



Disponível em
<http://www.anpad.org.br/rac-e>

RAC-Eletrônica, Curitiba, v. 2, n. 3, art. 2,
p. 374-391, Set./Dez. 2008



Expressões da Resistência no Cotidiano do Trabalho em Bancos Portugueses

Expressions of Resistance in Daily Work Life in Portuguese Banks

Vânia Gisele Bessi *

Doutoranda em Administração, com ênfase em Recursos Humanos, pelo PPGA/EA/UFRGS.
Professora e pesquisadora da UPF, Passo Fundo/RS, Brasil.

Carmem Ligia Iochins Grisci

Doutora em Psicologia pela PUC/RS.
Professora do PPGA/EA/UFRGS, Porto Alegre/RS, Brasil.

* Endereço: Vânia Gisele Bessi

Av. Washington Luis, 855, Centro, Porto Alegre/RS, 90010-460. E-mail: vania.bessi@terra.com.br.

Copyright © 2008 RAC-Eletrônica. Todos os direitos, inclusive de tradução, são reservados.
É permitido citar parte de artigos sem autorização prévia desde que seja identificada a fonte.

RESUMO

O objetivo da pesquisa é contribuir para elucidar os modos de expressão que a resistência assume nas práticas cotidianas do setor bancário português e que repercussão acarreta à produção de subjetividade. Foram distribuídos 150 questionários, realizaram-se 18 entrevistas individuais com diferentes atores sociais envolvidos e analisaram-se fontes documentais. A análise dos dados focou o conteúdo. Os resultados apontam que as resistências à organização do trabalho se dão a partir de atos, individuais ou coletivos, que burlam o estabelecido nos manuais e procedimentos, visando a ganhar tempo. O tempo ganho é revertido na execução de outras atividades, mas, igualmente, convertido em tempo pessoal e desaceleração. Essa margem de manobra se mostra como possibilidade de enfrentamento da exigência exacerbada pela realização do trabalho de forma cada vez mais veloz; e em face da pressão pelo cumprimento de metas sempre maiores. Outra forma de resistir é a que contraria a demanda pelo prolongamento da carga horária, diferenciando-se conforme aspectos culturais. As expressões de resistência encontradas configuram-se como mecanismos de sobrevivência e criação de realidades paralelas àquelas impostas pela organização do trabalho que se apresenta como potenciadora do adoecimento e da desestabilização dos sujeitos do trabalho.

Palavras-chave: trabalho bancário; resistência; subjetividade.

ABSTRACT

The aim of this paper is to help to elucidate the means of expression that resistance assumes in the daily labor practices of the Portuguese banking industry, and what repercussion results in the production of subjectivity. 150 questionnaires were distributed, 18 individual interviews with different social actors were conducted and several documental sources were analyzed. The data analysis focused on the content. The results showed that the resistance to work organization stems from actions, either individual or collective, that defraud what are established in the manuals and procedures in order to save time. The time saved is reverted to the performance of other activities, but equally converted into personal time and in deceleration. This operation margin is shown as a possibility of facing the exacerbated demands of work achievement in a faster and faster mode; and pressure in relation to the accomplishment of even greater goals. Another manner to resist is that which contradicts demand by means of prolongation of working hours, varying according to cultural aspects. The resistance expressions encountered are configured as survival mechanisms and creation of parallel realities to the current work organization which are presented as potentiators of illness and of the destabilization of work subjects.

Key words: bank working; resistance; subjectivity.

INTRODUÇÃO

O capitalismo contemporâneo vive um regime de acumulação flexível em virtude da busca incessante da superação da rigidez imposta por sistemas de produção de base taylorista-fordista. Isso se deve, entre outras coisas, às necessidades de deslocalização e flexibilidade do capital, configurando a chamada compressão espaciotemporal (Harvey, 2001).

O setor de serviços bancários se inscreve nesse movimento de reestruturação do capital e ilustra o processo que torna as fronteiras cada vez mais permeáveis, indicando a criação de nova ordem no processo do trabalho, intrinsecamente relacionado às inovações tecnológicas. As Tecnologias de Informação e Comunicação [TICs], por sua vez, têm-se mostrado propícias ao aumento da produtividade e à maximização dos recursos disponíveis, entre eles o tempo de trabalho. Nesse cenário, a questão da experimentação espaciotemporal faz prevalecer o imperativo da velocidade e da aceleração (Virilio, 1997).

O objeto do trabalho bancário – a mercadoria-dinheiro – ganha, cada vez mais, maior mobilidade, complexidade e velocidade em seu fluxo. O tradicional fluxo de papéis, documentos manipulados e contabilizados no trabalho de escrituração do movimento diário dos bancos passa a ser substituído por dados armazenados e manipulados em sistemas eletrônicos, baseados nas TICs (Bessi & Grisci, 2004; Kovács, 2002, 2005; Kovács & Castillos, 1998).

Ao trabalhador bancário é demandado um tipo de trabalho denominado imaterial (Grisci, 2006b; Lazzarato & Negri, 2001; Negri, 2003). O trabalho burocrático de *back office* diminui, sendo incrementadas as atividades de *front office*. Com isso exige-se que o bancário se torne um consultor de negócios ou, para além disso, como escrevem Lazzarato e Negri (2001), que crie necessidades para os clientes, a partir da manipulação de sentimentos de confiança e segurança.

A exigência imposta aos sujeitos do trabalho de uma mobilidade sem precedentes não pressupõe, no entanto, autonomia para traçar suas próprias rotas, uma vez que o controle se impõe de maneira dispersa, em todas as atividades, de forma rizomática, conforme propõe Grisci (2005). Neste contexto contemporâneo, há que perguntar: o que significa resistência, em especial para aqueles trabalhadores inseridos nas chamadas **relações de serviço**? Que possibilidades de resistência se apresentam no cotidiano do trabalho e que modos de expressão ela assume? Será que a resistência provém justamente das características geradoras de valor, relacionadas ao trabalho imaterial?

Parte-se do pressuposto de Pelbart (2003) e S. Rólnik (2001) de que, atualmente, a resistência dos sujeitos às formas de organização do trabalho não mais se daria pelo enfrentamento. Ela se daria obliquamente, via criação de linhas de fuga que emergem no próprio cotidiano do trabalho. Diante disso, coloca-se o desafio de verificar e analisar o que Negri (2003) menciona: realmente se encontram mecanismos de resistência utilizados pelos sujeitos para a busca da emancipação.

A presente pesquisa constitui-se de uma etapa de ampla investigação desenvolvida junto ao setor bancário português. O setor bancário português passou, nas últimas duas décadas, por importantes e profundas transformações, relativas à entrada de Portugal na União Europeia [EU], o que levou a uma intensa desregulamentação e a uma significativa centralização no setor. Com isso, os bancos pequenos foram, aos poucos, sendo incorporados por grandes corporações financeiras e a competitividade tornou-se muito mais acirrada. Também se disseminou a idéia de que se enfraqueceram as resistências coletivas que tomavam corpo no espaço dos grandes sindicatos. Em face disso, propõe-se como questão de pesquisa: **que modos de expressão a resistência assume nas práticas laborais do setor bancário português e que repercussões acarreta à produção de subjetividade?**

REFERENCIAL TEÓRICO DO ESTUDO

O Capitalismo Flexível e as Mudanças no Trabalho Bancário

Para Virilio (1997), vive-se uma revolução dromológica (lógica que tem como referência absoluta, como equivalente geral, não mais a riqueza, mas a velocidade) e não mais uma revolução industrial. Assim, surge a idéia de uma velocidade desterritorializada. O que permite que a velocidade se desterritorialize são as Tecnologias de Informação e Comunicação [TICs]. Segundo o autor, a dromologia é atravessada pelo vetor tecnológico. Pensar o papel da tecnologia como vetor da dromologia se faz importante, pois, como menciona Virilio (1997), os trabalhadores da era da comunicação são auxiliados pelas próteses tecnológicas.

