



COSTSA/PRAd/Unesp

**CONSTRANGIMENTOS VIVENCIADOS
E SUA REPERCUSSÃO NA SUBJETIVIDADE
DOS TRABALHADORES: UM ESTUDO
DE CASO COM EX-BANCÁRIOS**

**CONSTRAINTS EXPERIENCED
AND ITS REPERCUSSION ON
WORKERS SUBJECTIVITY: A CASE
STUDY WITH EX-BANKING**

Tamires Paula Pinto Oliveira¹

Luiz Felipe Silva²

¹ Graduanda em Engenharia de Saúde e Segurança pela Universidade Federal de Itajubá — Campus Itabira.

² Professor adjunto no Instituto de Recursos Naturais da Universidade Federal de Itajubá. Engenheiro mecânico pela Universidade de Mogi das Cruzes (1981), mestre em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo (1995) , Doutor em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo (2002).

OLIVEIRA, T. P. P.; SILVA, L. F. *Constrangimentos vivenciados e sua repercussão na subjetividade dos trabalhadores: um estudo de caso com ex-bancários*. R. Laborativa, v. 5, n. 1, p. 18-37, abr./2016. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

Resumo: Os bancários constituem uma categoria essencial na circulação financeira; contudo se defrontam com um quadro de adoecimento e uma nova significação de sua atividade laboral. Nesse contexto, o presente estudo objetiva verificar os constrangimentos vivenciados e sua repercussão na subjetividade de ex-bancários de uma agência privada localizada no centro de uma cidade no interior de Minas Gerais. Para estes, foram conduzidas entrevistas abertas. Espera-se que estabeleça a repercussão na subjetividade dos bancários por meio da situação dos antigos prestadores de serviços desse setor, e também busca-se evidenciar os constrangimentos vividos por estes.

Palavras-Chave: Bancários; Constrangimento; Subjetividade.

Abstract: A banking is an essential category in financial circulation, which is faced with a picture of illness it por make any new meaning of their work activities. In this context, this study aims to verify the experienced constraints and their impact on the subjectivity of former bank to a private banker branch located in the center of a city in Minas Gerais. Thus, open interviews were conducted. Expecting to establish the impact on the subjectivity of the bank through the position of former service providers in this sector, and also seeks to highlight the constraints experienced by them.

Keywords: Banking; Embarrassment; Subjectivity.

Resumen: El banco es una categoría esencial en la circulación financiera, que se enfrenta a un marco de enfermedad y un nuevo sentido de sus actividades laborales. En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo verificar las limitaciones experimentadas y su impacto en la subjetividad del antiguo banco de una agencia privada ubicada en el centro de una ciudad, en Minas Gerais. Para ello, se realizaron entrevistas abiertas. Se espera establecer el impacto en la subjetividad del banco a través de la posición de los proveedores de servicios anteriores en este sector, y también pretende dar a conocer las limitaciones experimentadas por ellos.

Palabras Clave: La Banca; La Vergüenza; Subjetividad.

1 Introdução

OLIVEIRA, T. P. P.; SILVA, L. F. *Constrangimentos vivenciados e sua repercussão na subjetividade dos trabalhadores: um estudo de caso com ex-bancários*. R. Laborativa, v. 5, n. 1, p. 18-37, abr./2016. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

Os adventos da injeção de capital estrangeiro no Brasil, devido à sua abertura comercial e financeira, estimularam a economia interna e, conseqüentemente, a circulação financeira. Nesse quadro, observou-se a incorporação de diversas redes bancárias, proporcionando sua concentração. Sendo assim, essas organizações começaram a investir em um diferencial no intuito de atrair clientes e associados.

A competitividade exacerbada do mercado bancário contribuiu para que as organizações buscassem inovações tecnológicas, descentralização da produção e flexibilização da força de trabalho, com "formação de trabalhadores polivalentes, domesticados e dinâmicos" (CATTANI, 1996 apud Silva, 2002; p. 02). Diante disto, o bancário depara-se com a contínua mudança de seu contexto laboral, um cenário no qual seu saber-fazer já não é suficiente para gerir a atividade. Tais aspectos contribuem para o que Segnini (1999) denomina "a nova qualificação", sendo esta a busca obstinada por individualização, intensa pressão por produtividade, competição entre os colegas e real possibilidade de desemprego a qualquer momento.

Diante de um cenário no qual há um aumento constante da terceirização dos serviços, demissões em larga escala, exigências extremas em relação às filas, cobrança no que diz à venda de produtos financeiros, metas surreais, dentre outros fatores que proporcionam uma carga física e psíquica cada vez maior, o bancário defronta-se com um quadro de adoecimento e uma nova significação de sua atividade laboral. Contudo, na maioria das vezes, tais aspectos são marginalizados por se tratar de um trabalhador inserido em ambiente laboral limpo, moderno e climatizado. Ter à disposição cadeiras ergonômicas para execução da tarefa, ausência de força braçal bruta e outros fatores positivos na organização do trabalho, faz com que outros aspectos que impactam diretamente na saúde desses atores sejam mascarados pela sociedade. Nesse sentido, o bancário muitas vezes oculta os sintomas de adoecimento, ou mesmo nem os detecta. O medo da demissão e o julgamento social, além de contribuírem na dissimulação de tais aspectos, também são contributivos no agravamento do adoecimento psíquico e na subjetividade do trabalhador.

Como decorrência das vertentes supracitadas, foi possível verificar a drástica "redução dos postos de trabalho, intensificação do ritmo, sobrecarga de tarefas, o aumento do controle e pressão sobre os trabalhadores", fatores proeminentes nas condições laborais e na saúde dos trabalhadores bancários, denominado "pioneiros da automatização e da informatização" (SILVA e NAVARRO, 2010, p. 07).

