces⁴: medo de morrer, medo de fracassar e medo de enlouquecer.

Para o sujeito da reestruturação do trabalho bancário, conforme desabafo de uma funcionária jovem que se autodenomina nova no banco, a angústia provém da pressão exercida pelos níveis hierárquicos superiores para que o serviço esteja em dia, independentemente das condições oferecidas pelo sistema, da imprevisibilidade do futuro e da experimentação de esvaziamento frente a tarefas rotineiras. Tal pressão materializa-se em um dia em que o sujeito “estoura, é claro” (funcionário, 8 anos de empresa), do seguinte modo:

³ “Claro, eu estou revoltado, mas eu estou... dentro do trabalho eu estou disciplinado” (funcionário, 22 anos de empresa).

⁴ “Angústia que tem uma face ontológica (medo de a vida se desagregar, de ela não conseguir perseverar; medo de morrer); uma face existencial (medo de a forma de exteriorização das intensidades perder credibilidade, ou seja, de certos mundos perderem legitimidade, desabarem; medo de fracassar); uma face psicológica (medo de perder a forma tal como vivida pelo ego; medo de enlouquecer)” Rolnik, S. Cartografia sentimental: transformações contemporâneas do desejo. São Paulo : Estação Liberdade, 1989.

“Esses tempos passei mal, tive um troço aqui dentro da agência e tive que ir para casa. Me deu simplesmente um troço. O coração começou a disparar, eu não... Sabe? Parece que o cérebro simplesmente resolveu dizer: Não, eu não vou trabalhar, eu não tenho condições. Começou a dar falta de ar, a dar tontura, comecei a desmaiar, a chorar. Olhei para aquele povo na minha frente, começou a me dar um troço, comecei a chorar, chorar, chorar. A sensação que eu tinha é que eu... que ia parar tudo e eu ia cair no chão e não ia levantar mais. Eu nunca tinha tido aquilo, na minha vida” (funcionária, 8 anos de empresa).

A partir de tal relato, torna-se possível pensar que a velocidade arrebatava o corpo de tal forma que ele paralisa, em uma equação em que coincidem velocidade máxima e imobilidade total, desencadeando o medo de morrer. Tal velocidade associa-se, ainda, a uma demanda organizacional de que o ritmo humano, uma vez acelerado, não mais desacelere em detrimento das condições oferecidas pelas novas tecnologias, supostamente vindas para diminuir o serviço, mas que “começa a te acumular, acumular, acumular” (funcionário, 8 anos de empresa). Nesse sentido, ao interromper o fluxo e paralisar o tempo por um ínfimo instante que se assemelha à eternidade, o relato da funcionária pode ser entendido como um ato de resistência, de rebeldia e insubordinação frente a um regime de temporalidade hegemônico.

As mudanças do trabalho, aos olhos do sujeito que as sofre, só comportam uma certeza, a da velocidade de sua implantação. A imprevisibilidade e as incertezas que tal velocidade suscita quanto ao futuro, geram o medo de fracassar que, se confirmado, apresenta conseqüências imediatas para o sujeito e para as demais pessoas de suas relações, em especial, os filhos. Isso se evidencia na fala a seguir: “esse medo de como é que vai ser o teu futuro, o futuro dos teus filhos. O que é que vai acontecer com isso tudo? Está indo rapidinho, a coisa está indo bem rapidinho” (funcionária, 8 anos de empresa).

