

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
CAMPUS DE MARÍLIA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS

FERNANDA CRISTINA SUBIRES GARCIA

**EXPLORAÇÃO, ADOECIMENTO E DESILUSÃO: O CONFLITO DE GERAÇÕES
ALIMENTADO NO INTERIOR DE UM BANCO E SUAS CONSEQUÊNCIAS PARA
A CATEGORIA BANCÁRIA**

MARÍLIA/SP

2015

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
CAMPUS DE MARÍLIA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS

FERNANDA CRISTINA SUBIRES GARCIA

**EXPLORAÇÃO, ADOECIMENTO E DESILUSÃO: O CONFLITO DE GERAÇÕES
ALIMENTADO NO INTERIOR DE UM BANCO E SUAS CONSEQUÊNCIAS PARA
A CATEGORIA BANCÁRIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Faculdade de Filosofia e Ciências - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” - UNESP - Campus de Marília, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciências Sociais.

Linha de Pesquisa: Determinações do mundo do Trabalho.

Orientador: Prof. Dr. Fábio Kazuo Ocada.

MARÍLIA/SP

2015

Garcia, Fernanda Cristina Subires.

G216e Exploração, adoecimento e desilusão: o conflito de gerações alimentado no interior de um banco e suas consequências para a categoria bancária / Fernanda Cristina Subires Garcia. – Marília, 2015.

138 f. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2014.

Bibliografia: f. 133-138

Orientador: Fábio Kazuo Ocada.

1. Bancários. 2. Assédio no ambiente de trabalho. 3. Conflito de gerações. I. Título.

CDD 306.36

FOLHA DE APROVAÇÃO

FERNANDA CRISTINA SUBIRES GARCIA

EXPLORAÇÃO, ADOECIMENTO E DESILUSÃO: O CONFLITO DE GERAÇÕES ALIMENTADO NO INTERIOR DE UM BANCO E SUAS CONSEQUÊNCIAS PARA A CATEGORIA BANCÁRIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da
Faculdade de Filosofia e Ciências - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”
- UNESP - Campus de Marília, como requisito parcial para a obtenção do título de
Mestre em Ciências Sociais.
Linha de Pesquisa: Determinações do mundo do Trabalho.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Fábio Kazuo Ocada – UNESP/Marília, SP – orientador.

Prof^a. Dr^a. Fátima Aparecida Cabral - UNESP/Marília, SP.

Prof^a. Dr^a. Valquíria Padilha – USP/Ribeirão Preto, SP.

SUPLENTE

Prof. Dr. Anderson Deo - UNESP/Marília, SP.

Prof^a. Dr^a. Stela Godoi – PUC/Campinas, SP.

São Paulo, 26 de Janeiro de 2015.

AGRADECIMENTOS

À minha querida família que me concedeu apoio moral e financeiro para a realização desse trabalho: minha mãe, meu pai, minhas amadas irmãs Carla, Renata e Paula e meu amado irmão Luís. Aos meus sobrinhos que me despertam a alegria do amor incondicional: Gustavo e Gabriela.

Aos meus queridos amigos pelo apoio e amor de sempre.

À professora Lúcia Arrais Morales, a grande Mestre de todos os alunos, pelas maravilhosas aulas, conversas e ajuda de sempre. Por me despertar para a ciência.

Ao Professor Fábio Kazuo Ocada por me orientar e me ajudar em momentos tão difíceis.

Às professoras Fátima Aparecida Cabral e Valquíria Padilha e ao professor Anderson Deo pelas valorosas leituras da minha dissertação.

“[...] Toda a diferença com relação à escravatura declarada da Antiguidade consiste em que o operário moderno *parece* ser livre, uma vez que não é vendido de maneira definitiva, mas pouco a pouco, diariamente, semanalmente, anualmente - e não é vendido por um proprietário a outro, mas vende-se ele mesmo, porque não é escravo de um indivíduo, é escravo de toda a classe proprietária”
(FRIEDRICH ENGELS)

“Muitas coisas são necessárias para mudar o mundo:
Raiva e tenacidade. Ciência e indignação,
A iniciativa rápida, a longa reflexão,
A fria paciência e a infinita perseverança,
A compreensão do caso particular e a compreensão do conjunto:
Somente as lições da realidade podem nos ensinar a transformar a realidade”
(Bertold Brecht)

RESUMO

A pesquisa compara duas diferentes gerações de trabalhadores bancários: os *antigos bancários* – mais de 50 anos de idade, oriundos do centro-oeste paulista, aposentados ou demitidos, sem curso superior - e os *jovens bancários* – menos de 30 anos de idade, nascidos no meio urbano, com curso superior. As duas gerações foram escolhidas por representarem dois diferentes contextos do modo de produção capitalista, assim sendo, dois diferentes contextos no interior do Banco, o que possibilita investigar as transformações que aconteceram no mundo do trabalho nos últimos trinta anos que além de aumentar o número de trabalhadores bancários adoecidos alterou a forma de ser do trabalhador para atender as novas demandas do capital. Parte-se de duas hipóteses: que há uma causalidade entre o adoecimento desses trabalhadores e um conflito de gerações no interior do banco; esse conflito é alimentado pelos gestores do banco que nele investe através da técnica de dominação definida como *assédio moral*. Há uma proposta diferenciada de enxergar os *antigos bancários* e os *jovens bancários*, alterando a forma de compreensão das categorias: *flexível* e *rígido*; *qualificado* e *não-qualificado*.

Palavras-Chave: Trabalho bancário. Conflito de gerações. Assédio Moral.

ABSTRACT

The research compares two different generations of banking employees: *Banking old* - over 50 years old, coming from the center-west of São Paulo, retired or dismissed, without a college degree - and the *young bank* - less than 30 years old born in urban areas, most college graduates. The two families were chosen because they represent two different contexts of the capitalist mode of production, therefore, two different contexts of Banco, which allows to investigate the changes that have happened in the world of work over the last thirty years, in addition to increasing the number of workers diseased banking has changed the way of being of the worker to meet the new demands of capital. Start from two assumptions: that there is a causal link between the disease and these workers a generation gap within the bank; this conflict is fueled by bank managers who invest in it through the technique of domination defined as *bullying*. Propose a different way of seeing the *old and the young bank*, changing the way of understanding the categories: *flexible* and *rigid*; *qualified* and *non-qualified*.

Keywords: Worker banking. Conflict of generations. Harassment.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BB - Banco do Brasil

BBV - Banco Bilbao Vizcaya

BCN - Banco de Crédito Nacional

BNC - Banco Nossa Caixa

BOVESPA - Bolsa de Valores de São Paulo

CAPs - Caixas de Aposentadoria e Pensões

CENTRFOR - Centro de Treinamento dos funcionários do Banco

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

CNI - Confederação Nacional da Indústria

CONTRAF - Confederação Nacional dos Trabalhadores no Ramo Financeiro

CQC - Círculo de Controle de Qualidade

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos

DORT - Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho

FMI - Fundo Monetário Internacional

IAP - Institutos de Aposentadorias e Pensões

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IPM - Instituto Paulo Montenegro

ISO - International Organization for Standardization

LER - Lesão por Esforço Repetitivo

PICE - Diretrizes gerais para a política industrial e de comércio exterior

PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

RH - Recursos Humanos

ÍNDICE DE GRÁFICOS E TABELAS

Gráfico 1: Lucro Líquido dos seis maiores bancos.....	78
Tabela 1: Estoque de emprego dos seis maiores bancos e saldo	79