A proposta deste estudo se encaixa na conjuntura da reestruturação bancária, no psiquismo dos atores envolvidos neste setor, tal como a repercussão da subjetividade dos antigos prestadores de serviços bancários e os impactos decorrentes de tal atividade. Verificou-se a associação da subjetividade com as características da organização do trabalho por meio da associação das discussões dos atores com a revisão bibliográfica, identificando possíveis impactantes da subjetividade dos ex-funcionários de uma agência privada localizada em uma pequena cidade do interior de Minas Gerais.

2 Metodologia

Metodologia qualitativa, descritiva e de corte transversal. Utilizou-se de um questionário aberto elaborado pelos autores para obtenção dos dados.

2.1 Procedimentos

Trata-se de um estudo de caráter qualitativo, fundamentado em um referencial teórico de suporte à elaboração das entrevistas e da análise dos dados. O projeto foi submetido à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP, a fim da avaliação técnica e ética do estudo. As entrevistas com 10 ex-bancários foram realizadas nos meses de setembro a novembro de 2015. O número de participantes do estudo foi baseado na evolução das pesquisas, na relevância e qualidade dos dados coletados. Pautou-se o tempo restante para a conclusão do artigo, bem como a disponibilidade dos participantes.

Os ex-bancários foram convidados a participar do estudo de forma voluntária. O critério de inclusão foi pertencer à determinada agência bancária de rede privada, localizada no centro de uma cidade do interior de Minas Gerais. Além disso, considerou-se o fato de o desligamento com banco ter ocorrido a partir do ano de 2008, a fim de obter informações mais abrangentes e atualizadas acerca do trabalho bancário.

Para a realização das entrevistas, os participantes preencheram um termo de consentimento livre e esclarecido. A princípio, realizou-se o contato para apresentar o projeto e explicar, de maneira geral, seus métodos e objetivos. Após foram realizadas perguntas abordando a concepção dos ex-bancários sobre a profissão que ocuparam. Os mesmos puderam discorrer acerca das questões de modo livre, objetivando que

focalizassem os eventos que julgavam mais significativos. Tais conversas foram gravadas com auxílio de um gravador telefônico.

As informações obtidas por meio das entrevistas foram confrontadas com o referencial teórico, a fim de relacioná-los em busca do entendimento dos constrangimentos vivenciados e sua possível relação na subjetividade dos ex-bancários.

2.2 Instrumentos

Utilizou-se de perguntas orientadas como instrumento na obtenção de informações. O mecanismo contempla perguntas abertas elaboradas pelos autores, que abordam o perfil da população estudada, aspectos da antiga rotina de trabalho — tais como problemas enfrentados, maiores estressores, as exigências do trabalho — bem como demais percepções acerca do antigo ambiente laboral.

O questionário foi aplicado na forma de entrevista aberta com a finalidade de apoderar-se de maiores detalhes sobre as situações vivenciadas. Por meio desta, o entrevistado pôde discorrer sobre a pergunta que lhe foi dirigida e buscar outros eventos por meio desta, de ampliar o contexto de forma livre. Desta forma, tornou-se possível obter um maior conjunto de informações e detalhamentos sobre o tema.

3 Resultados e discussões

3.1 O sistema e a organização do trabalho para o ex-bancário

Nas últimas décadas o sistema bancário brasileiro passou por diversas transformações, as quais foram geridas por um personagem principal que tira deste contexto seu sustento: o bancário. Um setor extremamente competitivo — não só fora como dentro das agências, demissões em larga escala, filas de clientes ansiosos por atendimento, metas surreais, produtos para vender e clientes a conquistar passaram a caracterizar o ambiente laboral do bancário. Nesse quadro, tornou-se imprescindível averiguar não só qual foi a regulação dos personagens, mas também as consequências deste “drible” no mundo particular desse trabalhador.

Segnini (1999) discute o processo de reestruturação do setor bancário, abordando sua ligação direta com o capitalismo, além tratar da reorganização e descentralização das atividades financeiras. Discorre acerca do processo de concentração bancária, fato contributivo na redução

do mercado de trabalho do setor devido à “eliminação de postos de trabalho, superposição de agências, reestruturação das formas de gestão, e o uso intensivo das tecnologias da informação, reduzindo a representação de trabalhadores no setor na década de 90” (p. 187).

As agências [do mesmo banco] competem entre si. Mesmo você já “tendo batido” a meta da sua agência, com uma outra agência não conseguindo bater, o diretor regional da minha área aumentava nossa meta para poder cobrir a dele. Aumentava mais um pouco. Isso era direto. (entrevistado 06)

Inicialmente, para entender o universo do bancário, perguntou-se acerca da atividade desenvolvida. As respostas obtidas englobaram visitas ao cliente, venda de produtos, atendimento nas agências, dentre outros. Contudo, tal questionamento já alavancou o estresse presente na atividade, como afirmaram os ex-bancários:

Além do atendimento, a gente era pressionado a vender produto. Não era nem vender, era empurrar mesmo. Mentir. (entrevistado 02).

Me sentia incapaz. Na verdade eles me faziam sentir incapaz. O gerente era muito rigoroso. Ele falava com a gente que se a gente não estava conseguindo alcançar a meta, teria alguém pra conseguir. Então a gente tinha que dar nosso jeito. (entrevistado 04)

No que tange à admissão pela agência, o mais recente a ser contratado e também desligado deste banco discorreu:

Era muito corrido. Porque a gente entra e você não é ensinado a fazer nada. Você já chega pegando o serviço. Já do jeito que está lá. E você tem que adaptar ao “corre-corre” do dia a dia, né?! Eles não te dão suporte nenhum de treinamento pra você fazer as coisas. Você tem que aprender na marra! Ou você aprende, ou você aprende! (entrevistado 04)

Os reflexos das admissões e a falta de um real treinamento inicial contemplavam, também, os demais funcionários:

Acaba que você fica sobrecarregado porque entra aquela meninada nova que não sabe nada, não sabe responder nada, não sabe fazer nada e acaba sobrando tudo para os mais antigos, que sabem um pouquinho de cada setor. (entrevistado 10)

Laranjeira (1997) ressalta o fato de as estratégias comuns de orientação comercial não serem suficientes para a garantia das

particularidades na organização do trabalho, visto que é significativo considerar diferentes concepções no processo.