Pelbart (1998), por sua vez, menciona que a experimentação espaciotemporal está relacionada aos operadores de tempo, às tecnologias que produzem tal ou qual experiência, vivência, idéia ou forma do tempo. O autor ressalta que a atual experimentação espaciotemporal dos sujeitos, em contexto de trabalho imaterial, precisa ser pensada como atravessada pela tecnologia, levando-se em conta a lógica dromológica, que é o imperativo do sistema capitalista atual.

Bauman (2001) toma o conceito de espaciotemporalidade a partir do que denomina modernidade líquida ou fluida, de onde, segundo ele, resultam sujeitos cujas principais características devem ser: leveza, mobilidade, inconstância e rapidez de movimentos.

A acumulação flexível “(...) apóia-se na flexibilidade: dos processos de trabalho; dos mercados de trabalho; dos produtos e dos padrões de consumo” (Harvey, 2001, p. 140). Caracteriza-se, principalmente, por fatores como: surgimento de setores inteiramente novos; novas maneiras de fornecimento de serviços estrangeiros; novos mercados; taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional.

O setor de serviços e, em especial, o financeiro assume papel preponderante nesse novo regime, uma vez que é o mercado financeiro que proporciona o deslocamento dos capitais, sem as antigas restrições espaciotemporais. Almeida (2004), ao analisar o setor bancário, menciona que no setor de serviços acontecem dois movimentos significativos: um que vai em direção à industrialização dos serviços, com a padronização dos produtos e serviços, visando a uma crescente demanda; e outro movimento que vai em direção à imaterialização da atividade, relacionado aos saberes intelectuais e às capacidades humanas associadas ao trabalho.

Para Almeida (2005, p. 184) “a inovação nos sistemas financeiros parece ter sido um requisito necessário para superar a rigidez geral, bem como a crise temporal, geográfica e até política peculiar em que o fordismo caiu”. Nessa nova lógica, a configuração espaciotemporal no trabalho bancário assume contornos completamente diferenciados daqueles da lógica tayloro-fordista.

Nessa nova configuração do trabalho não se pode deixar de levar em conta o papel que ocupam as TICs. A tecnologia é percebida como constitutiva da atual sociedade baseada no trabalho imaterial, bem como ferramenta das transformações do capitalismo baseado na flexibilidade, na mobilidade e na velocidade (Castells, 2000). Nesse sentido, o que se propõe pensar é como as características do trabalho imaterial, que é atravessado pela velocidade e potenciado pelas TICs pode, a partir da criação de novas possibilidades, servir como estratégia de emancipação do sujeito e de resistência, em face dos modos hegemônicos de produção.

O Trabalho Imaterial como Gerador de Valor

O trabalhador, atualmente, tem sido caracterizado como o trabalhador do conhecimento, uma vez que o uso das TICs configura uma demanda por um tipo de trabalho diferenciado daquele massificado das indústrias do começo do século passado. Em uma economia de serviços, a definição do que seja o

trabalho muda. O trabalho passa a ser “considerado como o processo de desenvolvimento e de aplicação de saberes, de competências, de conhecimentos e de informações: em suma, de emprego de recursos humanos e de mobilização de inteligência prática” (Almeida, 2005, p. 49). Como menciona Harvey (2001), na atual estratégia de flexibilização enfatiza-se a importância de forças de trabalho altamente preparadas, capazes de compreender, implementar e administrar os padrões novos e mais flexíveis de inovação tecnológica e orientação para o mercado.

Dentro dessas novas formas de conceber e estruturar o trabalho, com o aumento da informatização e da intelectualização, toma corpo o trabalho imaterial, tido como “o conjunto de atividades corporais, intelectuais, criativas, afetivas e comunicativas inerentes ao trabalhador, atualmente valorizadas e demandadas como uma imposição normatizadora de que o trabalhador se torne sujeito ativo do trabalho” (Grisci, 2006b, p. 327).

Segundo Negri (2003), Lazzarato e Negri (2001) e Hardt e Negri (2001), o trabalho imaterial precisa ser entendido como elemento constitutivo da nova ordem capitalista mundial. Nessa nova configuração, o trabalho imaterial caracteriza-se não como relação fechada de trabalho, mas como relação aberta, pois os seus elementos e processos de valorização são de outra natureza. A criação de valor, na perspectiva do trabalho imaterial, se dá pela socialização do trabalho, sendo seu principal instrumento o cérebro e as capacidades de mobilização subjetiva dos agentes do trabalho. Torna-se necessário que o trabalhador mobilize todo o seu potencial criativo para o projeto do capital.

É a partir dessa idéia que os autores defendem que, se o trabalho imaterial está no cerne da nova ordem capitalista, e se esse tipo de trabalho necessita das capacidades de mobilização, de criação e de inovação dos sujeitos, é no próprio trabalho imaterial que se encontram as possibilidades políticas de resistência, de libertação e de autonomia. Para Negri (2003), assim como para Pelbart (2003) e S. Rolnik (2001), a possibilidade de resistência, no contexto do trabalho imaterial, está situada no elemento fundante dele, que é o poder da invenção.

O trabalho imaterial destrói a idéia de um fora do trabalho, uma vez que pode ser exercido em qualquer tempo e em qualquer lugar. Inserido nessa lógica, o banco deixa de privilegiar o trabalho burocrático e passa a privilegiar o serviço de aconselhamento, de assessoramento de negócios para os grandes clientes. Em razão disso, outros modos de ser e de trabalhar bancário se fazem notar.

A Resistência e os Modos de Subjetivação

A resistência é tomada, neste estudo, como um dos componentes da subjetividade. A subjetividade é entendida não como sinônimo de interioridade, mas como algo construído a partir do social e como construtor deste. Conforme Pelbart (2000, p. 37), a subjetividade “não é algo abstrato, trata-se da vida, mais precisamente das formas de vida, das maneiras de sentir, de amar, de perceber, de imaginar, de sonhar, de fazer, mas também de habitar, de vestir-se, de embelezar-se, de fruir etc.”. A subjetividade pode ser compreendida como fabricada, produzida, moldada, modulada, como menciona o autor.

O sujeito, nesse contexto, é tomado a partir de uma perspectiva que não é de um indivíduo isoladamente, mas de uma coletividade, que constrói e reconstrói modos de viver e de trabalhar, a partir da concretude do mundo. Nesse sentido, o trabalhador é entendido como tal por meio do trabalho que realiza, trabalho este que lhe possibilita não somente sofrer sua história, mas produzi-la, trabalho que se caracteriza, portanto, como usina de produção de subjetividade: “significa, pois, produção de registro social, relação direta com a contingência sócio-histórica que afeta o indivíduo” (Fonseca, 1995, p. 19).

Os modos de subjetivação dizem respeito, portanto, às diversas maneiras pelas quais os indivíduos ou as coletividades se tornam o que são (Deleuze, 2004). No entanto o sujeito não ocupa uma posição passiva, simplesmente absorvendo, estaticamente, a subjetividade produzida pelo mundo do trabalho. Os modos de subjetivação são construídos atravessados pelos processos concretos do mundo, num imbricamento entre o fora do mundo exterior, e o dentro do sujeito. Esse é processo dinâmico, metamorfoseante, que afeta os sujeitos de diversas formas (Deleuze, 2005).