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	12
INTRODUÇÃO	16
CAPÍTULO I: DA “ERA DE OURO” DO BANCO AO DESMONTE	28
1.1 Evitando uma nova catástrofe <i>ou</i> contendo o avanço comunista	28
1.2 Origem e ascensão do Banco	30
1.3 Fim da <i>Era de Ouro</i> - não para o capital financeiro: algumas interpretações do avanço neoliberal	33
1.4 O significado do avanço neoliberal no Brasil para o sistema financeiro	35
1.5 As fases da automação bancária no Brasil	38
1.6 O trabalho e o bancário antes dos anos 1990	41
1.7 O trabalho e o bancário depois dos anos 1990	47
CAPÍTULO II: A EXPLORAÇÃO: O ESSENCIAL DAS RELAÇÕES DE TRABALHO NO CAPITALISMO NÃO SE ALTERA	57
2.1 Ampliação da definição da classe trabalhadora	57
2.2 “O Banco percebeu que precisava se concentrar na atividade bancária” - as terceirizações	59
2.3 O baixo salário ainda é a forma de exploração por excelência	65
2.4 “A hora da estrela”: da “Moça Conglomerado B” à “roupa para bater meta” - a exploração da mulher	68
2.5 Dupla exploração: como o Banco transforma sua força de trabalho em cliente	74
2.6 “Resultado positivo dos Bancos” e <i>eficiência operacional</i> é igual a demissão de trabalhadores	77
CAPÍTULO III: ASSÉDIO MORAL E O ADOECIMENTO DA CATEGORIA BANCÁRIA	81
3.1 Transformações no mundo do trabalho, transformações no trabalho bancário: o poder do assédio moral	81
3.2 Os velhos adoecem quando perdem o trabalho	87
3.3 Os jovens adoecem quando começam a trabalhar	91

CAPÍTULO IV: REINTERPRETANDO CATEGORIAS: AS DESCULPAS DO BANCO PARA DESQUALIFICAR SEUS TRABALHADORES	97
4.1 O outro: compreendendo a formação para o trabalho dos mais velhos.....	98
4.2 <i>Hay que endurecerse, pero sin perder la ternura jamás</i> - resistência não é rigidez.....	102
4.3 Das greves históricas às barbas por fazer	108
4.4 A flexibilidade dos antigos bancários na adaptação às novas formas de trabalho: separando os conceitos de qualificação e escolarização.....	112
4.5 Incorporação de outros bancos: como o Conglomerado B usou a escolarização dos bancários dos bancos incorporados para pressionar seus antigos bancários	119
4.6 Desvalorização do velho: mais do que uma questão de geração, uma questão de classe	123
4.7 O conflito de gerações escancarado	126
CONSIDERAÇÕES FINAIS	130
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	133

APRESENTAÇÃO

“Mas já existem tantos trabalhos sobre bancários, por que você não elege algo mais original”? Essa pergunta esteve muito presente no período da escolha do nosso objeto de pesquisa e foi a partir da compreensão do conceito de contemporâneo empregado por Giorgio Agambem¹ (conceito que analisaremos adiante), que a decisão foi firmada: o trabalhador bancário seria sim o objeto dessa pesquisa.

Não há poucas pesquisas sobre o trabalhador bancário, a literatura a respeito da categoria é vasta, diferente do apontado por Nise Jinkings na década de 1990 ao afirmar que os estudos acadêmicos priorizavam o setor industrial, com enfoque sobre o trabalho operário nas fábricas: “Quanto ao setor de serviços, tem sido insuficientemente analisado, apesar da sua importância crescente na economia mundial, especialmente quando se observam os níveis de empregos por ele gerados” (JINKINGS, 1995, p.11).

Da mesma forma que Claudia Fonseca (2000) critica os antropólogos que buscam “verdades fundamentais do homem” em grupos tribais ao invés de se interessarem pelo que está próximo de nós, nos seria incoerente buscar algo “mais original” e ficar indiferente ao que familiares e amigos próximos enfrentavam diariamente. Quem nos fez perceber o quanto a nossa experiência de vida poderia contribuir com a questão do trabalhador bancário foi o professor Fábio Ocada, hoje orientador dessa pesquisa, em uma aula de Seminários de Pesquisa quando nos auxiliava na escolha do objeto.

Não é a falta de pesquisa sobre bancários o motivo da nossa escolha, mas tantos outros importantes ensejos, além do já mencionado, que nos fizeram eleger, novamente, os bancários e, principalmente, o Banco: o Conglomerado B². Além do preocupante número de adoecidos - destacado em diversas pesquisas que trataremos aqui - resultado das transformações do capitalismo que alteraram as relações de trabalho, a importante história do Conglomerado B que acompanha o desenvolvimento do Brasil, as formas mais “sofisticadas” de exploração do trabalhador bancário e, principalmente, a possibilidade de analisar de perto a problemática divisão em gerações que a ideologia empresarial impõe.

¹ “Pertence verdadeiramente ao seu tempo, é verdadeiramente contemporâneo, aquele que não coincide perfeitamente com este, nem está adequado às suas pretensões e é, portanto, nesse sentido, inatual; mas exatamente por isso, exatamente através desse deslocamento e desse anacronismo, ele é capaz, mais do que os outros, de perceber e apreender o seu tempo” (AGAMBEM, 2009, p. 58).

² Nossa opção foi não utilizar o nome do Banco, para evitar qualquer prejuízo aos nossos entrevistados, por isso usamos Conglomerado B – já usado na pesquisa de Esdras Selegrin, ou apenas “Banco” para tratar do banco em questão.

Retomando o conceito de contemporâneo de Giorgio Agambem (2009), o autor entende que contemporaneidade não é sinônimo de atualidade, de “estar na moda”, e sim, constitui na produção de uma descontinuidade, um exercício para enxergar definições/conceitos/categorias que já estão impossibilitados/bloqueados, ou seja, naturalizados por nós. A divisão entre gerações é, tão somente, mais uma forma de reforçar a desunião da classe trabalhadora. Por isso, torna-se necessário compreender que cada geração foi formada em um período do capitalismo, e para tanto, recrutada e formada para funcionar na lógica necessária de cada momento.

Dividir, sem reflexão, trabalhadores entre qualificados e não-qualificados ou entre rígidos e flexíveis, ou em gerações X e Y, como é feito pela linguagem do senso comum (que nomeamos aqui linguagem empresarial/neoliberal) usada nas empresas e, no nosso caso, pelos gestores do Conglomerado B é uma forma de promover a desunião dos trabalhadores, estimulando a competitividade – máxima do capitalismo – ao mesmo tempo em que cria uma justificativa para se livrar de uma força de trabalho que não se encaixa mais nos novos moldes do sistema. Por isso, acreditamos que ao provocar uma descontinuidade desse atual discurso empresarial/neoliberal é uma tarefa importante. Não se trata de gerações X e Y, rígidos e flexíveis, e sim, tratam-se de trabalhadores com diferentes formações para o trabalho, constituídos em diferentes momentos do capitalismo e com diferentes projetos impostos pelo Banco.

A pergunta central que norteou a pesquisa foi: há algo além dos motivos já conhecidos por nós que eleva o número de adoecidos na categoria bancária? E as hipóteses foram duas: a primeira compreende na causalidade entre o adoecimento desses trabalhadores e um conflito de gerações no interior do banco; a segunda que esse conflito é alimentado pelos gestores do banco que nele investe através da técnica de dominação definida como assédio moral. Para apresentar os resultados da pesquisa a dividimos em quatro partes.

O primeiro capítulo é dedicado à história do Conglomerado B, aos dois períodos que separam uma “era de ouro” do Banco ao olhar dos antigos bancários - até início dos anos 1990 - e ao desmonte contínuo dessa “era” - do início dos anos 1990 até os dias de hoje, que nomeamos “era do desmonte”. Não há qualquer intenção de dizer que o Conglomerado B já teve uma “era de ouro”, se trata de uma alusão ao período que Eric Hobsbawm nomeou de “era de ouro” do capitalismo. Analisaremos os diferentes momentos do capitalismo em que correspondem os dois momentos do Conglomerado B, contextualizando as transformações mundiais, nacionais e especificamente no interior do Banco que alteraram a forma de ser do

trabalhador bancário.

No segundo capítulo elencamos as diversas formas de exploração do Banco aos velhos e aos novos funcionários, nos dois diferentes momentos tratados na pesquisa. O que alterou? O que permanece? O que se reinventou? Para que o Conglomerado B se tornasse um dos principais bancos brasileiros e quais os custos dessas transformações para a vida do trabalhador bancário. A importância é demonstrar que a divisão não é entre gerações, e sim entre exploradores (Banco) e explorados (trabalhadores bancários).