[...] E eu era quase que um "Severino" ali. Fazia de tudo [...]. Não faz reunião nenhuma. Não conversa com nenhum funcionário. Só cobra, só pede de você e não dá nada em troca. Acho que eles acham que pelo salário ser relativamente bom pra quem inicia; acha que só isso basta. A cobrança é demais e não há suporte pra cobrança valer. (entrevistado 04)

É demandada uma capacidade de lidar com tarefas não prescritas e com limites pouco definidos. Além disso, há uma desqualificação dos funcionários experientes devido à dificuldade desses de ajustarem-se às mudanças em nível tecnológico e desempenho de funções.

O banco estava sempre mudando, buscando aprimorar. Negativamente, às vezes, a gente não concordava com aquilo, mas acabava acostumando e ia fazendo por necessidade e obrigação. (entrevistado 01)

Murofuse e Marziale (2001) verificaram, por meio de uma pesquisa do tipo descritiva, que as mudanças ocorridas no sistema financeiro durante a automação bancária no Brasil são fatores preponderantes no desenvolvimento do quadro de adoecimento dos funcionários do setor. Para acompanhar tal desenvolvimento, pautou-se no investimento em layout e o bancário foi subordinado ao atendimento da finalidade estabelecida.

Ferreira (2009) discute a respeito do individualismo no setor bancário, bem como a expectativa dos trabalhadores com seus empregos, que é ilustrado na seguinte fala:

[...] era essa pressão pra venda e, nos últimos anos, muito problema de relacionamento. O clima era tão ruim que o bom relacionamento com meus colegas do início do banco se perdeu. (entrevistado 02)

A automação bancária, no âmbito da desqualificação do trabalhador, contribuiu na intensificação e aceleração do ritmo de trabalho, além de submeter o operador à "regulamentos e controles automáticos, fragmentando a atividade e impedindo que o mesmo visualizasse o seu produto final" (MUROFUSE E MARZIALE 2001, p. 24).

Você não conseguia trabalhar porque — segundo a política do banco, não é isso que ele emprega — mas, na verdade, é tudo isso que eles falam bonitinho lá, mas não é nada disso. É produção! Não interessa ao custo do quê. Então você trabalha o tempo todo pressionado. De um lado é a gerência te cobrando produção, de emprestar bem, vender

OLIVEIRA, T. P. P.; SILVA, L. F. *Constrangimentos vivenciados e sua repercussão na subjetividade dos trabalhadores: um estudo de caso com ex-bancários*. R. Laborativa, v. 5, n. 1, p. 18-37, abr./2016. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

produtos. E de outro lado, um cliente bom que você tem que ficar com saia justa o tempo todo tentando “enfiar” um produto que ele não gosta, que ele não precisa. [...] Essa pressão de ter que fazer uma coisa que você não gosta, isso aí, quando você é uma pessoa correta, isso aí te desgasta. Você fazer uma coisa que você não acredita. O emprestar não, mas fazer uma coisa em troca de outra, uma venda casada, isso aí me matava. (entrevistado 05)

É imperioso analisar as condições e organização do trabalho, além das relações socioprofissionais, tendo em vista o adoecimento do trabalhador. Como afirma Rocha (2003, p. 65) “se a relação com este outro estiver bloqueada, não permitindo que o trabalhador exerça poder e empreste seu saber para transformá-la, instala-se o sofrimento”.

3.2 O sofrimento e a saúde mental dos ex-bancários

De modo geral, a sociedade considera o trabalho bancário como diferenciado devido ao certo “*status*” proporcionado pelo ambiente laboral moderno, limpo, ergonômico e por não exigir a força braçal, tal como diversas atividades fabris, como relata o entrevistado:

Na verdade, as pessoas acham que trabalho no banco a gente não faz nada, e é bem ao contrário. A pressão psicológica. Muitas vezes não é o trabalho braçal, mas o da mente. Então você... É muito desgastante, porque você fica com a mente cansada. É muita cobrança, muita meta. Mexer com dinheiro já é uma coisa complicada. É o dinheiro do outro, então é mais complicado ainda. As pessoas matam por dinheiro. É muito sério isso! Então você tem que saber atender, saber conversar com o cliente, e, às vezes, o cliente tem até perdas. E isso é muito desgastante. Você informar isso para o cliente. (entrevistado 01)

Ferreira e Mendes (2001) tratam da falta de participação dos bancários nas decisões, além do não reconhecimento em relação aos gestores. Constata-se a ausência do envolvimento e até mesmo a interferência na regulação do funcionário por meio da seguinte declaração:

Quando o cara, da última hora, ele punha mais um produto pra você tentar vender naquele dia. Como eu já tinha tudo programadinho, eu já... Eu tinha que buscar correndo, ficava na rua o dia inteiro pra tentar conseguir vender isso aí, resolver isso aí. (entrevistado 06)

Em relação ao reconhecimento pela atividade desenvolvida, tem-se a explanação:

Nunca! Nunca senti, nunca senti esse reconhecimento. Só era bom quem realmente fazia as vendas casadas, quem empurrava as coisas nos clientes. Porque quem fazia o certo, entendeu, quem não produzia, entre aspas, não tinha reconhecimento. (entrevistado 02)

Ademais, pode-se averiguar o relato de possível perseguição por parte do gestor na explanação:

Ele me irritava demais! Então começou a perder o respeito. Assim, o respeito por mim ele já tinha perdido há muito tempo, porque eu acho que uma pessoa que faz uma coisa dessas, eu acho que já não tem respeito pelo seu trabalho. E, então, começou a ficar muito assim, na cara, a marcação. Esse tipo de coisa, sabe?! Começou a ficar desgastante demais. Tem hora que eu fico até pensando se foi uma coisa até pensada por parte dele pra me pressionar pra sair. (entrevistado 05)

A pressão por produtividade e por tempo interferem diretamente no modo de execução de determinada tarefa. Rossi (2008, p. 30) afirma que “essas novas configurações têm impacto na saúde do trabalhador”. Nesse contexto, a regulação do indivíduo é afetada, bem como suas necessidades individuais.