Quando se fala em resistência às demandas do capital, que se podem expressar em ações que passam pelo cotidiano do trabalho, se está falando de uma das possibilidades de consumo da subjetividade. Guattari e S. Rolnik (2005) mencionam que os sujeitos podem consumir a subjetividade produzida de duas diferentes formas, denominadas pelos autores como processos. O primeiro é o processo de individualização, que se caracteriza pela tentativa de bloquear o processo de resistência, instaurando-se conforme os padrões universais, massificadores e individualizantes vigentes. Esse processo, segundo Guattari e S. Rolnik (2005, p. 42) é “uma relação de alienação e opressão, na qual o indivíduo se submete à subjetividade tal como a recebe”.

O segundo denomina-se processo de singularização e opõe-se ao anterior. O processo de singularização faz-se pela associação de dimensões de diferentes espécies, por meio da afirmação de outras maneiras de ser, outras sensibilidades, outras percepções, podendo ser considerado como forma de resistência diante dos moldes previamente determinados. O processo de singularização pode ser considerado como “uma relação de expressão e de criação, na qual o indivíduo se reapropria dos componentes da subjetividade” (Guattari & S. Rolnik, 2005, p. 42).

Como refere S. Rolnik (2001), a resistência, hoje, tende a não mais situar-se por oposição frontal e aberta à realidade vigente, como suposta realidade paralela, de enfrentamento; seu alvo, agora, é manter o controle do princípio que norteia o destino da criação. O desafio está, segundo a autora, em enfrentar a ambigüidade da estratégia contemporânea do capitalismo, que tenta tomar, para seus propósitos, as possibilidades criadoras dos sujeitos. S. Rolnik (2001) sugere que, para resistir, os sujeitos devem colocar-se no próprio âmago do capitalismo, mas negociando para manter a vida como princípio ético organizador.

Acredita-se, portanto, que as estratégias de resistência, atualmente, possam encontrar-se dispersas no cotidiano do trabalho dos sujeitos. Como lembram Deleuze e Guattari (2004, p. 63), “não há ato de criação que não pegue a revés, ou não passe por uma linha liberada”.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa exploratória descritiva visa contribuir para elucidar os modos de expressão que a resistência assume nas práticas laborais do setor bancário português, e que repercussões ela acarreta à produção de subjetividade. Constitui-se de uma etapa de ampla investigação desenvolvida junto ao setor bancário português.

A pesquisa exploratória, segundo Malhotra (2001), tem como principal finalidade a coleta de dados e de informações iniciais sobre o campo ou objeto de estudo. Para o autor, os dados primários, coletados nessa fase de estudo, podem ser considerados como dados qualitativos e como tal devem ser analisados.

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 da pesquisa posterior, da qual a exploratória é uma fase. 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 etc. A amostra, nesse tipo de pesquisa, pode ser pequena e pouco representativa.

O estudo também pode ser classificado como sendo do tipo qualitativo, pois lida com interpretações da realidade social, utilizando-se de instrumentos de coleta de dados como entrevistas de diferentes tipos (Bauer, Gaskell, & Allum, 2004). Sua finalidade é “explorar o espectro de opiniões, as diferentes representações sobre o assunto em questão” (Gaskell, 2004, p. 68).

Inicialmente, visando a traçar uma visão panorâmica do setor bancário português, foram realizadas duas entrevistas com especialistas da área, e duas entrevistas com representantes de sindicatos do

setor. Foram entrevistados, posteriormente, dois membros de comissões de empregados de dois grandes bancos portugueses, e dois representantes sindicais, bancários, remunerados por seus bancos de origem e que estão dentro das instalações da organização, a serviço do sindicato (ambos estão a serviço do sindicato em tempo integral). Eles somam oito sujeitos.

Em um encontro de bancários, promovido por um dos sindicatos (em Portugal, diferentemente do Brasil, não existe a unicidade sindical), foram distribuídos 150 questionários, contendo questões abertas e fechadas. Destes, 73 retornaram respondidos, configurando 49% de retorno, o que pode ser considerado um bom percentual de retorno. Os respondentes foram escolhidos por conveniência, uma vez que o encontro se configurou uma excelente oportunidade de acessar a um significativo número de trabalhadores bancários, visto que há grande dificuldade para condução de projetos de investigação junto às empresas portuguesas (Kovács, 2005). Cabe salientar que o questionário foi submetido a um teste piloto, tendo sido entregue a três pessoas de nacionalidade portuguesa, mas de diferentes formações, visando à verificação de possíveis dúvidas quanto à redação das questões. Esses questionários respondidos foram descartados e os ajustes necessários foram feitos.

Como havia a intenção de realizar entrevistas com alguns bancários, a última pergunta do questionário era: “Está disponível para participar numa segunda etapa da investigação?”. Aos que responderam afirmativamente, foi solicitado telefone ou e-mail para contato. Dos 73 respondentes, 21 responderam ‘sim’. Após vários contatos, foi possível a realização de 10 entrevistas. Todas foram realizadas fora do local de trabalho desses bancários, gravadas e transcritas. Foi possível compor um conjunto de entrevistados de ambos os sexos, vinculados a diferentes bancos, com diferentes cargos e tempos variados de serviço. Foi uma das preocupações do pesquisador entrevistar o maior número possível de sujeitos, limitando-se aos 10, por questões de disponibilidade dos trabalhadores. Na Tabela 1 apresenta-se a caracterização de todos os 18 entrevistados.

Tabela 1: Caracterização dos Entrevistados da Pesquisa

Entrevistado	Instituição/ Organização	Sexo	Função	Formação
1) Especialista1	ISEG	F	Professor-pesquisador	Doutorado
2) Especialista2	ISCTE	M	Professor-pesquisador	Doutorado
3) Sindicalista1	SBSI	F	Diretor Sindical	Superior Completo
4) Sindicalista2	SBSI	F	Negociador Sindical	Superior Incompleto
5) Comissão1	CGD	F	Membro Comissão Empregados	Superior Completo
6) Comissão2	Santander Totta	M	Membro Comissão Empregados	Superior Incompleto
7) RepSindical1	CGD	M	Representante Sindical	Superior Completo
8) RepSindical2	Santander Totta	F	Representante Sindical	Ensino Médio Completo
9) E1	BPI	F	Caixa/ Atendimento	Superior Completo
10) E2	BPI	F	Gestora de contas	Superior Completo
11) E3	Santander Totta	M	Sub-gerente	Superior Completo
12) E4	BPN	M	Marketing	Superior Incompleto
13) E5	CGD	F	Tesoureira	Superior Incompleto
14) E6	BPI	F	Caixa	Superior Incompleto
15) E7	Millenium- BCP	F	Crédito Habitação	Ensino Médio Completo
16) E8	BES	M	Atendimento	Superior Completo
17) E9	Montepio	F	Administrativo	Ensino Médio Completo
18) E10	Santander Totta	M	Administrativo / Caixa	Ensino Médio Completo

Fonte: dados da pesquisa.

As siglas apresentadas na Tabela 1 referem-se ao seguinte elenco: Instituto Superior de Economia e Gestão [ISEG]; Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa [ISCTE]; Sindicato dos Bancários do Sul e Ilhas [SBSI]; Caixa Geral de Depósitos [CGD]; Banco Português de Investimentos [BPI]; Banco Português de Negócios [BPN]; Banco de Crédito Português [BCP]; Banco Espírito Santo [BES].