No terceiro capítulo, a partir dos dados que mostram o crescimento no número de bancários adoecidos, estabeleceremos uma causalidade entre esse crescimento e o conflito de gerações alimentado pelos gestores do banco. Dessa forma, o enfoque está nas práticas de assédio moral.

O quarto e último capítulo funciona como um capítulo de *síntese*. “Diferente da análise, em que decompomos a realidade para descobrir os elementos formadores, a síntese reconstrói numa nova forma a realidade, a partir dos elementos descobertos” (QUEIROZ, 1991, p. 120). Dessa forma, há uma proposta diferenciada de enxergar as categorias usadas para definir a força de trabalho: flexível e rígido; qualificado e não-qualificado. E também compreender que a experiência dos antigos bancários serve para os jovens bancários: a exploração permanece.

Parafraseando Claudia Fonseca (2000), os quatro capítulos aqui reunidos contam, antes de tudo, *histórias*. Partindo da ideia de que os dados não falam por si mesmos³, analisamos resultados de pesquisas do DIEESE, do Sindicato dos Trabalhadores Bancários de Osasco, São Paulo e Região, resultados de teses, dissertações, artigos científicos que sustentam nosso trabalho, além de um livro organizado pelo Conglomerado B em comemoração aos 70 anos do Banco. Porém, utilizamos narrativas de trabalhadores bancários do Conglomerado B para explicar, compreender e, às vezes, refutar alguns desses dados “quantitativos”. As narrativas permitem o diálogo com ideias existentes tanto no senso comum quanto na comunidade científica.

A metodologia, as técnicas de pesquisa serão melhores discutidas na Introdução. Mas adiantaremos alguns pontos: por ser adequado à realidade, o método dialético é aquele que permite ampliar cada vez mais o conhecimento, método que adotamos aqui. Justamente porque, segundo a perspectiva marxista, método e conteúdo, ciência e objeto, realidade sócio histórica e pensamento não estão ligados *apenas* por uma metodologia, e sim, são conectados pela sua

³ Entendemos que os dados são construções: “(...) os dados nunca estão dados, eles são colhidos. O que nós chamamos de dados já é uma construção, já foi feito todo um trabalho de construir, de definir tal elemento como um dado, como algo que é objeto da ciência” (LÖWY, 1985, p. 56).

própria natureza sócio histórica de que participam, ou seja, pela realidade universal de que fazem parte, assim, retomamos ao início do parágrafo: é o que melhor se aproxima do real, é uma estratégia válida de reconstrução do real no plano do pensamento.

Estamos lidando com um Banco, e se optamos por metodologias dominadas pelas concepções filosóficas próprias da burguesia - o economicismo, o niilismo pós-moderno, etc. - estaremos contando a *história dos vencedores*, das classes dominantes, nesse caso da perspectiva do Banco. Mas a história que queremos contar aqui é a sugerida por Walter Benjamin, é a *história dos vencidos*, ou seja, dos trabalhadores bancários, os quais, na luta de classes são os prejudicados.

Norteados pelo excelente trabalho de Maria Isaura Pereira de Queiroz em *Variações sobre a técnica de gravador no registro da informação viva*, escolhemos os informantes válidos⁴ para nossa pesquisa, entrevistamos trabalhadores do Conglomerado B dividindo-os em dois grupos:

1º grupo: os antigos bancários que foram admitidos e se constituíram no momento da “era de ouro” do Conglomerado B, porém presenciaram o desmonte dessa época, correspondem aos funcionários com mais de cinquenta anos e precedentes do interior paulista, os “caipiras” de Antonio Candido (2010);

2º grupo: jovens bancários admitidos e constituídos após o desmonte da “era de ouro” do Conglomerado B, com menos de 30 anos, a escolha da idade se deu por serem denominados “geração Y”⁵. Alguns são filhos de funcionários e ex-funcionários do primeiro grupo, os antigos bancários. Dessa forma adotaremos um recurso metodológico apresentado por Richard Sennett em *A Corrosão do caráter* que separa pai e filho para explicar as transformações no mundo do trabalho e, conseqüentemente, a transformação do trabalhador. Tudo será apresentado de forma mais descritiva e clara na Introdução.

⁴ “A qualidade do material obtido depende da qualidade do informante escolhido, em função do que se pretende desvendar. Esta circunstância postula a existência de um conhecimento prévio do informante, por parte do pesquisador; quanto mais conhecido aquele, mais seguro estará o pesquisador de que obterá um relato interessante e apropriado ao que está buscando; quanto menos conhecido, maior o peso do acaso ou da contingência, isto é, da possibilidade tanto de se obter quanto de não se obter as informações requeridas. Informante válido é aquele que se supõe de antemão possuir uma vivência do que se procura conhecer” (QUEIROZ, 1991, p. 75). Como orientou Maria Isaura Pereira de Queiroz escolhemos pessoas do nosso círculo, parentes e amigos, porém, o inesperado veio: a pessoa que mais consideramos que contribuiria não nos falou muito. Já um senhor que nunca tínhamos visto, trouxe contribuições valiosas.

⁵ Geração Y: As pessoas têm no máximo 30 anos, adeptas à tecnologia e estão sempre na busca de novidades. Esta geração não hesita em mudar de emprego. Caso o atual não o agrade, não há problema em procurar um outro. Essa geração desenvolveu-se numa época de grandes avanços tecnológicos e prosperidade econômica. Eles cresceram vivendo em ação, estimulados por atividades, fazendo tarefas múltiplas. Acostumados a conseguirem o que querem, não se sujeitam às tarefas subalternas de início de carreira e lutam por salários ambiciosos desde cedo (LANCASTER, 2011, p.13).

INTRODUÇÃO

Por que o materialismo histórico dialético é a nossa escolha metodológica?

Ou por um retorno ao marxismo

No texto da apresentação da edição da Boitempo d'A *Ideologia alemã*, Emir Sader (2007) elabora uma interessante reflexão a respeito da busca permanente do conhecimento e da verdade pelo pensamento humano. A “grande lista de tendências” é o nome eleito pelo autor para definir as diferentes correntes do pensamento classificadas em: idealistas, empiristas, racionalistas, materialistas, metafísicas, etc. “Verdade” para o pensamento aristotélico é identificada como a *ausência de contradição*, axioma que acompanha toda a história do pensamento humano e ainda marca forte presença, especialmente no senso comum, em que a contradição é sintoma de falsidade.

Hegel, em oposição ao pensamento aristotélico, capta a contradição como sintoma da apreensão do movimento real dos fenômenos, colocando em xeque a dicotomia sujeito/objeto, marcando também uma diferenciação com o nascente pensamento sociológico que buscava trilhas pelo caminho aberto pelas ciências biológicas, em que a verdade era identificada com o máximo distanciamento entre sujeito e objeto, pensamento mais tarde expresso nas obras de Auguste Comte e Émile Durkheim, passando a considerar fenômenos sociais como “coisas”, na busca de um conhecimento isento, dessa forma, as dimensões subjetivas passam a ser assimiladas a um falseamento do conhecimento verdadeiro dos objetos.

Hegel, para quem o mundo novo também se dissolvera num mundo de pensamentos abstratos, define a tarefa do filósofo moderno, em oposição à do antigo, da seguinte forma: em vez de, como os antigos, liberta-se da ‘consciência natural’ e ‘purificar o indivíduo da evidência sensível imediata, dele fazendo uma substância pensada e pensante (espírito), **o filósofo moderno deve ‘suprassumir os pensamentos determinados e fixos’** (MARX e ENGELS, 2007, p. 192 grifo nosso).

Hegel pergunta o porquê de o mundo nos aparecer como alheio e para responder a essa questão, Hegel desenvolverá no pensamento filosófico a noção de trabalho, noção, segundo Sader (2007), extremamente corrosiva para as pretensões a-históricas e sistemáticas do pensamento filosófico tradicional. O conceito de trabalho será reelaborado em termos históricos e materiais por Marx, mediante a versão de que os homens produzem a realidade inconscientemente, mas não sabem, dessa forma, trabalhará em conjunto o conceito de trabalho e o de alienação.

