

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUC – SP

TATIANA VARELA VIEIRA

O PROCESSO DE DESIDENTIDADE NA CATEGORIA BANCÁRIA

Um Estudo Sobre O Nexo Causal Do Desgaste Mental

MESTRADO EM PSICOLOGIA SOCIAL

SÃO PAULO

2013

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUC – SP

TATIANA VARELA VIEIRA

O PROCESSO DE DESIDENTIDADE NA CATEGORIA BANCÁRIA

Um Estudo Sobre O Nexo Causal Do Desgaste Mental

Dissertação apresentada à banca examinadora do Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia Social, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia Social sob orientação do Prof. Doutor Odair Furtado

SÃO PAULO

2013

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUC – SP

Banca Examinadora

À minha avó Ceíça,

*Com quem aprendi que toda história começa com o Era uma vez... E termina
com Viveram felizes para sempre!*

Aos meus amados pais,

*Com quem aprendo que para se construir algo é preciso de solidez,
perseverança e acima de tudo, afeto!*

Agradeço...

A Deus, por estar presente em minha vida e principalmente, por permitir que todas essas pessoas que serão citadas, façam parte da minha existência.

Aos meus amados pais, Edimir e Rita, pelo amor incondicional, pela confiança, pela presença constante, por todo carinho dado, pelos abraços, pelos beijos, pelos sorrisos. Agradeço por serem meus heróis e me ensinarem a nunca desistir, por ser exemplo de determinação e de perseverança. Agradeço imensamente por me viabilizarem a fazer o mestrado na PUC e pelo eterno incentivo.

Aos meus irmãos, Fred e Duda, que estiveram comigo durante todo esse momento, sendo amigos, companheiros e acima de tudo, abrindo mão de muita coisa para me ajudar a estar em São Paulo.

Ao meu noivo, Pedro, que acompanhou de perto cada etapa dessa empreitada, segurou minha a mão durante esse percurso, respeitou a ansiedade de uma mestrande e me encorajou nos momentos de fragilidade. Que mostrou que eu posso ser melhor do que sempre fui.

Ao meu querido orientador, Odair Furtado, que me deu a chance de conhecer outro mundo, que me mostrou a importância da luta e da coragem, que é preciso sair da zona de conforto. Agradeço imensamente a paciência e a dedicação. Por ter acreditado em mim, e em nenhum momento ter desistido de mim, nem quando eu mesma pensei em desistir.

Aos amigos do NUTAS, que contribuíram para a construção dessa pesquisa e me ajudaram quando tudo parecia incompreensível, em especial a querida Graça Lima, pela sua amizade, pelo seu carinho e atenção.

À querida professora Renata Paparelli, que participou como co-orientadora na pesquisa e me ensinou um novo olhar, com ética e valores. Sem você essa pesquisa não teria tido vida, muito obrigada!

À professora Márcia Hespanhol, pela incrível contribuição na banca de qualificação, pela disponibilidade e atenção. Muito obrigada!

Às minhas tias amadas, Tia Ana e Tia Nena, vocês são muito mais que tias, são minhas amigas, são meus colos, meus chamegos. Vocês são meus anjos!

Aos meus primos, Tonho, Carol, Vica, Dani, Tico, Bruno e Renata, que me animaram e estiveram presentes sempre, fazendo meu sorriso florir!

À minha amiga, Letícia, que me ajudou desde o início, a fazer meu projeto para entrar na PUC, que me orientou, me incentivou e vibrou comigo cada conquista!

As minhas grandes amigas, Thais, Renata, Bia, Camila, Carol, Eduarda, Marina e Marília, que viveram comigo cada momento dessa jornada, algumas de longe, outras de perto, mas com todas sempre no coração! Vocês não tem noção como são especiais para mim e como me ajudaram nesses anos, muito obrigada!

Ao meu amigo Artur Malheiros, que dedicou seu tempo e atenção para a leitura e correção ortográfica, pelas conversas inspiradoras e por estar presente em minha vida comemorando cada conquista! Muito obrigada, Tchuco!

Aos meus sogros, Luis e Neusa e minha cunhada, Carol, pelas pizzas de sexta a noite, por terem me acolhido e hoje fazermos parte da mesma família! Obrigada por tudo, os dias em São Paulo se tornaram cada vez melhor!

Ao Sindicato dos Bancários de São Paulo, em especial a Marta Soares, que me recebeu com muita dedicação e contribuiu para a realização da pesquisa.

Aos trabalhadores bancários, que confiaram em meu trabalho, confiaram em mim, e confidenciaram suas vidas. Agradeço de coração pelas entrevistas fornecidas, que valeram muito mais como experiência de vida!

RESUMO

A presente pesquisa foi fundamentada através da Psicologia Sócio-Histórica e teve como objetivos: identificar o nexos causal entre o desgaste mental do trabalhador bancário e as relações de trabalho; compreender as relações existentes entre o momento de fusão nos bancos e o aumento de trabalhadores que desenvolvem transtornos mentais e investigar o adoecimento mental e o atendimento ao trabalhador bancário. A partir da perspectiva Sócio-Histórica se consideram o indivíduo e a sociedade, a subjetividade e a objetividade integradas e constituintes de um todo, em constante relação dialética e transformadora. Diante disto, optamos por desenvolver uma análise qualitativa, utilizando a Análise de Núcleos (Aguiar e Ozella, 2006) como opção metodológica, por esta oferecer a possibilidade de analisar os fenômenos humanos e sociais em seu processo dinâmico. Os sujeitos dessa pesquisa foram trabalhadores bancários que adoeceram e passaram por processo de fusão nas instituições que possuíam vínculo. Estes sujeitos foram convidados a participar da pesquisa, em locais previamente escolhidos, e garantidos os procedimentos éticos, realizamos entrevistas semiestruturadas que foram gravadas. Depois, as entrevistas foram transcritas, agrupadas em pré - indicadores, indicadores e núcleos, que foram analisados de acordo com a base teórica. Algumas categorias foram fundamentais para o desenvolvimento da pesquisa: subjetividade, trabalho e identidade, pois, através delas, pode-se compreender o indivíduo inserido em sua totalidade, pertencente a um meio social e representante de características próprias, mas mutáveis. Os Termos “Dimensão Subjetiva da Realidade”, cunhado por Furtado (2002), “Identidade como Metamorfose”, estudado por Ciampa (2005) e “Desgaste Mental” conceituado por Seligmann-Silva (2011) são a base para a compreensão da pesquisa. Os trabalhadores entrevistados apresentam processos de desidentidade causados por desgaste mental, físico e subjetivo. Através da pesquisa, pudemos identificar que existe nexos causal entre as condições de trabalho por eles vivida e o desgaste mental ocorrido.

Palavras-Chave: Trabalhador bancário; Desgaste Mental; Identidade; Subjetividade; Nexos Causal.

ABSTRACT

This research was supported by Socio-historical Psychology and aimed to: identify the causal link between the mental strain of the bank worker and labor relations; understand the existing relations between the moment of bank merger and the increase of workers who develop mental disorders and investigate the mental illness and the bank worker health care. From the Socio-historical perspective, we consider the individual and the society, the subjectivity and the objectivity integrated and constituents of a whole, in constant dialectical and transformative relationship. Given this, we decided to develop a qualitative analysis using the Analysis Centers (Aguar and Ozella, 2006) as a methodological option, to have the opportunity to examine the human and social phenomena in its dynamic process. The subjects of this study were bank employees who became ill and underwent merger process in the institutions where they worked. These subjects were invited to participate in the study at sites previously chosen, and secured ethical procedures, we conducted semi-structured interviews that were recorded. After the interviews were transcribed, grouped into pre-indicators and core indicators, which were analyzed according to the theoretical basis. Some categories were fundamental to the development of the research: subjectivity, work and identity. Because through them we can understand the individual inserted in its totality, belonging to a social environment and representative of his own characteristics, but changeable. The term "Subjective Dimension of Reality", coined by Furtado (2002), "Identity and Metamorphosis", studied by Ciampa (2005) and "Mental Strain" conceptualized by Seligmann-Silva (2011) are the basis for understanding the research. The workers who were interviewed present processes of de-identification caused by mental, physical and subjective strain. Through the research, we identified that there is a causal link between the working conditions lived by them and the mental strain occurred.

Key-Words: Bank worker; Mental Strain; Identity, Subjectivity; Causal Link.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO 1. A Lógica Do Capital Sob A Perspectiva Da Psicologia Sócio - Histórica	15
1.1 - Aportes Sobre O Mundo Do Trabalho	16
1.2 - Contextualizando As Condições De Trabalho No Brasil Atual	26
1.3 - Do Geral Ao Particular – A Noção Do Sujeito Para A Psicologia Sócio - Histórica	31
1.4 – Trabalho Como Fundante Da Subjetividade	36
CAPÍTULO 2. O Monopólio Bancário	42
2.1 - Automatização Bancária E Suas Consequências	43
CAPÍTULO 3. Entre A Saúde E A Doença - A Vida Do Trabalhador Bancário	57
3.1 - Saúde Mental E Trabalho – Um Pouco Da História	58
3.2 - Diferenciando Os Tipos De Desgastes: Orgânico, Funcional E Da Subjetividade.	61
3.3 - As Relações Sociais De Trabalho E O Desgaste Mental	63
CAPÍTULO 4. Metodologia	69
4.1 - Consolidação E Análise Dos Dados	75
4.1.1 - Pré-Indicadores E Indicadores	76
4.1.2 - Indicadores E Núcleos	76
4.2 – Análises Dos Núcleos	77
Considerações Finais	95
Referências Bibliográficas	100
Anexo	106

INTRODUÇÃO

“... saí de licença em 17 de junho de 2009 e voltei a trabalhar em janeiro de 2011...”.

Após mais de 20 anos atuando como bancária, uma gerente de um dos maiores bancos nacionais, que passou por duas fusões com outros bancos, ficou afastada de suas atividades profissionais, durante um ano e meio, em virtude de adoecimento físico e mental. Atualmente, ela está com pouco mais de 40 anos, foi desligada da empresa após seu período de estabilidade e está tentando recomeçar a vida, nos âmbitos profissional, pessoal e social.

Optamos por iniciar a pesquisa com a fala dessa bancária e relatar sua situação ao longo da pesquisa, após perceber ser uma situação recorrente. Bancários que formaram sua carreira em instituições privilegiadas, que alcançaram cargos elevados, superaram expectativas dos gestores, alcançaram metas, relacionaram – se com clientes, em algum momento de sua vida profissional “param”. Param de *crescer*, param de *produzir*, param de se *relacionar*.

Quando utilizamos o termo “param” é porque para o sistema capitalista, de acordo com o modelo japonês do toyotismo, o trabalhador precisa estar em constante processo de produção e flexibilização. O trabalhador precisa estar em constante busca de crescimento hierárquico, ser multifuncional, contribuir para o acúmulo do capital e para o alcance de metas.

Quando, também, falamos dessa categoria, precisamos lembrar que o trabalhador bancário é aquele que labora diretamente com o capital, e contribui para o maior acúmulo do mesmo, através da relação com outros trabalhadores, pois para o bancário produzir ele precisa se relacionar, ele é o *sujeito* desse processo de produção.

Foi a partir da percepção de que o bancário é o próprio *sujeito* desse processo que nos questionamos: por que esses *sujeitos* adoecem?

Somada a estas questões, está a minha vivência durante o período de estágio curricular quando da minha graduação em Psicologia, cujos últimos dois anos foram acompanhados de um estágio em um CAPS na Cidade do Recife; foi lá que minha paixão pelo tema Saúde Mental se iniciou. Durante o

período que passei na instituição tive a oportunidade de conhecer diversas histórias, cheias de vida e de sentido. História que me encantaram pelas suas lutas e busca por uma reinserção social e familiar, mas que me fizeram questionar sobre as causas desses adoecimentos.

Pude conviver com pessoas de todas as idades, de ambos os sexos e de classes sócias distintas, mas por ser um CAPS particular que na época era a porta de entrada de Saúde Mental da Cassi (plano de saúde do Banco do Brasil), convivi com pessoas da mesma classe social que a minha, alguns estudantes da mesma universidade, outros, com filhos na mesma universidade, frequentadores dos mesmos meios sociais que eu. E isto fez com que, além de aprender a Psicologia e fundamentos da Psiquiatria, eu me reconhecesse naquele meio, por compartilhar situações semelhantes: adoecimento mental na família, familiares e amigos bancários, condições de trabalho muitas vezes hostil. A partir daí, tornou-se claro o porquê de minha paixão pelo tema da saúde mental.

Mas, minha vida profissional, no entanto, levou-me para o campo da Organização, e desde minha formação passei a atuar na área organizacional, percorrendo a realidade fabril, de consultoria e acadêmica, e me deparando com condições e aflições naquele espaço, que levavam as pessoas a passar por situações de abusos físico, moral e psicológico. Diante disto, passei a questionar sobre a “Qualidade de Vida” (termo utilizado no Recursos Humanos) desses trabalhadores e as consequências não só pessoais, mas familiares e sociais.

Em 2009, quando decidi tentar o mestrado no Programa de Psicologia Social da PUC, foi uma forma de resgatar minha função de Psicóloga no ambiente organizacional, onde passamos a atuar como administradores. Ao me deparar com o conteúdo estudado pelo NUTAS (Núcleo de Ação e Trabalho da PUC – SP), de alguma forma me identifiquei, pois como foco de estudo é o trabalhador, esse também era meu objetivo profissional.

Desde a chegada à cidade de São Paulo, o início da participação no NUTAS e o acompanhamento e estudo dos conteúdos trabalhados pelo programa, percorri vários caminhos até definir e iniciar meu objeto de estudo.

Ao discutir as condições de trabalho e a realidade que estão sendo vivenciados pelos sujeitos da pesquisa muitas reflexões foram feitas. Através da fundamentação teórica da Psicologia Sócio-Histórica e da metodologia de Análise de Núcleos já percebemos uma relação entre os processos de fusão que vêm ocorrendo nos bancos nos últimos anos e as consequências da Reestruturação Produtiva.

Para compreendermos a situação atual dos trabalhadores bancários, alguns doutrinadores, além de trabalhos desenvolvidos pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo nos deram suporte para discutirmos ao longo da pesquisa nosso problema: há um aumento no índice dos trabalhadores adoecidos durante os processos de fusão. Inobstante isto, possibilitaram-nos um breve questionamento quanto ao sistema que estamos vivendo, o sistema capitalista.

Sendo assim, tivemos como objetivos: identificar o nexos causal entre o desgaste mental do trabalhador bancário e as relações de trabalho; compreender as relações existentes entre o momento de fusão nos bancos e o aumento de trabalhadores que desenvolvem transtornos mentais e investigar o adoecimento mental e o atendimento ao trabalhador bancário.

No capítulo ,1 focamos na contextualização sobre o mundo do trabalho, seu percurso histórico, suas transformações e seus diferentes modelos no sistema capitalista, na atualidade brasileira e na discussão teórica que fundamenta nossa pesquisa, a Psicologia Sócio – Histórica e as categorias necessárias para compreendermos o homem no meio social e histórico: atividade, pensamento, linguagem, subjetividade/objetividade.

O objeto da nossa pesquisa é o trabalhador bancário, e foi no capítulo 2 que discutimos sobre as transformações ocorridas desde a Revolução Industrial até a Reestruturação Produtiva na categoria bancária, quais suas causas e consequências para os trabalhadores *sujeitos* desses processos.

Já no capítulo 3, dedicamo-nos a descrever o processo de adoecimento do trabalhador bancário e escolhemos como base teórica a teoria do Desgaste Mental de Edith Seligmann – Silva. Naquele capítulo, tivemos o cuidado de olhar o trabalhador como sujeito físico, social e subjetivo, e relacionar o

adoecimento mental e o processo de desgaste mental como um processo de identidade, segundo a Teoria da Identidade de Antônio da Costa Ciampa, pois ao longo da pesquisa e das entrevistas percebemos que o adoecimento entre os entrevistados não afetou só o físico ou o social, mas principalmente teve consequências que repercutiram na perspectiva de si, como sujeito vivo e constituinte de uma história.

Foi durante as entrevistas e a etapa de transcrição que decidimos utilizar como metodologia a análise dos Núcleos de Significação, cuja descrição se encontra no capítulo 4. Neste capítulo, o leitor encontrará a base metodológica da pesquisa, o método, a justificativa teórica, a população, a transcrição de trechos das entrevistas e a análise aprofundada dos Núcleos de Significação.

A pesquisa desenvolvida respondeu a algumas questões, mas despertou muitas outras, inclusive a necessidade de se aprofundar no tema e na relação entre a Teoria da Identidade como Metamorfose de Antônio da Costa Ciampa e a Teoria do Desgaste Mental de Edith Seligmann – Silva.

CAPÍTULO 1
A LÓGICA DO CAPITAL SOB A PERSPECTIVA DA PSICOLOGIA
SÓCIO - HISTÓRICA

“O Sr. Proudhon, economista, compreende muito bem que os homens façam tecidos, materiais de linho e seda em determinadas relações de produção. Mas o que ele não entendeu é que essas relações sociais determinadas são igualmente produzidas pelos homens, do mesmo modo que os tecidos de algodão, linho, etc. As relações sociais estão intimamente ligadas às forças produtivas. Adquirindo novas forças produtivas, os homens mudam o seu modo de produção, e mudando o modo de produção, a maneira de ganhar a vida, eles mudam todas as suas relações sociais. O moinho de mão dar-vos-á a sociedade com o suserano; o moinho a vapor, a sociedade com o capitalista industrial.” (Marx apud Braverman, 2011: 26-27)

1.1- Aportes Sobre O Mundo Do Trabalho

Para iniciarmos a discussão sobre trabalho, tal qual ele se apresenta a partir do advento do capitalismo, precisamos buscar seu conceito e percorrer a transformação dos sentidos do termo. Afinal, concordamos com Gorz (2007) quando este defende que o trabalho como conhecemos, a partir da modernidade, nem sempre foi sinônimo de inclusão social, mas, em alguns momentos, de exclusão.

Desde a industrialização, considera-se trabalho toda atividade da esfera pública, que é reconhecido por todos e de alguma maneira é remunerado. A partir daí, além de termos um trabalho, temos uma profissão, que irá nos caracterizar, simbolicamente e socialmente. Ou seja, a sociedade industrial, segundo Gorz (2007), passou a ser reconhecida como uma *sociedade de trabalhadores*.

Até o século XVIII, o trabalho era considerado uma atividade servil; os menos qualificados realizavam trabalhos que demandavam mais esforço, eram mais penosos. Os artesãos ganhavam por suas obras, mas não eram considerados trabalhadores; só os que executavam as tarefas manuais e penosas eram considerados trabalhadores, pois eles necessitavam do que recebiam para suprir suas necessidades.

No final do século XIX, com a Revolução Industrial já avançada, algumas atividades que eram domésticas passaram a fazer parte do sistema do capital, quando se percebeu o interesse dos produtores capitalistas.

“A racionalização à base de um cálculo rigoroso é uma das características fundamentais da empresa capitalista individual, precavida e circunspectamente orientada para o resultado esperado. Que contraste com o cotidiano do camponês, com a rotina e os privilégios do artesão das antigas corporações ou com o capitalista aventureiro! Contudo, considerada do ponto de vista da felicidade pessoal, essa racionalização expressa quão irracional é a conduta que faz o homem existir em função de seus negócios, e não o inverso” (Weber apud Gorz, 2007: 27)

O sistema do capital, diante de suas características, levou o metabolismo social ao desenvolvimento global de si, tornando-se expansionista, totalizante e dinâmico, relacionando, assim, todos os sistemas anteriores de controle do metabolismo social.

No que tange à vigência do sistema do capital, segundo Marx e Mészáros (*apud* Antunes, 2009), podemos afirmar que através dele houve um processo de alienação que degradou e degrada o sujeito real da produção, transformando-o em mero fator material de produção, que necessariamente não o fez perder a condição de sujeito real de produção, mas o coloca em uma situação de sujeito/objeto, e o faz esquecer o seu reconhecimento como sujeito real.

Diz-se isto porque com a racionalização econômica, o custo do trabalho deveria ser calculável e previsível, e para se tornar calculável foi necessário transformar a força de trabalho em uma grandeza material quantificável, descartando as motivações e individualidades de cada trabalhador. Da mesma maneira, cada trabalhador deveria estar inserido dentro do processo produtivo sem expor sua personalidade, seus desejos, anseios e sua singularidade, mas simplesmente como força de trabalho.

“A racionalização econômica do trabalho venceu, portanto, a resistência das antigas ideias de liberdade e de autonomia existenciais fez nascer o indivíduo que, alienado em seu trabalho, também o será, obrigatoriamente, em seu consumo e, finalmente, em suas necessidades. Porque não há limites à quantidade de dinheiro suscetível de ser ganho e gasto, também não haverá limite às necessidades que o dinheiro cria, nem às necessidades de dinheiro. Sua extensão cresce com a riqueza social. A monetarização do trabalho e das necessidades fará finalmente explodir os limites que lhe eram impostos pelas filosofias da vida” (Gorz 2007: 31).

Essa condição de relação sujeito/objeto, a partir da década de 1970, passou a sinalizar uma crise. Durante o auge do fordismo e da fase Keynesiana, algumas evidências de crise foram percebidas: a queda da taxa de lucro, decorrente ao aumento das lutas sociais nos anos 1960, com o objetivo do controle social da produção; o esgotamento do padrão taylorista/fordista de produção em resposta ao desemprego estrutural; hipertrofia da esfera financeira; a maior concentração de capitais por consequência das fusões entre empresas monopolistas e oligopolistas; a crise do *welfare state* (estado do bem-estar social), ou seja, a retratação dos gastos públicos e sua transferência para o capital privado e o aumento das privatizações.

Através de ações dotadas de inteligência, criatividade e capacidade organizacional nas relações sindicais e seus movimentos na década de 1970, os capitalistas perceberam que poderiam utilizar-se de todas essas mudanças para implementar tecnologia na administração e na produção das empresas, passando assim para uma nova fase de produção, o toyotismo – reforma da administração das relações de trabalho –, e esta foi uma exigência da crise da produção do Japão pós-guerra.

Através do toyotismo, uma nova forma de organização industrial e de relacionamento entre empregador e trabalhador surgiu, pois, a partir dos anos 1970, a necessidade de um trabalhador mais qualificado, participativo e multifuncional passou a existir, afinal, a automatização e a reestruturação produtiva se tornaram presentes e constantes nas relações de trabalho. Com isso, a necessidade de empregados capazes de seguir o ritmo exigido de produção, alcance de metas, multiplicidade de funções e pró-atividade e de serem substituídos quando necessário levou à polivalência das novas necessidades profissionais.

No entanto, percebe-se que as mudanças encontradas não favoreceram às condições de trabalho, para os empregados, mas sim, para os empregadores (Tomaney *apud* Antunes, 2009).

“As mudanças que estão afetando o mundo do trabalho, especialmente no ‘chão de fábrica’, são resultado de fatores históricos e geográficos, e não somente das novas tecnologias e do processo de desenvolvimento organizacional (Tomaney, 1996: 158). Ao criticar a teoria da especialização flexível ele mostra que, em sua abordagem, ‘é possível identificar três conjuntos maiores de problemas’: ‘primeiro, a utilidade da dicotomia entre produção de massa e especialização flexível; segundo, a incapacidade de dar conta dos resultados do processo de reestruturação e tratar das implicações políticas disso; finalmente, o fato de que, mesmo onde exemplos de especialização flexível podem ser identificados, isso não necessariamente tem trazido benefícios para o trabalho, como eles supõem” (Tomaney apud Antunes: 2009, 51).