Por último, como instrumento de coleta de dados, se utilizaram fontes documentais, como: material divulgado na imprensa, sítios da Internet, material disponibilizado pelos sindicatos etc. Quanto ao material divulgado na imprensa, cabe salientar que o setor bancário português se configura, na atualidade, como uma fonte quase onipresente em noticiários nas mais variadas mídias. Diariamente, nos principais jornais de caráter econômico, circulam amplas reportagens sobre o setor, que tem importante papel na economia do país. Todos os dados coletados foram analisados qualitativamente, a partir do conteúdo das respostas, das transcrições das entrevistas e do material documental coletado, tendo-se em mente os objetivos da pesquisa e o escopo teórico eleito.

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Essa seção está estruturada da seguinte forma: inicialmente apresentam-se algumas colocações sobre o setor bancário português, visando a um melhor entendimento da realidade social e econômica, onde a pesquisa se desenvolveu; em seguida, apresentam-se a caracterização dos sujeitos respondentes do questionário e das entrevistas, algumas considerações sobre suas vivências cotidianas para, finalmente, focar as expressões de resistência.

O Setor Bancário Português: Algumas Colocações

Dois momentos históricos podem ser considerados marcantes e determinantes da atual configuração do setor bancário português: 1) o período relacionado à Revolução de 1974, que teve como principais conseqüências a nacionalização do setor, forte intervenção estatal e forte regulamentação; 2) o período relativo à integração de Portugal à União Européia [UE] que culminou com um forte processo de privatização, liberalização e desregulamentação do setor (Almeida, 2001; Cardoso, 2001; Casinhas, 2002; Grisci, 2005; Pinto, 2004; Raposo, 2005).

A participação na UE fez com que o país precisasse aderir a um sistema de economia privada mais aberto, o que gerou também uma reabertura da atividade bancária portuguesa à iniciativa privada, pela assimilação de nova relação salarial e por mudanças no enquadramento regulamentar, no estatuto e nos modelos organizacionais (Almeida, 2001). O setor bancário português passa, então, a buscar soluções, diante do aumento da concorrência, que agora se dá de forma mais aberta, com os outros países membros. Tais soluções passam, via de regra, pelo recurso às TICs, bem como pela adoção de fenômenos europeus, como as fusões e as aquisições, a segmentação de mercados, a personalização dos serviços e a diversificação na oferta de produtos.

Como menciona o autor, as fusões e aquisições entre bancos alteram a concorrência, levando à redução nos preços, com vistas ao aumento do volume dos negócios, transformando os bancos em uma **indústria de massa**. Atualmente, em Portugal, cerca de 80% do volume dos negócios está concentrado em cinco grandes grupos financeiros, o que, como foi possível constatar também nas entrevistas com bancários, é o processo de mudança mais significativo ocorrido no setor.

Durante certo tempo passou a existir em Portugal os chamados **bancos velhos** e os **bancos novos** (Raposo, 2005). Os velhos eram aqueles que existiam há décadas e os novos foram os entrantes, a partir da liberalização das leis. Os novos apresentavam estrutura mais enxuta e competitiva, com profissionais mais qualificados e aptos a usar as novas tecnologias e dentro de um espírito de mercado. No início da década de 1990, o panorama do setor já se apresenta caracterizado por: um mercado

altamente competitivo; novas estratégias dos bancos, com lançamento de novos produtos; prestação de serviços em diferentes áreas (banco universal ou múltiplo); surgimento de novos serviços ligados à inovação tecnológica; rápida e intensa difusão de novas tecnologias de informação.

Durante um longo tempo, a introdução em massa das TICs, no setor bancário português, fez com que acontecesse um processo de desagregação funcional, relacionada à externalização das atividades bancárias, que passaram a ser realizadas por agentes externos ao banco (Casinhas, 2002). Com a automatização de muitos processos de trabalho, as tarefas dos trabalhadores bancários também mudaram de natureza, já que muitas atividades operacionais passaram a ser feitas pelos próprios clientes, nos canais de auto-atendimento. Aos trabalhadores bancários foi demandada uma atenção maior ao cliente e às suas necessidades, sendo-lhes exigida uma maior capacidade de respostas e polivalência funcional.

A nova configuração do banco, propiciada pelas TICs, desenhou novo tipo de empresa, na qual as atividades financeiras são oferecidas aos clientes sem constrangimentos espaciais ou temporais, facilitadas pelas redes de distribuição eletrônica, o sistema ATM (Multibanco), o *home banking* etc. Os terminais *Automatic Teller Machines* [ATM] permitem aos clientes fazer transações de auto-atendimento, nos caixas Multibanco, em qualquer um dos países membros onde ele se encontre. A competição, a desregulamentação e a necessidade de maior racionalização do trabalho, em face da concorrência aberta, criaram um ambiente de negócios totalmente diferente daquele que existia no país há poucos anos.

Caracterização dos Bancários

Os dados aqui apresentados referem-se a uma caracterização dos trabalhadores bancários participantes da pesquisa.

A **idade média** dos 73 bancários respondentes é de 29 anos, o que configura uma tendência no setor, de trabalhadores muito jovens, principalmente nos bancos privados, onde a rotatividade e o recurso aos contratos de trabalho por tempo determinado são maiores. Cabe salientar que a legislação trabalhista portuguesa permite a contratação de trabalhadores por tempo determinado até um prazo máximo de três anos, recurso que é amplamente utilizado pelos bancos, até mesmo pelo banco público português, a Caixa Geral de Depósitos.

Quanto ao **sexo**, 51% são mulheres. É importante mencionar que pôde ser constatado nas entrevistas que há um número significativo de mulheres ocupando cargos de gerência nos bancos pesquisados, o que também é uma nova tendência no setor.

Em relação à **escolaridade**, esta se concentra em licenciatura completa (38,4%), frequência universitária (26%) e 12º ano (27,4%)⁽¹⁾. 5,5% dos respondentes possui curso de pós-graduação. Em Portugal é comum encontrar bancários com curso de Mestrado, uma vez que os mestrados no país são, em sua maioria, voltados para o mercado de trabalho e não para a carreira acadêmica.

A maioria (68,5%) não teve **experiência em bancos**, anteriormente ao trabalho atual. A **média do tempo de trabalho** é de 7 anos. Quando se associam essas informações à média de idade dos respondentes, esses dados se tornam ainda mais interessantes. São pessoas que ingressaram nos bancos logo após o término de seus estudos. Em Portugal, os cursos de nível superior exigem dedicação integral, com aulas durante todo o dia; por isso o habitual é que os jovens primeiro concluam seus cursos, para somente depois ingressarem no mercado de trabalho.

Ainda em relação à idade dos funcionários dos bancos, pode-se relacionar esse fator às crescentes exigências da atividade e à conseqüente hipersolicitação dos sujeitos. Os jovens, segundo suas próprias falas, estão mais dispostos a **apostar** no seu futuro de trabalho, empregando e **entregando** a quase totalidade do seu tempo para o trabalho no banco. Esse comportamento é comum entre os entrevistados solteiros e sem filhos. Aqueles que têm família (esposa/o, filhos) apresentam maior

dificuldade em se colocar totalmente à disposição do banco. Um entrevistado menciona a esse respeito:

“as pessoas mais antigas, as pessoas com mais tempo de banco, não estão muito abertas à mudança, gostam mais da estabilidade, só sabem fazer aquilo e fazem sempre aquilo, não estão muito disponíveis para prolongar seu turno de trabalho. Por isso o banco aposta na renovação das pessoas e está sempre a trazer pessoas novas” (E1).

As horas extraordinárias, exigidas pelos bancos, para a execução das atividades e das metas de vendas, configuram-se como um sério problema nos bancos portugueses. O **número médio de horas trabalhadas**, de acordo com os respondentes, é de 10 horas; a totalidade alega que faz alguma hora extraordinária, normalmente, sem remuneração extra.