O tempo era muito corrido. Você chegava cedo, às 9 horas. Tinha que atender clientes, ficava o dia inteiro fora e ainda tinha que chegar e acabar de fazer o seu serviço que no outro dia não fez. (entrevistado 06)

A fadiga é de extrema relevância para a instauração do adoecimento, visto que sua origem pode estar na “inatividade ou na atividade monótona e na repressão da imaginação” (ROCHA, 2003, p. 66), não somente em resposta a uma carga física.

Eu não gostava nem de ligar um rádio, uma televisão. Queria silêncio! A poluição sonora de dentro da agência me estressava muito, porque era muita gente falando, muito barulho de máquina, barulho de impressora e aquilo... Até hoje, eu gosto de silêncio. (entrevistado 02)

A preocupação com as filas é um panorama que aflige as agências bancárias. Merlo (2002) trata o impacto do descontentamento do cliente que aguarda na fila. As demandas em relação a este quadro são descritos pelos ex-bancários:

[...] era pra evitar fila porque tinha um horário, que se passasse do horário tinha multa, então tinha que cortar fila. Teve uma época lá que o gerente geral ficou na porta do banco na hora de abrir e mandou o

pessoal ir “caçar” outro lugar. Tinha pressão de cima pra não receber e não recebia. Tinha que ir embora (entrevistado 06).

O tempo de espera interfere também na venda de produtos e, conseqüentemente, nas metas. “O cliente mal atendido, que espera muito tempo na fila, descarrega sua irritação ao chegar ao guichê, o que contribui para aumentar o sofrimento” (p. 114).

Eles queriam que a gente tirasse os clientes da fila, mas que mandassem eles para os correspondentes bancários fora do banco. Eu achava aquilo ali um absurdo! Eu tirava o cliente, falava: “Não, você não paga isso aqui. Não pode pagar aqui. Você tem que pagar no correio, que é nosso correspondente bancário ou até em lojas que eram correspondentes bancárias nossas”. Eu achava aquilo um absurdo! A pessoa já tinha saído de casa para poder ir lá e eu ainda tirava ela da fila para poder ir em outro lugar. [...] Supernervosos! Já teve vários casos de cliente se exaltar. Já teve caso da gente ter que chamar a polícia. (entrevistado 02)

Palácios et al. (2002) apontam as agressões dos clientes como fontes de grandes dificuldades no trabalho e sua direta relação com o sofrimento. Merlo (2002) realizou uma pesquisa pautada na psicodinâmica do trabalho, na qual constatou que a mobilização psíquica provocada pelas reestruturações no trabalho é intensa. No estudo, verificou que “as mudanças mais significativas relacionadas ao sofrimento psíquico apontadas são o congelamento dos salários; o direcionamento dos clientes para outros canais de atendimento; a redução do número de caixas executivos; as ameaças de demissão e a introdução de novas tecnologias” (p. 112).

Ferreira e Mendes (2001) afirmam que “o sofrimento é capaz de desestabilizar a identidade e a personalidade, conduzindo a problemas mentais, mas também é um elemento para a normalidade. No que se refere ao enfrentamento das imposições e pressões do trabalho, há a desestabilidade psicológica, tendo lugar o prazer quando esse sofrimento pode ser transformado” (p. 96).

Muito estressante. Eu era muito cobrada. E foi um dos motivos que eu acabei... Estava, assim, no meu limite. Foi um dos motivos que eu pedi para que o gerente me mandasse embora. Eu já estava fazendo coisas que não eram da minha natureza. Sempre fui uma pessoa calma. Eu já estava enfrentando ele, fazendo coisas que nunca foram da minha natureza. Acho que ele fazia isso com todo mundo. Ele irritava ao máximo as pessoas e então pra mim foi muito estressante. Não só ele como gerente na agência, como a função já era de muita cobrança. (entrevistado 05)

OLIVEIRA, T. P. P.; SILVA, L. F. *Constrangimentos vivenciados e sua repercussão na subjetividade dos trabalhadores: um estudo de caso com ex-bancários*. R. Laborativa, v. 5, n. 1, p. 18-37, abr./2016. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

No que diz à relação trabalho e saúde, algumas teorias tomam o estresse como mediador dessa. Palácios et al. (2002) destacam o fato do estresse ser uma “reação natural do organismo frente à uma situação ameaçadora” (p. 844).

[...] Cheguei, assim, a ter algumas sensações de pânico, falta de ar. Às vezes não dentro do banco, mas em situações assim... Hoje eu tenho certeza que foi por causa do estresse, entendeu? Mas é porque, às vezes, eu não passava mal no banco, mas eu passava mal em casa. Era uma coisa, assim, o corpo reagia depois. (entrevistado 02)

Palácios et al. discutiram as relações entre o sofrimento psíquico de caixas bancários e o trabalho, verificando uma “prevalência estimada variando entre 19,4% e 60,0%” (p. 845).