O homem cria a sua realidade, mas não sabe. Esse axioma diferencia radicalmente o pensamento dialético dos demais da “grande lista de tendências”, permitindo redefinir as relações entre sujeito e objeto. É preciso desnudar, desvendar esse mundo que nos aparece sob a dicotomia entre sujeito e objeto. O caminho da razão é o reconhecimento dessa cisão e a sua superação. Assim, afirma-se: que o mundo é produto do trabalho humano, como realidade histórica construída coletivamente pelos homens e que o homem é um *ser histórico*, o que é dado pela sua capacidade de trabalho. Coloca-se o trabalho no centro da vida e consciência humana. O homem se diferencia em muitas características dos animais, mas a determinante, a primeira, é a sua capacidade de trabalho: enquanto os outros animais apenas recolhem o que encontram na natureza, o homem, ao produzir as condições de sua sobrevivência, a transforma (SADER, 2007).

Todas as “ilusões do espírito puro” são combatidas por Marx e Engels n’A *ideologia alemã*. O resultado é uma crítica dos devaneios, das fantasias humanas e das falsas ideias que fazem sobre si mesmos e sobre o mundo. O método que enunciam não se limita à desmistificação de ideias equivocadas sobre a realidade, mas também, propõe-se a pesquisar as condições que permitem que essas ideias permaneçam e tenham tanto predomínio. Para tanto, Marx e Engels deslocam o debate do plano das ideias puras para a realidade concreta em que essas ideias são geradas. A cada estado de desenvolvimento das formas de produção material da sua existência correspondem formas específicas de estruturação social, além de valores e formas de apreensão da realidade.

Como explica Ellen Wood (2003) a economia clássica defendia que as práticas capitalistas já estavam enraizadas nas práticas mais primitivas de troca entre os produtores, garantindo um processo natural de desenvolvimento econômico, afirmando que a consolidação do capitalismo nada mais foi que um amadurecimento do comércio e da divisão do trabalho, tratando, dessa forma, o progresso como intrínseco à natureza humana; Marx em contrapartida, estuda o Capitalismo como uma forma nova transformadora das relações e “não-natural”, combatendo as posições burguesas que encaravam o capitalismo como interesse ligado através da razão e o seu aparecimento relacionado a sua pré-existência.

O resultado de tudo isso era relatar o desenvolvimento econômico que partia de uma premissa que precisava ser explicada. A dinâmica muito particular do capitalismo, cujas leis de movimento eram muito diferentes das de qualquer outra forma social anterior - os imperativos da competição e da maximização do lucro, a subordinação da própria produção à auto-expansão do capital, a necessidade sempre crescente de aumentar a produtividade do trabalho por meios técnicos -, foi tratada como extensão natural de práticas ancestrais, nada

mais que a maturação de impulsos já presentes nos atos mais primitivos de troca, a verdadeira natureza do *Homo Economicus* (idem, p. 131).

Entre *A Ideologia Alemã* e *O Capital*, Marx fixa-se em explicar o capitalismo como um processo específico, com leis de movimento particulares, reconhecendo que essa dinâmica de produção não poderia ser aceita sem crítica. A busca por lucro do capitalismo, que atingia as relações de trabalho de uma nova forma, não eram semelhantes às formas ancestrais de lucro comercial. As investigações de Marx focavam na “desconstrução da teoria capitalista” invertendo as próprias categorias capitalistas (cada vez mais ideológicas), fazendo isso de uma forma a criticar a aceitação natural desse modelo econômico. Seu objetivo declarado é libertar a economia política do hábito de ler princípios capitalistas ao longo da história. Libertar desses hábitos que aplicam categorias derivadas do capitalismo a outras formas sociais, ocultando as especificidades (WOOD, 2003).

N’*A ideologia alemã*, Marx e Engels criticam os “críticos críticos” - filósofos alemães que não se dedicam à investigação do mundo real. Se pretendemos investigar a realidade, inicialmente, precisamos compreender qual o estado de desenvolvimento das formas de produção material hoje. David Harvey em *A condição pós-moderna* reflete acerca de uma mudança além do estatuto cultural, mas no próprio modo de vida com a generalização de novas práticas, experiências e formas de vida. Dessa forma, as novas gerações, nascidas depois de alterações político-econômicas que teriam se iniciado em 1972, segundo Harvey, se relacionam de uma outra maneira com o mundo, têm uma nova sensibilidade, devido a emergência de modalidades diferentes, mais flexíveis de acumulação do capital. Porém, assim como defende Harvey, o capitalismo permanece, e ainda em um estágio mais avançado que qualquer outro e a exploração é a marca que não se altera. Dessa forma, não acreditamos em uma sociedade pós-capitalista/pós-industrial como muitas perspectivas teóricas defendem, mas tão somente em um estágio ainda mais avançado do capitalismo, que analisaremos melhor no capítulo primeiro.

O novo modo de operar do capitalismo traz consequências preocupantes como, por exemplo, o conflito entre as diferentes gerações: “IBGE: um quinto dos jovens no Brasil é ‘nem nem’, que não estuda nem trabalha”; “Tá muito fácil para esses jovens, eles têm tudo na mão, na minha época...”; “O pessoal mais velho é muito rígido”. Três afirmações resultantes de pesquisas: a primeira, um resultado do IBGE, e as duas últimas, apareceram na nossa pesquisa, durante as entrevistas. Muitos são os fenômenos que nos mostram o conflito de gerações. Mas o que há por trás desse suposto conflito de gerações? O método de Marx nos ajuda a desnudar.

O método de investigação criado por Marx começa com tudo o que existe – a realidade

tal como ela é experimentada, assim como as descrições disponíveis dessa experiência na obra de economistas, filósofos, romancistas, etc. Marx submete esse material a uma crítica rigorosa a fim de descobrir conceitos simples, porém poderosos, que iluminem o modo como a realidade funciona. Partimos da realidade imediata ao nosso redor e buscamos os conceitos fundamentais dessa realidade. Uma vez equipados com esses conceitos fundamentais, podemos fazer o caminho de retorno e descobrir o quão enganador o mundo das aparências pode ser. E essa posição vantajosa nos permite interpretar o mundo em termos radicalmente diferentes.

Karel Kosik (1976) ajuda a explicar o método proposto por Marx. Para ele, compreender o fenômeno é atingir a essência. É o fenômeno que nos permite descobrir a essência. E aqui está a importância da filosofia e da ciência: a essência não se manifesta diretamente, se a aparência fenomênica e a essência das coisas coincidissem diretamente, a ciência e a filosofia seriam inúteis. Buscar o que existe por trás desses fenômenos é o que nos interessa, ou seja, o que está por trás do aumento do número de bancários adoecidos.

Essa é a nossa tarefa, a tarefa da ciência que tem como finalidade explicar o mundo que nos cerca, desvendar e tornar claro os fenômenos, buscando a compreensão da realidade, a tarefa de transcender a aparência dos fenômenos (o que Karel Kosik nomeou de “mundo da pseudoconcreticidade”), para tanto, deve-se entender os objetos como resultado da atividade social dos homens e não como naturais.

Kosik ressaltará que a *práxis utilitária* (o senso comum) faz com que o homem se situe e se oriente no mundo, mas é incapaz de proporcionar a compreensão da realidade. Compreender a coisa é compreender a sua estrutura, não basta conhecer a aparência, deve-se conhecer a essência para o entendimento da realidade e a partir da compreensão do fenômeno é possível atingir a essência, já que o empírico por ele mesmo, segundo Kosik, não basta, dessa forma, para o entendimento dos fenômenos é fundamental a relação dialética entre a abstração e o concreto. Para tanto, o pesquisador - para conhecer uma realidade, desvendar sua essência - fará uso da sua capacidade de abstração. É preciso decompor o real, decompor o todo, identificar as partes essenciais, pois não se pode conhecer o real de forma direta. Por isso a necessidade da abstração para a formulação do conceito, mas, que ainda assim, não se chega ao momento final do conhecimento.