O prolongamento da carga horária de trabalho se dá em decorrência de dois fatores: o cumprimento das metas de vendas (é fora do horário de expediente externo que os bancários fazem os contatos com os potenciais clientes), e pela necessidade de realização de atividades administrativas que são consideradas atividades “burocráticas e às vezes desnecessárias” (E3). Em decorrência da eliminação dos setores de retaguarda, essas atividades ficaram a cargo dos bancários do *front office*.

O horário de trabalho normal nos bancos é das 8h30m até às 16h30m; o atendimento externo se encerra às 15h. No entanto, raros (ou inexistentes) são os casos dos bancários que conseguem encerrar o seu expediente às 16h30. Todos os entrevistados mencionam ampliação da carga horária de trabalho, como E7: “nunca saio às quatro e meia, que é o meu horário, mas saio às cinco e meia, o que não é bem visto pelo gestor, porque há pessoas que ficam até as sete ou até as oito”.

Nesse aspecto, vale ressaltar que aqueles que detêm cargos de chefia e de gerência recebem o que se chama de **isenção de horário**. Trata-se de um percentual (que varia de 27 a 42%) que o trabalhador recebe a mais, sobre o seu salário, para ficar à disposição do banco e ampliar a sua carga horária, de acordo com as necessidades. Ocorre que os trabalhadores são unânimes em afirmar que o valor recebido pela isenção é um valor consideravelmente menor em relação às demandas pelo alargamento da carga horária, diariamente.

O prolongamento do expediente se constitui em ponto central da questão trabalhista, uma vez que é uma situação já praticamente institucionalizada; no entanto é alvo constante de inspeções da Justiça do Trabalho. O tempo de trabalho, portanto, alarga-se de modo quase naturalizado, em uma tentativa, por parte dos bancos, de ocupar completamente os espaços de vida dos sujeitos do trabalho, buscando uma implosão do tempo (Baumann, 2001; Harvey, 2001), livre das limitações que a legislação trabalhista possa impor.

Vivências Cotidianas do Trabalhador Bancário Português

Um dos blocos do questionário aplicado objetivava conhecer os principais pontos de satisfação e de insatisfação no trabalho para os respondentes. Essa parte foi inserta, visando a levantar aspectos da organização do trabalho e das políticas de Administração de Recursos Humanos mais bem e mais mal avaliados, de acordo com a percepção dos respondentes.

Os principais **pontos de insatisfação** no trabalho, apontados pelos respondentes, são: salário, critérios para a promoção na carreira, exigências e pressão com relação a prazos e ritmo intenso de trabalho. Convém informar que a questão de promoções na carreira foi muito salientada nas entrevistas, posteriormente realizadas. Os entrevistados, em geral, manifestaram seu descontentamento em relação aos critérios utilizados pelas chefias para promoção de empregados, uma vez que poucos bancos têm processos seletivos internos sistematizados (Sindicalista1) e a ascensão na carreira passa pela decisão pessoal dos gestores das agências.

Os bancários entrevistados consideram que as chefias, via de regra, privilegiam aqueles que se mostram totalmente disponíveis para permanecer por longas horas no banco, além do expediente

normal, como menciona E6: “infelizmente, hoje em dia, quem é promovido, quem vai subir são aquelas pessoas que ficam até muito tarde no banco e eu não estou para isso”. Há, portanto, uma idéia disseminada entre os bancários de que os bancos valorizam mais aqueles que “conseguem dispor mais do seu tempo para o banco” (E2), esses é que serão considerados e beneficiados por ocasião das avaliações e das decisões de permanência e/ou de promoção para outras funções.

Percebe-se, novamente, que a questão da gestão do tempo é ponto crucial na atual relação de trabalho. A gestão bancária, na tentativa de vencer a concorrência, ampliada devido ao ingresso do país na UE, toma como principal elemento de gestão a capitalização do tempo dos trabalhadores, tal como menciona Virilio (1997). A empresa busca a utilização integral do tempo destinado ao trabalho, no espaço de trabalho; mas isso, somente, não é mais suficiente. Há uma exigência exacerbada da entrega total do tempo de vida ao serviço e aos propósitos do capital, materializada seja na ampliação da carga horária, seja no ato de levar atividades para realizar em casa, como mencionado pelos entrevistados.

Por outro lado, as estratégias da gestão também primam pela sensação de insegurança dos funcionários, visando à capitalização e rentabilização do sentimento de medo da perda do emprego. Tal estratégia gera um sentimento dual. Ao mesmo tempo que os bancários querem permanecer na organização, em virtude de um contexto de desemprego e de precarização do trabalho (Kovács, 2005) e se ressentem ao serem preteridos nas promoções, alguns, em especial os mais jovens, estão sempre abertos a novas atividades e a novas propostas de emprego. Ou seja, a instabilidade nas relações, gerada pela organização, é retribuída pelos bancários, como se pode ver em algumas falas:

“o que eu faço é que nunca fecho as portas. Se eu vir outra oportunidade, em outro lugar, concorro, não deixo passar. Tenho consciência de que posso ficar e fazer carreira na área da banca, mas também posso ir para outro lugar” (E4).

O perfil jovem dos bancários, aliado a uma política repressiva, em termos de cobranças de atividades e de prolongamentos excessivos de carga horária, pode transformar uma relação de mobilização integral e, em última análise, de total lealdade para com a organização, em uma busca constante de novas oportunidades. Essa análise é respaldada pelas idéias de Bauman (2001), ao mencionar que o homem, inserido em uma lógica fluida, acaba ele próprio adquirindo as características dos fluidos, que não se fixam no espaço nem se prendem no tempo, não se detendo muito em qualquer forma e constantemente prontos e propensos a mudá-la.

Quanto aos **pontos de satisfação**, os principais fatores apontados são: tecnologia disponível para a realização das atividades, espaço físico de trabalho, equipe de trabalho/colegas e relacionamentos com clientes.

Em relação à tecnologia, além da intensa automatização das atividades (como é peculiar ao setor, mundialmente), ressaltam-se algumas questões importantes. Um ponto tem relação direta com a ampliação de fronteiras gerada pela UE e a integração monetária e cambial. É possível a um cidadão, que detenha uma conta bancária em um país da Europa, efetuar levantamentos de numerários em qualquer país membro. Para isso estão espalhados terminais de auto-atendimento (Terminais ATM, chamados de **multi-banco**) em uma infinidade de locais, sempre externos às agências bancárias. Em virtude dessa pulverização, as salas de auto-atendimento específicas de cada banco são reduzidas. Portanto, a maior parte dos clientes que entram na agência bancária tem interesse no contato direto com os bancários, visando à realização de algum tipo de transação bancária.

Em alguns bancos, em especial no banco público, essa clientela que vem à agência está visivelmente dividida em dois grupos: as pessoas mais idosas e que ainda têm alguma dificuldade em lidar com a tecnologia e aqueles que querem um contato mais direto com o seu gestor de contas. Assim, a clientela e os próprios bancários são segmentados espacialmente, pois não é interessante que esses públicos tão distintos sejam atendidos em um mesmo local.

Cabe salientar também o papel importante que ocupam os gestores de clientes na atual estrutura dos bancos portugueses. São bancários que possuem uma carteira específica de clientes, com um mínimo

de 300 cadastros e que sofrem a maior pressão no sentido das vendas e do atingimento de metas. Como não possuem subordinados, representam a exacerbação máxima daquilo que Grisci (2006a) menciona a respeito da atual necessidade dos trabalhadores de serem gestores de si, uma vez que, nesse caso, a gestão é exercida sobre algo virtual e imaterial, que são as possíveis relações com os clientes (Lazzarato & Negri, 2001).