Em seu estudo, Castro-Silva (2006) faz uma observação de extrema importância sobre a saúde mental do bancário. Em vista de uma limitação laboral, além da convivência com a dor, há as incertezas quanto à possibilidade de atender às demandas da organização e, conseqüentemente, ter seu trabalho reconhecido:

Eu tentava fazer de mim um tudo pra eu alcançar uma meta porque eu gostaria de um cargo bom. Banco hoje quer que você venda. Se você não vender, é só mais um lá. (entrevistado 04)

Eu não estava aguentando mais essa vida. Chegava final do ano, chegava dezembro você achava que era uma época boa, que ia ficar tranquilo, mas tinha que vender previdência, tinha que fazer um valor alto. Então era complicado nesse sentido. Por isso que eu saí do banco. O pessoal com aquela pressão de meta. Faz mais, faz mais... (entrevistado 06)

Você fica totalmente desestimulado, porque vai contra sua natureza, muitas vezes. Às vezes você ter ido para um lado errado, talvez em banco, a pessoa não ter visto seu potencial para uma outra coisa. (entrevistado 05)

Palácios et al. (2002) apuraram um processo de competição instaurado pelo medo de perder o emprego e lidar com a sobrecarga de trabalho devido à redução no número de funcionários. Ao serem questionados sobre o tema, os ex-bancários explanaram:

Muita, porque as metas eram individuais, então cada um queria bater sua meta. (entrevistado 01)

Muita, por isso acabou que o relacionamento entre as pessoas começou a ficar ruim por causa dessa competitividade. (entrevistado 02)

Em casos de venda, tem bastante, muito. Tinha por causa das vendas. Quem pudesse mais, comia o ouro. (entrevistado 03)

A partir do reconhecimento social e subjetivo é que a identidade é construída. Entretanto, em um curto espaço de tempo, o trabalhador passa a integrar a "comunidade" dos afastados por motivo de saúde. O reconhecimento negativo instaura-se com a autopercepção de preguiçoso, fraco e frágil, qualidades rejeitadas pela classe de trabalhadores "saudáveis" (CASTRO-SILVA, 2006, p. 90).

3.3 Subjetividade

Diante o contexto da significação do trabalho, Dejours (2004) refere-se ao "engajamento do corpo, mobilização da inteligência, poder de sentir, pensar e inventar" (p. 28). As prescrições que regem o trabalho são coordenadas por acontecimentos inesperados, os quais impactam diretamente na disparidade entre o esperado e a realidade. O sujeito reconhece essa distância, em grande parte, por meio do fracasso, o qual impacta diretamente no descontentamento desse ator. Neste sentido, o sofrimento é o alicerce da subjetividade.

Ao se tratar da subjetividade, é imperioso esclarecer que esta "não implica uma posse, mas uma produção incessante que acontece a partir dos encontros que vivemos com o outro" (MANSANO, 2009, p.111). A subjetividade é compreendida por meio de um processo de produção de componentes resultantes de uma heterogeneidade de elementos presentes no contexto social, nos quais valores, ideias e sentidos constituem "matéria prima para expressão dos afetos vividos nesses encontros" (idem).

Eu sentia que eu não tinha profissão, porque o bancário é assim: quando você sai do banco, você vai fazer o quê? Você não tem uma profissão. Eu sempre pensei assim. O bancário não é uma profissão, porque você sai do banco e vai trabalhar aonde? Você... não tem nada a ver! Então nada vai te enquadrar. Então, eu nunca achei que o banco fosse uma profissão. Eu fui ficando no banco. Fiquei 18 anos, né?! Então, assim, quando eu vi, eu já estava nessa rotina sem saber, né, já estava lá há 18 anos. Mas eu nunca pensei que tivesse uma profissão de bancário, porque eu já sabia que eu não tinha profissão de bancário. Porque quando você sai, você não consegue entrar em lugar nenhum. Você não tem profissão. Perdeu o emprego, você perdeu o chão e ficou assim, sem nada. (entrevistado 06)

Em seu estudo, Sabatine (não publicado) relata a necessidade de refletir sobre a relação psíquica do trabalhador com seu trabalho, "ao encontro entre o registro imaginário (sujeito) e o registro da realidade (situação de trabalho)" (p. 01).

Coisas que vão contra minha natureza. Por exemplo, a gente tinha que emprestar, era obrigado a emprestar, mas ao mesmo tempo a gente tinha que vender, vamos supor, capitalização. Mas pra eu poder emprestar determinado capital, eu era obrigada a fazer pra aquele mesmo cliente a capitalização. Um produto ruim, que eu não gosto, que não vale à pena. O cliente já está apertado. Já está precisando. E eu tinha que fazer aquilo ali. [...] Às vezes, clientes muito bons dentro do banco e, se eu não fizesse, ele não liberava o capital. O banco já está ganhando capital por causa dos juros e eu ainda tinha que fazer essa capitalização goela a baixo. É um produto péssimo que você tem que fazer, senão o gerente simplesmente não liberava o capital de giro. (entrevistado 05)

Grisci (2002, p. 03) pressupõe "os modos de trabalhar como dispositivos de subjetivação, sendo que para compreensão deste é necessário tomar o trabalho do tempo como um processo de subjetivação através do trabalho no tempo". Além disso, aborda a questão do entrelaço do trabalho e tempo determinantes na construção do sujeito no que diz respeito às diferenciações acerca de possíveis experimentações do tempo acarretarem em implicações nos modos de viver na contemporaneidade.

[...] Questão de horário que no banco a gente não pode fazer hora-extra, aí a gente passava o cartão e ficava. (entrevistado 06)

Dejours (2004, p. 30) afirma que "o trabalho ultrapassa qualquer limite dispensado ao tempo de trabalho; ele mobiliza a personalidade por completo".

Não tem jeito de não afetar. Você vai pra casa e fica lá. Cabecinha pensando no que eu vou fazer, pra quem vou vender, como vou fazer pra alcançar essa meta. (entrevistado 01)

Desse modo, o trabalho aborda a experiência do corpo e abrange as relações sociais no contexto da subjetividade.