Carvalho *apud* Lessa (2007), já argumentava, desde 1987, que a mudança na organização e no modo de produção apesar de exigir um trabalhador mais hábil e com mais conhecimentos, decorrente das novas tecnologias implantadas, levou a uma desqualificação do trabalho, pois em vez de ser insubstituível, o lema passou a ser de que todo trabalhador é substituído quando necessário, o que se traduz em uma economia de custos, pela flexibilização na alocação da mão-de-obra.

Com isso, o trabalho continua alienante, pois em vez desse movimento “revolucionar” a vida cotidiana, transmutando-a para uma condição de trabalho que propicie retorno de sua produção e também que o trabalhador conheça todo o processo de produção (o meio, o fim e a causa), não, ele conhece etapas. Além disso, o capitalismo ainda transformou alguns complexos ideológicos, como a arte, a filosofia, a religião, etc., em conteúdo de produção e material de riqueza social, transformando a essência significativa em “destrutiva” (Lessa, 2007).

Ao utilizar o termo “destrutivo”, Lessa (2007) discute sobre o aumento da mais-valia através do desenvolvimento das forças produtivas, pois praticamente, todas as profissões passaram a ser produtoras de mercadorias, como a educação, a saúde, o lazer e a religião, o que vem levando a uma necessidade social desse consumo como mercadoria. Afinal, para fazer parte de determinada classe e condição sociais, é necessário consumir o colégio da moda, a roupa da moda, a igreja da moda e frequentar o hospital e médicos da moda.

Neste momento, devemos nos lembrar de que o trabalhador da área de serviço, seja educação, saúde, banco, etc., produz mais-valia, pois a partir do momento em que eles são sujeitos do trabalho e sua subjetividade é sua própria força de trabalho, ele contribui para a produção e para o acúmulo da *mais-valia* para o Capital.

Dessa mesma maneira, o mercado industrial exige que para sobreviver, a empresa ou a instituição sejam inovadoras e façam parte dos *benchmankings* de qualidade, produção e relações com os trabalhadores, adotando um padrão tecnológico e gerencial que eleve a taxa de extração de mais-valia e acelere a ciranda financeira (Lessa, 2007).

Ou seja, para os trabalhadores, estar inseridos neste mercado industrial, que explora os “nichos” de mercado antecipadamente, é o consumo alienante do capital, ou seja, é o consumo inconsciente, mas não o inconsciente de Freud, e sim o inconsciente de alguém que segue os padrões sem questionar, mas para pertencer, pois além de desenvolver e operar trabalhos polivalentes, e serem obrigados a desenvolver atividades multifuncionais, eles também passam a desejar pertencer um referencial profissional exigido pelo mercado e pelo social. Este trabalhador quer construir um perfil condizente com o novo padrão. No entanto, isto não é consciente, ou seja, ele não reflete ao assumir essas novas características, por estar envolvido neste sistema e não percebe a obrigatoriedade que lhe é imposta para se pertencer à sociedade.

Diante dessas transformações, a partir da terceira revolução industrial ocorreram mudanças significativas no capitalismo e em todas as áreas e relações de trabalho, fossem elas trabalho produtivo (segmento industrial de transformação direta da natureza) ou não (segmento de serviços). É que a partir do desenvolvimento socioeconômico, o segmento de serviço (trabalho abstrato) contribui para o aumento da mais-valia dos empresários. Os serviços passaram a ser produtos “abstratos”, mas transformam a sua “produção” em recursos de lucro e poder.

“Mas a classe-que-vive-do-trabalho engloba também os trabalhadores improdutivos, aqueles cujas formas de trabalho são utilizadas como serviço, seja para uso público ou para o capitalista, e que não se constituem como elemento diretamente produtivo, como elemento vivo do processo de valorização do capital e de criação de mais-valia. São aqueles em que, segundo Marx, o trabalho é consumido como valor de uso e não como trabalho que cria valor de troca. O trabalho improdutivo abrange um amplo leque de assalariados, desde aqueles inseridos no setor de serviços, bancos, comércio, turismo, serviços públicos etc., até aqueles que realizam atividades nas fábricas, mas não criam diretamente valor. Constituem-se em geral num segmento assalariado em expansão no capitalismo contemporâneo – os trabalhadores em serviços -, ainda que algumas de suas parcelas encontrem-se em retração, como veremos adiante. São aqueles que se constituem em “agentes não produtivos, geradores de antivalor no processo de trabalho capitalista, [mas que] vivenciam as mesmas premissas e se erigem sobre os mesmos fundamentos materiais. Eles pertencem àqueles ‘falsos custos e despesas inúteis’, os quais são, entretanto, absolutamente vitais para a sobrevivência do sistema” (Mészáros, 1995: 533)”. (Antunes, 2009: 102)

Novos processos de trabalho emergem como cronômetro e a produção em série e de massa passa a ser flexível e especializada. Novos padrões de produtividade passam a ser exigências do mercado: padrões de gestão de força de trabalho, círculos de controle de qualidade (CCQ), gestão participativa e qualidade total, que são pertencentes tanto ao toyotismo japonês, quanto ao capitalismo moderno do Terceiro Mundo industrializado (Antunes, 2011). Com isso, o mundo do trabalho sofre mudanças, pois é necessário se adaptar e “caminhar” de acordo com essas exigências para ter a possibilidade de ser considerado produtivo.

Isso tudo se deve ao fato de que quando não se “caminha” de acordo com as exigências do toyotismo, o trabalhador passa a fazer parte da taxa de desemprego, afinal, no toyotismo ocidental ele precisa ser generalista e especialista ao mesmo tempo.

Generalista para ter condições de assumir cada vez mais funções e contribuir com cada vez mais inovação. Especialista para ser considerado o melhor na sua posição e reconhecido por ela.

“Evidencia-se, portanto, que ao mesmo tempo em que se visualiza uma tendência para a qualificação do trabalho, desenvolve-se também intensamente um nítido processo de desqualificação dos trabalhadores, que acaba configurando um processo contraditório que superqualifica em vários ramos produtivos e desqualifica em outros” (Antunes, 2011: 58).

Deste modo, concordamos com Antunes (2011) quando ele afirma que há uma “*desidentidade* entre *indivíduo* e *gênero humano*”. Pois, com a toyotização, o trabalhador teve que assumir ao espírito Toyota ser um “*ser que trabalha*”. Isto é, o trabalhador, para estar inserido, deve ser a empresa, “*vestir a camisa*” e “*pertencer ao grupo*”. O trabalhador deve não só pertencer ao grupo, mas se sentir responsável pelo seu crescimento. Um trabalhador que assuma o papel de colaborador na empresa é aquele que faz da empresa sua casa e sua vida, faz das conquistas da empresa, suas conquistas, faz dos valores e objetivos da empresa, seus próprios valores e objetivos. Percebemos isto muito claramente no processo de seleção e promoção de funcionários, pois para fazer parte da empresa tem que ser compatível com a cultura e valores da mesma. Caso isto não ocorra, não será possível fazer parte dessa lógica. Lógica esta mais *envolvente, participativa, consensual e manipulatória*.

Ainda com Antunes (2011), na era toyotista há um estranhamento próprio, pois o capital se apropria do saber e do fazer do trabalho. Afinal, nesta lógica, o trabalhador deve *pensar* e *agir* para o capital. Isto leva a uma mudança no perfil do trabalhador, pois até a elaboração e a execução são ditadas pelo capital, podendo ser consideradas, desta forma, um estranhamento pós-fordista.

Ao pensar e agir para o capital, o trabalhador é atraído pelo mundo oferecido, de consumo, de poder, de *status*, de riqueza e de prestígio, e com o intuito de conquistar posições necessárias para ser reconhecido no sistema, ele se depara com situações quais passa a não se reconhecer: Antunes (2011) chamou de *desidentidade*, Pagés (1993) chamou de *desterritorialização* e ainda podemos recorrer a Ciampa (2005) e encontrar o processo da *mesmidade*.

Ao iniciarmos a discussão sobre o processo de desidentidade citado por Antunes (2011), percebemos que conseguimos fazer uma relação com a categoria identidade, discutida pela Psicologia Sócio-Histórica e de fundamental importância para ela. Pois, para o autor, desidentidade é um

processo que ocorre com os trabalhadores envolvidos no sistema capitalista, como dito acima, para se inserirem e fazerem parte deste sistema.

Ciampa (2005) defende em sua Tese de Doutorado¹ a metamorfose da identidade e define alguns termos necessários para o entendimento do processo de desidentidade do trabalhador. Ao afirmar que “*identidade é metamorfose. E metamorfose é vida*” (Ciampa, 2005: 133), o autor nos introduz à sua tese.

Neste momento, achamos importante parar para discutirmos sobre o termo identidade para a Psicologia Sócio-Histórica, pois algumas categorias de análise precisam ser conhecidas a fim de darmos continuidade ao estudo da condição de trabalho bancário no sistema capitalista.

Para fazermos a relação da desidentidade de Antunes (2011) com o processo de metamorfose da identidade de Ciampa (2005), precisamos entender, em poucas palavras², a base destes conceitos:

- a) Mesmice: Significa manter aparência de inalterabilidade da identidade, preservar interesses estabelecidos, situações convenientes.
- b) Mesmidade: Refere o processo de superação do indivíduo, possibilitando a formulação de novos projetos de identidade.
- c) Metamorfose: Significa mudança e produção de sentido da identidade. É quando o homem passa por um processo da negação da negação, ele assume o papel do outro *outro*.

Afinal, para Ciampa (2005), “o indivíduo não mais é algo: ele é o que faz” (pág. 140). Desta forma, ele nos mostra a importância que o trabalho tem para a constituição do ser no mundo capitalista, pois passamos a nos traduzir por “proposições verbais” (Ciampa, 2005:140), ou seja, pela atividade que

¹ Posteriormente publicado como livro intitulado: A Estória de Severino e a História da Severina: Um ensaio de Psicologia Social.

² Não é foco de esta pesquisa aprofundar a Teoria da Identidade de Antônio da Costa Ciampa, no entanto, este tema contribui para o entendimento do desgaste mental que iremos discutir no capítulo 3.

desenvolvemos. A atividade aqui está coisificada, ou seja, ela é a desidentidade.

Concordamos com o autor quando ele afirma que a identidade reflete as relações sociais mantidas através das atividades desenvolvidas pelos indivíduos, ou seja, as estruturas sociais que vivenciamos são mantidas pelas diversas identidades e metamorfoses ocorridas nas relações sociais que as compõem.

“Assim, a identidade que se constitui no produto de um permanente processo de identificação aparece como um dado, e não como um dar-se constante, que expressa o movimento social” (Ciampa, 2005: 178). Isto nos ajuda a entender o processo de desidentidade comentado por Antunes (2011), pois é através dos processos e das relações sociais que formamos nossa identidade. Então, quando um trabalhador passa por uma mudança na estrutura da atividade que desenvolve, incluindo relações de trabalho, condições de trabalho, reconhecimento social, conduta ética e moral, ele (o trabalhador) passa por um processo que não se reconhece nesta estrutura, nesta condição.

A partir do não reconhecimento e do incômodo que a estrutura atual leva o trabalhador a sentir, ele sente a necessidade de se metamorfosear, de negar sua realidade e poder se transformar em um outro. No entanto, este processo só acontece quando o indivíduo tem condições de suporte para passar por essa metamorfose e mudar seu reflexo no meio social em que vive.

A História do sistema capitalista, nos ajuda a entender como o processo de *desidentidade* do trabalhador bancário ocorreu, pois através dele as mudanças (citadas acima) transformaram as condições de existência desses trabalhadores, levando-os a mudarem e a produzirem uma nova História (Ciampa, 2005).

Parafraseando Ruy Fausto, Ciampa (2005: 183) nos ajuda a compreender o homem envolvido pelo sistema capitalista:

“Se, dado que o homem, no capitalismo, não é um verdadeiro sujeito, em todos os juízos em que o sujeito gramatical é o homem, ele deve se refletir no seu predicado – dado que no capitalismo o capital é um sujeito no sentido ontológico (pleno), é necessário, ao contrário, que a reflexão não se efetue, que o sujeito capital não passe “nos” seus predicados (p.30)”.

Desta forma, voltamos a recorrer a Antunes (2011) quando ele afirma que há *“uma desidentidade entre o indivíduo e o gênero humano”* se nos deparamos constantemente com a necessidade de que o sujeito no mundo do capital se transforme de acordo com as necessidades do sistema; ele age a fim de se inserir no mundo, e se omite na construção desse mundo.

Ainda, podemos refletir sobre o quanto o processo de *“desidentidade”* pode contribuir para o aumento de adoecimento entre os trabalhadores contemporâneos, assim como para o seu adoecimento mental, pois ao *ter que* fazer parte do sistema vigente e desejar e necessitar permanecer com o trabalho, os trabalhadores precisam *deixar o coração em casa* e fazer dos valores e das regras da empresa e do sistema os seus próprios.

Este é um assunto que aprofundaremos mais adiante, mas antecipamos que para se fazer pertencer ao sistema é necessário recorremos ao conceito de *mesmice* (Ciampa, 2005) quando passamos a assumir uma nova identidade a fim de nos adequarmos a determinada realidade. No entanto, há algumas condições de ser que a *mesmice* não contempla, dessa forma a *“desidentidade”* se retrata através do adoecimento mental.

As metamorfoses ocorridas nos trabalhadores não atingiram somente as condições de trabalho, mas também, a subjetividade do trabalho e suas formas de representação.

“O mais brutal resultado dessas transformações é a expansão, sem precedentes na era moderna, do desemprego estrutural, que atinge o mundo em escala global. Pode-se dizer, de maneira sintética, que há uma processualidade contraditória que, de um lado, reduz o operariado industrial e fabril; de outro, aumenta o subproletariado, o trabalho precário e o assalariamento no setor de serviços. Incorpora o trabalho feminino e exclui os mais jovens e mais velhos. Há, portanto, um processo maior de heterogeneização, fragmentação e complexificação da classe trabalhadora.” (Antunes, 2011: 47).

Ainda, recorreremos a Pagés (1993) *apud* GRISCI e BESSI (2004), quando ele afirma que:

“A desterritorialização é o conjunto dos mecanismos que consistem em separar o indivíduo de suas origens sociais e culturais e destituí-los de sua história pessoal para reescrevê-la no código da organização, em desenraizá-lo de sua terra originária para melhor enraizá-lo no solo empresarial, em apagar suas referências originais para substituí-las por outras mais conformes aos interesses da empresa” (pág. 168).

E desta maneira, teremos uma classe trabalhadora da categoria bancária que responda às necessidades das instituições, mas que se fragmentam para corresponder a esses interesses.

1.2 – Contextualizando As Condições De Trabalho No Brasil Atual

Desta forma, vimos a necessidade de atualizar a contextualização histórica desta pesquisa e optamos por retratar como estão as condições do trabalho na atualidade brasileira, utilizando como fonte os dados do PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios), com o intuito de visualizarmos as condições nacionais do sujeito trabalhador.

No entanto, precisamos lembrar que a condição do Brasil atual está diferente da Europa e dos Estados Unidos, onde se vive uma crise e o desemprego está crescente. Já no Brasil, que entre 2000 e 2005 houve um crescimento do PIB, o emprego cresce, mas principalmente nos setores de serviço, construção civil e comércio, e esse crescimento não necessariamente agrega valor.

Atualmente, não é mais característico o desemprego estrutural, mas sim, o aumento do número de empregos e do rendimento mensal, como observado no PNAD 2011:

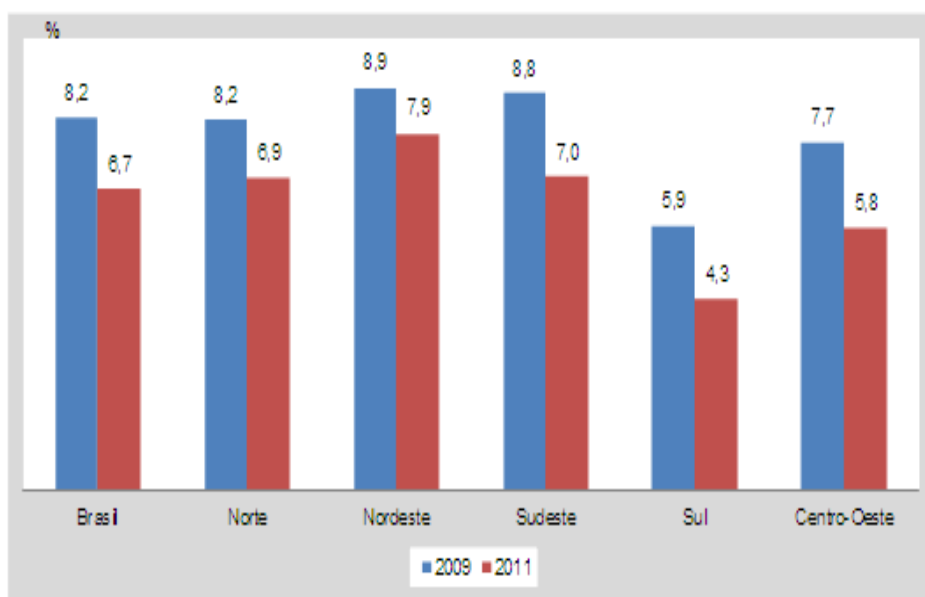
“De 2009 para 2011, houve um aumento 3,6 milhões de empregados com carteira de trabalho assinada no setor privado. No total de empregados no setor privado, 74,6% tinham carteira de trabalho assinada. O rendimento das pessoas de 10 anos ou mais de idade ocupadas, com rendimento, cresceu de R\$ 1.242,00 para R\$ 1.345,00, de 2009 para 2011.” (PNAD, 2011)

Assim como a necessidade de maior qualificação profissional:

“De 2009 para 2011, na população ocupada, cresceram os percentuais de trabalhadores com pelo menos o ensino médio completo (de 43,7% para 46,8%) e de trabalhadores com pelos menos o ensino superior completo (de 11,3% para 12,5%), enquanto o percentual de trabalhadores com o ensino fundamental incompleto caiu de 31,8% para 25,5%.” (PNAD 2011).

A taxa de desocupação nacional caiu, o que caracteriza que o Brasil se transformou em um país com um mercado de trabalho desenvolvido, mas ainda questionável quanto a suas condições de profissionalização e condições de trabalho (assunto que não abordaremos na dissertação). De acordo com o gráfico abaixo, observamos as taxas de desocupação nacional (PNAD 2011):

Gráfico 26 - Taxa de desocupação das pessoas de 15 anos ou mais de idade, segundo as Grandes Regiões - 2009/2011



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2009/2011.

No entanto, é importante discutirmos como, apesar do aumento na taxa de ocupação de pessoas ter aumentado, há uma mudança no perfil desses trabalhadores e dos trabalhos disponíveis no mercado.

Desde 1980, há registros do aumento de profissionais com ocupação no setor de serviços, como observamos no quadro abaixo:

Indústria	1980	1986	Variação (%)
Agricultura	3.426	2.917	- 14,8
Mineração	1.027	724	- 29,5
Construção	4.346	4.906	+ 12,8
Manufatura	20.286	18.994	- 6,3
Transporte e serviço público	5.146	5.719	+ 11,1
Grande comércio	5.275	5.735	+ 8,7
Pequeno Comércio	15.035	17.845	+ 18,6
Finanças, seguros e bens imobiliários	5.159	6.297	+ 22,0
Governamental	16.241	16.711	+ 2,8
Serviços	11.390	22.531	+ 97,8

Fonte: Statistical of United State, 1988, publicada pelo Departamento de Comércio dos EUA, em Annuziato, 1989: 107 (Antunes, 2011: 48).

Esses dados nos mostram como o proletariado fabril (seja industrial, seja manual), vem diminuindo desde o século anterior. Isto se deve tanto às crises econômicas que perpetuam o quadro recessivo, nos países de Primeiro Mundo, quanto ao avanço da automação, da robótica e da microeletrônica (assunto que aprofundaremos mais adiante ao discutir reestruturação produtiva), que caracterizam a necessidade do capitalismo em ampliar seus meios de arrecadação de lucro.

Dessa forma, observamos no PNAD de 2011 e confirmamos que há um aumento dos trabalhadores com ocupação nos setores de serviços, comércio e construção, de acordo com o trecho abaixo:

“O contingente de ocupados cresceu 5,2% nos setores de serviços (41,5 milhões de pessoas), 1,9% no comércio e reparação (16,5 milhões) e 13,6% na construção (7,8 milhões), de 2009 para 2011, enquanto foram registradas quedas de -7,3% no setor agrícola (14,1 milhões) e -8,0 % na indústria (12,4 milhões.)” (PNAD 2011).

Esse trabalhador deixou de ser especializado em determinada atividade e passou a ser multifuncional; deixou de ser, na sua grande maioria, operador de máquina, parou de atuar na área fabril e passou a atuar em serviços.

Citando Lazzarato e Negri (2001), GRISCI e BESSI (2004) relatam:

“O produto ‘serviço’ torna-se uma construção e um processo social de ‘concepção’ e de inovação. Nos serviços, os empregos de back – office (o trabalho clássico em serviços) diminuem, enquanto aumentam os front – office (as relações com os clientes). Existe, portanto, um deslocamento da pesquisa humana em direção ao exterior da empresa” (pág. 165)

Diante da necessidade do capitalismo de todos passarem a ser produtores e consumidores, outras formas de trabalho passaram a ter maior necessidade de ampliação, como a configuração do trabalho imaterial, que podemos exemplificar com os trabalhos na área de comunicação, *marketing*, recursos humanos, informática, telefônica, dentre outros. Os resultados destes trabalhos são considerados novas formas de valor e de *mercadorização*.

Afinal, desde o início do toyotismo “as empresas hegemônicas produzem o consumidor antes mesmo de produzir os produtos. Um dado essencial do entendimento do consumo é que a produção do consumidor, hoje, precede à produção dos bens e dos serviços” (Santos apud Grisci e Bessi, 2004: 164). Pois a partir deste novo modelo percebemos o trabalho imaterial diferente do trabalho de “operário de massa”. Assim como no modo de produção taylorista-fordista, nesta nova configuração o trabalhador não é somente objeto de trabalho, mas sujeito desse processo (Grisci e Bessi, 2004).

A partir desse processo de mudança, o trabalho passa a ser informatizado e em alguns momentos e casos, virtual. O trabalho estável e regulamentado foi substituído por prestações de serviços, terceirizações (conforme dados do PNAD 2011) e empreendedorismo (microempresários).

A flexibilização do trabalho mudou a “cara” das formas de contrato e da exploração desse trabalhador, pois na contemporaneidade a formação de “pseudo cooperativas” passou a ser comum, quando os trabalhadores respondem a um “patrono”, os trabalhos voluntários têm que fazer parte dos

currículos profissionais e o terceiro setor se expandiu, por ser empresa com o perfil comunitário e motivada pelos trabalhos voluntários, que se desenvolvem à margem do mercado. Por isso, concordamos com Antunes (2011) quando ele afirma que:

“E nesse quadro, caracterizado por um processo de precarização estrutural do trabalho, os capitais globais estão exigindo também o desmonte da legislação social protetora do trabalho. E flexibilizar a legislação social do trabalho significa – não é possível ter nenhuma ilusão sobre isso – aumentar ainda mais os mecanismos de extração do sobretrabalho, ampliar as formas de precarização e destruição dos direitos sociais arduamente conquistados pela classe trabalhadora, desde o início da Revolução Industrial, na Inglaterra, e especialmente pós-1930 quando se toma o exemplo brasileiro.” (Pág., 109).

