

## A BELEZA FÍSICA NO CONTEXTO DO TRABALHO IMATERIAL BANCÁRIO

**Autoria:** Carmem Ligia Iochins Grisci, João Luiz Becker, Priscila Daniel Scalco, Gabriela Elnecave Kruter

### RESUMO

A presente pesquisa exploratória, de orientação tanto qualitativa quanto quantitativa, trata da beleza física no atual contexto de trabalho imaterial. Objetivou verificar e analisar como a beleza física é vista, e como sua presença/ausência afeta os trabalhadores no cotidiano do trabalho bancário. Os dados foram coletados através de 64 questionários, 15 entrevistas individuais semi-estruturadas e dois grupos focais que somaram 18 participantes. As respostas do questionário foram processadas pelo software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 13.0) para a realização da análise quantitativa, fundamentada na análise fatorial exploratória. Os dados qualitativos foram analisados à luz da literatura pertinente. Os resultados indicam a relevância da beleza física para o ingresso, a ascensão e permanência no trabalho, e o incremento do uso de artifícios e técnicas de embelezamento físico para o trabalho, devido aos desprezos, preconceitos e sofrimentos vivenciados frente à ausência de beleza física. Toma-se como pertinente a inclusão da questão da beleza física no conjunto das características que configuram o trabalho imaterial bancário.

### INTRODUÇÃO

O atual regime de trabalho, denominado trabalho imaterial, reincorpora o sujeito ao trabalho ao buscar mobilizar e expandir seus saberes e sua inteligência imaginativa, suas capacidades de relacionamento e seu investimento pessoal na tarefa e nas relações, a fim de interpretar e antecipar as necessidades dos clientes. Tal mobilização deve resultar a produção efetiva do serviço numa nova relação que se estabelece entre produção e consumo (LAZZARATO e NEGRI, 2001; GADREY e ZARIFIAN, 2002; ZARIFIAN, 1999). À abordagem que trazem esses autores em relação à dinamização do trabalho contemporâneo e dos modos de ser trabalhador, argumenta-se a favor da inclusão do fator beleza física.

Da solicitação estrita da força física imprescindível ao trabalho manual tipicamente taylorista, à mobilidade e desenvoltura dos corpos que acompanham a noção de trabalho imaterial, interpôs-se a questão da beleza e aparência física. Nas atuais configurações que assumem o trabalho e a gestão, a beleza e aparência física dos trabalhadores passariam a ser compreendidas como produtivas e fatores de competitividade entre as empresas na nova relação que se estabelece entre produção e consumo. Se o trabalho imaterial diz respeito à mobilização dos trabalhadores no que se refere à comunicação, aos relacionamentos, à sensação de segurança, confiança e bem-estar a serem despertados nos clientes, então a beleza e aparência física viriam a potencializar o trabalho imaterial. Diante desse cenário, para inserir-se e permanecer no mercado de trabalho, ao corpo restaria enquadrar-se aos padrões de beleza vigentes.

Em relação às atuais configurações do trabalho, cabe lembrar, ao trabalhador é solicitado que seja gestor de si. Isso implica que seja gestor do próprio corpo, da imagem que esse corpo produz aos olhos do outro, e dos recursos que dispõe em um “investimento narcíseo” envolvendo rituais de controle e manutenção do corpo na “era do vazio” (LIPOVETSKY, 1983).

Autores como Sant’Anna (2001), Lipovetsky (1983) e Tucherman (2004) são claros ao abordarem a importância que a sociedade atual confere à manutenção de um corpo fisicamente belo e livre de qualquer marca que possa ser considerada fora do padrão estabelecido. Nesse sentido, argumenta-se que ao corpo é solicitado, entre outros, não mais revelar as marcas da passagem do tempo, o que se mostraria condizente com a atual lógica que prime pelo “aqui e agora” e desconsidera as trajetórias pessoais e profissionais; eliminar o excesso de peso, o que se mostraria condizente com a lógica que associa leveza à velocidade;

e buscar a beleza a qualquer custo. Embora a beleza física possa entrar na seara do subjetivo e do singular, é fato a crescente procura por recursos estéticos visando ao alcance de um ideal de beleza. Essa constatação encontra respaldo no crescimento da indústria da beleza (MENEZES, 2007) que diz respeito tanto aos produtos básicos de higiene pessoal, quanto às sofisticadas intervenções cirúrgicas estéticas oferecidas, muitas vezes, em confortáveis condições de pagamento.

Diante disso, tomou-se como questão de pesquisa: que sentido assume a beleza física no atual contexto de trabalho imaterial? A partir das argumentações apresentadas, considerou-se o trabalho bancário como pertinente campo de estudo. As sucessivas reestruturações do trabalho bancário contribuíram para aproximá-lo da noção de trabalho imaterial. Dessa forma, aos trabalhadores bancários foram solicitados outros modos de trabalhar e de viver que incluem flexibilidade, adaptabilidade, participação e afetividade nos relacionamentos, e também um excesso de exposição física, haja vista que as funções de retaguarda diminuíram nos bancos, e as funções de linha de frente em atuação direta com uma clientela diversificada e mais exigente aumentaram. Frente a esse cenário pretendeu-se contribuir para a reflexão sobre o sentido que adquire a beleza física no trabalho contemporâneo. Os objetivos específicos dessa pesquisa foram: verificar e analisar como a beleza física é vista no cotidiano do trabalho bancário e verificar e analisar como a presença/ausência da beleza física afeta os trabalhadores no cotidiano do trabalho bancário.

Na seqüência da leitura, encontrar-se-ão os seguintes tópicos: as considerações teóricas sobre o tema; os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa; a apresentação e análise dos resultados; e, por último, as considerações finais.

## CONSIDERAÇÕES TEÓRICAS SOBRE O TEMA

A partir do século XVIII o corpo foi tomado por um regime disciplinar compreendido, entre outros, por um conjunto de técnicas de dominação e de controle que o tornava submisso e produtivo (FOUCAULT, 1996). A distribuição dos corpos nas organizações visava a sujeitá-los aos interesses da produção que enfatizava a rapidez e a eficácia dos gestos empreendidos em espaços esquadrihados com vistas à vigilância característica do regime disciplinar. Comparativamente à época, os atuais modos de gestão sofisticaram as formas de controle sobre a existência individual e coletiva dos trabalhadores através de uma incessante “moldagem de si” que envolve o corpo e a mente, compreendida como gestão de si.

Essa lógica que determina que cada sujeito seja gestor de si pode ser a mesma que levaria à busca incessante por esconder ou até mesmo eliminar as marcas do tempo sobre o corpo na tentativa de garantir uma perspectiva de futuro mais segura em relação à condução da carreira, por exemplo. Evidenciar uma longa história profissional, nos dias atuais, pode se apresentar como empecilho ao mecanismo de mercado que sugere que só estaria apto aquele capaz de se flexibilizar frente às novas demandas do trabalho que não mais remete à rotina e estabilidade associadas aos antigos modos de trabalhar. Sendo assim, o trabalhador ver-se-ia compelido a investir no aqui e agora. Como lembra Lipovetsky (1983, p.49) “quando o futuro se mostra ameaçador e incerto, resta a retração sobre o presente, que não pára de ser protegido, arranjado e reciclado em uma juventude sem fim. Ao mesmo tempo em que põe o futuro entre parêntesis, o sistema procede à desvalorização do passado”.