Tem-se a cooperação entre os colegas como contributiva no potencial subjetivo devido seu engajamento na "experiência da inteligência e no desdobramento da vida singular na atividade" (p. 32). Nesse quadro, depara-se com o individualismo frente ao coletivo como contributivo na destruição da subjetividade, e também o reconhecimento da atividade executada. (DEJOURS, 2004).

OLIVEIRA, T. P. P.; SILVA, L. F. *Constrangimentos vivenciados e sua repercussão na subjetividade dos trabalhadores: um estudo de caso com ex-bancários*. R. Laborativa, v. 5, n. 1, p. 18-37, abr./2016. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

Me sentia impotente. Porque, para o banco, o cliente sempre tinha razão. Ele nunca dava razão para o funcionário. E além do cliente estar fazendo aquele escarcéu, digamos assim, você não tinha apoio dos colegas porque você ainda estava errada. Mesmo que você tivesse a razão. (entrevistado 02)

Sznelwar (2011) et al. abordam o coletivo dentre as regras estabelecidas, em um quadro em que a contribuição de cada indivíduo é essencial ao “enriquecimento da profissão e reforço da identidade no caminho para a realização de si” (p. 18).

As ações vividas num campo em que se encontram diferentes perspectivas perceptivas permitem formar a consciência de uma interioridade. Um indivíduo se constitui como corpo-sujeito por meio do reconhecimento de um poder fazer que se revela pela tensão entre a realização e a não realização. O poder fazer se descobre pela contraposição de poder não fazer. Esse processo de identificação, construído pelos movimentos do corpo, adquire a expressão de proposições em primeira pessoa (CAMINHA, 2011, p. 44).

O trecho supracitado pode ser ilustrado por meio do seguinte relato:

Às vezes eles mandavam a gente mentir, e eu não mentia porque sabia que estava indo contra a lei. Se eu mentisse, poderia ser presa. (entrevistado 02)

A subjetividade é constituída de incorporações, sendo o corpo uma estrutura experiencial vivida e mecanismos cognitivos. Se o não existir o reconhecimento da importância das atividades executadas por um ator por um grande intervalo de tempo, este corre o risco de ter seu equilíbrio mental atingido (ROCHA, 2003).

[...] O bancário, ainda mais aqueles antigos que seguiram e fizeram carreira, ele se sente muito “Zé Ninguém” se ele sai do banco, porque você sai do banco e presta pra quê? Você não tem experiência para agir em nenhum outro ramo. Você é bancário, você é bancário. Ponto! Você só serve para ir para outro banco. A profissão bancária não te dá um currículo para você atuar em outro ramo não. (entrevistado 02)

Sendo assim, o trabalhador pode “perder a confiança em si mesmo com o possível desenvolvimento de uma depressão ou manter a crença na legitimidade de sua relação com o real” (p. 41).

Sznelwar (2011) et al. verificaram dois aspectos fundamentais por meio de seu estudo, sendo estes “a perspectiva de falar e ser ouvido sobre

a sua experiência e de aprender a ouvir os outros com relação a questões semelhantes” (p. 23), além de apropriação do sentido do sujeito por meio de um documento, a fim de transformá-lo em ações efetivas para promoção da saúde.

Na teoria era tudo muito bonito, mas nada do que se falava era aproveitado ou colocado pra frente onde se podia resolver qualquer problema. Isso aí, na teoria, numa reunião sempre era falado isso muito bonitinho, mas nunca se resolveu. Quando a gente solicitava alguma ajuda ou então propunha qualquer coisa, isso nunca ia pra frente. Aí falava assim: mas a não, isso aí aqui a gente não pode fazer nada. Então pra que se abre um espaço quando não se tem espaço pra resolver qualquer coisa do trabalho? (entrevistado 05)

Como demonstra Grisci (2002, p. 09), o agravante na questão dos bancários é o fato de a categoria “não ter uma garantia do emprego, além de conviver com a possibilidade de extinção da sua profissão, fato que os leva a uma disponibilidade em aberto de sua força de trabalho em prol da sustentação das redes de poder do capital”. Ao serem questionados em relação ao medo da demissão, os ex-bancários explanaram:

Tinha. Trabalhando em banco privado você nunca sabe o dia de amanhã. Você chega pra trabalhar pensando que hoje pode ser seu último dia. O próprio medo dessa instabilidade, de você: ah, eu posso chegar e ser mandada embora, ser demitida. Isso gera uma insegurança na gente. (entrevistado 01)

Todo o tempo. É competitivo! Você tem que fazer de tudo pra dar resultado, mas os que foram demitidos davam resultados. E aí? (entrevistado 04)

Diante o quadro de demissões em larga escala, instaurava-se a questão das justificativas para essas, visto que ao deparar com dispensas arbitrárias, cresce a preocupação em ser o próximo dispensado.

Às vezes fugia a conduta ética do banco, ou simplesmente o gestor achou que aquele funcionário não estava mais adequado ao cargo. (entrevistado 01)

Verificou-se uma maior inquietação dos funcionários com maior tempo na agência, devido à questão da aposentadoria:

Todas as demissões são arbitrárias. Quando fiquei sabendo que eles foram embora eu nem acreditava porque eram ótimos funcionários, que davam resultados pra agência. Então, eles mandaram embora mais por

causa... Os que eu vi eram mais velhos, acho que só pra não aposentar o povo. (entrevistado 03)

A maneira que ocorria essa demissão foi outro aspecto abordado nas entrevistas, tal como segue o trecho:

Eu ouvi uma vez um gerente dispensando um colega meu e ele começou a justificar as coisas porque ele estava mandando ele embora. E eu achei, assim, ele não precisava daquilo. Podia simplesmente ter mandado ele embora. Ele humilhou ele de todas as formas. Eu estava em uma sala ao lado e eu ouvi tudo. Eu ouvi tudo e não precisava dele ter humilhado. Eu, assim, achei uma humilhação. Ele talvez, na ignorância dele, achou que estava justificando pra ele melhorar. Sei lá o que passou na cabeça dele. Mas acho que não precisava daquilo. Ele podia ter dispensado ele de uma forma muito mais humana. Porque já é um momento difícil e ainda a pessoa pegar todos os pontos negativos, mas de uma forma agressiva. Acho que não precisa disso. (entrevistado 05)

Dejours (2004) trata da questão do aumento da produtividade, amparado à subjetividade e a vida laboral. Segundo o autor, desses resulta “o surgimento de novas patologias, em particular os suicídios nos próprios locais de trabalho — o que não acontecia jamais antes da virada neoliberal — e o desenvolvimento da violência no trabalho, a agravação das patologias da sobrecarga, a explosão de patologias do assédio” (p.3 4).

Isso direto. Esse assédio moral, de produção. Isso eu considero um assédio moral. Era meio que uma tortura. O fato às vezes da gente ter que pegar o nosso carro, ter que ir para uma cidade a uns 60 km, muita estrada de terra, onde não passa carro nenhum, levando 50 mil, 40 mil. Uma estrada deserta. A gente passava por esse tipo de coisa. Levava dinheiro para uma cidade onde não tinha nada. O pessoal já esperava você na praça. Sabia que você tinha dinheiro. Então o medo que a gente passava, a angústia que a gente passava na estrada... Se a gente visse uma moto atrás do carro, a gente já ficava apertado. Então, assim, era o tempo todo. A gente tinha esse assédio, essa angústia, esse medo que a gente sentia no transporte de dinheiro, que a gente não tinha preparação pra fazer isso. A gente não tinha um tipo de treinamento para isso. Eu considero uma forma de assédio, uma agressão, mesmo que psicológica. A forma dentro do banco, muitas vezes, forma de cobrança por produção. Isso era o tempo todo. Eu considero o tempo todo como assédio. (entrevistado 05)

O estímulo da participação do coletivo de trabalhadores, a promoção de formação profissional pelas organizações e a comunicação interna por todos os meios constituem estratégias que visam à mobilização da

subjetividade em função das finalidades empresariais (CORRÊA e PIMENTA, 2006).

Sempre que eu ia tomar banho — você sabe que no banho a gente começa a lá pensar e eu falando alto no banho — e eu ficava lá: eu vou sair do banco, eu vou sair do banco! Todo dia era isso. As minhas filhas ouviram várias vezes eu tomando banho e falando isso, a minha ex-mulher ouvia isso. Então eu sempre disse isso: eu vou sair do banco, eu vou sair do banco! Não aguento mais! Eu vou sair do banco. Sempre na hora que estava tomando banho. Ficava lá extravasando no banheiro e falava. Era assim. (entrevistado 07)

Por fim, relatou-se o medo de assaltos vivido pela categoria. Um dos acontecimentos narrados, que ilustra tal anseio, é descrito por um ex-bancário e envolve também o desvio da função presente no ambiente laboral.

A gente recolhia em [cidades vizinhas] no nosso carro, e muitas pessoas sabiam que a gente transportava. E eu me lembro uma vez que um policial me parou na estrada e ele falou assim: eu conheço você, você trabalha em tal banco. Eu estava apreensiva, porque eu estava com dinheiro, estava levando dinheiro. Eu falei que tinha hora, eu vi que ele estava puxando assunto e eu queria sair daquela situação. Aí ele falou assim: você está transportando dinheiro, né?! Ai é que eu fiquei nervosa. Imagina se esse policial é corrupto, liga pra alguém... Assim, por causa de pouca coisa... A vida da gente não vale nada. Ainda falei que não, que estava indo para uma visita, mas eles sabem de tudo. Eles já sabem de tudo. Esse medo que a gente passava. E, às vezes, pra uma pessoa que não tem nada a perder, 50 mil é muito, 40 mil é muito. Ele não tem nada a perder. Isso é ótimo. Agora, pra gente que está carregando, aquilo ali... Chegava lá, todo mundo: o dinheiro chegou! Eles conheciam nosso carro, conheciam tudo. Se eles conheciam nosso carro, se tem alguém de má índole, podia fazer uma enrascada. Olha o perigo que a gente corria! E o banco não está nem aí. O banco não estava nem ligando. E você não tem preparação de nada. Você está sujeito a tudo. (entrevistado 05)

4 Considerações Finais

A principal contribuição da pesquisa visa expor a situação dos bancários por meio de atores que vivenciaram os anseios, dúvidas e constrangimentos pelos quais passam esta categoria e atualmente encontra-se em outros setores, podendo, dessa forma, discorrer a situação em um ângulo diferenciado.

A intensificação do trabalho devido à reestruturação bancária contribuiu na construção de um quadro de pressão por produtividade, vendas e metas cada vez mais rigorosas. Restou ao bancário buscar métodos alternativos para suportar o quadro de extrema pressão por vendas e metas extremamente altas, as quais regem seu ambiente laboral.

O estresse e a pressão sofridos no trabalho geram um impacto direto na vida do bancário. Mediante a pesquisa, pode-se verificar que os embates vivenciados na determinada agência continuam mesmo após o desligamento.

Foi possível relacionar as questões apontadas nas entrevistas com a revisão bibliográfica realizada anteriormente à obtenção dos dados. Desse modo, se expôs a situação dos bancários no universo estudado. Sendo assim, o presente estudo pode ser utilizado como base para futuras pesquisas.