O sentimento de angústia experimentado denuncia exigências de um tempo de repouso – negado pela velocidade imposta –, uma vez que “a cabeça cansa” (funcionária, 8 anos de empresa). O sujeito é tomado por um sentimento de não-saber-o-que-fazer expresso através da idéia de que, diante de algo muito simples que se coloca à sua frente, encontra-se com a “cabeça vazia, porque dá uns brancos. E quando dá uns brancos, dá um medo. Parece que

desliga tudo e tu tens que parar, olhar para os lados, e dizer o que é que eu faço agora, porque dá umas paradas feias (funcionária, 8 anos de empresa). A sensação de esvaziamento desencadeia o medo de enlouquecer, compartilhado com os pares somente em tom de brincadeira. A loucura é, no entanto, secretamente experimentada como uma firme possibilidade, já que “tem horas que parece que tu vais, realmente, enlouquecer”(funcionária, 8 anos de empresa). Nesse sentido, a loucura pode ser tomada como recusa de um determinado regime de temporalidade e como protesto em forma de colapso frente ao despotismo da velocidade.

Como se vê, o sentimento de angústia diz respeito a um sofrimento psíquico intransferível, direta ou indiretamente relacionado à vivência concreta de situações tidas como ameaçadoras em que o sentimento de impotência impede o aparecimento de qualquer forma de resistência.

Relacionado diretamente à velocidade da reestruturação do trabalho bancário que desaloja os sujeitos indiscriminadamente, isso se comprova através de outro depoimento: “aquele sentimento de impotência em mim, por exemplo, causou uma depressão. Tive que tomar antidepressivo, passei dias sem dormir. Nos colegas isso se manifesta psicossomaticamente”. É terrível”(funcionário, 22 anos de empresa).

O sujeito bancário, em especial o que trabalha diretamente com o público, refere absorver os impactos do trabalho como se fosse um “muro” (funcionária, 8 anos de empresa) e se queixa que nem mesmo a família consegue perceber o que é estar nessa posição de absorvedor das inúmeras reclamações diárias. A seguir ilustra isso:

“ninguém sabe o que é ter o impacto, ter uma posição de absorvedor. Essa absorção tu sente no corpo ao final do dia, quando chega em casa e não tem como deixar o que é do serviço. Eu chego em casa, às vezes, e tenho vontade de me atirar na cama e que esqueçam que eu existo, porque é brabo”(funcionária, 8 anos de empresa).

Na voz da gestão, visibilizam-se modos de subjetivação ou de construção de estilos de vida provenientes dos ritornelos que marcam a cadência do trabalho e das mudanças instituindo novos regimes de temporalidade:

“que tudo isso afeta eu não tenho dúvida. A gente conversa com os colegas, as pessoas estão nervosas, estão estressadas. Alguns demonstram na aparência um certo envelhecimento mais precoce, assim. A gente é muito exigido, sabe. Não que isso seja ruim. Eu acho que do ponto de vista profissional é muito bom que isso aconteça. O cara tem estímulos. Mas que isso traz assim... Eu, ontem, participei de uma reunião. Então, naquela roda de colegas... Eu olhando assim, um por um, até para ver o semblante... Eu vi em vários, pessoas cansadas com aspecto de preocupadas. Se num grupo assim, um número grande daquele grupo está assim, então só pode ser a mesma fonte que... é o próprio trabalho dele aquele. Isso que eu imaginei. E a gente vive uma competição maluca. Se tu atinge um patamar X, daqui a pouco já é X mais Y. É uma coisa que não tem fim. Se a gente vai parar para pensar, eu não sei até que ponto isso é positivo. Até que ponto é bom isso. Mas é o que a gente tem que fazer, o que que vai fazer, né. (...) Eu acho que a preocupação com as pessoas está um pouco de lado” (funcionário, 24 anos de empresa).

Em relação ao não-atingimento de metas, diz:

“Não há, digamos, uma punição por causa disso. Mas é que a gente é tocado na questão do brio. Quer dizer: numa reunião, eles começam a apresentar os dados de agência por agência, na frente do grupo. Então te põe à prova. Isso aí já causa um choque meio forte nas pessoas. Não sei se é a maneira correta, se tem que ser assim mesmo. Nas rodinhas de colegas se ouve manifestações desse tipo: que as pessoas estão preocupadas, ou está nervosa, chateada com a maneira como as coisas estão sendo cobradas. Mas isso é sempre feito em pequenos grupos, ninguém abre o jogo assim, com medo de alguma coisa. Hoje, tu estás gerenciando uma agência boa, amanhã tu podes estar numa mais distante, deslocado, num bairro ruim, por exemplo. E se for uma coisa mais grave, que a gente esteja indo muito mal, de repente até tiram o cara da função. É um desgaste psicológico”(funcionário, 24 anos de empresa).