Para Bauman, na sociedade líquido-moderna só consegue manter-se inserido quem também consegue manter-se flexível ou acompanhar as transformações tecnológicas e compreender a dinâmica organizacional que remete ao que julga como a “crucial capacidade de aprender rapidamente e também esquecer instantaneamente o que se aprendeu antes”. (BAUMAN, 2007a, p.154). Ainda neste sentido, ao perceber a velocidade com que o próprio conhecimento é descartado pela gestão, o trabalhador entenderia que seu corpo também se

enquadra nesta lógica e buscaria os recursos que estão disponíveis para a remodelagem da forma física da maneira mais instantânea possível e “assim se proliferam as práticas cirúrgicas, os botox e a produção de fármacos que visam a capturar o tempo num eterno presente” (MAIRESSE, 2004, p.113).

No atual momento de instabilidade profissional e de consumismo exacerbado, o corpo também pode ser moldado à vontade de cada um, como se fosse um produto a ser comercializado. A saúde não está mais dissociada da beleza, para ser belo é necessário ser magro e saudável (FONTES, 2007), mesmo que isso implique em uma contradição frente ao abuso de medicamentos e intervenções cirúrgicas nem sempre condizentes com as noções de saúde. Sendo gestor de si, o sujeito passa a ter no corpo a representação da sua identidade, numa lógica similar àquela grega onde a integridade do cidadão da pólis era percebida através de sua postura e das formas de seu corpo, como bem já citara Sennett em *Carne e Pedra* (2006).

Para Lipovetsky (1983, p.103) “(...) instala-se um novo tipo de socialização ‘racional’ do sujeito (...) através do imperativo sedutor que quer que o indivíduo se informe, se administre a si próprio, preveja, se recicle, se subordine à regra da entrevista e do teste”. A manutenção da beleza física dependeria somente da força de vontade do indivíduo. Responsabilizado no sentido de tornar seu físico o representante de todos os aspectos da sua vida, o sujeito estaria ciente de que “só é feio, fora de forma, flácido, enrugado e envelhecido quem quer” (COUTO, 2007, p.42). Nesse sentido, como dizem Engelman e Fonseca (2004), o contemporâneo insiste em fixar no sujeito a condição do livre arbítrio, responsabilizando-o de modo individualizado por seus sucessos e fracassos.

Nestes termos, a autoconfiança do sujeito poderia vir a ser afetada pela impossibilidade de resposta à hipersolicitação do corpo e da mente característica do trabalho imaterial. A subjetividade resultaria, também, da conseqüente aceitação ou rejeição que a presença ou ausência de beleza física produz. A comunicação, apresentada como essencial pelas novas demandas dirigidas aos trabalhadores, é feita através do corpo. O trabalho, mesmo quando imaterial, coloca o corpo em evidência. Nesse contexto, cabe ressaltar, surge um “investimento narcíseo” envolvendo rituais de controle e manutenção do corpo (LIPOVETSKY, 1983) como solução para o bem-estar pessoal assim como para o reconhecimento profissional.

Alguns estudos (HAMERMESH e BIDDLE, 1994) já verificaram a relevância da questão da aparência e beleza física nas relações de trabalho. Hamermesh e Biddle (1994) examinaram o impacto da beleza física sobre o salário nos Estados Unidos e Canadá. Verificaram que pessoas com beleza física considerada abaixo da média sofrem penalidade de 5% a 10% sobre seus salários, ao passo que as pessoas consideradas com beleza física acima da média são recompensadas, porém em uma taxa menor em relação às penalidades.

No que diz respeito à especificidade do trabalho bancário, estudo realizado em uma instituição bancária portuguesa de grande porte possibilitou verificar, entre outros, a adoção de um modo específico de gestão denominado gestão da imagem. Tal modo de gestão afetaria os indivíduos em sua intimidade, no desejo de estar bem perante os outros, de vestir-se e conduzir-se com elegância, e mais do que tudo no desejo de não se envergonhar. A gestão da imagem resultaria uma padronização de modelos e cores nos modos de vestir, de enfeitar-se, de pentear os cabelos e de falar, gesticular e posicionar o corpo de modo discreto e elegante.

Em contexto de trabalho imaterial e “sob a lógica do consumo são deflagrados novos hábitos e comportamentos, onde cada um passa a ser responsável pelo gerenciamento da aparência e dinâmica física e mental, comprometido com fluxos, velocidades e imediatismos, visando resultados praticamente instantâneos. Sob o peso dessa responsabilidade cada um passa a ser avaliado, exaltado, julgado, acusado e, às vezes, condenado, pelo corpo e pela saúde que têm” (COUTO, 2007, p.53).

A presente pesquisa centrar-se-á no trabalho bancário que vem reestruturando-se para acompanhar as exigências do trabalho imaterial que mobiliza o trabalhador de modo peculiar no que diz respeito ao corpo e a mente.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

### **Problema de pesquisa**

Conforme já apresentado, coloca-se o seguinte problema de pesquisa: que sentido assume a beleza física no atual contexto de trabalho imaterial?

### **Método de Pesquisa**

A presente pesquisa exploratória teve orientação tanto qualitativa quanto quantitativa. Segundo Malhotra (2001), a pesquisa exploratória objetiva a coleta de dados e de informações iniciais sobre o campo ou objeto de estudo. Para Malhotra (2001), os dados coletados por meio da pesquisa exploratória podem ser utilizados para prover critérios e para propiciar a melhor compreensão e definição dos objetivos de pesquisa posterior. Para o autor, as principais finalidades da pesquisa exploratória são: identificar cursos alternativos de ação; desenvolver hipóteses; isolar variáveis e relações-chave para posterior exame; estabelecer prioridades para pesquisas posteriores.

### **Sujeitos da Pesquisa**

O recorte específico adotado para esta pesquisa considerou o bancário como “categoria sentinela” por possibilitar compreender, a partir de suas experiências relativas ao trabalho, também as experiências de outras categorias de trabalhadores. Foram sujeitos da pesquisa, trabalhadores bancários na condição de atores sindicais integrantes do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região – SindBancários. De um total de 64 sujeitos da pesquisa, 43 são homens e 21 são mulheres; apresentam idades entre 26 e 55 anos; 10 completaram somente Ensino Médio, 24 têm Superior Incompleto, 21 têm Superior Completo e 8 têm Pós-Graduação; 55 trabalham em bancos públicos e 9 em bancos privados. Em relação ao estado civil, 34 são casados e 30 são solteiros ou divorciados. No que diz respeito à faixa salarial, 9 sujeitos recebem entre 1 e 3 salários mínimos, 26 entre 4 e 6 salários mínimos, 21 entre 7 e 10 salários mínimos e 8 recebem mais que 10 salários mínimos.

É importante ressaltar que a base do Sindicato dos Bancários do Rio Grande do Sul conta com mais de 10000 bancários. Deste total em torno de 8000 são associados ao sindicato e em sua maioria provêm de instituições públicas, o que explicaria a disparidade no número de sujeitos do setor privado na amostra de participantes da atividade realizada no Sindicato e da pesquisa.