Se fizermos a relação com a cidade de São Paulo, perceberemos que as grandes indústrias estão deixando a cidade - e em alguns casos, o Estado -, para serem implantadas em outras regiões do país, como o Nordeste. Isto se deve ao fato de que por mais que São Paulo ainda abrigue a maior concentração de riqueza do país e seja referência nacional e internacional, as plantas de produção se mudaram, deixando na cidade as áreas de corporação administrativa e de serviços.

Da mesma maneira que em países de Primeiro Mundo se verificam a diminuição significativa nos setores de produção e o aumento nos setores de serviço, em São Paulo esse fenômeno também ocorre.

Podemos perceber que são pertencentes dessa cidade e desse estado as zonas de corporação, e como exemplo encontramos o corporativo da Skincariol, da Ambev e da Pepsico, além dos centros nacionais dos grandes bancos, como o Itaú, localizado em um aglomerado na zona sul de São Paulo e o Bradesco, na conhecida Cidade de Deus.

Esse retrato nos faz refletir que há uma mudança de cenário nas condições de trabalho e nos meios de produção. Pois, por mais que acreditemos que o trabalho é uma mudança consciente na natureza, acreditamos também que a atividade é toda materialização realizada na natureza e transformadora no mundo social e histórico. Contudo, o trabalho imaterial também contribui para a produção da *mais-valia*, no mundo

contemporâneo, onde as necessidades mudaram em decorrência das transformações ocorridas nas realidades social e histórica, como mencionado anteriormente. No entanto, este trabalhador, mais uma vez é explorado, pois ele, como sujeito deste processo, é a própria força de trabalho e é explorado por ser a classe que vive do trabalho – relembrando Antunes (2009).

1.3 – Do Geral Ao Particular – A Noção Do Sujeito Para A Psicologia Sócio - Histórica

“O singular materializa o universal” (Ciampa, 2005:130).

A perspectiva da Psicologia Sócio-Histórica, fundamentada pelo trabalho da Escola de São Paulo, destacando-se a contribuição de grande importância de Silvia Lane, cuja compreensão do homem define-se como um ser integrante de um grupo e também como produto e produtor da história, ou seja, é sujeito da história e transformador da sua vida e sociedade. Esta concepção será a base para reflexões acerca das ações e atenções políticas da saúde mental do trabalhador bancário, acreditando que “a atividade humana é eminentemente social e histórica” (BOCK e GONÇALVES, 2009: 36).

“Abarcar a complexidade e historicidade da subjetividade como teoria e como categoria central para a compreensão do humano é foco da Psicologia Sócio-Histórica. Essa perspectiva toma a subjetividade como objeto de análise e estudo e o faz reconhecendo essencialmente a condição histórica relativa à sua constituição. Historicidade é para a Psicologia Sócio-Histórica categoria fundamental, pois expressa toda a complexidade da trajetória humana e da natureza dialeticamente construída.” (BOCK e GONÇALVES, 2009: 48).

A Psicologia Sócio-histórica tem como base o materialismo dialético de Marx e Engels e a Psicologia Histórico-Cultural de Vigostki (1896 – 1934) e de seus colaboradores, Leontiev e Luria. Ela incentiva a produção de Psicologia dialética, carregando uma possibilidade de crítica das psicologias consideradas reducionistas. Afinal, considera o homem como ser ativo, social e histórico, assim como através da relação dialética com a sociedade que é produção deste homem.

Bock (2011) sustenta essa visão do homem e do mundo sob a ótica do materialismo histórico:

“Fundamenta-se no marxismo e adota o materialismo histórico e dialético como filosofia, teoria e método. Nesse sentido, concebe o homem como ativo, social e histórico; a sociedade, como produção histórica dos homens que, através do trabalho, produzem sua vida material, como fundada em contradições que se expressam nas ideias; e a história, como o movimento contraditório constante do fazer humano, no qual, a partir da base material, deve ser compreendida toda produção de ideias, incluindo a ciência e psicologia.” (Bock, 2011: 17-18)

“A noção do eu e a individualização nascem e se desenvolvem com a história do capitalismo” (Bock, 2011: 19), o mundo “interno” a cada sujeito, singular e único. A partir desta mudança, a Psicologia se tornou necessária. Houve uma necessidade de se pensar e de se fazer Psicologia como ciência e de se discutir sobre a perspectiva do homem como parte integrante do meio social e histórico e como condição necessária para a existência da natureza humana e interação com a natureza. (Bock, 2011).

Gonçalves (2011) nos ajuda a compreender a necessidade de se encarar a Psicologia como ciência no momento em que ela inicia a discussão sobre as questões metodológicas na modernidade:

“O período histórico que compreende a passagem do feudalismo para o capitalismo e, posteriormente, a consolidação do capitalismo enquanto modo de produção dominante, repleto de transformações econômicas, sociais e políticas, é acompanhado pela criação e desenvolvimento da modernidade, no bojo da qual surge uma nova concepção de homem e a ciência moderna, uma ciência que se impões enquanto um novo tipo de conhecimento, diferente e independente da teologia e da filosofia.” (pág. 114).

A partir daí podemos refletir que o sujeito moderno é livre, mas ao mesmo tempo um sujeito que se submete ao mercado e às suas leis. Ou seja, por mais que se afirme que o sujeito moderno é livre e usa o seu livre-arbítrio para fazer suas escolhas, elas (as escolhas) fazem parte das forças produtivas imperadas pelas leis capitalistas, pois para se fazer valer neste sistema há uma busca pelo empirismo e pelo racionalismo, e desta forma se garante a objetividade do conhecimento.

Essa visão de liberdade do sujeito moderno é reafirmada, ainda no século XIX, quando o positivismo defende que “o sujeito é o sujeito do estágio positivo, no qual o homem só precisa recorrer aos fatos como eles são para

conhecer as leis invariáveis do objeto, explicando assim a realidade e orientando sua ação. É o estágio da ciência positiva.” (Gonçalves, 2011: 118).

A partir daí, a construção da Psicologia Sócio-Histórica tem como base as mudanças ocorridas a partir da modernidade, quando o homem passou a ser livre e sujeito de sua própria vida, como já foi dito anteriormente. O que diferencia esta perspectiva do fenômeno da psicologia positivista e racionalista é a maneira como ela enxerga o fenômeno e critica a construção e a visão de homem positivista.

A Psicologia Sócio – Histórica rompe com a tradição da psicologia ser ciência e profissão dos interesses dos grupos dominantes, como a produção de um conhecimento que padronize os grupos sociais a fim de encontrar soluções possíveis de dominação e de controle destes grupos.

Inicialmente, para a Psicologia Sócio-Histórica o fenômeno psicológico existe através da relação do homem com a natureza, de sua condição social, econômica e cultural. Ou seja, para falar do fenômeno psicológico, necessariamente temos que falar da sociedade, do subjetivo e do objetivo, do “interior” e do “exterior”, pois é através da construção do homem na natureza e da interferência da natureza no homem que se constituem os elementos psicológicos. Não se pode separar o homem da natureza, é através dessa dialética que se produz o mundo subjetivo e objetivo, ou seja, que se mantém ativo nesse mundo, afinal, “subjetividade e objetividade se constituem uma à outra sem se confundir” (Bock, 2011: 23).

Para González Rey (2004),

“A subjetividade social e a individual são momentos diferentes de um mesmo sistema. Ambas as instâncias da subjetividade são sistemas processuais em desenvolvimento permanente que se expressam através dos sujeitos concretos que se posicionam ativamente no curso desse desenvolvimento. A subjetividade não é um sistema abstrato e impessoal. Ao contrário, seu sistema é formado por sujeitos concretos e ela se constitui nesses sujeitos e eles, por sua vez, vão influenciando constantemente sua trajetória e se configuram subjetivamente através de sua ação nos vários espaços da vida social. A subjetividade individual permite a produção de posições específicas, singulares, diante dos diferentes espaços da subjetividade social. Isso representa um processo permanente que tomará formas diferentes de acordo com as estruturas de poder e das formas de funcionamento que caracterizam esses espaços sociais.” (pág. 145).

A partir desta citação, temos um conceito concreto da categoria subjetividade, e compartilhamos com o autor que a subjetividade parte de uma configuração social - histórica e individual, mas constitui-se de ambas dentro de um mesmo sistema.

Outra crítica é quanto à ação do psicólogo no processo de intervenção social, pois como papel e responsabilidade profissional deverão apresentar possibilidades que contribuam para os projetos de vida e interesse dos sujeitos.

Diante disto, a Sócio-Histórica tem como base o método materialista histórico e dialético, em que o materialismo se coaduna com a concepção de que a realidade material tem existência independente em relação à ideia, ao pensamento e à razão; na concepção dialética é que as contradições existentes se relacionam e dependem uma da outra para sua existência, como “a noção dialética ‘o ser é e não é ao mesmo tempo’” (Gonçalves, 2011: 120); e uma concepção histórica, pois só é possível compreender a sociedade e a história através de uma realidade concreta, buscando as leis que a governam (visão materialista) e considerando que essas leis se transformam, são contraditórias (visão dialética); assim, podemos concluir que as leis são sociais e de responsabilidade dos homens, pois são resultado de suas ações sobre a natureza e sobre a sociedade através de suas relações sociais, ou seja, são objetivas e concretas, mas ao mesmo tempo subjetivas, por serem construídas por sujeitos concretos e históricos. (Bock, 2011).

Gonçalves (2011), no livro Psicologia Sócio-Histórica, mais uma vez nos ajuda a concluir a visão de homem e de mundo que o materialismo histórico dialético tem e contribui para essa pesquisa:

“No materialismo histórico e dialético, o homem é social e histórico. Não há um homem universal, não há um homem que se realize individualmente. Há homens concretos, determinados pela realidade social e histórica e, ao mesmo tempo, determinantes dessa realidade, através da ação coletiva” (Gonçalves, 2011: 49-50).

Afinal, na concepção histórico-dialética, o homem se constitui social e historicamente através da concretização do processo histórico que se dá através do trabalho. Isto é, o ser social se constitui através do trabalho e das relações de produção, pois ele produz, além do material, as ideias, os conhecimentos, as crenças, os valores que fazem parte de um determinado

período histórico. Furtado e Svartman (2009), afirmam com clareza essa relação:

“A organização social do trabalho materializa não apenas produtos para consumo e sobrevivência, mas também materializa e estabiliza formas de compreensão de si mesmo e do mundo, sustenta o desenvolvimento concreto de projetos e potencialidades especificamente humanas. O mundo resultante do trabalho humano já não é um mundo meramente natural, mas é um mundo social e histórico, repleto de sentidos e significados construídos nos atos coletivos de produção. Isso significa que é impossível compreender a própria formação do homem sem observar o meio real no qual se desenvolve social e historicamente por meio da atividade. Suas experiências marcantes serão mediadas pelas formas concretas em que a atividade está organizada socialmente. Abre-se um campo de ação social mediado pela apropriação de signos e instrumentos construídos historicamente, abrigados pela cultura de um grupo humano, e que sustentam a formação de um sistema psicológico com seus elementos específicos, como a memória, a volição e o raciocínio” (Furtado e Svartman, 2009:84).

Mészáros (*apud* Antunes 2009) afirma que o sistema de metabolismo social é um processo historicamente constituído em que a divisão social hierárquica prevalece o trabalho ao capital, ou seja, “expandir constantemente o valor de troca, ao quais todos os demais – desde as mais básicas e mais íntimas necessidades dos indivíduos até as mais variadas atividades de produção, materiais e culturais, - devem estar estritamente subordinados” (Mészáros *apud* Antunes, 2009: 23).

No entanto, ainda devemos lembrar que a concretização da matéria através das relações de produção e as ideias, crenças, valores e conhecimentos acontecem de maneira dialética (objetivo/subjetivo), tendo como resultado produção material e imaterial. Ou seja, através do trabalho não só produzimos um carro, mas todo valor socialmente agregado a ele, da mesma forma que não só vendemos nossa força de trabalho, mas sim todo o valor e consumo que poderemos produzir através dele.

1.4 – Trabalho Como Fundante Da Subjetividade

Conhecer a categoria trabalho e sua função para o homem, seus significados, ou seja, como ele assimila e reflete sua realidade objetiva no mundo subjetivo, como o trabalhador se relaciona com sua realidade profissional (local de trabalho, objeto de trabalho, objetivos, perspectivas e desejos profissionais), que para a Psicologia Sócio-Histórica esta categoria tem uma grande importância, pois são a partir das transformações conscientes do mundo que o ser humano pode desenvolver suas funções psíquicas superiores (Vigotski apud BOCK e GONÇALVES, 1995 [1931], 2009: 73).

Afinal, a partir da atividade é que o ser humano passa a constituir a subjetividade dos registros e experiências com significados que produzem sentido na sua ação no mundo. Pois há uma relação entre a materialidade e a consciência de si (subjetividade), como afirma Furtado (2011):

“Fica absolutamente clara a seguinte relação: a preponderância da base material (causalidade), o trabalho como condição de ultrapassarmos nossa condição imediata (ontologia), a produção de subjetividade do ser consciente de si (a teleologia)”. (pág. 72).

Ainda podemos completar com Braverman (2011) quando ele afirma que:

“Todas as formas de vida mantem-se em seu meio ambiente natural; assim é que todos desempenham atividades com o propósito de apoderar-se de produtos naturais em seu próprio proveito. Os vegetais absorvem a umidade, minerais e luz do sol; os animais alimentam-se de vida vegetal e de rapina. Mas apoderar-se desses materiais da natureza tais como são não é trabalho; o trabalho é uma atividade que altera o estado natural desses materiais para melhorar sua utilidade. Pássaro, castor, aranha, abelha e térmita, ao fazerem ninhos, diques, teias e colmeias, trabalham por assim dizer. Assim, a espécie humana partilha com as demais a atividade de atuar sobre a natureza de modo a transformá-la para melhor satisfazer suas necessidades.” (Pág.: 49)

Ao pensarmos sobre o trabalho e optar discuti-lo como categoria fundante do projeto de pesquisa, consideramos o trabalho como ação do homem sobre a natureza, que transforma a natureza e possibilita a formação de relações sociais. Afinal, parafraseando Marx, “o trabalho é um processo entre o homem e a Natureza, um processo em que o homem, por sua própria

ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a Natureza” (Lessa, 2007: 132).

É através do trabalho que o homem tem a possibilidade da reprodução social, pois é através da ação na Natureza que se constroem materialmente as relações sociais. Afinal as leis são os resultados das produções da ação humana, e desta forma elas são mutáveis, de acordo com as necessidades e com os interesses de materialização.

A subjetividade humana passou por um processo de transformação a partir da inserção do sistema capitalista nas relações de consumo e interação humana, afinal, a ação concreta deixou de ser uma atividade com relação direta na natureza, e passou a fazer parte de uma produção do trabalho, onde a força de trabalho é o produto que será comercializado. Isto é, o trabalho é mediador para as relações de consumo do sistema capitalista e a força de trabalho se diferencia de acordo com a necessidade de consumo e produção para a realização das atividades.

Essa transformação na subjetividade leva a um processo de mudança do reconhecer-se como sujeito e produtos da história, há uma transformação na consciência de si, consequentemente há uma transformação no planejamento e na projeção das atividades futuras, pois consciência e pensamento são partes integrantes e dialéticas da constituição humana. Tudo isto leva a uma mudança de prioridade das necessidades, consideradas forças vetores, para a transformação do homem na natureza, a atividade. Afinal, através do sistema capitalista a atividade deixa de transformar e modificar a natureza diretamente e passa a construir outras formas de trabalho, mudança e intervenção social.

Compreender estes conceitos – consciência, pensamento – ajuda-nos a compreender como se desenvolve e acontece a construção subjetiva (e social) do Homem.

Podemos ainda afirmar que “a consciência é composta de signos e se expressa por meio da linguagem” (Furtado e Svartman, 2009:76). Através do trabalho coletivo, a linguagem foi se desenvolvendo como forma de mediação

entre os envolvidos e o mundo (interação entre as pessoas). Mas isso não quer dizer que é a palavra propriamente dita, a linguagem oral ou escrita, mas sim por meio dos seus significados.

Para entender a constituição subjetiva do homem através do trabalho, é necessário resgatar as categorias fundantes da Psicologia Sócio-histórica, afinal, há diferenças entre pensamento, fala e consciência. A consciência é a concepção do mundo e das pessoas através destas relações, o pensamento é a expressão do mundo interno (incluindo afetos, emoções, memória, percepção, motivos, necessidades). A fala é a expressão parcial dos pensamentos mediada pela consciência. Afinal, a consciência possibilita a articulação e organização do pensamento, através dos significados. Ou seja, o pensamento depende da palavra e da consciência, “por ser conhecimento associativo e generalizado da linguagem (o campo dos significados)” (Furtado e Svartman, 2009: 77).

“Por generalização entende-se a desconexão das estruturas tangíveis e a conexão com o pensamento e com o sistema de funções (funções superiores e inferiores) guardam conexão entre si. O pensamento, como expressão dessas funções e dos sentidos, está articulado com a consciência e, por meio dela, com o campo de significados (sociais), assim como a consciência está conectada com o pensamento e sua produção de sentido” (Furtado e Svartman, 2009: 77).

Não existe um sem o outro, pensamento sem significado e consciência sem sentido, e ambos constituem o psiquismo humano e garantem a base material desse processo, a atividade, categoria fundamental para a realização do trabalho.

Lembramos que existem divergências sobre a formação do psiquismo humano, mas neste trabalho temos como objetivo aprofundar a categoria atividade, que nos ajuda a compreender a relação do Homem com a Natureza e como esta relação contribui para a transformação subjetiva e social do sujeito.

Os sentidos e significados se complementam e se consolidam, pois é através da fala da consciência que o significado é formado e concretizado, e

através das palavras é que se evolui em função da transformação da consciência e do sentido.

Vigotski (1993) nos ajuda a compreender a questão quando afirma que “uma palavra se significado é um som vazio” e complementa afirmando que:

“O significado das palavras é um fenômeno de pensamento apenas na medida em que o pensamento ganha corpo por meio da fala, e só é um fenômeno da fala na medida que esta é ligada ao pensamento, sendo iluminada por ele. É um fenômeno do pensamento verbal, ou da fala significativa – uma união da palavra e do pensamento” (pág. 104)

Para Gonzáles Rey (2003) a configuração da subjetividade social tem na consciência a aliança das nossas crenças e dos nossos valores, pois é aí que achamos nossas referências de mundo e calculamos nossas ações, que são desencadeada por meio de duas relações: motivo-necessidade; pensamento-sentido.

De acordo com Gonzáles Rey (2003), a necessidade passa a ser um motivo, por ser a representação subjetiva de uma realização, conforme argumenta abaixo:

“Os motivos são configurações subjetivas da personalidade que representam verdadeiras integrações de elementos de sentido, cuja expressão está além da implicação do sujeito em um contexto presente da atividade. Os motivos estão constituídos na personalidade e participam de maneira direta ou indireta na formação de sentidos subjetivos que acompanham as mais diversas atividades e práticas do sujeito. Os motivos apresentam definições relativamente estáveis de sentidos subjetivos associados a certas atividades, representações e sistemas de significações do sujeito.” (Gonzáles Rey apud Furtado (2011: 85).

As relações capitalistas de produção colaboram para a concretização da produção desse campo subjetivo, pois o consumo depende da produção realizada e do valor agregado a esta produção. Ou seja, o trabalhador irá ter como motivo central o determinado pelo valor de sua força de trabalho.

“Toda produção de valores e crenças, de referências simbólicas que fazem parte da realidade e, no caso do capitalismo, justificam a forma aparente do consumo (e também nos convence da inversão) é o que chamamos de dimensão subjetiva da realidade.” (Furtado, 2011: 87)

Mas o sistema psicológico necessita de mais um constituinte: a atividade. Pois ela contribui para que a relação interna/ externa, subjetiva/ objetiva passa a fazer parte da consciência humana.

Dizemos isto porque a atividade tem como base a interação consciente com a natureza, seja através do trabalho humano, seja através das atividades de lazer. Afinal, qualquer expressão de emoção, compreensão do mundo e abstração intelectual passa pela seleção da atividade. Podemos exemplificar desde a ação de um agricultor em busca de sua subsistência, até a qualquer atividade de lazer e ócio realizado pelo homem. Pois a “atividade nasce com o trabalho, mas por meio da própria ação concreta e consciente dos seres humanos (processo de hominização) se coloca para além do trabalho” (Furtado e Svartman, 2009: 83).

Se lembrarmos de que o sentido expressa a nossa singularidade, a atividade representa a unicidade de cada ser, o que é único e particular. É na atividade que por meio da materialização das ações e pensamentos iremos construir nosso campo dos significados e nossa dimensão histórica individual. Através dessa relação sem início nem fim, mas dialética, é que se constrói a consciência.

A organização social do trabalho materializa a compreensão de si e do mundo, pois este mundo deixa de ser meramente natural e se transforma (através da atividade) em um mundo social e histórico, com sentidos e significados que foram elaborados através da atividade consciente. Ou seja, conhecer o homem sem conhecer os resultados do seu trabalho e da sua transformação cotidiana não é possível, pois são estes resultados que expressam a ação social e a identidade de cada grupo humano, através dos signos e instrumentos construídos historicamente e pertencentes à cultura de uma sociedade, sustentando, assim, a formação de um sistema psicológico com seus elementos, tais como a memória, a volição e o raciocínio (Furtado e Svartman, 2009).

Essa relação do interno com o externo (se é que podemos separá-los) leva o homem a se materializar e a construir uma relação dialética do processo de objetivação/subjetivação. Pois ao mesmo tempo em que este homem

transforma o mundo, ele também é transformado. Ao estabelecer interação com o mundo externo (que foi produzido por ele e pelos outros), ele continua a apreender novos conhecimentos e habilidades que ainda não possuía, o que leva à construção de novas necessidades.

Dessa forma, o trabalho possibilita a fabricação dos meios de produção e de subsistência, assim como a transformação do natural, o que resulta na evolução ontológica do ser social e na criação de novas possibilidades e necessidades históricas, sejam elas de natureza social, individual, objetiva ou subjetiva, considerando haver uma relação dialética. Afinal, concordamos com Lessa (2007) quando ele argumenta, parafraseando Marx (1983):

“O processo de trabalho, como apresentamos em seus elementos simples e abstratos, é atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação do natural para satisfazer a necessidades humanas, condição natural eterna da vida humana e, portanto, independente de qualquer forma dessa vida, sendo antes igualmente comum a todas as suas formas sociais. Por isso, não tivemos necessidade de apresentar o trabalhador em sua relação com outros trabalhadores. O homem e seu trabalho, de um lado, a natureza e suas matérias, do outro, bastavam.” (Marx, 1983: 153)

Afinal, o trabalho é realizado pelo homem, constituído por esse sujeito, mas também é constituinte deste sujeito e resulta na construção do mundo social e histórico.

CAPÍTULO 2
O MONOPÓLIO BANCÁRIO

“O que caracteriza o velho capitalismo, no qual dominava plenamente a livre concorrência, era a exportação de mercadorias. O que caracteriza o capitalismo moderno, no qual impera o monopólio, é a exportação de capital.” (Lenin, 2002: 47)

As mudanças que vêm ocorrendo no mundo do trabalho desde a Revolução Industrial têm levado a um processo de modernização tanto nos meios de produção industrial, como nos meios de produção de serviços. No entanto, estas mudanças não se limitam à estrutura física e à automação de máquinas, mas também a uma metamorfose significativa na subjetividade dos trabalhadores.