A exposição prolongada dessa fala dá-se por algumas razões: ela é ilustrativa de como se perpetuam contradições entre discursos e práticas, já que “ninguém abre o jogo assim”; ela ilustra modos de trabalhar e de se relacionar, sob o primado da competitividade tão enaltecida nos tempos atuais; ela ilustra a questão das práticas que jamais são desvinculadas de uma ética; remete a um processo de trabalho capitalista, cujo cerne se encontra na acumulação de riquezas, uma vez que “é uma coisa que não tem fim”; registra um modo de gestão baseado na meritocracia, em que a noção de sucesso e de fracasso remete ao sujeito individualizado que “é tocado na questão do brio”; instala uma cultura da uniformização que exclui os afetos e as emoções das relações, uma vez que as pessoas não se sentem à vontade para dizer o que pensam e o que sentem, devido à necessidade de estarem, ou ao menos aparentarem estar, dentro do grupo dos empreendedores e vencedores; e entre outras possibilidades, ainda, ilustra modos de subjetivação dos sujeitos que deverão vir a dizer algo sobre o sujeito contemporâneo, uma vez que o mundo do trabalho o caracteriza, quer pela sua inclusão, quer pela sua exclusão.

Há de se considerar que o tempo humano apresenta-se sob o modo de uma situação aberta cuja experimentação se constitui como um problema, já que aos sujeitos cabe reelaborarem/reinterpretarem suas diversas configurações, uma vez que em “sua conexão viva, o passado herdado, rememorado, reinterpretado, o presente ativo e o futuro esperado, temido ou simplesmente imaginado, são de ordem psíquica, existenciais” (Lévy, 1996^a, 71-72).

Cabe frisar que, em outros tempos, os modos de gestão do trabalho revestiam-se, igualmente, de práticas geradoras de sofrimento. Tais modos, no entanto, ainda possibilitavam que os sujeitos do trabalho bancário mantivessem sua organização psíquica preservada na crença de um futuro que se coadunava com a idéia de progresso. Nos tempos de reestruturação do trabalho, no entanto, o futuro, assim como o passado, tem sido experimentado como algo eliminado, uma vez que tem se mostrado corrente a idéia de que o futuro da empresa não mais precisa deles:

“Dá a insegurança de que daqui uns dias não precisam mais de ti. Ta, é legal, é bonito de ver, mas daí começa a bater um medo assim: até quando eu vou ser útil? Chega a dar uma depressão de pensar que daqui há uns tempos, dois, três,

cinco anos, tu não sabes o tempo exato, tu vais deixar de ter utilidade. Provavelmente muita gente vai deixar de ter utilidade. Um número grande de pessoas, dentro da agência. Dá um pânico, mesmo. Tu não sabes o que vai acontecer. Esse medo de como é que vai ser o teu futuro, o futuro dos teus filhos” (funcionária, 8 anos de empresa).

Como vai ficando clara, uma aflição que eclode dessa instantaneidade, dessa presentificação que elimina passado e futuro, dessa falta de paradeiro que a velocidade impõe, dessa submissão a um regime de temporalidade hegemônico, toma conta dos sujeitos bancários. Longe de facilitar a eclosão de um outro regime de temporalidade em que o sujeito habitasse o tempo, e não a velocidade, os novos modos de trabalhar configuram novos modos de sofrimento psíquico. Um sofrimento que se relaciona à própria obsoletização do profissional.