Deste total de 64 sujeitos, 18 participaram de dois grupos focais assim divididos: Grupo Focal A (GFA) com 6 homens e 5 mulheres de bancos públicos; Grupo Focal B (GFB) com 3 homens e 4 mulheres de bancos privados. Os quadros 1 e 2, respectivamente, apresentarão aqueles participantes dos grupos focais, cujas falas integram o presente artigo. O quadro 3 apresentará 15 sujeitos entrevistados individualmente. Destes, alguns também participaram de um ou outro grupo focal, conforme será apontado nos quadros. No texto, as falas dos sujeitos identificarão de onde elas provêm, se do grupo focal ou da entrevista.

Quadro 1: caracterização dos sujeitos participantes do Grupo Focal A

Participante	Sexo	Idade	Escolaridade	Banco	Tempo de Serviço(anos)
GFA1	F	43	Superior Incompleto	Público 2	17
GFA2	F	22	Superior Incompleto	Público 2	1
GFA 3	F	38	Superior Incompleto	Público 3	7
GFA 4	M	50	Superior Completo	Público 1	26
GFA 5	F	44	Superior Incompleto	Público 2	22
GFA 6	M	37	Pós-Graduação	Público 3	19
GFA 7	M	42	Superior Incompleto	Público 2	22
GFA 8	M	48	Ensino Médio	Público 6	29

Quadro 2: caracterização dos sujeitos participantes do Grupo Focal B

Participante	Sexo	Idade	Escolaridade	Banco	Tempo de Serviço(anos)
GFB1	M	32	Pós-Graduação	Privado 5	14
GFB2	F	44	Superior Completo	Privado 4	9
GFB3	F	44	Superior Completo	Privado 4	26
GFB4	F	46	Superior Incompleto	Privado 4	23

Fonte: Dados de pesquisa.

Figura 3: caracterização dos sujeitos entrevistados:

Entrevistado*	Sexo	Idade	Escolaridade	Banco	Tempo de Serviço(anos)
E1	F	40	Superior Completo	Público 1	18
E2=GFA5	F	44	Superior Incompleto	Público 2	22
E3=GFA1	F	43	Superior Incompleto	Público 2	17
E4	M	46	Pós-Graduação	Público 3	20
E5=GFA3	F	38	Superior Incompleto	Público 3	7
E6	F	43	Ensino Médio	Privado 7	25
E7	F	50	Superior Completo	Privado 4	28
E8	M	41	Superior Incompleto	Público 2	19
E9	F	55	Ensino Médio	Público 1	27
E10	M	30	Superior Incompleto	Público 1	6
E11	M	33	Superior Completo	Público 6	3
E12= GFB1	M	32	Pós-Graduação	Privado 5	14
E13	M	26	Superior Incompleto	Público 1	3
E14=GFA7	M	42	Superior Incompleto	Público 2	22
E15=GFA6	M	37	Pós-Graduação	Público 3	19

\*: alguns entrevistados também participaram dos grupos focais, conforme assinalado.

Fonte: Dados de pesquisa.

## Coleta de Dados

Primeiramente, procedeu-se a construção de questionário usando escalas Likert com cinco pontos variando de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente) para um questionário composto por 60 sentenças divididas em dois blocos de 30. O primeiro bloco solicitava aos sujeitos que se posicionassem em relação a "... no que se refere ao MEU LOCAL DE TRABALHO, eu OBSERVO que: ...". O segundo bloco solicitava aos sujeitos que se posicionassem em relação a "... no que se refere ao meu trabalho, ou por causa do meu trabalho, EU: ...". As Tabelas 1 e 2 que se encontram na seção Apresentação e Análise dos Resultados apresentam as sentenças utilizadas.

Como se pode ver buscou-se entrelaçar o olhar do sujeito para o ambiente do trabalho (contemplanção) e para si mesmo (mobilização). A formulação das sentenças baseou-se na experiência dos pesquisadores em pesquisas empíricas no ambiente bancário, com suporte na literatura. O questionário foi pré-testado para verificar o nível de compreensão e correlação entre as sentenças propostas. O questionário foi aplicado durante atividade realizada no

Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região. Do total de 67 questionários respondidos, 64 foram considerados válidos.

Imediatamente após a aplicação do questionário, realizaram-se simultaneamente dois grupos focais com duração aproximada de 45 minutos, cujo estímulo foi “a beleza física no trabalho bancário”. Em outro momento, 15 sujeitos voluntários foram entrevistados individualmente, a partir de um roteiro básico considerando “como a beleza física é percebida no trabalho e seu posicionamento em relação a isso”. A data e o local das entrevistas, com duração média de 40 minutos, foram marcados pelos próprios entrevistados.

Trabalha-se, portanto, com o conceito de triangulação entre métodos (JICK, 1979), na expectativa de maior riqueza e validade dos resultados.

### Análise dos Dados

As respostas obtidas através dos 64 questionários válidos foram processadas pelo software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS 13.0) para realização da análise quantitativa. Esta se fundamentou na análise fatorial exploratória (HAIR *et al.* 2005), realizando-se duas análises, uma em cada bloco, usando o método de análise dos componentes principais para a extração dos fatores, com rotação dos fatores pelo método varimax com normalização de Kaiser. Apenas fatores com autovalores superiores a 1 foram considerados. Para a caracterização dos fatores, consideraram-se cargas fatoriais acima de 0,4.

Escores fatoriais foram produzidos, usando-se o método da regressão, e salvos em arquivo para posterior utilização. Buscou-se exploratoriamente uma comparação entre grupos formados por distintas características dos sujeitos, como sexo, idade, escolaridade, estado civil, faixa salarial, tempo de serviço, assim como vinculação a bancos públicos ou privados. Usaram-se testes estatísticos de diferença de médias, como o teste t e anova, ao nível de significância de 5%.

A análise dos dados provenientes das entrevistas individuais semi-estruturadas e dos grupos focais priorizou o entendimento qualitativo da realidade social à luz da literatura pertinente, por meio de categorias de cunho coletivo, conforme orientações de Minayo (1994). Procedeu-se, seqüencialmente, a uma pré-análise do material, que permitiu a definição das unidades de sentido; a uma exploração do material, com mapeamento dos temas emergentes que possibilitaram, a partir do objetivo da pesquisa, a caracterização dos dados; e por último, à interpretação dos dados à luz da teoria.

### APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise fatorial no bloco 1 do questionário fez emergir 7 fatores, que explicam 68,8% da variância total das 30 sentenças consideradas. Já os 9 fatores emergentes da análise do bloco 2 explicam 71,0% da variância total das 30 sentenças do bloco. As Tabelas 1 e 2 apresentam os fatores encontrados com as respectivas cargas fatoriais das sentenças que os compõem.