Ainda no que se refere às TICs, a Intranet se configure como importante ferramenta da gestão na exacerbação das exigências impostas aos trabalhadores bancários, em termos de pressão por vendas e de uma mobilização subjetiva total. É na Intranet que, sem qualquer tipo de aviso prévio, são disponibilizados os produtos das campanhas de vendas, bem como as suas características e respostas de eventuais dúvidas que possam surgir, por parte dos clientes. As campanhas de vendas são campanhas rápidas, de produtos específicos, com metas próprias e sem ligação com as metas estabelecidas mensalmente, mas com cobranças iguais, às vezes até mesmo mais acentuadas por se realizarem em curto espaço de tempo.

Torna-se imperioso, portanto, que o bancário consulte a Intranet constantemente. Por ocasião do lançamento de campanhas novas (o que é frequente) não raro os bancários, no final do dia, imprimem o material disponibilizado e o levam para casa, onde estarão mais **descansados** para ler e se inteirar, como menciona E6:

“às vezes, não temos tempo de olhar durante o dia; então aproveitamos, no fim do dia, para imprimir e levar para casa para ler. Eu costumo fazer isso, porque no fim do dia já estamos cansados; por mais que a gente leia, já não consegue ficar com a noção de nada, se calhar, quando saímos do banco, vamos para casa; já é aquela mudança, já conseguimos ler aquilo e ficar com mais coisas”.

Assim, as ferramentas tecnológicas, que servem para agilizar e facilitar o trabalho dos bancários, cumprem igualmente a função de vetor para a intensificação do controle e da pressão por velocidade (Bessi, Zimmer, & Grisci, 2007; Virilio, 1997).

O prolongamento das jornadas de trabalho, portanto, deixa de se dar somente dentro do espaço físico dos bancos, uma vez que os bancários precisam levar coisas para **aprender** em casa. Esse fato, aliado às estratégias de gestão, está relacionado diretamente à percepção de 89% dos bancários participantes da pesquisa, que responderam que o seu trabalho provoca **estresse**; a grande maioria diz que o **nível de estresse** pode ser considerado como intenso e muito intenso.

No tocante ao relacionamento com os clientes, tido como um dos pontos de maior satisfação no trabalho, cabe um olhar mais detido. Como apontam Lazzarato e Negri (2001) e Hardt e Negri (2001, 2003), ao mencionarem as características do trabalho imaterial, o desenvolvimento de relações estreitas entre produtor e consumidor (o bancário e seu cliente), permeadas pelas características de inovação e de criatividade daquele é que se constitui no grande diferencial nesse novo ciclo produtivo. É interessante, no entanto, observar o comportamento da gestão e o dos trabalhadores bancários a esse respeito.

Por se tratar de uma atividade cujo principal produto é a mercadoria dinheiro (Jinkings, 1996), a direção dos bancos costuma realizar o rodízio dos funcionários entre agências, visando a que os bancários “não fiquem amigos dos clientes” (RepSindical1). Isso mostra um paradoxo no sentido de que os bancários precisam conhecer profundamente seus clientes, a fim de saber quais são os produtos que potencialmente lhes interessariam e fidelizá-los; mas, ao mesmo tempo, “devem manter certa distância, de forma a não se envolver emocionalmente com eles” (Comissão2).

Para os bancários, da mesma forma, a relação com os clientes se apresenta de maneira ambígua. Se, por um lado, os clientes são considerados como mais uma fonte de pressão (para o rápido atendimento de suas exigências), por outro lado é com os clientes que a maioria dos entrevistados diz manter os melhores relacionamentos. O cliente é, nesse contexto, a principal fonte de reconhecimento no trabalho. A percepção de que os clientes os reconhecem como “o fulano do banco tal” (E3) configura-se como uma “tábua de salvação”, em meio a um ambiente sufocante, e resgata-lhes o sentimento de pertencimento, totalmente maculado pelas práticas da gestão.

Da mesma forma, perguntados sobre o diferencial do seu banco, em relação aos demais bancos, os entrevistados respondem que são o atendimento e as relações que conseguem estabelecer com sua clientela o que os diferencia dos demais. Assim, as relações estabelecidas com os clientes configuram-se como importante fonte de prazer, mas, ao mesmo tempo, de sofrimento no trabalho.

Ao serem questionados se existe algum tipo de **pressão no trabalho**, 87,7% responderam que sim. Os principais **fatores de pressão**, de acordo com as respostas, são: cobrança para o atendimento dos objetivos de vendas estipulados, prazos exíguos, pressão do tempo, horário de trabalho em relação à quantidade de tarefas que precisam cumprir, o que exige que trabalhem horas extraordinárias.

Expressões de Resistência do Trabalhador Bancário no Cotidiano do Trabalho

Se o capitalismo busca superar a rigidez espaciotemporal tayloro-fordista (Harvey, 2001), essa lógica se acentua no setor bancário. A necessidade de atendimento de metas cada vez mais ousadas e a percepção, por parte dos clientes, de que os fluxos urbanos não mais comportam a espera (R. Rolnik, 2001), leva à existência de uma dupla pressão em relação ao tempo: a) a exigência do banco de que o trabalho seja executado dentro dos prazos cada vez mais exíguos em relação ao volume de vendas exigido; b) a pressão do tempo pelos clientes, que não aceitam esperar e cobram respostas cada vez mais rápidas para as suas necessidades e/ou desejos.

Se, como mencionado anteriormente, a capitalização do tempo se converte em elemento essencial da gestão, parece ser justamente aí que residem as principais possibilidades de resistência dos bancários. É nesse sentido que, uma das expressões de resistência que se observou nos dados coletados, diz respeito justamente aos mecanismos utilizados pelos bancários, visando a manter certo controle do próprio tempo, o chamado **tempo pessoal**, superando as demandas da gestão bancária.

A pressão dos prazos para a execução das atividades e a intensificação do ritmo de trabalho foram mencionadas, tanto nos questionários preenchidos como pelos entrevistados, como sendo as principais fontes de pressão no trabalho. Visando a fazer frente a essas exigências, os bancários criam mecanismos de burla das normas e procedimentos estabelecidos, como a liberação de documentos sem todas as assinaturas necessárias, o não preenchimento de dados nos sistemas informáticos, a **queima** de etapas dos procedimentos etc. As burlas é que permitem certo **ganho** de tempo aos bancários. Esse tempo ganho é utilizado de diferentes formas: 1) para empregar em proveito do banco, na realização de outras atividades, para o atendimento dos objetivos de vendas; 2) para a diminuição do ritmo de trabalho, visando certa desaceleração; 3) para empregar em atividades pessoais, convertido, portanto, em tempo pessoal.

Essa economia do tempo se caracteriza como um modo contra-hegemônico (Guattari & S. Rolnik, 2005), uma vez que a gestão, instrumentalizada pelas TICs, demanda uma velocidade cada vez mais acentuada para a execução das atividades. Da mesma forma, esse ganho de tempo se configura como margem de manobra, como possibilidade de enfrentamento dos sujeitos, em face da exigência exacerbada pela realização do trabalho de um modo cada vez mais veloz, e pela pressão de cumprimento de metas sempre mais exigentes. Essas margens de manobra são indicativas das possibilidades criadas pelos sujeitos para continuar trabalhando.

Também é importante elemento na busca dos sujeitos pela manutenção da sua sanidade física e mental, em face da organização do trabalho que tende ao adoecimento. Em Portugal há grande contingente de trabalhadores bancários em licença-doença, tendo como principais causas, apontadas pelos especialistas e sindicalistas entrevistados, problemas de ordem psíquica, seguido de Doenças Ocupacionais Relacionadas ao Trabalho [DORT]. A dificuldade está na caracterização dessas doenças, uma vez que esse é um dos elementos não considerados pela gestão, ao ocultar as estatísticas e as causas dos afastamentos.