É preciso levar em conta que não foi sem sofrimento que os sujeitos da sociedade disciplinar (Foucault, 1996) vergaram-se a uma disciplinarização do tempo tomado, então, como algo sucessivo, linear e que se gasta. Da mesma forma, não é sem sofrimento que os sujeitos da atual reestruturação do trabalho bancário desfazem-se da ilusão de garantias identitárias e confrontam-se com um futuro que, estando já presente, não mais lhes acena uma certa estabilidade, mas lhes reforça a incógnita de sua própria utilidade para a empresa. Logo, aos novos modos de trabalhar parece caber um movimento nada original em seus propósitos, pois o controle do tempo, desde sempre, mostra-se como alvo do capital e colocado a seu proveito.

Referências Bibliográficas

ACCORSI, A. *Automação : bancos e bancários*. 1990. 127f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de São Paulo, São Paulo. 1990.

ANTUNES, R. *Os sentidos do trabalho : ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 3.ed. São Paulo : Boitempo, 2000.

BAUMAN, Z. *Globalização : as conseqüências humanas*. Rio de Janeiro : Jorge Zahar Ed., 1999.

BC intervém em 191 instituições no Real. *Folha de São Paulo*, 3 maio 1999. p.14.

CASTEL, R. *As metamorfoses da questão social : uma crônica do salário*. Petrópolis : Vozes, 1998.

CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. São Paulo : Paz e Terra, 1999. (*A era da informação : economia, sociedade e cultura*, v.1).

CASTRO, N. A. (Org.). *A máquina e o equilibrista : inovações na indústria automobilística brasileira*. Rio de Janeiro : Paz e Terra, 1995.

CHESNAIS, F. *A mundialização do capital*. Rio de Janeiro : Xamã, 1996.

COCCO, G. *Trabalho e cidadania : produção e direitos na era da globalização*. São Paulo : Cortez, 2000.

DAVEL, E. P. B. e VASCONCELLOS, J. G. M. (Orgs.). *"Recursos" Humanos e subjetividade*. Petrópolis : Vozes, 1995.

DIEESE. *A situação do trabalho no Brasil*. São Paulo : DIEESE, 2001.

DIEESE. Os rostos dos bancários : mapa de gênero e raça do setor bancário brasileiro. São Paulo : CNB e CUT. 2001a. 53p.

DUPAS, G. *Ética e poder na sociedade da informação*. São Paulo : Ed. da Universidade Estadual Paulista, 2000.

FEBRABAN: banco de dados. Disponível em <http://www.febraban.com.br>. Acesso em: 15 nov. 2001.

FOUCAULT, M. *Vigiar e punir* : história da violência nas prisões. 13.ed. Petrópolis : Vozes, 1996.

FORRESTER, V. *O horror econômico*. São Paulo : UNESP, 1997.

HARVEY, D. *Condição pós-moderna* : uma pesquisa sobre as origens da mudança social. 2.ed. São Paulo : Edições Loyola, 1993.

JINKINGS, N. *O mister de fazer dinheiro* : automação e subjetividade no trabalho bancário. São Paulo : Boitempo, 1996.

LEITE, M. P. *O futuro do trabalho* : novas tecnologias e subjetividade operária. São Paulo : Scritta, 1994.

LÉVY, P. *O que é o virtual?* Rio de Janeiro : Ed. 34, 1996.

MATTOSO, J. *A desordem do trabalho*. São Paulo : Scritta, 1995.

SEGNINI, L. *Mulheres no trabalho bancário* : difusão tecnológica, qualificação e relações de gênero. São Paulo : EDUSP, 1998.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PORTO ALEGRE/FEDERAÇÃO DOS BANCÁRIOS DO RIO GRANDE DO SUL. Coletivo Estadual de Saúde. Censo de Saúde dos Bancários do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 1997.

VIRILIO, P. *A arte do motor*. São Paulo : Estação Liberdade, 1996.