Além disso, anseia-se o estabelecimento da repercussão da subjetividade dos bancários por meio da situação dos antigos prestadores de serviços desse setor, como também evidenciar os constrangimentos vividos por estes atores. Objetiva-se ainda conscientizar a sociedade acerca da importância das políticas de promoção à saúde e a correlação da organização do trabalho com o psiquismo dos prestadores de serviços.

Referências

- CAMINHA, I. de O. (org.). Merleau-Ponty em João Pessoa. 2011. Editora Universitária UFPB. Universidade Federal do Paraíba. P. 39-47.
- CASTRO-SILVA, L. M. de. Casos de afastamento por LER/DORT e retorno ao trabalho bancário: uma análise psicodinâmica. Dissertação (Mestrado) — Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, Brasília. 2006. <http://repositorio.unb.br/handle/10482/2441>.
- CATTANI, A. D. Trabalho e Automação. Petrópolis: Vozes, 1996 *apud* SILVA, José Carlos da. A Reestruturação Produtiva No Setor Bancário Em Santa Catarina. **Revista de Ciências da Administração**, v. 4, n. 08, jul./dez. 2002.
- CORRÊA, M. L.; PIMENTA, S. M. Impactos da mobilização da subjetividade nos processos de formação profissional e sindical. **RAE-eletrônica**, v. 5, n. 1, enero-junio, 2006.
- DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista produção**, v. 14, n. 3, p. 027-034, Set./Dez. 2004. Tradução: Heliete Karam, doutora em Psicologia Clínica; e Júlia Abrahão, doutora em Ergonomia.
- FERREIRA, M. C.; SEIDL, J. Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Abr-Jun 2009, Vol. 25 n. 2, pp. 245-254. <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n2/a13v25n2>.
- OLIVEIRA, T. P. P.; SILVA, L. F. Constrangimentos vivenciados e sua repercussão na subjetividade dos trabalhadores: um estudo de caso com ex-bancários. R. Laborativa, v. 5, n. 1, p. 18-37, abr./2016. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. "Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor": atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho". **Estudos de Psicologia** 2001, 6 (1), p. 93-104.

GRISCI, C. L. I. 2002. "Tempos modernos, tempos mutantes: produção de subjetividade na reestruturação do trabalho bancário". Instituto Superior de Economia e Gestão — SOCIUS Workingpapers n^o 3/2002. <http://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/2045/1/wp302.pdf>.

LARANJEIRA, S. M. G. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. **Educação & Sociedade**, ano XVIII, n^o 61, dezembro/97. <http://www.scielo.br/pdf/es/v18n61/4701.pdf>.

MANSANO, S. R. V. Sujeito, subjetividade e modos de subjetivação na contemporaneidade. **Revista de Psicologia** da UNESP, 8 (2). 2009.

MERLO, A. R. C.; BARBARINI, N. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Psicologia & Sociedade**; 14 (1): 103-122; jan./jun.2002. <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v14n1/v14n1a07.pdf>.

MUROFUSE N. T.; MARZIALE M. H. P. Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de lesões por esforços repetitivos: LER. **Rev Latino-am. Enfermagem** 2001 julho; 9 (4): 19-25. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v9n4/11478.pdf>. Acesso em 07 de outubro de 2014.

PALÁCIOS, M.; DUARTE, F.; CÂMARA, V. de M. Trabalho e sofrimento psíquico de caixas de agências bancárias na cidade do Rio de Janeiro. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 18 (3): 843-851, mai.-jun., 2002.

ROCHA, S. R. A. O pior é não ter mais profissão, bate uma tristeza profunda': sofrimento, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho e depressão em bancários. Dissertação (Mestrado) — Universidade de Brasília, Brasília. 2003.

ROSSI, E. Z. Reabilitação e reinserção no trabalho de bancários portadores de LER/DORT: análise psicodinâmica. 2008. 270 f. Tese (Doutorado em Psicologia) — Universidade de Brasília, Brasília, 2008. <http://repositorio.unb.br/handle/10482/1340>.

SABATINE, F. P. A mobilização da subjetividade na situação de trabalho: o caso dos condutores de caminhões. Não publicado. Disponível em <http://www.ppi.uem.br/eventos/artigos/45.pdf>. Acesso em 16 de novembro de 2014.

SEGNINI, L. R. P. Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação & Sociedade**, n^o 67, Agosto/99. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v20n67/v20n67a06.pdf>. Acesso em 07 de outubro de 2014.

SILVA, J. C. da. A reestruturação produtiva no setor bancário em Santa Catarina. **Revista de Ciências da Administração** — v. 4, n. 08, jul./dez. 2002.

SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. Saúde dos trabalhadores de instituições bancárias do município de Uberaba—MG. Sem. de Saúde do Trabalhador de Franca Sep. 2010. http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?pid=MSC0000000112010000100019&script=sci_arttext&tlng=pt.

OLIVEIRA, T. P. P.; SILVA, L. F. *Constrangimentos vivenciados e sua repercussão na subjetividade dos trabalhadores: um estudo de caso com ex-bancários*. R. Laborativa, v. 5, n. 1, p. 18-37, abr./2016. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.

SZNELWAR, L.; UCHIDA, S.; LANCMAN, S. A subjetividade no trabalho em questão. P. 11-30. Tempo Social. **Revista de sociologia da USP**, v. 23, n. 1. 2011.

Nota:

Trabalho Final de Graduação (TFG) para formação no curso de Engenharia de Saúde e Segurança da Universidade Federal de Itajubá— Campus Itabira.

Artigo apresentado em: 07/12/2015

Aprovado em: 03/04/2016

Versão final apresentada em : 07/04/2016

OLIVEIRA, T. P. P.; SILVA, L. F. *Constrangimentos vivenciados e sua repercussão na subjetividade dos trabalhadores: um estudo de caso com ex-bancários*. R. Laborativa, v. 5, n. 1, p. 18-37, abr./2016. <http://ojs.unesp.br/index.php/rlaborativa>.