Tabela 1: Sentenças do Bloco 1 e cargas fatoriais nos respectivos fatores

No que se refere ao MEU LOCAL DE TRABALHO, eu OBSERVO que:	Fatores*						
	1	2	3	4	5	6	7
1. Não há regras explícitas a respeito do que é adequado vestir.							,767
2. Colegas têm que se apresentar em conformidade com a imagem que o banco quer passar aos clientes.					,627		
3. Colegas quase nunca falam sobre a necessidade de redução do peso em suas conversas informais.		-,792					

4. Há muita variedade no modo de vestir.		-,467							
5. Colegas mais bonitos(as) ocupam posição de maior destaque na hierarquia.	,796								
6. Ter boa aparência física é determinante para a função a ser exercida.	,558								
7. As novas técnicas de estética são bastante discutidas pelos(as) colegas.					,763				
8. É um sacrifício manter a beleza física hoje em dia.							,431		
9. Ser magro é uma exigência de boa aparência para o trabalho.	,522								
10. Colegas feios(as) se sentem intimidados(as) numa situação de conflito.	,525								
11. Continuar jovem, não envelhecer, é, hoje, um imperativo.	,449								
12. A aparência física não é importante.			-,769						
13. São os(as) colegas mais bonitos(as) que atendem ao público.	,697								
14. O envelhecimento do corpo é motivo de preocupação para os(as) colegas.	,623								
15. A ascensão profissional depende da aparência física.	,790								
16. Colega feio(a) é motivo de piada.					,757				
17. Os clientes preferem ser atendidos por colegas de aparência física agradável.					,682				
18. Colegas não omitem sua idade verdadeira.							-,434		
19. A beleza física é um dos determinantes de sucesso na carreira.	,782								
20. Colegas reclamam de ter pouco tempo para cuidar do embelezamento físico.	,467								
21. Colegas mais bonitos(as) são mais respeitados(as).	,767								
22. Quando colegas são bonitos(as), os conflitos se resolvem mais facilmente.	,777								
23. É fácil atender aos padrões atuais de beleza.		-,649							
24. Colegas gordos(as) são mais lentos(as) para o trabalho.							,774		
25. Colegas comentam a aparência física dos outros.	,789								
26. Colegas transmitem uma boa imagem física.								,693	
27. A beleza física dos(as) colegas é valorizada.	,535								
28. Há uma angústia pelo avanço da idade e aparecimento de rugas.							,468		
29. A imagem que o cliente tem do banco é a imagem física da pessoa que o atende.				,759					
30. Colegas mais novos(as) menosprezam colegas mais velhos(as).					,606				

\* F1: Relevância da beleza física para o trabalho; F2: Comentários cotidianos; F3: Imagem relacionada ao banco; F4: Desprezo e preconceito; F5: Artifícios e técnicas de estética; F6: Sofrimento; F7: Discurso politicamente correto.

Tabela 2: Sentenças do Bloco 2 e cargas fatoriais nos respectivos fatores

No que se refere ao meu trabalho, ou por causa do meu trabalho, EU...:	Fatores*								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
31. Sinto-me mais seguro(a) quando estou mais magro(a).		,774							
32. Nunca me senti constrangido(a) devido ao meu corpo.							,750		
33. Preciso manter aparência física	,607								

jovem para me manter competitivo(a).									
34. Preocupo-me com o que meus(minhas) colegas pensam de minha aparência física.	,717								
35. Sinto-me incomodado(a) com minha aparência física.	,454								
36. Não sinto necessidade de fazer regime para emagrecer.	,769								
37. Tenho despesas fixas com cuidados de embelezamento físico para o trabalho.	,585								
38. Acho importante priorizar os cuidados do embelezamento físico para o trabalho, mesmo quando meu tempo é escasso.		,677							
39. Tenho perdido a confiança em mim mesmo(a) no trabalho.	,501								
40. Tenho medo de encontrar meus clientes fora do meu local de trabalho quando estou mal arrumado(a).	,751								
41. Sinto que cuidar do embelezamento físico não é importante.									,814
42. Sinto ter aumentado a pressão para o atingimento de metas.								,680	
43. Tenho medo de encontrar meus (minhas) colegas fora do meu local de trabalho quando estou mal arrumado(a).	,747								
44. Sinto que não tenho dado conta de meus afazeres satisfatoriamente.								,646	
45. Sinto que um(a) colega mais bonito(a) que eu se sairia melhor se estivesse em meu lugar.		,450							
46. Não é fácil conviver com os outros no trabalho.					,443				
47. Tenho medo de dizer alguma coisa aos(às) colegas e passar por tolo(a) ou parecer ridículo(a).	,558								
48. Tenho medo de não cumprir as metas solicitadas.	,531								
49. Quando há um compromisso importante capricho no embelezamento (cabeleireiro, manicure, perfume, gel no cabelo, barbeiro).	,517								
50. Sinto-me incapaz de superar minhas dificuldades pessoais.		,654							
51. Considero mais importante estar mais bonito(a) para os dias em que trabalho, do que para os dias em que não trabalho.		,491							
52. Considero o atual padrão de beleza irrelevante.									,689
53. Ultimamente me sinto mais crítico(a) em relação ao meu próprio corpo.						,752			
54. Sinto que, no meu local de				,721					



trabalho, consideram meu corpo bonito.									
55. Penso em submeter-me a tratamentos estéticos ou rejuvenescedores.				,574					
56. Sei que, se não fosse pelo meu trabalho, eu me preocuparia menos com a minha beleza física.			,777						
57. Ultimamente gasto mais tempo cuidando da minha aparência pessoal.				,664					
58. Nunca comparo minha beleza física com a dos(as) meus(minhas) colegas.					-,798				
59. Sinto que, no meu local de trabalho, consideram meu corpo feio.						,756			
60. Não desejo parecer mais jovem por causa do meu trabalho.					-,632				

\* F1: Angústia e medo; F2: Baixa auto-estima; F3: Beleza para o trabalho; F4: Propensão para o embelezamento físico; F5: Comparação com colegas; F6: Crítica; F7: Discurso politicamente correto em relação ao corpo; F8: Pressão por resultados; F9: Discurso politicamente correto em relação à beleza.

Como já antecipado na seção de procedimentos metodológicos, os escores fatoriais foram cruzados com características dos sujeitos. Em geral, encontrou-se pouca diferenciação entre os escores fatoriais e as características estudadas. Nenhum dos 16 (7 + 9) fatores apresentou diferenças significativas (ao nível de 5%) para as características idade, escolaridade, estado civil e tempo de serviço. Tal resultado é relevante à medida que esclarece que a questão da beleza física assola o coletivo dos indivíduos independentemente das características estudadas. Apenas os fatores “artifícios e técnicas de estética” (F5 do primeiro bloco de sentenças) e “propensão ao embelezamento físico” (F4 do segundo bloco de sentenças) foram significativamente distintos entre os dois sexos. As mulheres apresentam escores fatoriais positivos mostrando-se mais propensas ao embelezamento físico, enquanto os homens apresentam escores negativos sendo, portanto, menos propensos ao embelezamento físico. O fator “comparação com colegas” (F5 do segundo bloco de sentenças) apresentou diferença significativa com a característica faixa salarial. Quanto mais alta a faixa salarial maior o escore fatorial, portanto maior a comparação com colegas. Os fatores “relevância da beleza física para o trabalho” (F1 do primeiro bloco de sentenças), “artifícios e técnicas de estética” (F5 do primeiro bloco de sentenças), “angústia e medo” (F1 do segundo bloco de sentenças), e “beleza para o trabalho” (F3 do segundo bloco de sentenças) apresentaram diferenças significativas no que diz respeito à vinculação dos sujeitos a bancos públicos ou privados. Os escores fatoriais dos sujeitos vinculados a bancos públicos são menores, em média, do que os escores dos sujeitos vinculados aos bancos privados. O que denota ser a pressão por beleza física ainda maior nos bancos privados.