A partir da Segunda Guerra Mundial, um processo de mundialização nas relações, nos processos e nas estruturas de dominação e apropriação, antagonismo e integração se tornaram presentes nos problemas e dilemas vividos globalmente. (Ianni, 2008).

As sociedades, suas culturas, estruturas sociais, econômicas e políticas passam a fazer parte do mundo globalizado, onde os processos e objetivos se unificam aos interesses das empresas e corporações, essas últimas passando a dominar os espaços sociais (economia e política) e a impor seus interesses, agindo como um monopólio social, em nível global. “Os movimentos do capital, tecnologia, força de trabalho, *know-how* empresarial, etc., em escala mundial, transformam as sociedades nacionais em dependências da sociedade global” (Ianni, 2008: 43).

2.1 – Automatização Bancária e suas Consequências

Os trabalhadores bancários produzem serviços financeiros, contribuem para o sistema do capital através da produção da mercadoria dinheiro. Jinkings (1995) nos ajuda a retratar essa relação do trabalho do bancário com seu objeto, o dinheiro:

“Essencialmente, o trabalho bancário concretiza os valores de troca criados e viabiliza a apropriação daqueles valores excedentes pelo capital, transformando-os em capital produtor de juros. É nesse processo fetichizado, de dinheiro gerando dinheiro, que se fundamenta o trabalho bancário. Nele, a mistificação que envolve a produção de mercadorias assume totalmente seu caráter enigmático, porque é na forma mais perfeita do valor – o dinheiro – que a dissimulação do significado do trabalho humano e das relações de produção no sistema capitalista se dá de maneira mais extrema.”
(pág. 17 – 18)

Somado às mudanças ocorridas no mundo do capital desde a Revolução Industrial, o sistema financeiro precisou mudar sua forma de organização e seu método de trabalho, haja vista que os bancários se tornaram vítimas deste processo, pois com o aumento do fluxo de dinheiro em circulação a função deste bancário se tornou imprescindível para a reprodução do capital.

Afinal, o trabalhador deixou de manipular papéis e fazer anotações manuais, para digitar dados e trabalhar no considerado “mundo virtual”. Pois a quantidade de dinheiro e transações aumentou consideravelmente, em “proporções geométricas”, de tal modo que se tornou impossível realizar as transações financeiras manualmente.

Além do crescente número de transações e circulação do dinheiro, ainda percebemos que com o processo de modernização, o consumo dos serviços oferecidos pelo banco e das necessidades de aceleração do processo produtivo levaram a um aumento na demanda, ou seja, na implantação de novos negócios, novos bancos e firmas financeiras, novas contratações e uma reestruturação produtiva no setor bancário. Ainda, devemos lembrar que com o processo de globalização capitalista, o sistema financeiro precisou (e precisa) se expandir, tornar-se estratégico e ter acesso internacional, com livre circulação e constante melhoria nos processos envolvidos, processos estes que têm como foco o aumento da produtividade, mas não as condições dos trabalhadores.

Com esse efeito, a partir dos anos 1960, houve uma significativa concorrência entre os diversos grupos econômicos, o que levou à propagação das inovações financeiras e tecnológicas e estes grupos vêm traçando um sistema financeiro mundial no seio da economia capitalista globalizada (Jinkings, 1995). O FMI (Fundo Monetário Internacional), o BIRD (Banco

Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento) e o Banco Mundial são os que decidem os rumos do capital pelo mundo e ditam as normas.

Diante de toda essa mudança, Cristina Freitas e Gilson Schwartz (apud Jinkings, 1995) afirmam:

“(...) ressaltam-se os seguintes aspectos relevantes na evolução recente do sistema financeiro internacional, com impacto direto nas formas de organização desse universo especial do ‘setor serviços’: expansão acelerada das operações financeiras perante o crescimento do volume do comércio internacional; realização de investimentos entre os países industrializados, numa onda de reorganização industrial e como compensação parcial para desequilíbrios estruturais nos balanços de pagamentos; securitização como forma dominante diante da tradição de empréstimos sindicalizados, num processo de generalização de inovações financeiras e diversificação dos hedges disponíveis; aquisições de crédito e corretagem; emergência e expansão de instituições financeiras não-bancárias, colocando novos desafios de regulamentação e de coordenação institucional entre as economias industrializadas” (pág. 20 – 21).

Este processo de modernização vem ocorrendo em todo o mundo, é um processo globalizado, no entanto, nos países subdesenvolvidos ele ocorre cronologicamente diferente, inclusive no Brasil, que é considerado um país em desenvolvimento e atualmente está entre um dos países mais industrializados e com poder econômico crescente. Esse processo acontece através de diferentes meios: o aumento quantitativo dos grandes bancos estrangeiros, a expansão dos bancos nacionais para o exterior e o endividamento externo.

Através deste processo novas necessidades financeiras surgem, como a necessidade de crédito, que vai dominando a esfera produtiva. Contudo, o capital emprestado, ou seja, o capital a juros cresce gradativamente, o que leva a crescer, também, o poder de controle dos grandes grupos financeiros na sociedade capitalista. Este controle leva a um “processo de monopolização e oligopolização da economia mundial” (Jinkings, 1995: 24).

O capital monopolista leva à padronização nas tecnologias bancárias e no controle financeiro do sistema e, com isto, a população de trabalhadores bancários, não só necessita “fazer rodar” o sistema, mas também se “alimenta” e é “alimentada” por ele.

Nos anos 1930, o setor agrário era o que tinha maior acumulação de capital. Nos anos 1950, com a Revolução Industrial, foi caracterizado como o início da participação das indústrias na renda nacional, e passou a superar a acumulação agrícola, caracterizando-se, assim, como concentrador de renda.

O crescimento deste setor industrial levou a uma necessidade de mudar o sistema financeiro nacional, a fim de adequá-lo à demanda industrial, como por exemplo: o aperfeiçoamento no sistema de crédito e o fortalecimento dos bancos nacionais. Além da estrutura física de trabalho, como a implantação da máquina de datilografia (anos 1920), das máquinas de calcular (anos 1940) e dos equipamentos para elaboração de cartelas contábeis (final dos anos 1950), isto levou não só à mudança física e do sistema bancário, mas também à mudança dos trabalhadores e ao aumento da produtividade. (Jinkings, 1995).

Até a década de 1960, a estrutura dos bancos se resumia na direção geral e nas agências. Na matriz, eram realizadas atividades como administração geral e, nas agências, os serviços contábeis e atendimento aos clientes eram o foco de trabalho. Observamos que a quantidade de bancos foi diminuída ao longo dos anos, mas a quantidade de agências foi aumentando gradativamente. Atualmente, possuímos, no país, além dos bancos públicos – Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal – três grandes bancos privados – Banco Itaú, Banco Bradesco e Banco Santander, dentre outros. Estes bancos possuem “cidades”, ou seja, aglomerados de prédios administrativos, para dar suporte e desenvolver o trabalho elaborado por eles, anteriormente (capítulo 1) citado como centros corporativos (ex.: Cidade de Deus do Banco Bradesco em Osasco – SP).

De acordo com Letícia Canêdo (1978) *apud* Jinkings (1995) até 1962 o trabalho bancário costumava não ter hora para terminar. Em época de balanço, ele ocorria até a madrugada e muitas vezes aos sábados. Mas a partir deste ano, passou-se a reger pela lei das seis horas (Decreto – lei nº 23 322, de 3.11.1933) para bancários, podendo ser prorrogado até às oito horas de trabalho, mas há relatos do não cumprimento desta lei pela maioria dos bancos.

Ainda com Canêdo (1978) *apud* Jinkings (1995), percebemos que desde 1938 o Serviço de Tisiologia do Instituto dos Bancários já constatava que 23% dos bancários possuíam tuberculose adquirida, o que pode estar relacionado a condições de trabalho desfavoráveis, horários intensos e alimentação inadequada. Há algumas décadas, a tuberculose não é uma doença presente nas ocorrências dos afastados, mas sim as lesões por esforços repetidos (Ler/Dort) e as doenças psicossomáticas. No entanto, isto demonstra o quanto o trabalho desta categoria traz prejuízos à saúde do trabalhador.

Desde 1942, já se observavam 259 bancários do Rio de Janeiro com o diagnóstico de “psiconeurose bancária”, cujos sintomas são muito semelhantes ao que chamamos, hoje, de Síndrome do Pânico e foi descrito pelo IAPB (Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Bancários) *apud* Jinkings (1995):

“(...) afeta as funções do cérebro, dando fraqueza, dificuldade de concentração a atenção, dor de cabeça e irritabilidade. Surgem insônias e as fobias de várias espécies, ou seja, o medo de comer os alimentos comuns e a aversão a muita coisa mais, que até aí a vítima do mal costumava fazer sem nada sentir. O sintoma que domina é a angústia ou excesso de escrúpulo.” (pág. 31)

Retratamos estes dados com o objetivo de observar que o cenário que encontramos hoje, nos bancos, é reflexo do desenvolvimento bancário no sistema capitalista, e se resgatarmos o conteúdo discutido no capítulo 01, poderemos perceber que a constituição da subjetividade está diretamente relacionada com o ambiente vivido, ou seja, diante de toda a mudança no processo de globalização, ainda encontramos situações semelhantes, que em alguns casos, parecem ter-se agravado.

Afinal, para ser um bancário era necessário não só ter conhecimento na área contábil e financeira, mas também conhecer as pessoas “certas”, que indicariam para as vagas de trabalho; afinal, um bancário era detentor de um capital simbólico, por depositar a riqueza alheia. Este bancário deveria ser reconhecido como “homem de bem”, demonstrando honestidade e sendo correto em suas ações, tanto na vida profissional, como na vida privada, pois esses eram os valores burgueses.

Todavia, os trabalhadores da categoria bancária, por mais que fizessem parte de uma “elite”, lutaram pelos seus direitos em busca de melhorias nas condições de trabalho.

“Na primeira metade do século (XX), os bancários criaram seus órgãos de representação: em 1923, surgia a Associação dos Funcionários de Bancos de São Paulo, entidade de caráter prioritariamente recreativo e benéfico, mas que se constitui na primeira experiência de organização dos bancários brasileiros na defesa de seus interesses. A associação assumiria um cunho mais sindical da categoria bancária paulista pelo recém-criado Ministério do Trabalho, passando a se chamar Associação dos Bancários de São Paulo, conforme informações de Daines Karepovs. Em 1933, os trabalhadores do Estado de São Paulo criavam sua primeira entidade unitária, com a participação da Associação dos Bancários: a coligação dos Sindicatos Proletários de São Paulo, cujo objetivo era a coordenação das lutas dos trabalhadores no Estado” (Jinkings, 1995: 34).

Através dessas lutas, a categoria conseguiu conquistar melhores condições de vida e trabalho, através do apoio das entidades sindicais, das negociações coletivas e das organizações de greves, e levaram a mudança para seis horas de trabalho, como lei, além de estabilidade de serviço (atualmente 10 anos, instituído pela CLT), direito à aposentaria aos 30 anos de serviço ou aos 50 anos de idade, férias anuais, dentre outras que já conquistaram e demais que ainda lutam por conquistar.

Por volta de 1964, iniciou-se a Reforma Bancária, implantada pelo governo brasileiro e que deixou registros no processo de acumulação de capital no Brasil. Afinal, este foi um período marcado por mudanças políticas e econômicas, quando houve mudanças não só sociais, mas foi necessário reestruturar o sistema financeiro nacional, a fim de responder às necessidades do poder governamental que regia o país naquele período.

Jinkings (1995: 39 – 40) descreve de maneira clara as mudanças ocorridas no sistema financeiro durante o regime militar no país:

“A Reforma Bancária (Lei nº 4595, de 31.12.1964) e, em seguida, a Reforma do Mercado de Capitais (Lei nº 4728, de 14.7.1965) e o Plano de Ação Econômica do Governo (1964/66) criavam mecanismos legais de controle e fiscalização, pelo Estado, das instituições públicas e privadas do sistema financeiro; estabeleciam a formação de instituições financeiras especializadas na captação e aplicação de recursos a médio e longo prazos; institucionalizavam a correção monetária na remuneração de aplicações para incentivar a poupança, dentre outras medidas”.

Durante aquele período e também na década de 1970, diversas ramificações e especializações do sistema financeiro passaram a ser implantadas, tais como as financeiras, os bancos de investimentos, as companhias de seguro, as sociedades de crédito imobiliário, as associações de poupança e empréstimos etc., pois houve uma mudança no contexto social vigente.

Varella e Borges (2012) ainda nos lembram que:

“Segundo o DIEESE (1997), o aumento da concorrência entre os bancos múltiplos, em 1988, acelerou as mudanças nos bancos. Além disso, a abertura econômica implantada pelo governo Collor e a estabilização da moeda como o Plano Real, em 1994, aceleraram a reestruturação dos bancos, pela experiência da maior e mais duradoura queda inflacionária (CHAVES, 1998; FILGUEIRAS, 2001). Chaves (1998) afirmou que ‘com o advento da década de 90, há um incremento brutal na automação dos bancos, fruto da estratégia eleita para o enfrentamento da nova conjuntura econômica e setorial’ (p.61). Para Segnini (1999), a automatização dos serviços bancários permitiu reduzir custos, expandir e diversificar as operações do sistema financeiro e, ao mesmo tempo, aumentou a segurança e a qualidade dos serviços prestados.” (pág. 103)

De acordo com o que foi dito anteriormente, o sistema financeiro muda de acordo com as necessidades, então, como a população passou a priorizar e necessitar determinadas formas de consumo e adesão social, as implantações de novos serviços para suprir tais necessidades foram se desenvolvendo.

Na década de 1990, o sistema financeiro nacional passou por um processo de reestruturação e reajuste a fim de se tornar compatível com as necessidades dos mercados globais de capitais, viabilizados por políticas de liberalização e desregulamentação da economia. (Jinkings, 2002)

Diante destas mudanças, a economia nacional passou de um suporte estatal para favorecer interesses privados, com a abertura comercial dos bancos, a desregulamentação financeira e cambial, e a privatização de setores econômicos.

As instituições financeiras passam a captar renda através da diversificação de atividades, além dos serviços de intermediação de negócios e engenharia financeira e, a venda de produtos financeiros, e a cobrança de tarifas bancárias passam a ser fontes de lucratividade, fazendo com que os bancos mudem seu perfil operacional e sua clientela.

O processo de reestruturação produtiva não envolve só a implantação de novas tecnologias e serviços, mas há mudanças significativas no processo de gestão da mão-de-obra bancária. Afinal, para o toyotismo, a eliminação de desperdício e excessos muda a dinâmica e a rotina do trabalhador bancário (Varella e Borges, 2012).

Bernardo (2006), em sua Tese intitulada *o Discurso Flexível, trabalho duro: o contraste entre o discurso de gestão empresarial e a vivência dos trabalhadores*, contribui para a nossa pesquisa quando afirma que a partir da Reestruturação Produtiva e do toyotismo houve uma necessidade de as organizações se transformarem em “organizações flexíveis”, quando ela afirma que:

“A flexibilidade tornou-se, assim, a principal característica dessa fase de reestruturação produtiva. Trata-se de uma noção polissêmica, que pode referir-se a diversos aspectos de uma empresa, desde estratégias de mercado até a gestão de pessoal (Salerno, 1991; Zilbovicius, 1999). Por isso, nas últimas décadas, tem sido comum ouvirem-se expressões tais como ‘organização flexível’, ‘especialização flexível’, ‘sistema flexível’... (pág. 22).

A tecnologia implantada passa a fazer parte do cotidiano bancário, levando a um movimento de automatização, aperfeiçoando os sistemas e os processos operacionais, substituindo, assim, agências bancárias tradicionais e o perfil dos trabalhadores. Desta forma, incontáveis bancários são demitidos e há uma mudança da flexibilização do emprego, da jornada laboral e dos salários.

A composição do sistema financeiro nacional muda, agregando diversas novas empresas e oferecendo diversos serviços – “financeiras, bancos de investimentos, companhias de seguro, sociedades de crédito imobiliário e cadernetas de poupança, instituições vinculadas à operação de bolsa de valores etc.” (Jinkings, 2002: 48), levando a um aglomerado financeiro nos maiores bancos, ampliando, assim, suas atuações. Jinkings (2002) descreve bem o que aconteceu neste período:

“Estes movimentos recentes de internacionalização, centralização e concentração de capital desenvolveram-se no bojo das transformações pelas quais passavam o sistema financeiro brasileiro, na segunda metade dos anos 90. Como já assinalamos, o sistema era palco de um conjunto de mudanças que visavam adequá-lo à atual dinâmica financeira internacional e à sua lógica especulativa, dominada pelas prioridades de valorização imediata do capital-dinheiro.” (Jinkings, 2002:67)

Com a multiplicidade de serviços oferecidos pelo banco, o aumento do número de clientes, a concorrência entre bancos e dentro dos próprios bancos, buscando melhorar o atendimento aos clientes e a satisfação de seus serviços, a nacionalização dos bancos foi necessário para padronizar os processos bancários, instituir normas e homogeneizar os serviços. Desta maneira, em 1967 o Banco Central normatizou as atividades bancárias, o que acabou estimulando e possibilitando a automatização nos bancos do Brasil.

Segundo o relatório da CEAB (Comissão Especial nº 15 de automação Bancária) *apud* Jinkings (1995), há três razões principais para isto ter ocorrido: o aumento no número de clientes e produtos oferecidos pelos bancos, prezando uma melhor qualidade; a rapidez no fluxo de informações entre as agências e o administrativo, levando a uma maior exatidão nos processos e crescimento na rentabilidade e à redução dos custos, decorrente do aumento na produtividade (intensificação da exploração da força de trabalho).

A automação, todavia, levou a uma crise na empregabilidade bancária, afinal, postos de trabalhos foram extintos ou diminuíram a quantidade de funcionários, decorrente da produtividade gerada, pois houve a implantação crescente de novos computadores e *softwares*. Atualmente, além da automação, a terceirização de serviços vem levando a uma multiplicidade da redução no número de bancários, pois os bancos passaram a terceirizar os

serviços, como exemplo: o *telemarketing* e a equipe de abastecimento dos caixas eletrônicos, o que diminui as funções dos bancários, além de que passaram a fazer parte de outra categoria de trabalho, desvinculando-os do sindicato, retirando os benefícios, salários e direitos conquistados.

“Inovações organizacionais com impactos na produtividade, nas condições de trabalho e no perfil dos trabalhadores, além de novas formas de gestão da força de trabalho, seriam introduzidas concomitantemente à informatização, lançando novos desafios ao movimento sindical e gerando manifestações variadas dos trabalhadores nos locais de trabalho” (Jinkings, 1995: 46).

Através da reestruturação do sistema financeiro, desde meados da década de 1990, mais de 20 bancos já foram privatizados, como estratégia do governo federal, a fim de internacionalizar o sistema financeiro no país.

Optamos por expor alguns exemplos de privatizações no quadro abaixo:

BANCOS ESTATAIS	ADQUIRENTE
BEM – Banco do Estado do Maranhão S.A.	BRADESCO S.A.
BEA – Banco do Estado do Amazonas S.A.	BRADESCO S.A.
BEG – Banco do Estado de Goiás S.A.	ITAÚ
PARAIBAN - Banco do Estado da Paraíba S.A.	ABN AMRO Bank Real
Banco do Estado São Paulo S.A. – BANESPA	SANTANDER
Banco do Estado do Paraná S.A. – BANESTADO	ITAÚ
Banco do Estado da Bahia S.A. – BANEBA	BRADESCO
Banco do Estado de Pernambuco S.A. – BANDEPE	ABN/AMRO
Banco do Estado de Minas Gerais S.A. – BEMGE	ITAÚ
Banco de Crédito Real de Minas Gerais S.A. – CREDIREAL	BCN/BRADESCO
Banco do Estado do Rio de Janeiro S.A. – BANERJ	ITAÚ
Banco Meridional do Brasil S.A.	Banco Bozano Simonsen

Fonte: Banco Central

Elaboração: Tatiana Varela Vieira

Nos últimos anos, o país passou por alguns processos de fusões marcantes, quando o Banco Real foi comprado pelo Banco Santander, o UNIBANCO pelo Banco Itaú e A Nossa Caixa pelo Banco do Brasil.

Todos os processos de privatizações, fusões e abertura nacional ao mercado externo tornaram o sistema financeiro brasileiro cada vez mais

dominado pelo sistema internacional e dependente dos interesses do capital privado, sem base para o desenvolvimento produtivo nacional.

Dessa maneira, uma série de mudanças ocorreu na reestruturação dos bancos, a fim de moldá-los ao contexto internacional, e passando a ter como foco o contato comercial com os clientes, dinamizando-os e orientando-os para os novos negócios. (Jinkings, 2002).

A década de 1990 foi considerada o período em que os bancos passaram a priorizar pelo atendimento personalizado, pela criação de novos produtos e pela segmentação de atendimento por grupos de clientes. A partir da segunda metade desta década, os bancários passaram a ser vendedores, a investir, em investidores (Varella e Borges, 2012). Segundo Brandão (1999) *apud* Varella e Borges (2012) intuiu que o bancário viria a exercer a função de consultor de negócios e finanças, e hoje, percebemos que essa previsão está se concretizando.

Além da mudança na função do trabalhador bancário, segundo Merlo e Barbarini (2002) houve uma simplificação dos níveis hierárquicos para dois, ou seja, para as funções de gerentes e atendentes. No entanto, ainda se pretende unificar essas funções em um mesmo trabalhador, para que o cliente possa realizar todas as suas operações com o mesmo funcionário. Desta maneira, o banco passa a ter um colaborador multifuncional, enquadrado na filosofia Toyota de diminuição de custos e flexibilidade de funções e, em contrapartida para o trabalhador, houve um aumento em sua carga horária e em seus pré-requisitos para se manter no emprego.

Diante dessa necessidade de internacionalização dos bancos, o perfil dos trabalhadores também mudou. Houve uma necessidade de maior qualificação e um grau mais elevado de educação formal, pois as áreas administrativas, que até então dominavam o perfil de um bancário, não são adequadas para um país que esteja desenvolvendo o sistema capitalista, cujo foco é o desenvolvimento da área comercial, ou seja, o bancário passou a ser vendedor em busca de novos clientes e serviços.

Diante das mudanças e da adequação nacional ao sistema financeiro internacional, as mudanças tecnológicas foram intensas. O desenvolvimento da internet no país favoreceu o sistema *on-line*, difundindo a implantação de terminais que oferecem serviços bancários, assim como o acesso direto de casa. Enquanto no início da década de 1990 os clientes deveriam ir direto ao caixa, hoje vários processos são feitos pela internet ou em terminais de autoatendimento. Desta maneira, alguns programas surgiram nos bancos, como a Adequação de Quadro de Pessoal (PAQ) e de incentivo à aposentadoria e à demissão – Programa de Demissão Voluntária (PDV). (Jinkings, 2002).

Através do PAQ, muitos bancários foram transferidos de regiões, o que incentivou o pedido de desligamento e através do PDV os bancários foram incentivados a buscar novas oportunidades de carreira, o que neste período (década de 1990), era arriscado, pois o país passava por um processo de mudança e por uma crise econômica.