Para Kosik o processo de conhecimento se dá em forma de *espiral*, partindo do concreto imediato (da aparência) passa pela abstração (analisando e separando o todo) e retorna ao concreto (desta vez, compreendido, articulado). Assim, a trajetória do conhecimento se dá na tentativa de destruir a “pseudoconcreticidade”, na busca da verdade, que nunca está esgotada. O homem age no mundo e nele realiza a sua práxis, dessa forma a realidade não está pronta e

acabada, e sim, deve ser desvendada no processo de conhecimento. Em contraposição com o mundo da “pseudoconcreticidade” (da falsa ideia do concreto), segundo Kosik, está o mundo da realidade: da realização da verdade que será descoberta através do método dialético.

A dialética é o pensamento crítico que busca romper a pseudoconcreticidade, que se propõe a conhecer a “coisa em si” e sistematicamente se pergunta como é possível chegar à compreensão da realidade. A práxis utilitária (ou senso comum) revelada em conversas diárias, jornais, literatura empresarial, literatura “científica” que não se pretende contemporânea representam algumas das formas do complexo dos fenômenos que, ainda segundo Kosik, povoam o ambiente cotidiano e a atmosfera comum da vida humana e através da sua “regularidade, imediatismo e evidência”, acabam por penetrar na consciência dos indivíduos assumindo um aspecto “independente e natural”: tudo isso constituirá o mundo da pseudoconcreticidade. A pseudoconcreticidade impede que enxerguemos a essência dos fenômenos: o concreto, a realidade das coisas. Marx criticava a economia clássica pela busca de leis internas que tomavam a realidade humana como natural e não como determinado aspecto de uma etapa historicamente transitória da realidade humana; combater as atuais formas de pseudoconcreticidade também é combater o senso comum que entende que “tudo sempre foi assim, não vai mudar”.

Nessa pesquisa, nosso objetivo é mostrar como mesmo dentro da mesma etapa histórica o capitalismo e as relações de trabalho são alteradas para corresponder ao que o capital necessita, a que tipo de trabalhador/humano é preciso ser formado para que o capital se reproduza sem grandes impedimentos. Por isso a nossa necessidade em compreender como o capitalismo permanece com a sua lógica voraz, e, que para permanecer, reveste-se de novas “roupagens”, mas que o fundamental, a exploração, a divisão entre exploradores e explorados permanece.

Que tipo de homem, dotado de que particularidades psíquicas, deve ser criado pelo sistema, a fim de que o próprio sistema possa funcionar? Se este ‘cria’ homens de comportamento racional dirigido para o máximo efeito (utilitarismo, ganância, etc.) disto não se deduz, de modo algum, que os homens consistam em tais abstrações; significa, isto sim, que para o funcionamento do sistema são suficientes estas qualidades fundamentais (KOSIK, 1976, p. 98).

O capitalismo tripudia em cima do trabalhador, criando novas formas de exploração, cada vez mais sofisticadas, incapazes de serem percebidas imediatamente. Por isso nossa tarefa é mostrar que o conflito de gerações alimentado pelo Banco só nutre um conflito ainda maior:

o conflito de classes. Afinal o Banco “vence” quando consegue desunir e criar mais diferenciações entre seus trabalhadores, afrouxando a categoria e impedindo que ela se enxergue como um todo explorado, promovendo a competição entre trabalhadores. Não existiu um passado glorioso como nutre os antigos bancários, assim como não existe um presente glorioso ou um futuro glorioso para os trabalhadores enquanto o mundo permanecer dividido em classes.

Retomando a explicação de Kosik sobre o método dialético, o autor afirma que não se pode conhecer a realidade através da imediatez do fenômeno. Porém, ele nos lembra que não se pode *dar um salto* para alcançar a realidade, e sim é necessário um trabalhoso processo. Visar diretamente a essência é um equívoco, pois se se pressupõe uma investigação científica não se pode já considerar o que é essencial e o que é secundário. Por isso vamos a campo com perguntas e não com respostas. As perguntas nos prepara para o inesperado. Não é fácil fugir das respostas, das verdades pressupostas: na nossa pesquisa tínhamos como certo que os mais velhos iriam afirmar que hoje o trabalho é mais fácil para os jovens, já que o primeiro entrevistado afirmara isso. Mas não. Todos os outros entrevistados negavam essa afirmação o que nos obrigava a reinterpretar os dados e analisa-los com mais rigor. É necessário compreender que a realidade não é uma coisa só para não atuarmos como a perspectiva positivista, que segundo Kosik, empobrece o mundo humano e deforma a realidade reduzindo o mundo real a uma única dimensão idealizada.

O método dialético também nos permite entender que qualquer método tem seu calcanhar-de-aquiles. O “princípio da carruagem” enunciado por Max Weber e, mais tarde, por Karl Mannheim afirma que o marxismo funciona como uma carruagem que “passa levando e criticando todos”, apontando a ligação ideológica de cada um, as falhas de cada método, menos as suas próprias falhas, interesses, ideologias, etc. O que segundo Michael Löwy (1985) é um equívoco: pois Marx, Gramsci e Lukács, por exemplo, sempre defenderam a relação orgânica do marxismo com o ponto-de-vista do proletariado. Marx retira as máscaras de todos, mas, primeiramente e principalmente, retira a sua ao se colocar como representante científico do proletariado. Por isso, a metodologia que estabelece uma conexão entre o conhecimento teórico apreendido e a realidade histórica objetiva a fim de não ceder às armadilhas metodológicas - que escondem a essência da coisa em si e apresentam o fenômeno como concreto - é o materialismo histórico dialético, método que propõe-se a compreender a “coisa em si” e sistematicamente se pergunta como é possível chegar à compreensão da realidade.

A narrativa como técnica contra a “aridez dos números”

Maria Isaura Pereira de Queiroz (1991) lembra que a “história oral”⁶ foi encarada como “a” técnica por excelência, e até mesmo a única válida para contrapor-se às quantitativas, uma vez que essas reduzem a realidade social à *aridez dos números* enquanto a primeira alcançava a quase totalidade dos ângulos que apresenta todo fato social enriquecida pela vivacidade dos sons e opulência de detalhes. Além do mais, ainda segundo Queiroz, a história de vida é a técnica que capta o que sucede na encruzilhada da vida individual com o social. Ou como define Antonio Candido (2010): o sociólogo deve ter apego ao qualitativo, porque o que interessa é toda a grandeza humana.

Diferente do biógrafo que ressalta em seu trabalho os aspectos marcantes e inconfundíveis do indivíduo, o cientista social quer atingir uma coletividade de que seu informante faz parte, o objetivo é *captar o grupo*, buscar a coletividade a partir do indivíduo. Assim, buscaremos compreender duas coletividades: os antigos bancários e os jovens bancários, para entender contradições internas da categoria bancária, ou ainda, como são construídas essas contradições em benefício do capital.

Mesmo considerando que as narrativas de vida pudessem estar muito coloridas pelo subjetivismo do informante, John Dollard, citado por Maria Isaura Pereira de Queiroz (1991), acreditava que elas eram muito úteis para registrar o que ainda não se cristalizou em documentação escrita, uma documentação que é definida a partir de algum interesse, em especial, da classe dominante. A exemplo do que John Dollard defende, em *Parceiros do Rio Bonito*, Antonio Candido lembra que não houve qualquer dificuldade em recolher documentos sobre a história da região de Bofete (SP) a qual pesquisara, o que merecia atenção, pois a documentação se referia geralmente à vida das camadas dominantes e, assim como Antonio Candido, não nos interessa a história das camadas dominantes. Não que abandonaremos qualquer registro a respeito da história do Conglomerado B ou dos seus bancários, de forma alguma, mas as narrativas tornam-se uma solução à história cristalizada pelas classes dominantes, que costumam esconder as contradições como, por exemplo, no livro elaborado para a comemoração dos 70 anos do Conglomerado B (VIANA, 2012) que descreve a ascensão do Banco escondendo, obviamente, dados como a demissão de funcionários, terceirizações,

⁶ “‘História oral’ é o termo amplo que recobre uma quantidade de relatos a respeito de fatos não registrados por outro tipo de documentação, ou cuja documentação se quer completar. Colhida por meio de entrevistas de variadas formas, ela registra a experiência de um só indivíduo ou de diversos indivíduos de uma mesma coletividade (...) na verdade, tudo quanto se narra oralmente é história, seja a história de alguém, seja a história de um grupo, seja a história real, seja a história mítica” (QUEIROZ, 1991, p. 5).

lutas trabalhistas e greves.