A seguir discutem-se os resultados a partir de três linhas de compreensão da beleza física no trabalho imaterial bancário: relevância da beleza física para o ingresso, a ascensão e permanência no trabalho; artifícios e técnicas de embelezamento físico para o trabalho; e preconceitos, desprezos e sofrimentos em relação à beleza física no trabalho. A discussão se qualifica a partir da integração e complementação metodológica proporcionada pela combinação dos métodos quantitativos e qualitativos utilizados. Em geral, nota-se uma convergência entre os achados quantitativos e qualitativos, com uma única exceção: o fator “pressão por resultados” (F8 do segundo bloco de sentenças) mostrou-se ausente das falas dos sujeitos.

## Relevância da beleza física para o ingresso, a ascensão e permanência no trabalho

O fator “relevância da beleza física para o trabalho” emerge como primeiro e mais relevante fator do primeiro bloco de sentenças, capaz de explicar, sozinho, 19,6% da variância total das 30 sentenças do bloco. As questões 5, 6, 10, 11, 13, 15, 19, 20, 21, 22 e 27 têm fortes cargas neste fator. O olhar retrospectivo que têm os participantes da presente pesquisa possibilita compreender que a relevância da beleza física para o trabalho bancário não se mostrou desde sempre uma constante. Embora em épocas anteriores às reestruturações produtivas do trabalho bancário, pudessem ecoar prescrições como “corte o cabelo, faça a barba; olhe o comprimento da saia” (GFA1), a elas associavam-se idéias de higiene, e de moral e bons costumes, mais voltadas a um padrão bancário de austeridade do que a um padrão bancário de beleza física propriamente dita.

Hoje a questão da beleza física no trabalho bancário excede tais prescrições e se impõe a partir do que já se encontra internalizado no sujeito que aceita a gestão de si como estilo de vida. Nesse sentido, a prescrição se exerce de modo pulverizado, como “algo que está no ar” (GFA2), deflagrando a exigência de estilos de vestimenta que prescindem de ser “dito escancaradamente” (E2). À atual demanda da gestão pelo trabalho imaterial e suas características de criatividade, afetividade, e capacidade de relacionamento, por exemplo, adicionar-se-ia a beleza física, uma vez que a venda da imagem do profissional é colocada junto com a venda do produto. Deve ser destacada a emergência do fator “imagem relacionada ao banco” (F3 do primeiro bloco de sentenças), com cargas fatoriais fortes nas questões 12 e 29. Implicações disso são recorrentes na organização do trabalho bancário, tanto público quanto privado, respeitando-se algumas peculiaridades.

A seleção de pessoal mostra-se uma via privilegiada de compreensão do quanto a beleza física tornou-se fundamental como fator de produtividade, competitividade e rentabilidade. Existiria, inclusive, a propensão de “lá na frente colocar a menina bonita, porque nós temos que chamar tal cliente” (GFB1). Os bancos privados se valem da seleção para fazer ingressar em seus quadros os bonitos e as bonitas, uma vez que “todas entram com o perfil Barbie, loira, olhos azuis” (GFB1); atendendo a uma exigência assim relatada: “eu só quero mulher e não me venham com bagulho” (E5). Há de se considerar, entretanto, que exigências de beleza física são extensivas aos homens, pois no Banco Z (banco privado) já está bem valorizada a questão do homem ser bonito. Se vocês forem à agência matriz, se quiserem ver homens bonitos, lá é 10! Eles são lindos” (GFA2).

Os bancos públicos, por sua vez, preenchem seus quadros através de seleção pública independentemente de atributos físicos. Entretanto, “na vitrine” (GFA1) são alocados aqueles que respondem ao padrão bancário de beleza física vigente. Além disso, seria através da seleção de estagiários que o banco público se aproximaria do “perfil adequado” (E2) dos corpos. Em razão das formas correntes de ingresso dos bancos privados e públicos, decorre o seguinte diálogo entre os próprios bancários: ‘Aquela loirinha é bancária!’ e o outro disse: ‘Ah, mas ela é padrão Banco X (banco privado), não é Banco Y (banco público)’” (GFA3).

Outro recurso da gestão no que se refere à alocação dos bancários em função da beleza física é o remanejamento interno ou o impedimento de ascensão, assim verificados: “se o funcionário não estiver alinhado, ele fatalmente irá para uma agência de menor destaque possível”. (E8). Ou ainda: “acaba sendo barrado na ascensão (...) o jogo é esse e tem que se adequar” (E15); “colega que fez plástica nos seios não comentou. Mas todo mundo notou. É para aparecer. Agora, não se comenta explicitamente que isso é levado em conta na seleção, não se fala, se sugere” (E4).

Em meio à fragilidade dos laços de solidariedade, se vêem ameaçados de invisibilização caso não dêem conta de se apresentar conforme a prescrição “não normatizada”. Cabe ressaltar que “isso não faz parte de nenhuma instrução do banco” (E5),

mas já se encontra internalizado pelos bancários. Em seu local de trabalho, observam que os mais bonitos são mais respeitados, atendem ao público, conseguem resolver conflitos mais facilmente, ocupam posição de maior destaque na hierarquia, têm a beleza física valorizada e, conseqüentemente, atingem sucesso na carreira.

Tais verbalizações corroboram os achados referentes a algumas diferenças entre escores fatoriais e características de vinculação a bancos públicos ou privados. Em geral tem-se notado uma apropriação do modelo de gestão de banco privado pelos bancos públicos, em nome da competitividade e até mesmo da sua sobrevivência. Ora, obviamente a natureza pública não permite a apropriação total do modelo privado de gestão, o que acarreta aproximações como as que se apresentam neste estudo.

Corroborando outros estudos, o padrão bancário de beleza física requerido resulta a figura do bancário padronizado. Assim, em sendo homens, encontram-se vestidos de terno escuro ou risca de giz; em sendo mulheres, encontram-se vestidas de *tailleur* ou determinado tipo de vestido, cabelo liso com chapinha e uma maquiagem padronizada. Isso potencializaria o trabalho imaterial pela via da produção de um sentimento de credibilidade e segurança de que “aquilo que ele está falando é verdade” (GFA4), à medida que “é óbvio que as bonitas e os bonitos fazem o contato direto com os representantes das empresas e a gente pode até achar estranho, mas parando para pensar agora, são justamente as mulheres mais bonitas e os homens mais bonitos que têm contato direto com essas pessoas e é óbvio que esse sistema valoriza isso” (GFA3).