O fato de os bancários, até os anos 1990, terem como exigência mínima a escolaridade do 1º grau para os bancos privados e do 2º grau para bancos estatais, os trabalhadores que se desligavam dos bancos encontravam um mercado com maior grau de exigência nas qualificações. Atualmente, por mais que seja exigido ensino superior em andamento ou completo, o sistema bancário restringe a área de atuação dos funcionários, por ser exclusivo dos bancos.

Os bancários que permaneciam atuando, neste período, se deparavam com mudanças trabalhistas, como a perda de um plano de cargos e salários e a implantação de um sistema de remuneração variável. Jinkings (2002) nos ajuda a entender o que aconteceu nos anos 1990:

“Nos anos 90, com a legitimação do ideário neoliberal, as políticas de desregulação, privatização e flexibilização criam novas segmentações na classe trabalhadora. Particularmente no universo bancário, a desmontagem do sistema financeiro estatal, num contexto de incremento dos níveis de desemprego e subemprego, atinge fortemente as condições de trabalho que diferenciavam positivamente os bancários dos bancos públicos do conjunto dos trabalhadores do setor. Com capacidade de resistência reduzida, a força de trabalho dos bancos estatais à perda de direitos, conquistados ao longo das lutas sindicais bancárias desencadeadas desde as primeiras décadas do século XX. É o caso, por exemplo, dos planos de cargos e salários desses bancos, que são substituídos por sistemas flexíveis de remuneração, baseados no desempenho do funcionário e da sua unidade de trabalho e relacionados a metas de produtividade. O referido programa de reestruturação do Banco do Brasil revela o modo concreto como se dá a exploração capitalista do trabalho na atualidade.” (pág. 90).

Estas transformações mudam as condições de trabalho já existentes, bem como as relações nestes ambientes. Não só de mudanças tecnológicas a internacionalização do sistema financeiro se nutre, mas de mudanças nos processos de gestão e poder, aderindo, assim, ao processo capitalista de produção.

O ser bancário ou tornar-se bancário faz parte de valores e regras de vida urbana como algo transitório, muitas vezes para finalizar o curso superior e iniciar a vida jovem com uma renda. No entanto, a realidade de ser bancário permanece para muitos, pois o trabalho neste setor é limitante quanto ao aprendizado dos sistemas e processos encontrados em outros segmentos, como mencionado anteriormente.

Nos bancos públicos a ideia de um trabalho passageiro é mais presente, como afirma Blass (1992):

“A ideia de passagem nos bancos públicos relaciona-se muito mais com o término do curso superior. O projeto de abandonar o banco modifica-se mediante as dificuldades de inserção no mercado de trabalho com os mesmos patamares salariais. A exigência de experiência profissional anterior, raramente atendida por quem está a certo tempo no banco, faz com que os salários sejam muitas vezes, inferiores ou iguais aos salários auferidos no setor bancário. A partir dessa constatação, decidem permanecer no banco com jornada de seis horas diárias, tentando conciliar essa atividade com outras mais relacionadas com seus interesses, configurando a situação profissional que se convencionou chamar de “provisório definitivo”. O sonho, portanto, não é mais procurar outro trabalho diferente ao bancário, mas estabelecer-se por conta própria para futuramente romper com a condição de trabalhador assalariado. (Blass apud Romanelli, pág 43)

Diante disto, passamos a questionar se a ausência de um plano de cargos e salários com regras claras e bem definidas, baixos salários, tarefas rotineiras e enfadonhas são algumas das razões pelo desinteresse de continuidade na carreira bancária, por não se visualizar perspectiva de crescimento e melhoria nesta categoria.

Para o banco, também se torna interessante a entrada de novos trabalhadores, pois um funcionário de 10 anos de “casa” tem um custo maior para a instituição, decorrente dos dissídios, o que não acontece quando o bancário tem pouco tempo de “casa” e faz o mesmo trabalho.

Uma maneira de atrair jovens para o trabalho bancário é a garantia de que “seu salário depende de você”, ou seja, a remuneração bancária tem várias verbas que são referentes às gratificações, como as comissões de função, horas-extras, auxílios, e os adicionais por tempo de serviço (anuênio e quinquênio), sendo assim, o salário é personalizado (Blass, 1992). No entanto, para se alcançar as gratificações prometidas, é necessário alcançar as metas estipuladas pelo corporativo bancário. Metas que devem ser superadas e são crescentes assim que superado o patamar proposto.

Além das mudanças dos serviços oferecidos pelo sistema financeiro, os bancos passaram a buscar maneiras de se tornar hegemônicos e controladores do poder financeiro. Através das fusões e incorporações ocorridas, principalmente pelos bancos privados nacionais, o número dos bancos foram diminuindo, mas as agências foram se multiplicando. Isto levou a uma centralização de poder, pois os protagonistas (bancos) passaram a operar a maioria das atividades, “atuando nos diferentes segmentos do mercado bancário, tanto na captação como na aplicação de recursos e constituindo-se em poderosos grupos econômicos” (Jinkings, 1995: 41).

CAPÍTULO 3

ENTRE A SAÚDE E A DOENÇA - A VIDA DO TRABALHADOR BANCÁRIO

“ ... Um homem se humilha
Se castram seu sonho
Seu sonho é sua vida
E vida é trabalho
E sem o seu trabalho
O homem não tem honra
E sem a sua honra
Se morre, se mata...”
(Gonzaguinha, *Um Homem Também Chora*)

Optamos por iniciar esse capítulo citando o trecho da música de Gonzaguinha, *Um Homem Também Chora*, por neste momento da pesquisa ele nos remeter a um dos sentimentos mais profundos que um ser humano pode sentir: o medo da morte.

Iniciar este capítulo, citando a morte, parece forte demais. No entanto quando falamos de saúde e doença, falamos de vida e morte, pois são antagonismos que andam juntos e que nos permitem estar inseridos e nos sentir pertencente ao meio social, produzindo, contribuindo e construindo-o, através das atividades que desenvolvemos.

Durante este capítulo, pretendemos entender a relação entre saúde mental e trabalho, a fim de compreender o processo de adoecimento do trabalhador bancário. Dentre diversos estudos, a Edith Seligmann – Silva (2011) contribui imensamente com essa pesquisa ao falar da:

“categoria ‘desgaste mental’ como possibilidade conceitual integradora das contribuições da psicopatologia/psicodinâmica do trabalho e da medicina social latino-americana na compreensão dos transtornos mentais, cognitivos e psico-afetivos” (PAPARELLI, 2009: 43).

No entanto, antes de iniciarmos esta discussão, vamos nos focar na relação Saúde Mental e Trabalho (SM&T), pois consideramos o corpo e a mente uma unicidade e indissociáveis, afinal, já discutiram anteriormente que somos eminentemente um ser social, e o trabalho é a nossa interação direta com o mundo (ou a falta dele).

3.1.- Saúde Mental E Trabalho – Um Pouco Da História

Em 1913, o primeiro estudo sobre os aspectos psicológicos do trabalho foi publicado por Munsterberg, intitulado *Psychology and industrial efficiency*. Logo após sua publicação, ele foi editado e também publicado em Leipzig, na

Alemanha, e teve como finalidade de estudo “encontrar o melhor trabalhador possível, produzir o melhor trabalho possível, chegar aos melhores resultados possíveis” (Munsterberg apud Seligmann – Silva, 2011: 36).

No entanto, após essa publicação, diversos estudos já foram publicados e hoje os temos como referências.

Isto nos mostra o quanto há uma necessidade de se estudar o sofrimento causado diante de algumas condições de trabalho. Pois, tanto o trabalho pode ser vida, segundo a música de Gonzaguinha, como pode ser morte.

“O trabalho, conforme a situação, tanto poderá fortalecer a saúde mental quanto vulnerabilizá-la e mesmo gerar distúrbios que se expressarão coletivamente e no plano individual.” (SELIGMANN-SILVA, 2011: 35).

No Brasil, a partir da década de 80, estudos, pesquisas e atividades relacionadas à SM&T passaram a ter um espaço de maior atuação nos serviços públicos e nos sindicatos. No entanto, desde a década de 1940, Sato e Bernardo (2005), parafraseando Bertolli-Filho (1992-1993), mostra-nos como a medicina já utilizada das ‘ciências do comportamento’ para selecionar e adaptar profissionais nos seus trabalhos (psicotécnica) e diagnosticavam possíveis transtornos mentais resultantes de acidentes de trabalho (Sato e Bernardo, 2005).

Paparelli (2009) nos ajuda a compreender a construção da saúde do trabalhador no Brasil ao afirmar que:

“O campo de Saúde do Trabalhador emerge como um discurso contra-hegemônico – campo de práticas teóricas (geração de conhecimentos) e práticas político-ideológicas (visando à superação das relações de poder) -, no contexto do ressurgimento do movimento sindical no Brasil, no final da década de 1970. Constituído pelos vetores da produção acadêmica, da programação em saúde na rede pública e pelo movimento dos trabalhadores, busca compreender a determinação do processo saúde-doença, privilegiando o trabalho (Sato e Bernardo, 2005; Lacaz, 2007). Nesse modo de entender a relação saúde-doença e trabalho, o trabalhador comparece como sujeito, ao lado de saberes acadêmicos e de profissionais da saúde na luta pela transformação dos processos de trabalho, ‘visando a resgatar o real ethos do trabalho: libertário e emancipador’ (Lacaz, 2007, p. 760). Esse lugar ocupado pelos trabalhadores nas práticas do campo da Saúde do Trabalhador configura-se como premissa metodológica, sendo o trabalho de Oddone (1986) paradigmático nesse sentido.” (p. 30)

A partir desta contextualização, poderemos desenvolver a perspectiva que compõe a Saúde do Trabalhador para a categoria desgaste mental.

Sabe-se que muitos processos que ocorrem no ambiente de trabalho levam a um desgaste do trabalhador até mesmo um desgaste orgânico e percebemos isso nas doenças relacionadas ao trabalho diretamente (ex.: LER-DORT), como em algumas doenças que a atualidade vem discutindo como as doenças modernas (ex.: AVC; enfartes, gastrites e os cânceres). Ainda, podemos completar com as já conhecidas consequências dos efeitos destrutivos das intoxicações ocasionadas por exposição a agentes contaminadores, como chumbo e mercúrio, que afetam o sistema nervoso e podem desenvolver déficits intelectuais e transtornos psicoafetivos (Paparelli, 2009). Mas, além do desgaste orgânico, percebe-se que há um desgaste mental presente, constante e crescente junto aos trabalhadores contemporâneos.

Ao pensarmos no desgaste mental estudado e discutido por Seligmann – Silva (2011), temos que compreender que ele ocorre por existir uma correlação desigual entre o homem e o trabalho, que afeta diretamente nos processos biopsicossocial saúde-doença. Parafraseando um grifo da autora, compreendemos a base para esse conceito:

“Laurell e Noriega (1989) afirmam que desgaste designaria algo ‘entendido como perda de capacidade potencial e/ou efetiva, corporal e psíquica’ (p.110, grifos nossos). Ainda, de acordo com esses mesmos autores, que como Doray, adotam o referencial teórico do materialismo histórico, há no trabalho alienado, uma utilização deformada e deformante das potencialidades psíquicas, assim como do próprio corpo” (pág. 135)

Ainda complementamos com o argumento de que nas situações de trabalho dominado, os constrangimentos passados pelo corpo e psiquismo (inteligência e sentimentos) do trabalhador se configuram em desgaste (Seligmann – Silva, 2011).

Há alguns fatores que segundo Seligmann – Silva (2011) podem ser considerados um paradigma integrador do conceito de desgaste mental:

“a) os fatores ambientais e psicossociais objetivados pelos estudos do work-stress; b) o mundo subjetivo e a identidade permanentemente envolvidos nas transformações de seu micro e macrocontextos e nas elaborações de sentido vinculadas às transformações – aproximando-se assim também da PDT; c) as diferentes esferas da vida social onde se desenvolvem relações de poder – que, quando desvantajosas para a integridade e estabilidade mental do trabalhador, acarretarão o desgaste.” (pág. 137)

Os fatores ambientais e psicossociais estão relacionados às condições físicas e contidos nas relações de poder exercido sobre o trabalhador, que levam a *‘utilização máxima’* das potencialidades de cada ser.

A subjetividade e a identidade são conceitos já discutidos no capítulo 1 e que são influenciados pelo meio e o influenciam, ou seja, eles são acometidos pelo meio que está inserido podendo responder de forma estruturante, desestruturante ou reestruturante (Seligmann – Silva, 2011).

E através das relações de poder, onde o trabalho explora e aliena a potencialidade (força de trabalho) do trabalhador, ele passa a ser, sofrer prejuízos, ou seja, desgaste.

3.2 – Diferenciando Os Tipos De Desgastes: Orgânico, Funcional E Da Subjetividade.

O desgaste orgânico, normalmente considerado acidente de trabalho, em um primeiro momento leva a danos que vão além do corpo físico.

Os acidentes de trabalho fazem parte da rotina de qualquer espaço onde se exerçam atividades remuneradas (ou não) e são considerados possíveis nas relações entre trabalho e trabalhador.

“Segundo o artigo 19 da Lei 8.213 de 24 de julho de 1991, “acidente do trabalho é o que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço da empresa, ou pelo exercício do trabalho do segurado especial, provocando lesão corporal ou perturbação funcional, de caráter temporário ou permanente”. Pode causar desde um simples afastamento, a perda ou a redução da capacidade para o trabalho, até mesmo a morte do segurado. São elegíveis aos benefícios concedidos em razão da existência de incapacidade laborativa decorrente dos riscos ambientais do trabalho: o segurado empregado, o trabalhador avulso e o segurado especial, no exercício de suas atividades.” (Ministério da Saúde).

Os acidentes do trabalho podem ser classificados como acidente típico (atividade profissional desempenhada pelo acidentado); acidente de trajeto (acidente ocorrido entre a residência e o local de trabalho e vice-versa) e doença profissional (doença produzida ou desencadeada pelo exercício do trabalho – aprovado pelo Decreto nº 3.048, de 06 de maio de 1999).

Esses acidentes são apresentados de acordo com a Classificação Internacional de Doenças – CID, que é periodicamente revisada pela

Organização Mundial de Saúde – OMS. A versão mais recente é a 10ª Revisão da Classificação Internacional de Doenças e passou a ter a seguinte denominação: Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde. Na prática, é conhecida como CID-10.

“Com base no compromisso assumido pelo Governo Brasileiro, quando da realização da 43ª Assembleia Mundial de Saúde, o Ministério da Saúde, por intermédio da Portaria nº 1.311, de 12 de setembro de 1997, definiu a implantação da CID-10, a partir da competência de janeiro de 1998, em todo o território nacional. No entanto, a implantação na Previdência Social só foi efetuada em dezembro de 1998.” (Ministério da Previdência).

A partir da utilização da CID é possível mensurar e acompanhar as tendências históricas dos acidentes e seus impactos nas empresas e na vida dos trabalhadores, além de fornecer subsídios para estudos científicos sobre o tema, permitindo, assim, possíveis resoluções das consequências dos afastamentos.

No entanto, o desgaste ainda pode ser considerado Funcional (ou de Fadiga) e ainda o Desgaste Subjetivo, que serão discutidos na sequência.

O desgaste funcional, ou fadiga, é considerado patológico por afetar diretamente a sociabilidade e o humor. Há alterações no sono, no apetite e na disposição corpórea.

Laurell e Márquez (1983) *apud* Seligmann – Silva (2011) já afirmavam que o estresse ou tensão nervosa ajuda a entender o desgaste que ocorre com o trabalhador:

“A reação de estresse pode ser vista como um elemento particular do processo de desgaste vinculado especialmente à organização do trabalho em fase de submissão real do trabalho ao capital. É assim, um dos efeitos que se denominou subcarga qualitativa/ sobrecarga quantitativa de trabalho, típica dos processos de trabalho taylorista – fordista e automáticos, que origina uma forma específica de consumir a força de trabalho e desgastar o produtor desse trabalho (pag. 106; tradução pela autora)” (pág. 141)

Ou seja, o desgaste acontece e se constroi no espaço dentro e fora do trabalho.

Ao falarmos do desgaste da subjetividade, os processos de trabalho e de vida podem levar, em alguns momentos, a consequências negativas na identidade e subjetividade do ser, ao atingir seus princípios, valores e crenças.

Recorrendo a Clot (2008) *apud* Seligmann – Silva (2011), observamos que há um sofrimento psíquico diante de um *impedimento de agir* do ser, o que leva a uma *desvitalização da atividade*, ou seja, uma *impossibilidade de ser*.

Isto quer dizer que, quando o trabalhador não tem a possibilidade de criar, agir e produzir de maneira livre, ele perde a possibilidade de exercer seu poder, atuando assim de maneira alienante, segundo o materialismo histórico. Mas, o que se discute é que quando o trabalhador tem todas as possibilidades, inclusive de exercer seu poder de recriação, ele se reconhece como produtor da atividade desenvolvida e transformador do meio. Afinal,

“Podemos inferir a partir da análise feita por Clot: A história de trabalho de cada homem ou mulher representa experiência acumulada que marca a unidade biopsíquica e contribui como suporte e como memória à atividade significativa ao longo da trajetória de vida laboral. Em outras palavras, em cada nova fase da vida de trabalho, respeitar e tomar em conta essa história é garantir desenvolvimento continuado e transformador de experiências adquiridas e ao mesmo tempo é fonte de vitalidade – em suma, representa o trabalho saudável (CLOT, 2008)” (pág. 144)

Quando a situação acima não acontece leva a um sofrimento mental e social do ser, afetando sua autoimagem, identidade e projetos de vida.

3.3 – As Relações Sociais De Trabalho E O Desgaste Mental

Quando falamos de condições de trabalho, não falamos só das condições e estruturas físicas do trabalho, mas das relações sociais que circundam este meio.

Atualmente, percebemos que as relações sociais estão cada vez mais instáveis e frágeis, levando a uma precarização – relações de incertezas e insegurança (Seligmann – Silva, 2011).

“Ao mesmo tempo, a ética e o respeito à dignidade humana foram ocupando posição cada vez menor no cotidiano social. A precarização se instalou não apenas nas situações de trabalho, mas também no mundo contemporâneo. Os vínculos e relacionamentos humanos, nos mais diversos âmbitos, foram assim atingidos. Além do dilaceramento dos laços, também as mais diversas estruturas do âmbito social foram envolvidas nesse processo, inclusive a família. Atualmente é possível desvelar o avanço assustador de outra precarização: aquela que invade a identidade e a própria subjetividade.” (Seligmann – Silva, 2011: 459).

Ao lembrarmos os assuntos discutidos nos capítulos anteriores, sobre o sistema capitalista e o mundo do trabalho e a reestruturação produtiva no universo bancário, percebemos que a precarização está presente nas relações de trabalho da contemporaneidade. Afinal das contas, são relações formadas com abuso de poder, competição exacerbada, metas inalcançáveis e condutas questionáveis.

“Deduzimos, deste modo, que a fonte do sofrimento ético é a contradição existente entre o ideal moral e a ação concreta do sujeito gerada pelas situações de ‘trabalho sujo’, em que os trabalhadores mobilizam a sua inteligência para efetuarem atos que eles próprios desaprovam. No seguimento do que desenvolvemos atividade de trabalho e os valores morais constitui uma causa de sofrimento considerável para um grande número de trabalhadores.” (Rolo, 2011:96).

A necessidade de se destacar para crescer e alcançar os cargos mais altos, para ser reconhecido pelo chefe e pela equipe, para ser convidado a trabalhar em outras empresas, leva os trabalhadores a um processo de individualismo e competição exacerbados. Fazer parte da ‘cúpula’ é ter status e poder. Ou seja, além de precisar alcançar as metas inalcançáveis, trabalhar horas extras incontáveis, em condições de trabalho desfavoráveis, precisa-se pertencer à nova ordem imposta pelo sistema capitalista. E para se alcançar essas condições, muitas vezes temos que esquecer nossos valores e princípios e a partir daí o sofrimento ético se inicia, levando a um processo de desgaste e adoecimento mental.

Sawaia (2011), afirma que:

“O sofrimento é a dor mediada pelas injustiças sociais. É o sofrimento de estar submetida à fome e à opressão, e pode não ser sentido como dor por todos. É experimentado como dor, na opinião de Heller, apenas por quem vive a situação de exclusão ou por ‘seres humanos genéricos’ e pelos santos, quando todos deveriam estar sentindo-o, para que todos se implicassem com a causa da humanidade” (pág. 104)

Este trecho conceitua o termo sofrimento quanto à concepção sócio-histórica, abordagem que escolhemos para fundamentar nosso trabalho de pesquisa. Mas, Sawaia (2011), ao citar-se, deixa claro o que é o sofrimento ético-político que estamos discutindo neste momento da pesquisa.

“Em síntese, o sofrimento ético-político abrange as múltiplas afecções do corpo e da alma que mutilam a vida de diferentes formas. Qualifica-se pela maneira como sou tratada e trato o outro na intersubjetividade, face a face ou anônima, cuja dinâmica, conteúdo e qualidade são determinados pela organização social. Portanto, o sofrimento ético-político retrata a vivência cotidiana das questões sociais dominantes em cada época histórica, especialmente a dor que surge da situação social de ser tratado como inferior, subalterno, sem valor, apêndice inútil da sociedade. Ele revela a tonalidade ética da vivência cotidiana da desigualdade social, da negação imposta socialmente às possibilidades da maioria apropriar-se da produção material, cultural e social de sua época, de se movimentar no espaço público e de expressar desejo e afeto (Sawaia, 1995)” (pág. 106).

Diante disto, refletimos sobre a insensibilidade do sofrimento do outro, pois ao invés de percebermos que para alguns existe uma situação de sofrimento e incoerência entre o objetivo e o subjetivo (se é que podemos distinguir), percebemos que quando este outro não alcança ou segue com as regras ditadas pelo sistema vigente ele não é flexível, não é resiliente, não se atualiza. Ao invés, de questionarmos a flexibilidade, resiliência e atualização do outro, talvez, devêssemos questionar a capacidade de flexibilidade dos valores e princípios necessários para se viver (e sobreviver) neste sistema.

Neste momento, temos condição de revisitar Ciampa (2005) – capítulo 1 - e lembrar da história de Severina, quando ela passa a acreditar ser louca e assume o papel de louca para o meio em que vive, por não aguentar mais passar fome, apanhar do marido e não ter onde morar.

Revisitamos a história de Severina, por acreditarmos que em algumas situações os trabalhadores adoecem por não conseguir “dar conta” da

realidade exigida pela sua profissão. Realidade esta, que vai contra seus princípios e valores aprendidos e que os levam a agir contra sua conduta moral. Afinal, fazemos questão de repetir: “o indivíduo não mais é algo: ele é o que faz” (Ciampa, 2005: 140).

Desta forma, se o indivíduo passa a fazer de forma incoerente com suas crenças, princípios e valores, ele passa a se ver de uma nova maneira, e a se questionar. A questionar não só suas crenças, seus princípios e valores, mas a questionar sua identidade, seu ser, a questionar quem se é.

Devemos lembrar, mais uma vez, que o processo de desgaste mental não é uma via de mão única, mas o encontro de várias, pois todas as condições e relações envolvidas em torno de cada ser contribuem para sua formação e transformação. Neste momento, vale lembrar, ainda, que segundo Ciampa (2005) estamos em constante metamorfose, ou seja, da mesma forma que as relações sociais podem favorecer ao sofrimento ético e ao desgaste mental, podem, também, favorecer ao equilíbrio e à saúde mental.