Essa margem de manobra na busca pela sanidade e pela estabilização como sujeitos do trabalho, como lembram Deleuze e Guattari (2004, p. 64), é um ato cotidiano que passa pelas fissuras da organização do trabalho e escapa à normatização e aos registros. Torna-se, portanto, um ato de criação

e, como mencionam os autores, “não há ato de criação que não pegue a revés, ou não passe por uma linha liberada”. Convém, ainda, lembrar Pelbart (2003, p. 89), quando menciona que estes atos de criação é que permitem “furar” a ordem dura do capital, servindo como estratégia de emancipação do sujeito e de resistência em face dos modos hegemônicos de produção, a fim de que os sujeitos possam “sair do outro lado’ do Império”.

As respostas aos questionários apontam nesse mesmo sentido, uma vez que 58,9% dos respondentes disseram que os bancários, freqüentemente, fazem as tarefas de maneira diferente daquela que foi solicitada e 67% aponta que sempre existe algum tipo de resistência em relação às tarefas solicitadas e à forma de executá-las.

É importante ressaltar que as burlas se estabelecem tanto individual como coletivamente. As manifestações individuais relatadas são relacionadas à busca de maneiras diferentes de fazer a atividade, não condizentes com aquilo que estabelecem os manuais e os procedimentos ou mesmo as próprias chefias. No nível coletivo, referem-se, por exemplo, à atitude do grupo de bancários das agências, quando decidem não lançar vendas de determinados produtos no sistema informático, além da meta estipulada para o mês, visando a **guardar** essas vendas para o mês seguinte. Assim, conseguem “ganhar certa vantagem para o próximo mês” (E8). Essas estratégias são de conhecimento de algumas gerências, que apóiam a prática, talvez por perceberem nessas expressões as possibilidades desses trabalhadores para preservarem-se minimamente estáveis e em condições de continuar a trabalhar.

Para conseguir burlar as normas e estabelecer novas formas de realizar as atividades, menos aceleradas e mais condizentes com o seu ritmo de trabalho, ou mesmo com seu ritmo pessoal, e tornar isso um ato de criação cotidiano do trabalho, os bancários precisam mobilizar as suas características de criatividade e inovação, típicas do trabalho imaterial, conforme apontam Lazzarato e Negri (2001). Assim, essas características, tidas pelos autores como as geradoras de valor no trabalho imaterial, são utilizadas pelos bancários com dupla finalidade: para fazer frente às exigências da gestão dos bancos e para encontrar maneiras menos desgastantes de fazer as suas atividades diárias.

Nesse sentido, pode-se vislumbrar aquilo que Negri (2003), Pelbart (2003) e S. Rolnik (2005) mencionam a respeito da resistência. Para esses autores, as possibilidades de resistência, contemporaneamente, estão pulverizadas no cotidiano do trabalho. E, são as próprias características demandadas pelo trabalho imaterial que permitem aos sujeitos resistir, que permitem aos sujeitos manterem-se estáveis, respirar, movimentar-se em um mundo de instabilidade, de fluidez e de desapego (Bauman, 2001). É essa possibilidade de criação de outros mundos, de realidades paralelas, que dá aos sujeitos do trabalho bancário a possibilidade de se manterem, de sobreviverem.

Assim, o projeto capitalista, que preconiza uma exigência cada vez maior de qualificação e de mobilização subjetiva dos agentes do trabalho, transforma-se na principal fraqueza do sistema. Isso porque quanto mais o trabalhador se mobiliza intelectual e afetivamente no trabalho, maiores as suas possibilidades de criar linhas de escape e de encontrar fissuras na estrutura aparentemente sólida (Deleuze, 2005).

Outras expressões de resistência em relação ao tempo de trabalho foram encontradas. Essas manifestações da resistência, no entanto, são condicionadas em um importante aspecto da cultura portuguesa. Os trabalhadores que resistem à constante solicitação para ampliação indiscriminada de seu turno de trabalho são, em geral, aqueles casados e com filhos. Muitos dos trabalhadores entrevistados e mesmo os sindicalistas, os representantes de comissões de empregados e os representantes sindicais mencionaram que preferem estar junto da família a estar no banco. De forma diferente agem os bancários mais jovens e solteiros, que se dispõem a uma entrega total do seu tempo de vida ao banco, tal como menciona E4 é por sermos jovens que temos que apostar e mostrar aquilo que nós valem, a capacidade que nós temos, temos de fazer render o nosso trabalho e, às vezes, a questão do tempo é um condicionante; por isso temos de ficar até mais tarde.

Já os mais velhos, com família e filhos, fazem colocações como: eu quero mais é estar ao pé do meu filho, ao pé da minha casa; então se o gestor me pede que fique todos os dias para além do meu turno, eu não fico, tenho mais que fazer (E9). É esse grupo também que resiste às demandas por deslocamentos entre agências, para cidades mais distantes. Da mesma forma, os mais jovens estão totalmente disponíveis para os deslocamentos espaciais:

“eu prefiro que me mandem agora pra qualquer lugar, do que depois, quando tiver filhos e quero ficar ao pé da minha casa. Hoje eles me dizem: vai pra qualquer lugar e eu vou, mas há de chegar um ponto em que eu digo: não, agora eu que é que decido pra onde é que vou” (E6).

A família configura-se, portanto, como elemento de suporte da expressão da resistência. É no núcleo familiar que esses trabalhadores se apóiam para **resistir** às tentativas da gestão bancária em tomar para si uma fatia cada vez maior do seu tempo de vida e **resistir**, enquanto sujeitos do trabalho. O núcleo familiar caracteriza-se como mais um mundo paralelo, como porto seguro, como repositório de energias para que os sujeitos possam movimentar-se, cada dia, num mundo do trabalho que se apresenta também gerador de sofrimento e estresse.

A estrutura familiar proporciona a esse grupo de bancários a sensação de territorialização, de enraizamento e de pertencimento, sentimentos esses que não são mais vistos com bons olhos em uma condição de flexibilização e de modernidade líquida e fluida (Bauman, 2001; Harvey, 2001). A organização do trabalho, que privilegia o sentimento de instabilidade, de deslocamentos, de fluxos contínuos e ininterruptos, não consegue ocupar todos os pensamentos e toda a condição espaciotemporal dos sujeitos do trabalho. Restam, ainda, algumas possibilidades de oxigenação, de margens de manobra, em nome da sanidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado da pesquisa mostra indícios de que os trabalhadores bancários estão construindo, ainda que de forma incipiente e pouco visível, possibilidades de resistência no cotidiano do trabalho, ou seja, linhas de fuga (Deleuze & Guattari, 2004) em face da atual organização do trabalho. Essas expressões de resistência configuram-se como margens de manobra, visando à manutenção de sua integridade enquanto sujeitos do trabalho.

Se, por um lado, a invisibilidade dessas práticas de resistência está no seu caráter individualista, por outro lado é justamente a invisibilidade que permite que elas existam. Poucas ou quase inexistentes são as ações coletivas, como ocorriam nos limites do capitalismo dito de linha fordista, em que as grandes movimentações sindicais amealhavam grande número de manifestantes, no espaço delimitado dos sindicatos, das ruas e, algumas vezes, das próprias fábricas.

Ainda que pululem, na sociedade portuguesa, em especial nesses últimos tempos, grandes manifestações (de pensionistas, de professores, manifestações contra o encerramento de escolas, de maternidades etc.⁽²⁾), no que concerne ao trabalho, essas manifestações tendem ao mínimo, ao micro. As formas de resistências contemporâneas, no âmbito do mundo do trabalho, concentram-se nas ações diárias, naquilo que escapa aos grandes registros, naquilo que é cotidiano, no que está nos interstícios do emaranhado das relações de trabalho.