A relevância da beleza física legitima-se na relação com a clientela. Entre os bancários se torna senso comum que a aparência e a beleza daqueles que fazem o atendimento ao público determinam o modo de condução – do xingamento à cordialidade – de eventuais reclamações por parte dos clientes. Ao mesmo tempo em que a imaterialização do trabalho, no sentido da mobilização de características cognitivas e afetivas por parte dos trabalhadores se faz notar, instala-se uma pressão pela apresentação de corpos que dêem conta de fazer render sua beleza em um contexto cada vez mais individualizado e competitivo. Tal pressão se evidencia na busca por artifícios e técnicas de embelezamento do corpo conforme se verá a seguir.

### **Artifícios e técnicas de embelezamento físico para o trabalho**

O fator “artifícios e técnicas de estética” carrega fortemente as sentenças 2, 6, 7 e 9 do primeiro bloco. Artifícios e técnicas de embelezamento físico para o trabalho têm sido buscados pelos bancários como um “investimento narcíseo” tal como explicitado por Lipovetsky (1983), resultando a incorporação de um modo de existência que toma a vida como um todo. Constatações da prática de uma corrida por clínicas de emagrecimento, de estética, de salões de beleza, em especial por parte daqueles que trabalham em bancos privados, e muito mais no momento atual do que no passado, são recorrentes entre os bancários. Na comparação de quem acompanha colegas bancários há mais de duas décadas, “antigamente não se sentia que as pessoas buscavam tanto assim” (E6).

As prescrições “não-normatizadoras” portam conselhos de bem-estar em relação à beleza física e ao estilo de vida *prêt-à-porter*. Combinadas aos artefatos que adornam os corpos e aos modos de gestão do tempo de trabalho e de não-trabalho, tornam-se importantes à permanência no trabalho e podem resultar no uso de técnicas especializadas.

As prescrições “não-normatizadoras” partem tanto dos superiores hierárquicos quanto dos colegas de trabalho. Elas incluem desde o apontamento de que a unha está feia, até a solicitação de realização de cirurgia de redução de estômago, mostrando-se mais visíveis nos bancos privados. Os depoimentos dos bancários dão a exata noção disso. “Meu chefe notava: ‘ah, essa unha está meio feia’, e isso me incentivava a buscar ... Ninguém gosta de ser

apontada. Entre os colegas também havia uma certa cobrança” (E6). “A minha chefe já chegou pra mim e disse que as minhas unhas estavam um lixo e mandou eu parar tudo e sair pra fazer as unhas. Pra mim foi tranqüilo, isso não me afeta. Eu acho que tem que ser humilde. Estavam feias mesmo. Fui lá e fiz” (E7). “No Banco W (banco público) andaram, na agência, medindo a região abdominal, com o argumento da questão da saúde, mas o que ocorre é que os gordinhos começaram a se sentir... entende? Tanto que é super difícil colocarem na plataforma [de atendimento] pessoas que fogem do padrão dominante da beleza, do senso comum” (GFA5). “Tem bancos, hoje, que estão pedindo para os funcionários fazerem a cirurgia de redução do estômago, senão não vai permanecer. Sinal que a aparência é importante” (GFB2).

Os artefatos que adornam os corpos implicam gastos aos bancários. Incluem, entre outros, *necessaire* de marca, camisa social com as iniciais do nome, abotoaduras, cabeleireiros renomados, maquiagem mais cara, determinados tipos de cores, uso de aparelho ortodôntico. Conforme expressam, “são bobagenzinhas que fazem a diferença dentro do banco. Futilidade? É, mas é isso que te mantém na empresa, às vezes. Claro que tem outros valores, o profissionalismo” (E12). O próprio grupo em que se inserem dita os parâmetros da vestimenta que deverá suscitar, mesmo no *casual day*, “certa credibilidade ..., tudo para atingir o objetivo do banco, no fundo sempre é para o banco” (GFB3). Alguns se sentem pressionados e tentam vestir-se da melhor forma possível por acreditarem que do contrário “eu seria desvalorizado na estrutura da agência” (E12). Imbuídos desse sentimento, “gastam uma parcela significativa do salário pra poder contemplar a instituição” (E8). Além disso, a regra relativa aos modos de se vestir que se instala nos sujeitos que vislumbram a possibilidade de realizar negócios também fora do horário de trabalho reforça a idéia de indissociação entre tempo de trabalho e tempo de não-trabalho, característica do trabalho imaterial. Frequentar restaurantes nos finais de semana, sempre provido “dos teus cartõezinhos de gerente” (E12), por exemplo, é considerado momento de trabalho que exige vestimentas favoráveis a concretizações de negócios para o banco.

O medo de não corresponder às expectativas extrapola os limites da organização e provoca a angústia de manter a mesma boa aparência nos momentos de descanso e finais de semana. Afinal “se eu vou para a rua encontrar uma colega como é que eu vou me arrumar?” (GFB3). Ou seja, a possibilidade de encontros com colegas de trabalho em horários de não-trabalho é vivida com ansiedade. Conforme refere uma bancária, “quando eu saio de casa evito encontrar colegas porque a gente muda totalmente o visual, porque a gente fica mais à vontade, sem maquiagem, então a gente sente até um mal-estar. É muito difícil manter cabelo, pé, mão, maquiagem, perfume bom, roupa ... onde estiver tem que manter uma cara. É muito difícil” (GFB3).

Em busca da beleza física, a gestão do tempo de trabalho e de não-trabalho prima pela instantaneidade característica dos dias atuais conforme assinala Bauman (2007a). Reforça a idéia do embelezamento para o trabalho, embora se faça acompanhar de um sentimento ambíguo em relação ao que motiva o embelezamento, e, por vezes, do desejo de que os demais não percebam as intervenções sofridas. Privilegia a obtenção de informações pertinentes ao tema, tanto quanto as próprias práticas de embelezamento físico para o trabalho, que são mantidas como prioridades, mesmo quando o tempo é escasso, sendo percebidas como algo corriqueiro. Alguns depoimentos são esclarecedores: “hoje ao meio-dia também. Saí no meu almoço e fui lá dar uma ajeitada nas unhas. A tua vaidade, és tu quem faz, é uma exigência tua. Eu não considero que me arrumo para o banco, mas na verdade está tudo misturado. Quem não quiser, não se arruma, mas vai ter dificuldade” (E7). “Uma colega tirou férias de 20 dias. Ela não tirou férias pra ir pra praia, fazer uma viagem, descansar. Ela tirou férias de 20 dias para fazer toda uma remodelagem no corpo. O que ela fez: lipoaspiração, colocou silicone novamente, botou botox e no pescoço ela deu uma puxadinha,

porque estava se achando papuda (E12). “No banheiro, nos intervalos, as mulheres conversam ali no espelho, umas tinham umas caixinhas com seis, quatro remédios e diziam o que era. Falavam os tipos umas pras outras, era uma troca constante verbalmente, não necessariamente que eu tenha visto elas trocando os remédios, mas anotavam e pediam qual era o médico” (E12).