Não optamos pela radicalidade de Ecléa Bosi no livro *Memória e Sociedade: lembrança de velhos* em que a autora não dispõe de nenhum documento de confronto dos fatos relatados que pudesse servir de modelo, a partir do qual se analisassem distorções e lacunas, pois segundo a autora, os livros de história que registram esses fatos são também um ponto de vista, uma versão do acontecido, não raro desmentidos por outros livros com outros pontos de vista. Aqui usaremos outros livros, registros e, em especial, um livro elaborado em comemoração aos setenta anos do Conglomerado B, com o objetivo de contrapor a “história cristalizada” à história narrada por nossos antigos bancários e tratar do que não aparece nesses livros como, por exemplo, o sentimento compartilhado pelos antigos bancários ao serem abandonados pelo Banco quando envelheceram.

Através das narrativas de vida a memória aparece a partir de um passado trabalhado qualitativamente. Como define Bosi, a memória não é sonho, ela é trabalho: ela é uma imagem construída pelos materiais que estão agora a nossa disposição, no conjunto de representações que povoam nossa consciência atual. Talvez os antigos bancários, se entrevistados quando jovens, não trariam as questões tratadas agora como, por exemplo, as promessas não cumpridas – ponto que queremos amarrar para compreender que não é possível acreditar nas promessas feitas pelo Banco, nas promessas feitas pelo capital.

As narrativas ajudam a compreender melhor a vida dos trabalhadores e suas lutas contra a opressão do sistema. Engels (2008) na Introdução d’*A situação da classe trabalhadora na Inglaterra* lembra a importância da pesquisa empírica, que permite a proximidade com o trabalhador e a observação da sua vida cotidiana. Engels almejava ser testemunha das lutas sociais e políticas dos trabalhadores contra seus opressores, para ele, apenas o “conhecimento abstrato” não interessa. Por isso a importância de ouvir os trabalhadores para compreender a luta diária.

Para Michael Löwy (2005), estamos habituados a classificar as diferentes filosofias da história conforme seu caráter progressista ou conservador, revolucionário ou nostálgico do passado, no entanto, Walter Benjamin consegue escapar dessas classificações, visto que é um crítico revolucionário da filosofia do progresso. Seu ataque à ideologia do progresso não se faz pelo conservadorismo passadista, e sim, em nome da revolução que, para Benjamin, se apresenta mais como uma interrupção histórica de uma evolução que leva à catástrofe, do que uma “condição natural” do progresso econômico. E é uma espécie de interrupção que buscamos

aqui - uma interrupção na forma pela qual são naturalizadas algumas categorias que estimulam o conflito de gerações e desqualificam o trabalhador em benefício do capital.

Frederic Jameson (1985) inserido na disputa ideológica em torno do marxismo nos Estados Unidos entende que a narração é categoria central para se pensar a história - sublinhando uma “insatisfação com o presente” que se manifesta em uma demanda pela plenitude do narrar. Por isso, Jameson entende a importância essencial da *nostalgia* de Walter Benjamin: lúcida e sem remorsos, ela é um estímulo revolucionário porque insatisfação é desejo de plenitude. A melancolia que surge nas páginas dos ensaios de Benjamin – depressões pessoais, desânimo profissional, a tristeza do marginalizado, a angústia em face a um pesadelo político – explora o passado para achar um objeto adequado em que se pode encontrar alívio e, ao mesmo tempo, força.

Em contraponto ao conceito de nostalgia, Walter Benjamin (1985) alerta para o sentimento melancólico da *acedia*⁷, que leva à submissão total à ordem das coisas que existem, à submissão e adesão ao campo dos vencedores. Para Benjamin, o equivalente desse tipo melancólico são os historiadores conformistas como, por exemplo, Victor Cousin que em *Introdução à história da filosofia* desenvolve uma “impressionante filosofia dos vencedores” associando uma elegância admirável ao sucesso. E será precisamente contra esse historicismo servil que Benjamin se subleva ao propor “escovar a história a contrapelo”. Escovar a história a contrapelo significa, em primeiro lugar, a recusa em se juntar ao cortejo triunfal dos vencedores, ou seja, das classes dominantes.

E nada melhor que seguir a sugestão de Benjamin: contar a história a partir da narrativa dos vencidos. Para Benjamin (1985), “o grande narrador tem sempre suas raízes no povo”, aqui nos propomos a trabalhar as narrativas de vida dos bancários, em especial dos antigos bancários, a fim de contar a história do trabalho bancário na perspectiva dos vencidos, nesse caso dos antigos bancários que dedicaram anos de sua vida ao Banco e foram demitidos acreditando que isso jamais aconteceria, acreditando que o pífio estado-de-bem-estar que experimentaram seria eterno.

Nada que favoreça o trabalhador no capitalismo torna-se garantia vitalícia. O capitalismo constrói suas diversas formas de explorar o trabalhador, de fragmentar a classe trabalhadora e de justificar suas cruéis injustiças. Aqui, dentre outras formas, examinaremos como acontece a participação disso na linguagem empresarial/neoliberal analisando algumas

⁷ Acedia é o mesmo que tédio, paralisia, falta de estímulo. “Termo melancólico da toda-poderosa fatalidade, que priva as atividades humanas de qualquer valor” (LÖWY, 2005, p. 72)

categorias que definem o trabalhador e alimentam um conflito entre gerações para beneficiar o capital e fragmentar a classe trabalhadora. Afirmar que o antigo trabalhador é não-qualificado, rígido e arcaico, que não consegue ser polivalente, porque ele está “acostumado” à segurança, à rigidez, corre o risco de fazer com que sintamos pena desses antigos bancários, ou ainda, que tentemos justificar esse modelo “arcaico” de trabalhador pelos moldes que o capitalismo funcionava antes do modelo da acumulação flexível.

Para manter-se fiel ao materialismo histórico, deve-se manter uma visão da história como luta permanente entre oprimidos e opressores. Não precisamos criar novos conceitos ou categorias de pensamento para contrapor a linguagem empresarial-neoliberal, mas sim, assim como fez Marx n’*O capital*: criticar as proposições utópicas da economia política liberal clássica usando as suas próprias categorias, mas enxergando os trabalhadores a partir dessas categorias como sujeitos também, não apenas os patrões. No nosso caso, enxergar as categorias qualificação, flexibilidade, rigidez na visão dos trabalhadores. Não queremos criar “novismos”, pelo contrário, enxergamos a necessidade de retorno às categorias fundamentais de Marx e Engels tão fragmentadas e mal compreendidas - é urgente a compreensão que a divisão entre classes permanece e cresce cada vez mais. Não se trata de construir novas categorias, mas sim observar o quanto as categorias criadas pela literatura empresarial/neoliberal são usadas para fragmentar a classe trabalhadora e criar novas divisões enublado a principal divisão: entre classes.

Walter Benjamin (1994) na Tese V sobre o conceito de história, diz que o momento mais perigoso para as classes oprimidas e para o historiador materialista, é aquele no qual surge uma imagem autêntica do passado, uma visão “confortável e preguiçosa”. No nosso caso, essa imagem é a do *trabalhador rígido*, é mais confortável tratá-lo assim, explicar que não se adaptou às novas formas flexíveis de trabalho para não dispensar. Segundo ainda Benjamin, o maior risco se dá quando falsifica ou esquece os combates dos oprimidos. Aqui pretendemos rememorar, através das narrativas de vida, o trabalho dos antigos bancários. Rememorando-os como vítimas do sistema capitalista, ajudamos a “rememorar” os jovens trabalhadores que são vítimas também, vítimas de hoje e vítimas do amanhã. “Pedimos àqueles que vierem depois de nós não a gratidão por nossas vitórias, mas a rememoração de nossas derrotas” (BENJAMIN, 1994, p.98), talvez assim os jovens trabalhadores compreendam que também estão sendo derrotados.