Afinal, devemos lembrar, ainda, que a construção da identidade se estabelece através de uma rede de relações na qual uma identidade se reflete na outra, que para se compreender a identidade é necessário compreender a relação indivíduo-sociedade, e a partir daí há um jogo de reflexões de múltiplas identidades que estrutura as relações sociais, ou seja, podemos afirmar que as identidades refletem a estrutura social, reagem sobre ela, conservam-na e transformam-na (Ciampa, 2005).

Precisamos deixar claro que o sistema em que vivemos é o sistema capitalista e como consequências, Sennett (1943) nos ajuda a compreender a condição do ser ao afirmar que através dele é que se “fortaleceu o valor do lugar”:

“Todas as condições emocionais que estudamos no local de trabalho animam esse desejo: as incertezas da flexibilidade; a ausência de confiança e compromisso com raízes fundas; a superficialidade do trabalho em equipe; acima de tudo, o espectro de não fazermos nada de nós mesmos no mundo, de não ‘arranjarmos um galho’ com o nosso trabalho. Todas essas condições levam as pessoas a buscar outra cena de ligação e profundidade” (SENNETT, 2012: 159).

Esta necessidade de buscar um lugar nas relações contemporâneas do trabalho capitalista se deve ao fato de o ser humano precisar de uma estrutura social que ajude a manter o equilíbrio entre saúde e doença e manter um padrão de identidade coerente com os valores e princípios aprendidos, mas, como já foi dito, não é o que temos nos dias atuais.

No caso da Severina de Ciampa (2005), ela é uma doente mental, ou seja, deixou de ser considerada produtora e passou a existir como louca, condição que não permite contribuir para o aumento da *mais - valia*. “Como no sentido ontológico, o verdadeiro sujeito é o capital, chegamos à origem da loucura de Severina; seu marido, e outros, foi apenas mediação do movimento do capital” (Ciampa, 2005: 185).

Contudo, não podemos terminar este capítulo sem lembrar que a situação do trabalhador bancário no sistema capitalista está se assemelhando à história de Severina, quando ele deixa de ser considerado produtor ao adoecer e não conseguir mais alcançar as metas exigidas pelas instituições bancárias. Isto se dá quando o desgaste chega a tal ponto que dilacera sua identidade e para isto é necessário viver na superficialidade dos trabalhos em equipe; quando a condição de ser, de agir livremente, de atuar e de ter poder sobre si passam a ser questionados; quando se faz necessário permanecer na *mesmice* da *desidentidade* bancária, para fazer parte do sistema constituinte.

Podemos e devemos olhar para a Severina do Ciampa (2005) e seguir seus passos, relatados pelo autor:

“lembramos que, durante muito tempo, vimos a Severina – escrava permanecer na mesmice; que interesse poderia haver para permitir que escapasse da escravidão? Como ela mesma diz, ‘não dava certo mesmo, eu não tinha quem me ajudasse, eu não podia fazer nada, tinha que correr mesmo (...)’. Em consequência, sua identidade é permanentemente resposta – até que consegue escapar pelo mundo da loucura. Daí trazer a escrava fugitiva de volta torna-se muito oneroso, ficando mais fácil e mais econômico transformá-la em escrava inutilizada, em doente mental na caixa do INPS. Acaba sendo definitivamente aposentada nessa condição. Oficialmente e em definitivo inutilizada como doente mental. No entanto, a Severina – de – hoje fala de sua loucura como uma época em que agia loucamente, uma época que passou. Por que agia loucamente?! Em última análise, porque não permitia a re-posição de sua identidade de escrava... como seria razoável dentro do princípio de realidade capitalista!” (págs. 172 – 173)

Agora, podemos concluir este capítulo com a música de Gonzaguinha, Um Homem Também Chora, citando mais uma vez as palavras de Ciampa (2005): “Então: *vida-morte-e-vida*, a morte mesma é um momento da vida; a morte é o outro da vida; o outro *outro* é vida!” (pág. 251).

CAPÍTULO 4
METODOLOGIA

*“O pensamento não se exprime na palavra, mas nela se realiza”
(Vigotski apud Aguiar e Ozella, 2006:226)*

O presente projeto investigativo assumiu, como possibilidade metodológica, uma análise qualitativa, de acordo com a abordagem da Psicologia Sócio-Histórica, o que possibilita a relação dialética subjetividade – objetividade. Segundo Aguiar (2011), é um homem que se constitui através de uma “relação dialética com o social e a história, um homem que ao mesmo tempo, é único, singular e histórico, um homem que se constitui através de uma relação de exclusão e inclusão” (pág. 128), ou seja, isto é o que caracteriza o homem como transformador da realidade social. Nessa linha de ação, considera-se um sujeito em constante contato com condição de trabalho desfavorável a sua saúde, incluindo as relações profissionais e as condições de estrutura física e instrumental.

Nosso objeto de pesquisa é estudar as causas do adoecimento mental entre os trabalhadores bancários da Cidade de São Paulo, compreender o que leva a um crescente e constante número de trabalhos afastados e as consequências que repercute em suas esferas social, familiar, profissional, pessoal e física. Desta forma, tivemos a necessidade de escutá-los e por isto optamos pela análise qualitativa da pesquisa, e o acesso à subjetividade destes bancários nos permitiu esta análise.

Precisamos lembrar que a subjetividade, discutida no primeiro capítulo³ desta pesquisa, não se isola da objetividade na constituição do homem, mas faz parte da relação dialética, e que é através das palavras/ signos que temos nosso ponto de partida para compreender a constituição da subjetividade (Aguiar, 2011).

“Assim, apontamos a palavra com significado como nossa unidade de análise, uma vez que ela encerra as propriedades do pensamento, por se constituir numa mediação deste. Por meio da palavra, podemos apreender os aspectos cognitivos/afetivos/volitivos constitutivos da subjetividade, sem esquecer que tal subjetividade, e, portanto, os sentidos produzidos pelos indivíduos são sociais e históricos”. (Aguiar, 2011: 130 – 131)

³ O leitor encontra o tema subjetividade no item 1.2 a partir da página 20.

No entanto, como estamos em uma pesquisa, precisamos ir além da palavra, pois ela por si só não engloba a totalidade para uma análise, precisamos “ir em busca das determinações (históricas e sociais), que se configuram no plano do sujeito como motivações, necessidades, interesses” (Aguiar, 2011: 131), pois só assim, chegaremos ao sentido singular de cada sujeito.

A fim de contemplar os objetivos de nossa pesquisa, escolhemos como instrumento para a coleta de dados a pesquisa documental e bibliográfica e a aplicação de uma entrevista semiestruturada. Dessa forma, os entrevistados puderam expor suas condições de trabalho e como a prática diária influencia na sua qualidade de vida. De acordo com Gresseler (2003) a entrevista semiestruturada ou focalizada:

“é constituída em torno de um corpo de questões do qual o entrevistador parte para uma exploração em profundidade. Requer mais treinamento e habilidades do investigador para manter o foco, reconhecendo pontos significativos e evitando elementos tendenciosos” (GRESSELER, 2003, p.165).

As questões da entrevista semiestruturada foram elaboradas buscando compreender a história de vida de cada entrevistado, o início do trabalho no sistema bancário, a continuidade neste tipo de trabalho, como aconteceu o adoecimento, as consequências que repercutiram e ainda repercutem na vida dessas pessoas e as reflexões espontâneas que surgiram ao longo das entrevistas. Afinal, Aguiar (2005) é bastante assertiva ao defender que:

“O papel do pesquisador não consiste simplesmente em descrever a realidade, mas em explicá-la, em ser produtor de um conhecimento; a pesquisa deve ser vista como um processo ‘construtivo/interpretativo’ (González Rey, 1999, p. 39). O conhecimento é visto, portanto, como uma construção do pesquisador. Assim, ao partirmos das falas/expressões do sujeito, caminhamos na busca da construção de um conhecimento que desvele a realidade pesquisada.” (pág. 132)

Sendo assim, tivemos cuidado desde o primeiro contato para fazer o convite aos entrevistados, primeiramente conversando com o Sindicato dos Bancários de São Paulo e explicando a pesquisa, nossos objetivos e a

metodologia; segundo, ao convidar cada integrante da pesquisa, ao apresentar a pesquisa, apresentar a história de vida do entrevistador e a escolha do tema.

Diante disto, tivemos uma população constituída de trabalhadores bancários que adoeceram e passaram ou estão passando por processo de fusão nas instituições que trabalham ou trabalharam.

Foram 07 bancários, dos quais 02 dirigentes sindicais, 01 do sexo feminino e 01 do sexo masculino e 05 bancários, 01 do sexo masculino e 04 do sexo feminino.

Optamos por descrever um pouco da história de cada bancário⁴ que contribuiu para o desenvolvimento da pesquisa, assim poderemos compreender um pouco suas origens, suas histórias, como iniciaram seus trabalhos no banco, suas expectativas e frustrações.

Rosa é uma senhora com mais de 50 anos, nordestina, que se mudou para SP ainda pequena, trabalha no setor bancário há 06 anos e há 01 ano precisou ser afastada por Lesão do Esforço Repetitivo/ Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/Dort). Ela conta que desde o início gostou bastante do trabalho que desenvolvia no banco, mas pela necessidade de trabalhar com poucas pausas e desenvolver um trabalho repetitivo, além de passar mais de 01 hora para chegar ao seu local de trabalho, utilizando o transporte público, começou a sentir dores no ombro. No entanto, em momento algum associou as dores com o trabalho desenvolvido, acreditava ser decorrente ao transporte com grande quantidade de pessoas e ao peso de sua bolsa. Ela afirma não acreditar que tendinite existia. As dores foram se agravando em um ombro, até o momento que o movimento de seu braço não respondia mais, ou seja, *travou*. Ela não conseguia mais fazer as atividades domésticas ou sequer pentear seus cabelos. Durante seu período de adoecimento, as metas e cobranças continuaram as mesmas e continua independentemente de sua situação ainda inspirar cuidados médicos. Como consequência ela passou a ter limites na movimentação de seu ombro e braço, ou seja, ficou com deficiência irreversível no movimento do ombro e braço.

⁴ Utilizamos nomes fictícios para proteger e assegurar a identidade dos entrevistados.

Silvia é uma senhora de 55 anos, trabalha há 10 em banco, mas trabalhou durante muitos anos em multinacionais de diversos segmentos e assumiu diversas posições hierárquicas. É deficiente, já sofreu um AVC, mas continua trabalhando e acreditando na mudança para melhores condições do trabalho bancário. Assumiu ter passado por momentos de dificuldade e pavor emocional, considerando ser síndrome do pânico, e chegando a ser orientada por profissionais especializados.

Amanda tem mais de quarenta anos, é solteira, não tem filhos e trabalhou em agência bancária 23 anos. Passou por processo de fusão duas vezes, adoeceu gravemente após 20 anos atuando em banco, quando passou a chorar constantemente, tem medo de sair de casa e não conseguir mais trabalhar. Precisou ser interceptada por um familiar para poder cuidar de sua saúde. Passou a ser acompanhada por um psiquiatra e um terapeuta, desenvolveu síndrome do pânico e depressão; precisou cuidar da postura que foi afetada pelo trabalho, gravemente, levando-a a sentir dores terríveis. Após tentar se readaptar ao trabalho bancário e às condições impostas pelo sistema foi desligada, mas ainda precisa recorrer aos seus direitos de trabalhadora, como ticket alimentação que não recebeu durante um determinado período.

Carla é dirigente sindical, bancária há 25 anos e percebe que o trabalho bancário vem afetando diretamente nas condições e qualidade de vida dos trabalhadores. Recebe pelo sindicato diversos trabalhadores adoecidos, com necessidade de tratamento psicológico e de especialidades médicas.

Valentina foi a única participante que se ofereceu espontaneamente para fazer parte da amostra da entrevista. Após escutar parte da entrevista com outra bancária, resolveu interromper e expor o que passou e ainda passa ao longo dos 23 anos de bancária. Durante este período, ela sofreu LER/Dort, precisando ficar afastada e passou por uma crise depressiva que a impossibilitou de trabalhar durante determinado período e repercutiu em sua vida familiar e social, além da profissional, necessitando de acompanhamento de profissionais especializados. Afirmou já ter iniciado, mas nunca ter concluído a graduação.

Josué é dirigente sindical e bancário há 20 anos. Afirma que o perfil dos bancários mudou bastante ao longo do tempo, tanto pelos requisitos exigidos pelos bancos, como pela expectativa do bancário ao iniciar sua carreira.

Mário é bancário há 10 anos, iniciou como terceirizado, mas após um período foi contratado por um banco privado. Após alguns anos trabalhando em um ambiente com grande pressão por produtividade, alto grau de concentração e relação questionável da gestão ele adoeceu (o entrevistado não lembra a data específica). Passou a se sentir nervoso e a ficar muito agressivo com sua família, com seus colegas de trabalho e com ele mesmo. Chegou a tentar suicídio, cortando os pulsos e ficou três dias internado na UTI. Atualmente continua sendo acompanhado pelo psiquiatra e terapeuta, participa de um grupo terapêutico pelo Sindicato dos Bancários e não se sente mais em condições de trabalhar, apesar de afirmar sentir falta. No entanto, Mário hoje possui um comprometimento na linguagem e raciocínio, o que se deve aos medicamentos e ao adoecimento. Não conseguiu mais voltar ao mercado de trabalho, está aposentado por invalidez.

Após descrever um pouco sobre cada entrevistado, achamos importante contextualizar os locais das entrevistas e os instrumentos utilizados:

As entrevistas aconteceram tanto nas unidades do Sindicato dos Bancários da cidade de São Paulo, assim como em locais anteriormente agendados pelos entrevistados. Todos os participantes atuam na região metropolitana de São Paulo.

Os dados foram coletados através de uma entrevista. Cujas realizações foram feitas individualmente com os sujeitos da pesquisa, e as falas gravadas, posteriormente transcritas e analisadas.

Foram utilizadas as normas éticas e solicitada uma autorização para realizar a pesquisa aos trabalhadores.

Aos sujeitos envolvidos neste estudo, foram assegurados o sigilo das informações e o direito de interromper o processo, desde que assim o desejassem fazê-lo, e a garantia do anonimato.

A escolha por essa metodologia se deu por acreditar que é através da relação com os sujeitos envolvidos nos afastamentos registrados que se teve uma aproximação com a causa real e objetiva dos afastamentos. Segundo Abrantes, Silva e Martins “o indivíduo é também sujeito do conhecimento” (pág. 88).

4.1 - Consolidação e Análise Dos Dados

A análise dos dados foi realizada através dos Núcleos de Significação (Aguiar e Ozella, 2006), para a análise e apreensão dos sentidos dos discursos dos trabalhadores bancários, buscando a interface entre as percepções das condições de trabalho, as consequências para cada sujeito e a relação com os momentos vividos dentro de seu ambiente de trabalho. Ou seja, tivemos a necessidade de buscar os temas/conteúdos/questões centrais que mais apareceram nas falas dos entrevistados e a partir destes pontos de significação criamos núcleos para análise.

A metodologia escolhida se deve à necessidade que temos de a partir das falas e das vivências singulares percebermos o universal. Concordamos com Aguiar e Ozella (2006: 225) quando eles afirmam que “o homem, ser social e singular, síntese de múltiplas determinações, nas relações com o social (universal), constitui sua singularidade através das mediações sociais (particularidades/ circunstâncias específicas) ”.

Isto se deve ao fato de que as falas/conteúdos/emoções relacionados a seus contextos históricos e organizados em núcleos explicitam a transformação social para o psicológico do sujeito e a constituição de seus sentidos. (Aguiar, 2011). Além de que a Psicologia Sócio-Histórica acredita que a partir de um sujeito pode-se revelar a constituição de outros sujeitos em situações semelhantes.

No entanto, antes de chegarmos aos Núcleos de Significação seguimos uma metodologia: transcrevemos as entrevistas, separamos as palavras que apareceram com mais frequência, e essas palavras por ordem de sentido se

transformam em pré - indicadores. Estes pré-indicadores se transformam em indicadores, que se configuram nos núcleos.

4.1.1 - Pré-indicadores e Indicadores

No primeiro momento, fizemos uma leitura flutuante de todas as transcrições das entrevistas e separamos as palavras em destaque com o objetivo de fazer uma análise dos sujeitos na sua totalidade. Assim, pudemos organizar os pré-indicadores que construíram diversos temas, caracterizados pela maior frequência e importância enfatizada pelos entrevistados.

Pré-Indicadores	Indicadores
Cobrança; metas; inatingível; produto; impossível; produzindo	Metas abusivas
Brigar para ficar; competindo; desestabilizados; despedir; impotência; desrespeitada; matar a gente; estabilidade vai acabar.	Sensação de Insegurança
Pressão; afastamentos; doenças ocupacionais; doenças psicossomáticas; individualizado; reflete em tudo; família; amigos; esquecer; dominava a gente; crise nervosa; chorar; transtornada; pavor; síndrome do pânico; enfartou; desmaiadas; desesperada; estresse; nervoso; camisa de força; cortei os meus pulsos; remédio;	Adoecimento
Violentar; desprezar; humilhação; ofensas; falta;	Sensação de desrespeito entre os colegas
Incompetente; demissão; vergonha na cara; destruir nossa autoestima; culpa; ligava todos os dias; mentira; não tinha espaço; pessoa <i>non grata</i> ;	Assédio moral do gestor
Assustadora; grossa; cortava; RH não ajudava; problema; psicóloga ainda não tinha ido lá; você precisa bater sua meta.	Atendimento ao trabalhador

4.1.2- Indicadores e Núcleos

A partir da congregação dos pré – indicadores, pudemos formar os indicadores, que nos levarão para a formação dos núcleos. Afinal, “os

indicadores são fundamentais para que identifiquemos os conteúdos e sua mútua articulação, de modo a revelarem e objetivarem a essência dos conteúdos expressos pelo sujeito” (Aguilar e Ozella, 2006: 231).

Indicadores	Núcleos
Metas Abusivas	Bancários como máquinas: o abuso de metas.
Sensação de Insegurança	Sufrimento cotidiano: Estabilidade ou insegurança no trabalho.
Adoecimento	Desgaste mental, físico e subjetivo.
Sensação de desrespeito entre os colegas	Relações Humanas em um ambiente de trabalho competitivo
Assédio Moral do gestor	Estratégia da gestão de pessoas: como motivar o trabalhador?
Atendimento ao Trabalhador	Direitos humanos: como está o atendimento?

4.2 – Análise de Núcleos

A seguir, descrevemos os dados consolidados das entrevistas realizadas, classificando-os por similaridade de discursos.

1- Bancários como máquinas: o abuso de metas

Durante as entrevistas, percebemos que as metas impostas hoje pelo sistema bancário passaram a ser inalcançáveis. Primeiro, por que elas são planejadas de acordo com as metas que a instituição quer alcançar. Segundo, por que elas são definidas de acordo com a quantidade de funcionários que estão na folha de pagamento, não incluindo neste planejamento a margem de possibilidade de um afastamento, férias, desligamento ou até morte dos trabalhadores. Terceiro, porque essas metas, quando alcançadas, aumentam automaticamente, a fim de *estimular* cada trabalhador a *buscar novos desafios*.

Bruno (2011) inicia sua explanação no livro Saúde dos Bancários afirmando o abuso de metas impostas pelo sistema bancário:

“Expostos diariamente a um cotidiano de pressões, intimidações e humilhações, tendo de se adequar a uma estrutura autoritária de comando, sujeitos à competição sobre-humana imposta pelas organizações, ameaçados constantemente de demissão, impedidos de errar e obrigados a perseguir metas de produtividade cada vez mais inalcançáveis. Essa é a situação que a maioria dos trabalhadores do sistema bancário brasileiro vive hoje, o que compromete tanto sua integridade física como mental, levando, em muitos casos, à ocorrência de graves problemas de saúde.” (Bruno, 2011:21).

O abuso de metas é uma das principais causas de adoecimento entre os trabalhadores bancários, pois através dos números inalcançáveis impostos pelas instituições é que outras formas de agressão repercutem na relação trabalho – gestor – trabalhador.

Afinal, para se alcançar as metas impostas é necessário trabalhar muito mais do que sua carga horária, não ter horário de almoço, de ir ao banheiro ou de tomar um café, de fazer as atividades de ginásticas laborais⁵, de ir contra sua conduta ética e moral, além de estar em constante competitividade com a equipe e superando suas próprias limitações. Conteúdo que aprofundaremos mais adiante, nas relações com os gestores.

Quando questionados sobre o que mais causa adoecimento e afastamento nos bancários, todos responderem sobre as metas abusivas, que se traduzem nas falas transcritas abaixo:

“A cobrança de metas abusivas dentro do local de trabalho...a cobrança é muito grande...”

“Metas abusivas, essa é a palavra-chave.”

“Você tem uma meta semestral; o que os bancários reclamam é que no meio do semestre a meta muda, cada vez que você bate a meta ela fica maior, e fica inatingível.”

“O que me deixou de boca aberta, foi o tamanho desse conglomerado e a crueldade, crueldade que eles tratam as pessoas; por quê? Porque você trabalha com metas, quando a meta atinge, você tem mais meta, você sempre tem meta que não possa cumprir, meta é aquilo que você não pode cumprir, quando você faz uma meta que você joga no sistema.”

“Você tem que fazer sempre mais, uma coisa que seja impossível, você tem que atingir o impossível.”

⁵ Causa ganha na luta sindical de São Paulo.

Como a nova forma de organização se baseia na avaliação individualizada de desempenho, o bancário precisa encontrar soluções para alcançar suas metas, não importa para quem vender, quando vender e como vender, o que importa é vender.

“O cara vai num velório, vai num batizado, vai num happy hour e ele tem que estar oferecendo produto, tem que estar trabalhando e a gente sabe de casos de funcionário de outras agências que acabam comprando produto seu para te ajudar no batimento de metas.”

De acordo com a fala acima, percebemos que o trabalho passa a invadir a vida social e pessoal do trabalhador, desta maneira ele fica em constante alerta em busca de oportunidades para atingir suas metas, inatingíveis.

Ser bancário, *vestir a camisa* da instituição, *pensar e agir* pelo capital levou a um processo de trabalho individualizado e a necessidade destes trabalhadores assumirem este papel em qualquer ambiente que esteja em qualquer horário ou situação, eles assumem a identidade bancária que é imposta pelo sistema onde vivem. Mas, caso desejem ou não possam continuar com esta identidade, também não podem assumir, pois além de sucumbirem diante de sua vida profissional, sua imagem ficará comprometida em todos os meios em que vive - social e pessoal.

O sistema bancário não enxerga o trabalhador com um ser que vive situações fora do banco, que tem limitações e constroi histórias. As metas são definidas pela cúpula do banco e repassadas para as agências ou unidades administrativas, ignorando as diferenças locais e regionais. Da mesma forma, os próprios trabalhadores cobram e exigem isso dos seus colegas, muitas vezes vivendo uma alta competitividade interna, como demonstra as falas a seguir:

“Que eu não tinha meta, que era mentira que eu tinha, o médico do banco determinou que eu não teria meta, mas o diretor da minha área que não, que eu teria meta, o pessoal achava que mentia, que eu não tinha meta, as pessoas achavam que eu ganhava bem, na cabeça delas, e que eu tava lá,

tomando o espaço delas, porque como eu estava bem, era uma ameaça para elas.”

“Se ele (colega) tiver em uma condição melhor para fazer o dele, o banco te enxerga diferente, ele te enxerga como uma pessoa que não está produzindo, ele não quer saber se teu pai está morrendo, se teu pai está com câncer, ele não quer saber disso.”