O artifício da gestão do tempo alcança os familiares na forma de queixa uma vez que eles percebem que o embelezamento físico do outro não é para si, mas para o trabalho. É nesse sentido que “as pessoas, durante o fim de semana, os familiares, os maridos, comentam: ‘poxa vida, por que tu te arrumas só para o banco e não para mim?’ Isso quer dizer que a gente já inverteu os valores” (GFB2). A questão 51 do bloco 2 refere exatamente esta situação. A questão tem carga fatorial relevante no fator “baixa auto-estima” (F2 do segundo bloco de sentenças).

Novas técnicas de estética são bastante discutidas nos locais de trabalho dos participantes da pesquisa. E em busca do atual padrão bancário de beleza física as intervenções cirúrgicas com fins estéticos tornaram-se usuais. Embora a análise das diferenças de escores fatoriais entre sujeitos de sexos distintos tenha revelado que as mulheres têm maior propensão ao embelezamento físico, os relatos de cirurgias referem-se a bancários de ambos os sexos, especialmente nos bancos privados. E os exemplos são contados no plural. “Duas colegas do Banco K (banco privado) fizeram cirurgia plástica. Fizeram lipo, fizeram tudo. Chegaram novinhas em folha” (GFB1). “Na minha agência quatro fizeram lipoaspiração, silicone, preenchimento labial” (E12). Ou ainda, “o chefe dele é um cara que diz: ‘imagem é tudo’. Se não me engano, já fez plástica pra tirar linhas de expressão, pés de galinha do olho” (E13).

De modo geral, os bancários participantes da pesquisa concordam que, no que se refere ao seu trabalho, ou por causa do seu trabalho, ultimamente se sentem mais críticos em relação ao seu próprio corpo. A esse respeito, observa-se a emergência do fator “crítico”, com cargas fatoriais fortes nas sentenças 53 e 59 do segundo bloco. Ao mesmo tempo observam que colegas gordos são mais lentos para o trabalho, e que eles próprios têm que se apresentar em conformidade com a imagem que o banco quer passar aos clientes. Sendo assim, as novas técnicas de estética mostrar-se-iam como uma das possibilidades de investimento na carreira em bancos privados e públicos. O depoimento a seguir sintetiza essa compreensão: “eu estou aplicando na minha carreira, vou fazer uma plástica pra aplicar na minha carreira no banco. Inevitavelmente é o raciocínio que está bem presente nos bancos privados, que está começando a pegar nos bancos públicos (...) cuidar-se é aplicar na carreira. Cuidar-se seguindo os padrões” (E13).

Há de se considerar também que aquilo que alguns bancários denominam “ânsia por cirurgia” objetiva “alcançar os patamares que o banco quer: vender mais produtos etc” (E12), e afirmam que ao sentirem-se mais bonitos, automaticamente, as coisas fluirão com mais facilidade no trabalho. Àqueles que não seguirem os padrões, restaria sofrer as consequências da ausência de beleza física no trabalho.

### **Preconceitos, desprezos e sofrimentos em relação à beleza física no trabalho**

As exigências de beleza física para o trabalho se fazem acompanhar de preconceitos, desprezos e sofrimentos na forma de piadas e comentários cotidianos que se mostram naturais nos locais de trabalho. São reforçados pela preocupação generalizada que os bancários têm a respeito do que seus colegas pensam sobre sua aparência física, pela percepção da necessidade de uma aparência física jovem para se manterem competitivos, e pelo fato de que se não fosse pelo seu trabalho se preocupariam menos com sua beleza física. Tais exigências traduzem-se no pensamento de submeter-se a tratamentos estéticos e rejuvenescedores. Estas

observações se vêm reforçadas pela emergência do fator “propensão para o embelezamento físico” (F4 do segundo bloco).

O envelhecimento do corpo é automaticamente associado à ausência de beleza física e resulta sofrimento aos sujeitos à medida que envelhecem. Expressões como “estranho no ninho” (E3) ou “envelhecer é uma questão de sofrimento” (GFB3) mostram o desconforto dos bancários, ao serem unânimes em concordarem que a passagem do tempo e o envelhecimento são fatores geradores de angústias, medos e sofrimentos. O fator “angústia e medo” (F1 do segundo bloco de sentenças) captura este sentimento, explicando 14,6% da variância total do segundo bloco de sentenças. Bancários de bancos tanto públicos quanto privados apresentaram relatos que demonstram que o avanço da idade não é bem visto pela instituição. “O Banco Y (banco público) incentiva até pessoas que não poderiam se aposentar ainda. Os que tinham 50 anos de idade... o banco paga pra ti ficar em casa até tu te aposentar. O banco faz questão que tu vás pra casa, te aposentar” (E14). Trabalhadores de bancos privados também concordam que o envelhecimento significaria a perda de oportunidades dentro da organização, pois “tu não te consideras velha, mas pra vitrine do banco já tens que mudar aquele manequim, tens que sair da vitrine” (GFB4n).

Atentos às formas de gestão que priorizam o modelo de juventude, os trabalhadores bancários compreendem a idade como fonte de discriminação, afinal o sofrimento psíquico e o estresse gerados pelo trabalho não poderiam ser maquiados como eles mesmos ressaltam: “tu podes botar um batom, uma base, que ele [o estresse] aparece. Os bancos começam a perceber. Por isso que, hoje, eles querem garotas jovens e bonitas.” (GFB2). “Gente, está muito claro, eu vejo. Hoje, de 45 a 50 anos, os profissionais estão considerados, pelas instituições financeiras, como velhos” (GFB2).

Na medida em que não se encontraram diferenças significativas entre os escores fatoriais (de todos os fatores) entre sujeitos mais jovens ou mais velhos, nota-se um elemento reforçador de comportamento, já que o envelhecimento como fonte de preconceito é compartilhado igualmente tanto por jovens como por mais velhos.

Diante da dinâmica que apresenta a passagem do tempo como fator de ameaça profissional, é perceptível a distância que se cria entre os recém contratados e considerados “mais enquadráveis” (E13) e aqueles que já se encontram na atividade há algum tempo. A noção de que “o feio é o mais antigo” (E5) se instala e o discurso entre os próprios colegas acaba ratificando as práticas de gestão relativas ao descarte adotadas pelos bancos. Tal prática difere-se entre os bancos públicos e privados. No banco público, por exemplo, “o velho não é descartado do banco, ele é descartado do setor, ele vai para outro setor” (GFA6). E propaga-se a partir de aceitações de que “a gente não pode negar que é preferível estar na frente de uma pessoa limpa, de uma pessoa bonita e até jovem, do que estar com uma pessoa ‘pelancuda’, onde o visual não é agradável” (E1).

Se por um lado há preconceito e desprezo dirigidos aos mais velhos, e explicitados em declarações pejorativas como a lembrada por um bancário, “uma vez chamaram nós, os mais velhos, de encardidos” (E4), por outro lado há, também, registros de preconceitos às avessas dirigidos aos mais jovens, e explicitados em insinuações abundantes. “O assédio sexual à bonitinha, da ascensão rápida demais. Será que ela cedeu?” (GFA8). “Essas novinhas que estão chegando, é bem possível mesmo” (GFB2). “Essas pessoas não têm a mesma ética que a gente” (GFB2).