Os informantes

Maria Isaura Pereira de Queiroz (1991) ao criticar o método de narrativas quando muito extenso, ou ainda, do real cansaço de realizar, transcrever e analisar muitas narrativas, afirma que uma só história de vida pode levantar questões sobre as quais não se havia ainda cogitado ou fornecer novas expectativas a respeito do que já se conhecia. Optamos não por uma, mas por “poucas” entrevistas. Abaixo retrataremos brevemente o perfil de cada entrevistado. Elaboramos um quadro para uma melhor visualização dos dois grupos que trataremos na pesquisa.

4 ANTIGOS BANCÁRIOS	4 JOVENS BANCÁRIOS
Mais de 50 anos de idade	Menos de 30 anos de idade
Oriundos do Centro-oeste paulista	Nascidos na região metropolitana de São Paulo
Contratados na “era de ouro” do Banco	Contratados no período do “desmonte”
Passado rural	Passado urbano
Aposentados ou demitidos	Ainda em exercício ou pediram demissão
Sem curso superior	A maioria com curso superior
“considerados rígidos e não qualificados”	“considerados flexíveis e qualificados”

Antigos Bancários:

- “Seu Antônio”, 62 anos. Nascido em Braúna, centro-oeste paulista. Trabalhou na roça dos oito aos dezenove anos. Mudou-se para Osasco. Trabalhou, inicialmente, como faxineiro no Banco e alcançou o cargo de sub-gerente departamental. Foi demitido após 33 anos de Banco, faltando dois meses para entrar na estabilidade (período em que não pode ser mais demitido). Período no Banco de 1969 a 2002.
- “Dona Maria”, 58 anos. Nascida em Luiziânia, centro-oeste paulista. Trabalhou na roça dos oito aos vinte anos. Mudou-se para Osasco. Trabalhou, inicialmente, como empregada doméstica. Posteriormente, trabalhou no Banco como copeira. Aposentada por invalidez devido a um acidente de trabalho no antigo restaurante do Banco. Período no Banco de 1985 a 1992.
- “Seu Laércio”, 60 anos. Nascido em Flórida Paulista, centro-oeste paulista. Trabalhou na roça. Atuou como gerente de agência do Banco em diversas cidades do centro-oeste paulista. Não sabe ao certo o motivo de sua demissão. Período no Banco de 1982 a 1994.

- “Seu Pedro”, 58 anos. Nascido em Adamantina, centro-oeste paulista. Trabalhou na roça dos nove aos quinze anos. Mudou-se para Osasco junto com a irmã e o cunhado. Iniciou a carreira no Banco como escriturário. Após uma longa carreira a qual chegou a gerência de contas na Agência Butantã, foi demitido por não ter faculdade. Atualmente trabalha como terceirizado para o Banco, na função de corretor de seguros, na cidade de Luiziânia (centro-oeste paulista).

Novos Bancários:

- “Johnny”, 25 anos. Nascido em Osasco. Começou a trabalhar no Banco aos dezenove anos e ainda permanece. Iniciou três vezes o curso superior, mas não se formou.
- “Milena”, 30 anos. Nascida em Osvaldo Cruz, mudou-se para São Paulo aos dezoito anos. Formou-se para ser aeromoça, mas desistiu e foi participar de um processo seletivo do Banco. Está no banco desde 2002, mas afirma que está lá até hoje porque ficou grávida, senão já teria “pedido as contas”. Atua como gerente de contas.
- “Bia”, 26 anos. Nascida em São Paulo. Trabalhou na escola mantida pelo Banco por quatro anos. Atualmente trabalha em uma escola particular.
- “Nina”, 27 anos. Nascida em Osasco. Trabalhou em departamentos e em uma agência. Pediu demissão duas semanas depois de ceder a entrevista. Formada em pedagogia.

Também realizamos uma entrevista com uma gestora (Sofia, 37 anos) dos Recursos Humanos do Banco.

CAPÍTULO I: DA “ERA DE OURO” DO BANCO AO DESMONTE

Esse capítulo é dedicado a descrição de dois diferentes momentos históricos que compõem nossa pesquisa: um primeiro momento que chamamos de “era de ouro”⁸ do Conglomerado B, no olhar dos antigos bancários, que compreende os anos 1960 até os anos 1990 que coincide com o que nomeamos de Estado-providência brasileiro (FREDERICO, 1996). Tratou-se de um período em que os trabalhadores do Conglomerado B sentiam-se seguros quanto a garantia de seu emprego e amparados por inúmeros benefícios. O segundo momento, compreende os anos 1990 até os dias de hoje, marcado pelo avanço das políticas neoliberais no Brasil em que ocorre o desmonte dessa “era de ouro” do Conglomerado B, período marcado por demissões e pelo grande aumento no número de adoecidos. Traçaremos um breve histórico de cada período atentando para as alterações significativas dentro do capitalismo que transformaram as formas de trabalho, para com isso compreender o tipo de trabalhador bancário antes dos anos 1990 e o tipo de trabalhador bancário após os anos 1990.

1.1 Evitando uma nova catástrofe ou contendo o avanço comunista

Para compreender o primeiro momento histórico da nossa pesquisa (1960-1990) é necessário retornar um pouco. O período que se estende do início da Primeira Guerra Mundial ao fim da Segunda Guerra Mundial foi de profundas transformações e instabilidade marcado por duas guerras mundiais, a crise de 1929 e uma revolução socialista, em que a URSS, que levava a cabo uma política de construção do socialismo em um só país, passava incólume pela crise apresentando vigoroso crescimento sob a égide dos planos quinquenais. Tudo isso consistia em uma fonte de dúvidas quanto à sobrevivência do capitalismo. Esse período foi nomeado de a *Era da Catástrofe* pelo historiador inglês Eric Hobsbawm (1995), período que serviu para marcar o fim do capitalismo liberal. Ao término da Segunda Guerra formou-se um consenso de que a instabilidade que gerou a *Era da Catástrofe* deveria ser, de toda forma, evitada, o que transformou expressivamente o papel do Estado e as expectativas que pesavam sobre ele, iniciando a intervenção deste nas questões econômicas e sociais.

⁸ Era de ouro está entre aspas, pois não se trata efetivamente de uma era de ouro, e tão somente de uma impressão dos antigos de tê-la vivido, como enxergaremos mais adiante.

Contrariando o liberalismo econômico, a alarmante situação econômica vivenciada por diversos países fez com que governos experimentassem políticas alternativas. Ao longo da década de 1930, os Estados passaram a intervir cada vez mais na economia, procurando regular os mercados e estimular a atividade econômica. As desvalorizações competitivas de moedas, os controles de câmbio e importações, as restrições à livre circulação de capitais e de força de trabalho e um forte protecionismo passaram a ser adotadas por um número crescente de países. Cada país buscava proteger-se da crise mundial, direcionando sua economia para o mercado interno e, ao mesmo tempo, exportando mais e importando menos (CORSI, 2011).

Duramente atingida pela crise a América Latina também rompeu com a ortodoxia liberal e buscou novos rumos. No caso específico do Brasil de economia fundamentalmente agrária passa-se a despontar um incipiente processo de industrialização e urbanização. O país “fechou” sua economia e buscou uma solução própria para a crise adotando controles de câmbio e de importações, políticas creditícias e monetárias de caráter expansivo, requisitando uma maior presença do Estado na economia. A Revolução de 1930 retirou a burguesia cafeeira da posição hegemônica, o que conferiu ao Estado, em um contexto de crise de hegemonia, maior autonomia para responder rapidamente a crise e para conduzir um projeto calcado na industrialização e focado no mercado interno. A política de defesa do café, o monopólio do câmbio e a política monetária e fiscal expansiva foram fundamentais para a relativamente rápida recuperação da economia e contribuíram para o processo de industrialização deslanchar a partir de 1933 (CANO, 2000).