Diante da necessidade de se pensar e agir para o capital, vestir a camisa da instituição, esse trabalhador precisa se adequar à situação e seguir esse padrão, ou seja, segundo Ciampa (2005), o sujeito mantém um comportamento de inalterabilidade da identidade, para preservar interesses estabelecidos em situações convenientes⁶. Pois ele precisa mostrar para os colegas, para os gestores e para a instituição que o que importa é alcançar as metas, não importa o caminho que percorra.

Neste momento, é quando nos questionamos se esses trabalhadores não são reconhecidos pelo que fizeram pelo Banco, pelas metas alcançadas e superadas. E aí, percebemos que não, pois a meta continua sendo “o grande vilão” (Bruno, 2011: 25) entre as causas do adoecimento bancário.

2- Sofrimento cotidiano: Estabilidade ou insegurança no trabalho

Podemos afirmar que após a reestruturação produtiva, o bancário passou a sofrer constantes sensações de instabilidade. Pois, diante das condições exigidas pelo sistema capitalista, discutidas durante os capítulos anteriores, o trabalhador precisa fazer o diferencial diariamente para permanecer no trabalho, como observamos nas falas abaixo:

“você no dia a dia é obrigada a brigar para ficar”

“sensação de insegurança, você hoje está aqui, não sabe se amanhã vai estar”.

⁶ Conceito copiado do capítulo 1.

“vc acaba nem competindo com seu amigo, colega de trabalho, você compete com si mesma, você tem que ser melhor, inovar, ter criatividade”.

Esta situação atinge diretamente a condição de ser do trabalhador. Aqui novamente, percebemos que ele se vê na necessidade de pensar e agir para o capital, o que leva a um processo de *desidentidade*, segundo Antunes (2011), do trabalhador bancário, e de *mesmice*, segundo Ciampa (2005), que impossibilita o processo de metamorfose e de construção de uma nova identidade, para esses sujeitos, nas condições em que vivem.

A sensação de insegurança no cotidiano desses trabalhadores é tão grande e intensa que situações de desestabilização passam a ser “comuns”, isto é, eles precisam aprender a conviver como tentativa de autoproteção, no entanto atingem diretamente a condição de ser dos sujeitos e o processo da formação e manutenção da identidade.

As falas a seguir demonstram essas situações:

“hoje você vê profissionais totalmente desestabilizados”

“no outro dia, nós estávamos em uma sala de reunião, foram chamadas duas meninas para sair da sala e nós continuamos em reunião, fomos sair às cinco horas da tarde e elas tinha sido demitidas, já tinham ido embora sem se despedir, eu fiquei estarrecida, isso acontece muito”

“é uma sensação de impotência muito grande, que você não vale nada como ser humano, que você é desrespeitada como profissional”.

Quando um trabalhador retorna do afastamento médico ou das férias parece que a sensação de insegurança e instabilidade aumenta, pois a ameaça deixa de ser velada, e passa a ser explícita, seja pelo supervisor, seja pelos colegas de trabalho, seja pelas brincadeiras no corredor. Nas transcrições abaixo temos estes retratos:

“o X, pensando em você: tá pensando em demitir”

“quando eu voltei de férias, ela (a gestora) não estava falando mais com elas (colegas de trabalho), e aí ela começou a falar só comigo, e no dia que eu

voltei, teve um conference as meninas esqueceram, e ficamos pensando que ela ia matar a gente, daí ligamos para o pessoal do conference, explicamos o que tinha acontecido”.

“eu tenho estabilidade até dezembro, mas minha supervisora fala para mim: a sua estabilidade vai acabar”.

3- Desgaste mental, físico e subjetivo.

Não é novidade que a categoria bancária é uma das que mais adoece no país, como também não é novidade que tem se agravado e trazido consequências irreversíveis tanto para os trabalhadores, como para suas famílias.

Durante as entrevistas, algumas palavras foram recorrentes, como doença, família, choro, nervoso, pressão, afastamento, etc., e isto caracterizou o que estamos discutindo.

O Sindicato dos Bancários de São Paulo, em 2011, publicou um livro com pesquisas e artigos sobre a saúde dos trabalhadores por acreditar que os debates devem permanecer e ser estimulados, afinal, apesar das mudanças que já existem nas instituições, após tantas lutas e reivindicações, ainda há sofrimento, afastamento e adoecimento. E o que leva a isso? Muito provavelmente porque a saúde ainda é vista como algo isolado, e esquecemos que é através das relações sociais, históricas, culturais é que a identidade é formada. E considerando que é no trabalho onde passamos a maior parte de nosso tempo, e se durante esse tempo as relações estão comprometidas e favorecem ao estresse e ao adoecimento, como iremos nos desenvolver? Afinal,

“são comuns, na rotina do trabalhador, a baixa tolerância ao erro, o acúmulo de tarefas, a rotina repetitiva e mecanizada, as cobranças públicas, a ausência de cursos de treinamento, o trabalho além do horário e aos fins de semana, a pressão diária pelo cumprimento de metas superestimadas, a incompreensão dos processos produtivos, bem como a impossibilidade de sugerir mudanças ou melhorias nesses processos. Tudo isso contribui para multiplicar o nível de estresse presente no cotidiano dos bancários. Estresse diretamente ligado aos sentimentos de medo, humilhação, impotência e frustração.” (Bruno, 2011:23).

Diante desta rotina constante, o trabalhador passa a sofrer as consequências. No entanto, antes de reconhecer e assumir o próprio adoecimento, o sujeito passa por um período de negação. Não fala das dores que sente, chega a duvidar se essa dor é um adoecimento, se existe, ou se foi um mau-jeito pontual, pelo modo como dormiu, ou como carregou a bolsa. Não acredita que o nervosismo que sente, ou que o estresse é pelo trabalho, ou pelas metas cobradas, mas porque tem os filhos para cuidar, as reuniões familiares para participar, que cuidar da casa, etc. Inicialmente, o trabalhador associa as situações externas ao trabalho, e esquece que vivemos nos somatórios dos contextos de vida: vida pessoal, social e profissional.

As falas a seguir representam bem estas situações:

“quando eu comecei a sentir o problema, eu comecei a sentir nos braços, mais especificamente no braço esquerdo, mas era uma coisa que eu não percebia, eu sentia aquele mal estar, mas eu não percebia, eu não acreditava que tendinite existia, eu achava que isso não era verdade, imagina, como assim? E aí eu pego uma condução muito difícil que é o metrô, no horário das 07 horas da manhã, eu trabalho na em Osasco, na Vila Leopoldina, e moro aqui no Tatuapé, então eu pego o metrô na estação Belém, até a Barra Funda, da Barra Funda eu pego um trem até a estação Leopoldina, aí da estação tem uma Van do banco que leva a gente até o prédio. Então são 03 conduções. O pior deles é o metrô. O metrô você não entra, você é jogada dentro. Já tive cabeça cortada, já levei ponto. Então eu atribuí aquelas dores ao metrô. Porque eu ficava com a bolsa desse lado e o outro lado eu segurava, e eu forçava a minha coluna e acabei adquirindo duas hérnias de disco também e aí eu comecei a sentir aquelas dores e sempre dizia: ai o metrô hoje estava terrível! E não ia ao médico. Quando foi um belo dia, eu fui dar o troco de uma moeda de um real para uma amiga minha e eu não levantava a moeda, fiquei com o braço parado com a moeda na mão, sem conseguir esticar o braço para ela. Aí eu vi que tinha que realmente ver o que estava acontecendo. Eu fui e o médico falou assim: Ah, vamos fazer uma ressonância magnética. Fiz rapidinho a ressonância e levei para ele. Mas eu estava bem tranquila, imagina, nunca tinha sentido nada assim! E ele me falou que tinha rompido o tendão. Aí quando ele me falou, eu falei: Imagina! Mas era. Eu não tinha mais tendão no braço, não conseguia mais levantar uma moeda, não conseguia mais estender

uma roupa, não conseguia mais passar o pano na minha casa, não conseguia mais vestir uma blusa como essa! Era impossível! Hoje eu visto, com sacrifício. Mas naquela época eu não conseguia mais vestir. E aí ele falou assim: você tem que fazer uma cirurgia, tem que colocar três pinos, tem que costurar com esses pinos esses tendões, você vai ficar com limitação para toda a vida.”

“ela fazia de uma tal forma que a gente não conseguia enxergar, era como se fosse, era um ciclo de neurótico, ela dominava a gente de tal forma que a gente não tinha reação”

“teve um dia que uma amiga teve uma crise nervosa e começou a chorar, na agência, no final da tarde, a gente sentou para conversar com ela e no final eram três chorando, eu e as outras duas, a gente não aguentava mais, e conversava que ela ia acabar com a nossa vida, destruir a nossa vida, a gente estava ficando doente”

“eu lembro um dos dias piores da minha vida, que eu estava tão transtornada que eu atravesssei a Sumaré sem notar”.

“eu tive uma crise nervosa, eu já não estava bem há meses, aí o negocio foi piorando, piorando, piorando, eu não dormia, só chorava o dia inteiro, meus finais de semana era ficar chorando o dia inteiro, aí eu tinha pavor de tudo, saía de casa para nada, não conseguia sair do carro de manhã, estacionava na agência, era uma coisa meio doida”.

“hoje tem um número grande por afastamentos, de doenças ocupacionais, antigamente era LER/ Dort, hoje, a pressão por metas tem afastamentos em número muito grande, escala significativa, de afastamentos por doenças psicossomáticas, pressão no local de trabalho e metas inatingíveis”

“tem bancários que adoece e começam a achar que o problema é só dele, individualizado e a gente até tem grupo aqui que o pessoal se reúne, que a gente conversa, quando ele passa a achar que é individual reflete em tudo, reflete na família, reflete nos amigos, afeta toda a sua vida”.

“grande parte das pessoas que eu conheço está adoecida, a pressão é muito grande, você tem que trabalhar muito, você tem que entregar muito as coisas”.

“você começa a esquecer das coisas, tem muita informação, você abre a sua máquina, tem uma coisa como o msn, o dia inteirinho tem alguém chamando, mas o telefone que não para de tocar, mas os e-mails, mas o seu serviço que você tem que cumprir.”

Além de não acreditarem no próprio adoecimento, os gestores, colegas de trabalho, médicos do INSS, amigos e familiares também questionam. Açam que estão fazendo corpo mole, que é preguiça, que não querem trabalhar. Tudo isto leva a um distanciamento entre os adoecidos e os saudáveis, dentro do ambiente de trabalho, estimulado pelo alto nível de competitividade e individualismo, como se eles fossem culpados por adoecer e aumentar a produtividade dos demais. Por parte dos clientes pela lentidão no atendimento, pela dispersão, pelo nervosismo e descontrole emocional. Por parte da família e dos amigos, que passam a sofrer as consequências do nível elevado de estresse e agressividade, como podemos ver nas falas abaixo:

“foi na época que eu estava na faculdade, teve um período que, eu estava tendo uma crise familiar e acabei juntando a crise familiar com a crise de todo o trabalho e dos estudos e acabei somando tudo e aquele estresse que não acaba nunca, tão nervoso, que já não estava mais aguentando assim... ficava muito estressado, muito nervoso, eu tava tão bruto comigo mesmo, cheguei a ser, sair de frente do banco, da sede numa camisa de força, por que os policiais queriam me prender, comecei a quebrar as coisas, aí me levaram para um hospital psiquiátrico da polícia, eu fiz exames e os psiquiatras pediram para eu passar por um psicólogo, por um neurologista, passaram medicamentos e comecei a fazer fisioterapia e começou assim: às vezes dava essa crise nervosa, eu estava tão abalado, que eu tinha essas crises dormindo, teve uma vez que eu quase cortei, quase não, eu cortei os meus pulsos, quase que eu morria, eu fiquei na UTI por 3 dias, é que eu tive muita sorte porque fui socorrido muito rápido, se eu não tivesse sido, eu teria morrido. Desse tempo para cá, deu uma depressão, comecei a entrar em depressão, perdi a vontade

de viver mesmo. Só ficava tomando remédio, tava bem, só queria ficar em casa, deitado, tomando remédio, nessa época foram mais de 10 meses fazendo fisioterapia para o movimento dessa mão voltar, eu quase perdi o movimento dessa mão. Poxa, quando eu não estava no neurologista eu estava no psicólogo, quando eu não estava no psicólogo eu estava na fisioterapia, quando eu não estava na fisioterapia eu tinha que ir para o médico que fez a cirurgia da minha mão”.

“mais psiquiatria, porque eu só ficava na cama, eu tive síndrome do pânico, tomava 9 a 10 remédios por dia, aí eu desenvolvi problema na coluna, na lombar e na cervical, aí tudo foi juntando e piorando”

“saí de licença em 17 de junho de 2009 e voltei a trabalhar em janeiro de 2011”

Há uma dificuldade de se reconhecer e buscar ajuda no processo de adoecimento, muitas vezes o gestor leva o trabalhador a questionar seus conceitos, valores e atitudes, e eles passam a acreditar que estão errados. O adoecimento é velado e silencioso, imperceptível para o próprio trabalhador. O trecho transcrito caracteriza a situação de interdição da família, pois a bancária não percebia seu adoecimento: *“aí depois de tudo minha irmã disse chega, é que eu não queria sair de licença, apesar de tudo queria continuar trabalhando, porque a gente não enxergava que aquilo era um problema de saúde, a gente enxergava que o problema era a gente não conseguir enfrentar a louca, a gente chamava ela de louca lá”*

O depoimento acima nos lembra do caso de Severina do Ciampa (2005), quando ela não enxergava a situação em que se encontrava como uma situação que se adequava as condições da realidade em que vivia, a Severina de Ciampa (2005) se acomodava e se transformava de acordo com cada história que vivida, em uma fase da vida ela foi vingadora, em outra foi moleque, em outra foi louca, mas em todas, sem o nível de consciência de escolher sua própria identidade. O depoimento acima nos revela que o trabalhador, numa situação de adoecimento, não percebia quanto o objetivo de sua vida (e da equipe) tinha se tornado “enfrentar a louca”, ou seja, elas estavam em uma batalha, mas na realidade, ela tinha adoecido, assim como

outros integrantes da equipe, e não tinham se percebido dessa forma, pois ainda precisavam dar conta do resultado que era trabalhar as metas do banco, isto é, durante este período, o depoente estava em processo de mesmice, segundo Ciampa (2005), e após afastamento e tratamento (anos se passaram), ele se coloca em outra posição, busca novos objetivos pessoais e profissionais, passou por uma metamorfose da identidade.

Durante o tratamento, os trabalhadores passam a dar conta da situação em que se encontravam. Percebem que o adoecimento é na categoria, não é individualizado. E eles são mais um no índice de afastados. Como observamos nas transcrições abaixo:

“depois que eu comecei a fazer fisioterapia, é que eu percebi que a minha categoria é muito doente. Porque eu encontro muito, na fisioterapia 70% são bancários, então a gente fica trocando, conversando.”

“eu já tive colega que enfartou na mesa na hora de ser demitido.”

“nesses últimos dias, lá na área que eu trabalho, tem sido bem comum passar pessoal em macas, desmaiadas, semana passada foram três, que passaram no corredor assim, na minha frente. E você vê, você está ali, ligando...”

“não sei quem é, não sei que área trabalha, não sei por que, o pessoal da minha área fala assim: nossa, aquele ali devia está vendendo cobrança, ou seja, está com uma pressão tão grande que a gente acaba brincando com a situação, mas é uma situação muito delicada”

“é uma coisa corriqueira, passou a ser normal aquilo”.

“você vê muita gente chorando no banheiro, você vai usar o banheiro, chega lá e tem uma pessoa desesperada chorando, e foi cobrada por meta, então ela está sem estrutura psicológica, ela está emocionalmente abalada, por que ela não tem que ficar assim”.

E o que acontece para esses trabalhadores continuarem se submetendo a essas condições de trabalho? Será que podemos afirmar que eles gostam de sofrer?!

Não!

O trabalhador bancário tem um perfil e uma identidade social, ao estar inserido dentro do sistema bancário ele aprende a utilizar um sistema único, que restringe seu conhecimento e suas habilidades para atuar no mercado. Bancário que se forma bancário, só aprende a ser bancário. Pois seus sistemas são restritos. Ou seja, ele sairá de um banco, para outro. No entanto, percebemos que este trabalhador vem buscando outros caminhos de atuação, e o banco hoje é um trampolim na carreira de muitos jovens que precisam de remuneração para sustentar seus estudos. Estas falas caracterizam a mudança no perfil dos trabalhadores atuais:

“o perfil do bancário é diferente.”

“hoje não aguenta essa pressão.”

No entanto, estes bancários ainda adoecem, pois eles ficam no conflito entre a situação de pressão e falta de qualidade de vida que têm e a necessidade de se manter no *status* social conquistado, como um pacote de benefícios tentador que os bancos oferecem, a remuneração variável e as premiações, que em algumas épocas do ano engordam as contas bancárias dos próprios trabalhadores.

4- Relações Humanas em um ambiente de trabalho competitivo

O estímulo pela competitividade nas instituições bancárias é constante, faz parte do cotidiano do trabalhador. Como já dissemos e caracterizamos que o trabalho bancário é avaliado de forma individual, através da avaliação de desempenho (Bruno, 2011) e com o alcance das metas, os trabalhadores precisam alcançar suas metas e superá-las para continuar recebendo seus salários variáveis e permanecer trabalhando.

No entanto, além das questões de remuneração e da permanência no trabalho, quem não supera metas ou não “bate” metas, independentemente do motivo, é exposto, humilhado, julgado, violentado, desprezado e destrutado, não só pelo chefe/ gestor, mas pelos próprios colegas.

O sistema de metas no banco funciona tanto individual, como coletivamente, então as agências têm metas e cada funcionário da agência tem suas metas. As metas das agências são ditadas pela superintendência da instituição e repassadas, independentemente se há funcionário de férias, afastado, se está com o quadro de funcionários incompleto, etc. As metas também são uniformes, independentemente da região e contexto sócio – econômico, ou seja, o mesmo produto que se vende em uma agência de um bairro classe A, também será vendido em um bairro classe C ou D, são as mesmas metas. Desta forma, os funcionários correm contra o tempo para alcançar suas metas (inalcançáveis), e quando algum desses funcionários passa a não conseguir cumprir essas metas, elas são redistribuídas para os demais. Desta maneira, o trabalhador adoecido fica em evidência por ter aumentado as metas de todos da equipe, por não dar conta, e as consequências na forma de tratar e de se relacionar fica prejudicada. Conforme observamos nas transcrições abaixo:

“e aí o teu colega de trabalho passa a te violentar, a te desprezar”.

“passei por varias situações, de humilhação, de destrato, dos próprios colegas, ofensas, de tudo na frente da equipe”.

“nos primeiros seis meses tinha uma gestora que cuidava da agência, ela não fez nada para me ajudar, ela achava que eu ia lá, porque assim que tinha que sair, tinha que ir para a terapia, e o médico do banco foi lá, conversou com uma outra pessoa que substitua ela, que eu tinha horário livre e se estivesse me sentindo mal eu poderia sair da agência e que eu tinha que continuar com os tratamentos nos horários que eu saia, toda vez que eu ia para um tratamento era aquela cara assim, ela mais falta do que vem.”

5- Estratégia da gestão de pessoas: como motivar o trabalhador?

Neste núcleo, analisamos que há uma prática comum nas instituições bancárias, de inibição, coerção e violência, que deixa o ambiente de trabalho e as relações hostis e agressivas. No entanto, esta prática parece ser aprendida por quem entra na instituição, pelos novos líderes, e aceita por

todos, ou seja, os trabalhadores dizem que é preciso saber conviver para se trabalhar no banco.

Nas falas abaixo, vemos alguns exemplos:

“em toda reunião ela acabava com a gente, destruía a gente, a reunião era todo dia, na mesa dela com todas, depois ela ia na mesa de cada uma e acabava com todo mundo”

“ela chamava a gente de incompetente, falava que você deveria pedir demissão porque você não batia as metas, que você não tinha autoestima, não tinha vergonha na cara, não tinha moral”.

Este tipo de violência pode trazer prejuízos à saúde do trabalhador, pois conviver em um ambiente hostil, de violência e desconforto, atinge a subjetividade do sujeito, a identidade e o sentido da vida. Conforme retratam as seguintes transcrições:

“ela conseguiu destruir nossa autoestima de uma tal forma, que a gente achava que a gente não prestava”

“aí ela de novo revertia, dizendo que a gente estava paranoica, porque ela era metida à psicóloga, porque fazia terapia há anos, então que ela entendia tudo de nós, que a culpa era nossa, era de infância, tudo ela inventava, ela revertia a culpa na gente”.

“uma dessas minhas amigas, que ficou doente, ficou afastada, o pai dela morreu, a gente estava na fusão, ela falou não quero nem saber, o seu pai já morreu, enterrou, você tem que trabalhar amanhã, assim, aí a menina ficou tão apavorada que escorregou, caiu e se machucou, quebrou o braço, no enterro do pai dela, mesmo assim ela foi trabalhar com o braço quebrado”.

“uma outra funcionária tinha saído de licença e ela ligava todos os dias para a menina, todos os dias, de manhã, de tarde, de noite, quando ela ia voltar, ela achava que estava fazendo corpo mole, até mandar a assistente social na casa dela, para confirmar que a menina estava doente, aí no meu caso ela foi proibida, porque ela deixou a menina louca, atormentava a menina todos os dias, ela pegou e a assistente social do banco mandou um email para

o RH dizendo que a funcionária ficava coagindo a funcionária que estava de licença, o RH disse que era proibido ela entrar em contato, só que era ela, nisso ela disse que todo mundo, que ninguém ligasse para mim, porque ela falou que o RH não queria que falassem comigo, era mentira, ela deixou claro que se ela soubesse de alguém que ligasse para mim ela ia mandar embora”

“eu não tinha espaço, eu e a outra gerente dividia uma mesa, quando eu não ficava na recepção, que não tinha onde sentar, então a gente era tratada como sobra.”

As consequências para alguns podem ser irreversíveis, pois o processo de desgaste e o adoecimento mental afetam tanto as condições físicas dos sujeitos, como as psicoafetivas e sociais.

6- Direitos humanos: como está o atendimento?

Durante as entrevistas, a questão recorrente e assustadora disse respeito às condições de apoio e atendimento aos trabalhadores afastados.

No Brasil, está previsto pela Constituição de 1988, no título VIII, art. 193 o conceito de seguridade social, que tem como objetivo o reconhecimento do valor do trabalho, o bem-estar e a justiça social. É através do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), pela Unidade Técnica de Reabilitação Profissional (UTRP) que se presta o Serviço de Reabilitação Profissional (ROSSI, 2011).

“Mediante publicação do Decreto nº 2.172/ 97 e da Resolução/INSS/PR nº 424/97, foram definidas as funções básicas da reabilitação profissional: avaliação e definição da capacidade laborativa residual; orientação e acompanhamento da programação profissional; articulação com a comunidade com vistas ao reingresso no mercado de trabalho; acompanhamento e pesquisa da fixação no mercado de trabalho” (ROSSI, 2011: 269).

No entanto, para se participar do processo de reabilitação é necessário comprovar o nexo causal da doença com o trabalho, ou seja, que a doença se desenvolveu decorrente das condições do trabalho. Mas, nem todo adoecimento tem uma única causa e uma relação direta de adoecimento, o que dificulta na comprovação do nexo.