Não só o avanço da idade traz sofrimento aos bancários, mas também a consciência de que um corpo fora do padrão bancário de beleza física pode por em dúvida a qualificação do sujeito enquanto profissional. “Eu entrei no Banco M (banco público) e fiquei gordo. Ganhei 15 quilos. Quem não está adequado aos padrões, eu acho que vai ter que trabalhar muito mais. Quem não se enquadra nos padrões de beleza e de moda sofre isso” (E13). “Existe uma discriminação muito clara com as pessoas que estão gordas” (GFA2). Para quem se submeteu

à cirurgia de redução de estômago, a percepção é de que aos olhos dos outros é tão somente a aparência física que importa: “quando elas me vêem agora se espantam. E todo mundo fala só na aparência” (E5). A emergência do fator “sofrimento” (F6 do primeiro bloco de sentenças) reforça tais relatos.

Os bancários afirmam que em seu local de trabalho comentam a aparência física uns dos outros e, embora “as pessoas raramente admitem certas coisas, falam horrores” (E5). Comentários no cotidiano do trabalho referem-se, via de regra, ao peso dos corpos, à vestimenta que portam, aos cuidados que mantêm, às intervenções que sofrem, aos efeitos da passagem do tempo, carregando um acento pejorativo. Naturalizam-se através da repetição, e do uso de piadas que, com a prerrogativa de serem colegas, são aceitas. Pode-se, também, creditar a elas uma tentativa de apaziguamento do sofrimento. “É até uma coisa natural, da gente mesmo, comentar com certos colegas essa coisa de ‘ah, fulano não toma banho, põe a mesma roupa’. Tem um caso lá na agência, que eu cheguei do almoço e a colega estava chegando, e eu disse: ‘ué? Veio da faxina?’ No outro dia ela foi ao salão, fez cabelo, fez tudo para mudar aquela aparência. Quer dizer, tu estavas precisando ouvir isso. É natural essa cobrança, é uma coisa que a gente faz até involuntariamente” (GFA7). Os fatores “comentários cotidianos” (F2 do primeiro bloco de sentenças) e “desprezo e preconceito” (F4 do primeiro bloco de sentenças) dão suporte a estes achados.

Falas simultaneamente afirmativas e negativas em relação à beleza física no trabalho, como por exemplo, “a beleza no banco não existe. Existe, pelo fato do banco ser uma autarquia e ter uma boa remuneração” (GFA8), soam como tentativas de manter um discurso politicamente correto. Cabe lembrar que o fator “comparação com colegas” (F5 do segundo bloco de sentenças) revelou-se significativamente diferente entre sujeitos com faixas salariais distintas. Quanto maior a faixa salarial, mais alto o escore médio do fator, o que evidencia que a questão da beleza física torna-se mais mobilizadora à medida que aumenta a faixa salarial dos sujeitos.

Tal discurso, portanto, sustenta-se apenas na ordem do politicamente correto. O pensamento de que cuidar do embelezamento físico não seria importante, de que o atual padrão de beleza seria irrelevante, de que não há constrangimentos devido ao corpo, e de que os colegas transmitem uma boa imagem física não se sustenta na dinâmica do trabalho bancário. Nada menos do que três fatores relativos a discursos politicamente corretos emergiram da análise fatorial exploratória (F7 do primeiro bloco de sentenças, F7 do segundo bloco de sentenças e F9 do segundo bloco de sentenças), demonstrando os dilemas e conflitos vividos pelos sujeitos. A dinâmica revela, sim, a relevância da beleza física para o ingresso, a ascensão e permanência no trabalho, e o incremento do uso de artifícios e técnicas de embelezamento físico para o trabalho, devido aos desprezos, preconceitos e sofrimentos vivenciados.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados apresentados por esta pesquisa toma-se como pertinente a inclusão da questão beleza física no conjunto das características que configuram o trabalho imaterial no contexto bancário. A mobilização dos sujeitos individualmente e coletivamente, e de modo independente de características como sexo, idade, escolaridade, por exemplo, resulta a rentabilização de si a favor de um padrão estético compreendido pelos atuais modos de gestão como fator de competitividade para as instituições bancárias. O banco utiliza a beleza física dos trabalhadores bancários, de modo a valorizar sua imagem projetada na sociedade. Nesse sentido, o investimento no embelezamento físico é sinônimo de investimento para o trabalho e sobrepõe-se, por vezes, à singularidade dos corpos em atenção aos padrões vigentes.

O engajamento às prescrições “não-normatizadoras” que resultam corpos padronizados se produz “pelo medo de não dar conta de si mesmo” (SANT’ANNA, 2001, p. 25), sendo que é, justamente, a partir da insegurança e do medo que “grande parte do capital comercial pode ser – e é – acumulada” (BAUMAN, 2007b, p.15).

Ao se estudar o olhar do trabalhador bancário e ator sindical, supostamente politizado e engajado em reflexões sobre a saúde do trabalhador, a reflexão sobre a beleza física no trabalho bancário mostrou-se pertinente no propósito de adicionar ao escopo das discussões mais um componente da lógica do trabalho contemporâneo.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BAUMAN, Z. *Tempos Líquidos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007a.
- BAUMAN, Z. *Medo Líquido*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007b.
- COUTO, E. S. Uma Estética para Corpos Mutantes . In: COUTO, E.S e GOELLNER, S.V. (Orgs.) *Corpos mutantes: ensaios sobre novas (d)eficiências corporais*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2007.
- ENGELMAN, S; FONSECA, T.M.G. O que pode o corpo do trabalhador? In: FONSECA, T.M.G e ENGELMAN, S (Orgs.) *Corpo, Arte e Clínica* . Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2004.
- FONTES, M. Os Percursos do Corpo na Cultura Contemporânea. In: COUTO, E.S e GOELLNER, S.V. (Orgs.) *Corpos mutantes: ensaios sobre novas (d)eficiências corporais*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2007.
- FOUCAULT, M. *Vigiar e Punir: nascimento da prisão*. Petrópolis: Vozes, 1987
- HAIR, J.F.; ANDERSON, R.E.; TATHAM, R.L.; BLACK, W.C. *Análise Multivariada de Dados*. 5ª. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005
- HAMERMESH, D. S; BIDDLE, J. E. Beauty and the labor market. *The American Economic Review*; Dec 1994; 84, 5.
- JICK, T.D. Mixing qualitative and quantitative research methods: triangulation in action. *Administrative Science Quarterly*. vol. 24(4), 602-611, Dec. 1979.
- LIPOVETSKY, G. *A era do vazio: ensaio sobre o individualismo contemporâneo*. Lisboa: Relógio D’Água, 1983.
- MAIRESSE, D. *Desdobramentos do corpo: uma produção do social*. In: *Corpo, arte e clínica*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2004.
- SANT’ANNA, D.B. de. *Corpos de Passagem: ensaios sobre a subjetividade contemporânea*. São Paulo: Estação Liberdade, 2001.
- \_\_\_\_\_, (Org). *Políticas do corpo* São Paulo: Estação Liberdade, 1995.
- SENNETT, R.. *Carne e pedra*. 4ª ed. Rio de Janeiro: Record, 2006.
- TUCHERMAN, I. *Breve história do corpo e de seus monstros*. 2ªed. Lisboa: Nova Vega, 2004.