A individualização das resistências é uma decorrência direta das práticas de gestão, que premiam as individualidades e a disponibilidade quase total ao projeto da organização. E é justamente o caráter de individualização que fragiliza as formas de resistência. No entanto, ainda que de forma fragilizada, as expressões encontradas mostram a busca dos trabalhadores pelas **bolhas de oxigênio**, pelas fissuras na sólida estrutura do capital (Deleuze, 2005; Pelbart, 2003, 2004).

Retoma-se, aqui, um provérbio português muito mencionado durante as entrevistas: **primeiro, estranha-se; depois, entranha-se**. Esse provérbio foi, muitas vezes, utilizado por alguns entrevistados

para dizer que, se num primeiro momento possa haver alguma manifestação de resistência por parte dos trabalhadores às demandas da gestão, num segundo momento, executam-se as tarefas sem maiores constrangimentos. No entanto o desafio está justamente em observar o desassossego (o estranhamento), como menciona S. Rolnik (2005) e não o que as aparências, na superficialidade, sugerem como ato de **entranhar**.

Como limitações do estudo apontam-se a impossibilidade de generalização dos resultados encontrados, a dificuldade de acesso às organizações bancárias e a impossibilidade de realizar a observação das atividades cotidianas dos bancários, o que poderia ter proporcionado um olhar mais apurado do objeto do estudo.

Artigo recebido em 06.11.2007. Aprovado em 02.04.2008.

NOTAS

¹ Licenciatura: ensino superior; frequência universitária: cursando ensino superior ou superior incompleto; 12º ano: equivale ao Ensino Médio Completo.

² O ano de 2006 foi prodigioso em termos de manifestações desse tipo, em face das políticas governamentais portuguesas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, P. P. de (2001). *Banca e bancários em Portugal: diagnóstico das mudanças nas relações de trabalho*. Oeiras: Celta.
- Almeida, P. P. de (2004). A servicilização do trabalho: perspectivas e tendências. *Sociologia, problemas e práticas*, 44(1), 83-107.
- Almeida, P. P. de (2005). Serviço(s) e sociologia do trabalho: que práticas? Que objectos? *Sociologia, problemas e práticas*, 47(1), 47-67.
- Bauer, M. W., Gaskell, G., & Allum, N. C. (2004). Qualidade, quantidade e interesses do conhecimento: evitando confusões. In M. W. Bauer & G. Gaskell (Orgs.). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes.
- Bauman, Z. (2001). *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Bessi, V. G., & Grisci, C. L. I. (2004, setembro). Mudanças tecnológicas e de gestão e suas implicações sobre o sujeito do trabalho bancário. *Anais do Encontro Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração*, Curitiba, PR, Brasil, 28.
- Bessi, V. G., Zimmer, M. V., & Grisci, C. L. I. (2007). O panóptico digital nas organizações: espaço-temporalidade e controle no mundo do trabalho contemporâneo. *Organizações & Sociedade*, 14(42), 83-96.
- Cardoso, T. (2001). Os caminhos da banca. *O Economista*, 14(1), 145-150.
- Casinhas, A. C. G. (2002). *Reconfiguração organizacional e novas formas de emprego na banca*. Dissertação de mestrado. Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Castells, M. (2000). *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.

- Deleuze, G. (2004). *Conversações: 1972-1990*. São Paulo: Ed. 34.
- Deleuze, G. (2005). *Foucault*. São Paulo: Brasiliense.
- Deleuze, G., & Guattari, F. (2004). Introdução: rizoma. In G. Deleuze & F. Guattari (Orgs.). *Mil platôs: capitalismo e esquizofrenia* (Vol. 1, Cap. 1, pp. 11-37). Rio de Janeiro: 34.
- Fonseca, T. M. G. (1995). Contribuição à mesa redonda trabalho e subjetividade. *Educação, subjetividade e poder*, 2(2), 18-21.
- Gaskell, G. (2004). Entrevistas individuais e grupais. In M. W. Bauer & G. Gaskell (Orgs.). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes.
- Grisci, C. L. I. (2005, setembro). Trabalho imaterial, controle rizomático e subjetividade no novo paradigma tecnológico. *Anais do Encontro Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração*, Brasília, DF, Brasil, 29.
- Grisci, C. L. I. (2006a). Controle rizomático. In A. D. Cattani & L. Hollzman (Orgs.). *Dicionário de trabalho e tecnologia*. Porto Alegre: Editora UFRGS
- Grisci, C. L. I. (2006b). Trabalho imaterial. In A. D. Cattani & L. Hollzman (Orgs.). *Dicionário de trabalho e tecnologia*. Porto Alegre: Editora UFRGS.
- Guattari, F., & Rolnik, S. (2005). *Micropolítica: cartografias do desejo*. Petrópolis: Vozes.
- Hardt, M., & Negri, A. (2001). *Império* (2a ed.). Rio de Janeiro: Record.
- Hardt, M., & Negri, A. (2003). Soberania. In A. Negri. *Cinco lições sobre império*. Rio de Janeiro: DP&A.
- Harvey, D. (2001). *Condição pós-moderna*. São Paulo: Edições Loyola.
- Jinkings, N. (1996). *O mister de fazer dinheiro: automação e subjetividade no trabalho bancário*. São Paulo: Boitempo.
- Kovács, I. (2002). *As metamorfoses do emprego: ilusões e problemas da sociedade da informação*. Oeiras: Celta.
- Kovács, I. (2005). Emprego flexível em Portugal: alguns resultados de um projecto de investigação. In I. Kovács (Org.). *Flexibilidade de emprego: riscos e oportunidades*. Oeiras: Celta.
- Kovács, I., & Castillo, J. J. (1998). *Novos modelos de produção: trabalho e pessoas*. Oeiras: Celta.
- Lazzarato, M., & Negri, A. (2001). *Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade*. Rio de Janeiro: DP&A.
- Malhotra, N. K. (2001). *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Porto Alegre: Bookman.
- Negri, A. (2003). *Cinco lições sobre império*. Rio de Janeiro: DP&A.
- Pelbart, P. P. (1998). Rizoma temporal. *Educação, Subjetividade e Poder*, 5(5), 60-63.
- Pelbart, P. P. (2000). *A vertigem por um fio: políticas de subjetividade contemporânea*. São Paulo: FAPESP Iluminuras.
- Pelbart, P. P. (2003). *Vida capital: ensaios de biopolítica*. São Paulo: Iluminuras.
- Pelbart, P. P. (2004). *O tempo não-reconciliado*. São Paulo: Perspectiva.

- Pinto, A. M. J. F. T. (2004). *Organização do trabalho e novas tecnologias. Que realidade pós-taylorista-fordista?* Dissertação de mestrado não publicada. Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Raposo, R. J. A. M. de (2005). *Os recursos humanos na banca: a cultura organizacional bancária* (Vol. 2). Tese de doutorado. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Lisboa, Portugal.
- Rolnik, R. (2001). *O que é cidade*. São Paulo: Brasiliense.
- Rolnik, S. (2001). Despachos no museu: sabe-se lá o que vai acontecer. *São Paulo em Perspectiva*, 15(3), 03-09.
- Rolnik, S. (2005). *A vida na berlinda*. Recuperado em 16 setembro, 2005, de <http://pphp.uol.com.br/tropico/html/textos/1338,1.shl>
- Virilio, P. (1997). *Velocidade e política*. São Paulo: Estação Liberdade.