Nas doenças que mais atingem a categoria bancária, como LER/Dort, depressão, síndrome do pânico, estresse, etc. elas são patologias “multicausais”, o que torna difícil o diagnóstico de acordo com os procedimentos e normas médicas. Pois há alguns procedimentos técnicos necessários que se priorizam para avaliar o nexo: a análise do posto de trabalho para verificar se há sobrecarga que atinja física e biologicamente o trabalhador; no aspecto epidemiológico, as condições de risco, as rotinas de trabalho, as análises dos exames clínicos e a anamnese ocupacional. (ROSSI, 2011)

Após seguir estes procedimentos, o nexo será estabelecido pela Perícia Médica das Agências da Previdência Social, Seção de Benefício de Auxílio-doença, que deverá ser emitido através da Comunicação de Acidente de Trabalho, ou pela instituição que o trabalhador é ligado, ou por agentes competentes (Lei 8.212/91). É após esta Comunicação que o trabalhador será encaminhado pela Agência de Perícia Médica do INSS para a UTRP.

Neste momento, é quando se inicia o atendimento que o trabalhador será submetido ao processo de avaliação para comprovar se ele deverá permanecer em benefício ou voltar ao posto de trabalho. Neste momento, também, é quando muito dos trabalhadores passam por experiências desagradáveis, constrangedoras, que ao invés de ser um ambiente onde eles se sintam seguros e confiantes para enfrentar a situação que se encontram, sentem-se assustados e ameaçados, como verificamos na fala seguinte:

“primeira vez que eu fui no INSS foi uma coisa assustadora, eu nunca tinha ficado de licença depois de 20 e poucos anos de banco, a funcionária do INSS uma grossa, ela trata que nem um cachorro, nem com cachorro se faz isso, porque eu estava muito mal, não queria sair de casa por nada, não conseguia dirigir, não conseguia fazer nada, era lá no fim do mundo, quase na Imigrantes, a gente chegou lá, eu fiquei esperando para ser atendida, daí estava com minha mãe porque eu não conseguia fazer nada, aí quando ela (a médica) foi me atender minha mãe estava junto, ela bateu a porta na cara da minha mãe, minha mãe não podia entrar, aí ela começou a falar, eu comecei a mostrar os laudos dos psiquiatras, tudo, ela disse, não me interessa esses

laudos, que quero que você me fale como está se sentindo, aí contei tudo, e lá me cortava o tempo inteiro, aí ela falou assim, aí você vai melhorar, seu médico passou os remédios, esse é o 10 que eu pego do Z, essa fusão do X foi péssima, né? “

Quando esses trabalhadores comprovam o nexo causal do adoecimento, e entram em benefício pela Previdência Social, após o 15º dia de licença médica, eles iniciam uma “luta” para conseguir seus direitos, como o Auxílio-doença e melhores condições de trabalho ao retornar aos seus postos, além de aspectos já tratados em outros núcleos (metas, relações com os colegas e gestores, estabilidade profissional).

A seguir, conseguimos compreender algumas dificuldades sofridas pelos trabalhadores:

“o RH não ajudava em nada, nada, tive problema de tudo, do ticket alimentação que eu não recebia convênio, ponto eletrônico, tudo, eu e a outra gerente tivemos que resolver, não fizeram nada por a gente”.

“eu tive a sensação que eu era pessoa non grata no RH”

“desde quando eu saí do banco não teve nada que não deu errado, a homologação deu errado, exame médico, eu estava tão transtornada, aí o médico falou assim: você não pode ser mandada embora, mas eu não posso falar que você não esta apta”.

“o seguro-desemprego deu errado, os informes de rendimento deu errado, o plano médico, eu perdi o plano dental”.

Além do atendimento pelo INSS, pelo setor de Recursos Humanos das instituições que os trabalhadores estão vinculados, eles ainda enfrentam a volta ao ambiente de trabalho, onde tem que conviver com as limitações físicas e emocionais que a doença deixa, tem que conviver com a mesma realidade que causou o adoecimento, como nos mostra a seguinte transcrição:

“o médico do trabalho mandou um e-mail falando que eu devia fazer 50% da meta, disse que uma psicóloga do banco me procuraria, na sequência, para conversar comigo, lá mesmo, na área e me integrar nessa reabilitação e

acompanhar as minhas necessidades. Aí passou um tempo, na segunda consulta com o médico, a psicóloga ainda não tinha ido lá. Ele perguntou se ela tinha passado lá, e eu disse que não, até agora não. Aí quando ele entrou no sistema está confirmado que ela já tinha me visitado, aí eu falei: Dr. Y, ela não me visitou. Mas é impossível, está marcado aqui! Aí eu disse: foi, posso afirmar que ela não foi. Ele disse que ia passar um e-mail para ela, aí passou uns dias e chegou essa moça lá, psicóloga, para conversar comigo. E ela começou a me falar como eu tinha que fazer, como eu tinha que carregar minha bolsa e eu disse: olha, essas adaptações eu já fiz... o que eu mais preciso mesmo aqui dentro do banco é a questão das metas mesmo, o médico já mandou um e-mail para minha supervisora falando que eu vou poder fazer só 50% da meta. Aí ela olhou bem para mim e falou assim: mas ele não tem autoridade para isso, para dizer que você vai fazer só 50% da meta. Eu falei: ah não, ela falou: não, você tem que fazer normal, porque quem vai fazer sua meta? Eu falei: Doutora X, eu não sei quem vai fazer minha meta, o que posso dizer para a senhora é o seguinte, eu fiquei doente aqui dentro. Eu fiz uma cirurgia por rompimento de tendão, e esse tendão foi rompido por uma tendinite que eu tive... Dr. X eu não sei quem vai fazer a minha meta, eu posso garantir para você que eu não consigo fazer 100%. E outra coisa, se eu forçar a produção para 100%, eu vou estourar meu braço novamente e não terá mais recurso, eu não tenho como fazer essa cirurgia de novo. Aí ela falou: você vai continuar na reabilitação e nós vamos acompanhar isso. Não é que você vai fazer só 50%, você precisa bater sua meta.”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

“Ser bancário: Viver o esplendor social ou o trabalho precário?”

(Borges, Vitullo, Ponte).

A citação acima é o título de um livro que reúne vários artigos sobre a condição do bancário na atualidade, em particular na sociedade brasileira. Este, e vários outros livros, pesquisas, artigos, estudos, já discutem sobre esta categoria há muitos anos. Liliana Segnini⁷, em 1988, publicou um livro sobre a condição do bancário no Banco Bradesco, e esta é uma grande referência até os dias atuais. Mas, o que nos leva a continuar pesquisando sobre o assunto? E a continuar vendo publicações como a questão citada acima?

A resposta para essas questões está exatamente porque após anos de lutas sindicais (e muitas conquistas), ainda encontramos um alto índice de adoecimento na categoria. Encontramos homens e mulheres que passam a conviver com limitações irreversíveis pelas condições de trabalho de abuso e exploração.

Precisamos lembrar que por estarmos inseridos no modelo japonês da era do toyotismo, temos que nos enquadrar as normas e práticas exigidas, pois só dessa maneira nos manteremos fazendo parte do sistema.

Mas como saber quais as normas e práticas deste modelo?

Simples. Há revistas, páginas eletrônicas, jornais, vídeos e diversos meios de comunicação que ensinam a ser o “profissional flexível”, o “líder do futuro” ou o “destaque da equipe”. Além dos meios de comunicação, Bernardo (2006) ainda afirma que há profissionais voltados para o desenvolvimento e divulgação dessas novas práticas:

“Sendo, então, a maior expressão do “novo espírito do capitalismo”, as publicações voltadas para a área empresarial assumem tanto a função de divulgar os ‘novos modelos’ de organização do trabalho como, principalmente, adquirem um importante papel na difusão, para toda a sociedade, de uma imagem positiva das relações de trabalho ‘flexíveis’, contribuindo para a incorporação de novas representações (Linhart, 2000), nas quais o conflito Capital – Trabalho teria sido superado. Nesse sentido, Deetz (1992) – fazendo referência a Gramsci (1989) – afirma que ‘em uma concepção parcial e demasiadamente simplista, gerentes de empresas, especialistas técnicos e consultores, municiados com sua própria ciência social,

⁷ Obra citada ao longo da pesquisa.

econômica e gerencial, tornam-se os 'intelectuais orgânicos' da atualidade' (p. 35)". (pág. 23).

É através dessa busca que os trabalhadores da atualidade vão se moldando dentro das normas e práticas do toyotismo.

No entanto, este modelo não exige só uma mudança de atitude, mas principalmente uma mudança de conduta, uma mudança comportamental, e como todas as mudanças, há consequências.

Um percentual da população corresponde às exigências, mas uma grande maioria vem adoecendo, como se comprova nas pesquisas, e esse adoecimento vem atingindo desde as condições físicas dos sujeitos, as sociais e subjetivas.

Como há uma necessidade de mudança comportamental esses trabalhadores entram em um processo de desidentidade, segundo Antunes (2011), pois eles precisam se adequar ao novo modelo para sobreviver, ou seja, se lembrarmos do conceito de mesmice de Ciampa (2005), que o sujeito mantém um comportamento de inalterabilidade da identidade, para preservar interesses estabelecidos em situações convenientes⁸. Isto é, eles adoecem porque perdem a possibilidade de espontaneidade e precisam se adequar a uma realidade que necessariamente não é aceitável pela sua formação, pela sua educação, pelos seus valores.

Além desta inalterabilidade da identidade, nas entrevistas realizadas ao longo da pesquisa, percebemos que há situações que são necessárias neste modelo, como processos e procedimentos implantados pelas organizações para avaliar os "colaboradores", salários variáveis, avaliação de desempenho, etc. Estes procedimentos podem ser descritos da seguinte forma, a partir da análise de núcleos, utilizada na metodologia:

1. Bancários como máquinas: o abuso de metas.
2. Sofrimento cotidiano: Estabilidade ou insegurança no trabalho.

⁸ Cópia do conceito de Mesmice do primeiro capítulo dessa pesquisa.

3. Desgaste mental, físico e subjetivo.
4. Relações Humanas em um ambiente de trabalho competitivo
5. Estratégia da gestão de pessoas: como motivar o trabalhador?
6. Direitos humanos: como está o atendimento?

Isto é, as metas continuam sendo causa de desgaste na categoria bancária, pois ou você, como trabalhador, cumpre com seu papel de alcançar e superar constantemente as metas, independentemente do que for necessário fazer, ou você não “veste a camisa da empresa”.

Desta maneira, há um constante sentimento de insegurança no trabalho, pois este trabalhador não pode adoecer, não pode tirar férias prolongadas, não pode ter problemas pessoais, e no caso das mulheres, não pode engravidar.

Para se alcançar as metas, diferenciar a vida pessoal da profissional, conviver com as situações de conduta ética questionável, trabalhar incessantemente para ser destaque, alcançar os objetivos, vestir a camisa da empresa e ser o funcionário modelo, estes trabalhadores se submetem a um nível de desgaste físico, mental e subjetivo quase que diariamente.

E conviver com uma equipe onde é “cada um por si”, pois só um será destaque, sendo a competição interna é exacerbada, não permite a formação de laços estáveis e duráveis nas relações de trabalho, ambiente que se vive a maior parte do tempo.

De acordo com o modelo japonês, qual a melhor maneira de motivar a equipe? Ameaçando? A sensação de insegurança aumenta, quando os próprios gestores afirmam que se não “entrar no jogo”, vai ter que “sair da dança”.

E ainda por cima, a equipe que deveria existir para apoiar o trabalhador que não suportou essa nova prática, não percebe esse trabalhador como necessitado de cuidado, mas, muitas vezes, como um trabalhador que quer se aproveitar da situação e não cumprir com suas obrigações.

Contudo, a organização flexível, do modelo japonês, continua agregando fatores que causam graves consequências para os trabalhadores, tanto no aspecto físico, como mental e subjetivo, por estabelecerem relações de trabalho perversas, as quais mantêm os trabalhadores em um estado de inquietude e sofrimento psíquico (BERNARDO, 2006).

No caso dos sujeitos aqui entrevistados, todos portadores de algum tipo de transtorno, físico e/ou mental, observamos que a necessidade de se inserir no sistema bancário levou-os a esquecer de ignorar suas próprias dores, crenças, seus próprios valores e princípios. Desta maneira, buscaram se adequar as normas e condutas exigidas pela organização flexível, mas acabaram não suportando tais exigências.

De acordo com Ciampa (2005), estes bancários em algum momento passaram pelo processo de *mesmice*, por tentarem se adequar as exigências do modelo Toyota, ou seja, para Antunes (2011), eles passaram pelo processo de *desidentidade*, no entanto, hoje, após terem acesso a diversos tipos de tratamento, e se depararem com condições limitantes de vida, puderam buscar novas maneiras de atuar no meio social, pessoal e profissional. Podemos ainda afirmar, que alguns desses trabalhadores hoje, já passaram pelo processo da *mesmidade*, ou seja, encontraram uma nova caracterização para sua identidade, e posicionam diante do ocorrido de outra maneira. Infelizmente, nem todos os trabalhadores conseguem passar pela *metamorfose* da identidade, e permanece em condições de adoecimento, desgaste mental, físico e subjetivo, vivenciando constante sofrimento ético e sem encontrar novos caminhos para construir uma vida saudável.

Nosso maior desafio é contribuir para uma mudança cultural e de valores dessas organizações, cujos princípios de prevenção da saúde estejam atrelados às condições físicas, mentais e subjetivas, respeitando a individualidade de cada trabalhador, enxergando-os como sujeitos únicos e singulares, que contribuem igualmente para a construção do meio social, e sofrem com as consequências prejudiciais a suas condições de existência.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Wanda Maria Junqueira; OZELLA, Sérgio. *Núcleos de Significação como instrumento para a apreensão da constituição dos sentidos*. Psicol. Cienc. Prof., jun. 2006, v. 26, n.2, p. 222 – 245.

AGUIAR, Wanda M. J.. *A pesquisa em psicologia sócio – histórica: contribuições para o debate metodológico*. In. Bock, A., Gonçalves, M. G. M. e Furtado, O. (orgs.) *Psicologia Sócio –Histórica: uma perspectiva crítica em psicologia*. 5ª ed. São Paulo, Cortez, 2011.

AMARANTE, Paulo. (org.) (2003) *Archivos de saúde mental e atenção psicossocial*. Rio de Janeiro: NAU Editora.

_____. *Saúde Mental e Atenção Psicossocial*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2007.

ANTUNES, Ricardo. *Os Sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 2ª ed., 10.reimpr. ver. E ampl. – São Paulo: Boitempo, 2009.

_____. *Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho*. 15ª ed., São Paulo: Cortez, 2011.

BERNARDO, Márcia H. *Discurso Flexível, trabalho duro: o contraste entre o discurso de gestão empresarial e a vivência dos trabalhadores*. 12/09/2006. 225 folhas. Tese (Doutorado em Psicologia). Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

BLASS, Leila Maria da S. *Estamos em greve! Imagens, gestos e palavras do movimento dos bancários, 1985*. São Paulo: Editora Hucitec, 1992.

BRAVERMAN, Harry. *Trabalho e Capital Monopolista: a degradação do trabalho no século XX*. Tradução de Nathanael C. Caixeiro. Rio de Janeiro: LTC, 2011.

BRUNO, Walcir P.. *Bancários não são Máquinas*. In. Sznclwar, Laerte I.. (org) *Saúde dos Bancários*. 1ª ed. São Paulo, Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011.

BOCK, Ana Mercês B.. *A Psicologia Sócio-Histórica: uma perspectiva crítica em psicologia*. In. Bock, A., Gonçalves, M. G. M. e Furtado, O. (orgs.) *Psicologia Sócio –Histórica: uma perspectiva crítica em psicologia*. 5ª ed. São Paulo, Cortez, 2011.

CIAMPA, Antonio da Costa. *A estória do Severino e a História da Severina*. São Paulo: Brasiliense, 2005.

CLOT, Yves. *A função psicológica do trabalho*. Petrópolis: Vozes, 2006.

_____. *Trabalho e poder de agir*. Tradução de Guilherme João de Feitas Teixeira e Marlene Machado Zica Vianna. Belo Horizonte: Fabrefactum, 2010.

CODO, Wanderley e JACQUES, Maria da Graça. *Saúde Mental e Trabalho: leituras*. Petrópolis: Vozes, 2002.

DEJOURS, Cristophe. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. *A Banalização da Injustiça Social*. 7 edição. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

_____. *A Loucura do Trabalho*. 5 edição ampliada. São Paulo: Cortez, 1992.

FURTADO, O. e SVARTMAN, B. P.. *Trabalho e Alienação*. In. BOCK, A. e GONÇALVES, M. G. M. ET alli (orgs). *A Dimensão Subjetiva da Realidade: Uma leitura sócio-histórica*. São Paulo: Cortez, 2009. PP. 73.

FURTADO, Odair. *Trabalho e Solidariedade*. São Paulo: Cortez, 2011.

GRESSLER, Lori Alice. *Introdução à pesquisa: projetos e relatórios*. São Paulo: Loyola, 2003.

GRISCI, C. L. I., BESSI, V. G. *Modos de Trabalhar e de ser na reestruturação bancária*. Sociologias. N.12, p. 1660 – 200, 2004.

GONÇALVES, Maria da Graça M. *A psicologia como Ciência do sujeito e da subjetividade: a historicidade como noção básica*. In. Bock, A., Gonçalves, M. G. M. e Furtado, O. (orgs.) *Psicologia Sócio –Histórica: uma perspectiva crítica em psicologia*. 5ª ed. São Paulo, Cortez, 2011.

GORZ, André. *Metamorfoses do trabalho: crítica da razão econômica*. Tradução de Ana Montoia. 2ª edição. São Paulo: Annablume, 2007.

_____. *Crítica da Divisão do Trabalho*. Tradução de Estela dos Santos Abreu. 3ª edição. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

IANNI, Octavio. *A Sociedade Global*. 13ª edição. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

JINKINGS, Nise. *O Mister de Fazer Dinheiro: Automatização e Subjetividade no Trabalho Bancário*. São Paulo: Boitempo Editorial, 1995.

_____. *Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”: os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro*. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 2002.

LESSA, Sérgio. *Trabalho e proletariado no capitalismo contemporâneo*. São Paulo: Cortez, 2007.

KAHHALE, Edna M. S. P. e ROSA, Elisa Z. *A Construção de um saber crítico em psicologia*. In. BOCK, A. e GONÇALVES, M. G. M. ET alli (orgs). *A Dimensão Subjetiva da Realidade: Uma leitura sócio-histórica*. São Paulo: Cortez, 2009.

LAGO, Kennyston e CODO, Wanderley. *Fadiga e Compaixão: o sofrimento dos profissionais em saúde*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

MACHADO, Aline Gonçalves e MERLO, Álvaro Roberto Crespo. *Cuidadores: seus amores e suas dores*. *Psicol. Soc. vol.20 no.3 Florianópolis Sept./Dec. 2008* Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo> acesso em: 29 de outubro de 2009.

MERLO, A. R. C., BARBARINI, N. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. *Psicologia & Sociedade*, [S.l], v. 14, n.1, p. 103 – 122, jan./jun. 2002.

MÉSZAROS, István. *Estrutura Social e formas de consciência, volume II: a dialética da estrutura e da história*; tradução Rogério Bettoni. São Paulo: Boitempo, 2011.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. *Saúde Para Você*, Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/portal/saude/default.cfm>, acesso em: 22 de julho de 2009.

PAPARELLI, Renata. *Desgaste Mental do professor da rede pública de ensino: trabalho sem sentido sob a política de regularização de fluxo escolar*. 18/08/2009. 194 folhas. Tese (Doutorado em Psicologia). Universidade de São Paulo, São Paulo. 2009.

PNAD 2011. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=2222&id_pagina=1, acesso em 08 de outubro de 2012.

RAMMINGER, Tatiana. *Trabalhadores de Saúde Mental: Reforma Psiquiátrica, Saúde do Trabalhador e Modos de Subjetivação nos Serviços de Saúde Mental*. 2005. Dissertação (Mestrado em psicologia Social e Institucional) Faculdade de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

ROLO, Duarte. Novas perspectivas sobre sofrimento ético no trabalho: o caso da mentira como prescrição. In. Sznclwar, Laerte I. (org.) *Saúde dos Bancários*. 1ª ed. São Paulo: Ed. Gráfica Atitude Ltda, 2011.

SATO, L. e BERNARDO, M.H. Saúde mental e trabalho: os problemas que persistem. *Ciência e Saúde Coletiva*, 10(4): 869 - 87–, 2005.

SAWAIA, Bader. *Silvia Lane*. Editora: Imago e Conselho Federal de Psicologia, Rio de Janeiro, 2002.

SAWAIA, Bader. O Sofrimento ético-político como categoria de análise da dialética exclusão/inclusão. In. Sawaia, Bader (org.) *As Artimanhas da Exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social*. 11ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

SELIGMANN – SILVA, Edith. *Desgaste mental no trabalho dominado*. Rio de Janeiro: Editora UFRJ; Cortez Editora, 1994.

_____. *Trabalho e Desgaste Mental: o direito de ser dono de si mesmo*. São Paulo: Cortez, 2011.

SENNETT, Richard. *A corrosão do caráter*. Tradução Marcos Santarrita. 1ª ed. Rio de Janeiro: BestBolso, 2012.

VARELLA, J. M. C. e BORGES, L. O. O processo de reestruturação produtiva nos bancos no século XXI, sob a ótica dos gerentes. In. *Ser bancário: viver o esplendor social ou o trabalho precário?*. Orgs.: Lívia de Oliveira Borges, Gabriel Eduardo Vitullo, Júlio Ramon Teles da Ponte. Curitiba, PR: CRV, 2012.

ANEXO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

I-Dados de identificação do sujeito pesquisado:

Nome do
entrevistado: _____

II-Dados sobre a pesquisa:

Título da Pesquisa: ***“O Processo de desidentidade na categoria bancária: um estudo sobre o nexso causal do desgaste mental”.***

III-Pesquisadora: Tatiana Varela Vieira. (CRP- 02/13456), mestranda em Psicologia Social pela PUC/SP. Fone: 11 -2854-7941/ 6369-0894. Email: tatiana_vvieira@yahoo.com.br

IV-Registro das explicações da pesquisa ao participante

Trata-se de um estudo vinculado ao Programa de Pós-graduação em Psicologia Social da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, em nível de mestrado. Tem por objetivo investigar as causas existentes para os índices de afastados por questões de transtornos comportamentais.

Para isso, solicitamos que você participe, respondendo algumas questões. Você é livre para expressar suas idéias. Você poderá fazer qualquer questionamento acerca do estudo e sobre sua participação nele, se tiver alguma dúvida, procurarei esclarecê-la em qualquer fase da pesquisa. A sua participação é voluntária, você não é obrigada (o) a participar desse estudo. Você tem o direito de sair da pesquisa em qualquer etapa e em momento algum isso lhe trará prejuízos. Não haverá custos para você. As entrevistas serão realizadas em local, data e horário combinados com você, garantindo sua privacidade. Os dados da presente pesquisa serão registrados e gravados, posteriormente transcritos, lidos e analisados, mas seu nome não constará nos registros. Sua identidade não será revelada nem mesmo na fase de conclusão e publicação do estudo. Todos os dados relativos ao estudo serão coletados e guardados em local seguro.

Antes da publicação dos resultados, você terá acesso a esse material resultante da sua entrevista, para validação ou retificação que considerar necessária.

V- Consentimento livre e esclarecido:

Declaro que, após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, consinto em participar desta pesquisa.

Assinatura do sujeito

Assinatura do pesquisador