O *boom* na economia capitalista, dirigida pelos Estados Unidos, deu-se graças, entre outros fatores, à imensa redução nos custos de produção conquistada durante o curso da depressão de 1929, por meio da enorme eliminação do estoque de capital obsoleto, da forte pressão decrescente sobre salários reais resultantes de níveis recordes de desemprego, bem como a contenção do dinâmico movimento operário. Um Estado americano imperial, determinado a “conter o comunismo” e a manter o mundo seguro para a expansão capitalista, auxiliou no crescimento de seus aliados ricos e na melhora das condições de vida da população (BRENNER, 2003).

As décadas que seguiram foram de profunda transformação no sistema capitalista a fim de evitar uma nova catástrofe, ou melhor, “conter o comunismo”, como afirma Eric Hobsbawm (1995) que nomeou esse período de *A Era de Ouro* do capitalismo, período que se estendeu de 1945 a 1973. David Harvey (2005) afirma que esse longo período de expansão do capitalismo teve como base um conjunto de práticas de controle de trabalho, tecnologias, hábitos de consumo e configurações de poder político-econômico que podem ser chamados de fordista-

keynesiano. Gramsci (1996) definirá o fordismo como o maior esforço coletivo para criar, com velocidade sem precedentes e com uma consciência de propósito sem igual na história, um novo tipo de trabalhador e um novo tipo de humano.

No regime fordista-keynesiano, utilizava-se o grande poder corporativo para assegurar o crescimento sustentado de investimentos que garantissem a produtividade e elevassem o padrão de vida, enquanto as classes dominantes mantinham uma base estável para a realização dos lucros. O Estado assumia suas obrigações se esforçando com políticas destinadas ao investimento público em setores como transporte, equipamentos, etc., garantindo assim, uma situação relativa de pleno emprego, além dos gastos com seguridade social, assistência médica, educação e habitação.

O intenso crescimento econômico unido a uma relativa distribuição da riqueza parecia indicar o caminho certo para evitar as intensas oscilações que até poucas décadas o capitalismo experimentara. A crescente indeterminação da vida social precedente parecia ter dado lugar a um período de estabilidade e pleno desenvolvimento, ainda que tal cenário de prosperidade obviamente não se estendesse para o mundo todo, correspondendo a essa descrição muito mais a realidade dos países capitalistas avançados. Mas esse *boom*, nomeado por Ernest Mandel (1985) de capitalismo monopolista não resistiria por muito tempo, como veremos no terceiro item deste capítulo. No entanto, em meio a essa “Era de Ouro” nasce o Conglomerado B.

1.2 Origem e ascensão do Banco

O sistema financeiro brasileiro, apesar de sua configuração atual intensificada nos últimos quarenta anos, teve as condições de seu desenvolvimento criadas a partir de 1930, período que se fundamenta na conciliação entre as forças políticas que tradicionalmente exerciam o poder no país, as classes proprietárias rurais, e as forças políticas emergentes, representadas pelas novas classes burguesas industriais. Nesse período, a economia nacional sofreu uma expressiva transformação, passando a apoiar-se em um novo modo de acumulação capitalista de base industrial-urbana, além da agrário-exportadora; pautadas em medidas estatais que mais do que apoiavam ofereciam plena sustentação ao novo formato econômico, representando os interesses das classes proprietárias e privilegiando o setor empresarial ao criar condições para o crescimento da exploração do trabalho com políticas de “arrocho salarial”, a conjuntura favorecia a expansão do setor terciário, em especial, o setor financeiro (FAUSTO,

1997). O Conglomerado B nasce em meio a essa expansão e favorecimento do setor terciário, primeiro como Casa Bancária Almeida.

Em 10 de março de 1943, na próspera cidade de Marília, distante 443 quilômetros de São Paulo, onde ‘corria muito dinheiro’, nasceu o Conglomerado B, então batizado com o nome de Banco Brasileiro de Descontos. Seus fundadores eram os donos da Casa Bancária Almeida e Companhia, que existia desde 1934 e operava como importante correspondente do Banco do Brasil. O capital era de modestos 10 milhões de cruzeiros, o que correspondia à mesma quantia que o Conglomerado B, anos depois, pagou pelo prédio de oito andares onde abriu sua Agência na cidade de São Paulo, na Rua Álvares Penteado (VIANA, 2012, p. 10).

Já na década de 1950, quando a aceleração da acumulação capitalista deu-se graças a crescente interferência estatal e recorrência ao endividamento privado externo para o desenvolvimento industrial, as repercussões no sistema financeiro nacional seriam ainda maiores. Os bancos passaram a assumir gradativamente um novo papel nesse processo: àquela função de intermediadores entre a produção, a distribuição e o consumo, eles acrescentaram a de *investidores* em outros setores produtivos, fundindo sob sua hegemonia os capitais industrial e agrário (ROMANELLI, 1978).

É nesse contexto que o Conglomerado B, com apenas nove anos de existência, assume a liderança como primeiro banco privado do Brasil batendo em 1951 todos os recordes de depósitos à vista, termômetro que media o desempenho dos Bancos, e tornou-se o primeiro no *ranking* privado brasileiro. Segundo Viana (2012), o Conglomerado B, desde sua origem, sentia o potencial de crescimento do mercado planejando crescer com o Brasil. Ainda na década de 1950, precisamente em 10 de março de 1953 que o Conglomerado B migra de Marília, Centro-Oeste Paulista, para Osasco, grande São Paulo. A sede do Conglomerado B levava o nome de Cidade de Deus⁹.

Era como se fosse um condado. Nela, o Conglomerado B possuía autoridade. Não havia realeza, como nos antigos condados, mas predominavam a ordem, a hierarquia e o cuidado com os funcionários. Visto dessa perspectiva, o Conglomerado B, guardadas as proporções na geografia e na história, foi precursor de Brasília, centro do Governo Federal. Diretoria, Mecanização, Administração de Pessoal, Normatização, Fiscalização, tudo isso ficava na Cidade de Deus (VIANA, 2012, p. 33).

⁹ O jornalista Assis Chateaubriand, em visita às obras da nova Matriz do Banco, ficou impressionado com o ritmo das construções e escreveu um artigo com o título *Pau de matar cobra* em que comparava a construção feita pelo Banco à obra de Santo Agostinho, “a Cidade de Deus [que possui 22 volumes] simboliza a eternidade da construção de um novo edifício do conhecimento” (BROWN, Peter. Santo Agostinho: uma biografia. Record, 2005).

Segundo Liliana Segnini (1988), o Conglomerado B foi a instituição financeira que obteve do Estado o maior número de privilégios para a realização de fusões e incorporações, assim como para a criação de novas agências. A autora parte da ideia que ao desenrolar do século XX o Brasil apresenta uma grande concentração de renda, dado que o padrão de vida da maior parte da população encontra-se determinado pelos valores expressos pelo salário mínimo. Durante o período do “milagre econômico”, o trabalhador foi alijado deste e teve suas condições de vida pioradas, representada por dados quanto a queda dos salários, número crescente de moradores de rua e mortalidade infantil, baixo acesso à educação, saúde e moradia¹⁰. A contrapartida da super-exploração da força de trabalho operária é expressa pela concentração do excedente apropriado pela burguesia vinculada ao grande capital. A lei da Reforma Bancária de 1964, a Lei do Mercado de Capitais de 1965 e a instituição da correção monetária constituíram os instrumentos institucionais para financiar as condições necessárias para o desenvolvimento industrial pretendido pelo regime. A expansão do capital financeiro durante o regime militar no Brasil se refere à concentração de renda determinada pela pauperização da classe trabalhadora. Nesse contexto, entre todos os bancos nacionais privados, é o Conglomerado B que atinge os maiores índices de crescimento e se consolida como o maior banco privado do país, porém seus números exorbitantes se contrastam com o salário pago aos trabalhadores.

É importante ressaltar que nossa pesquisa não tem a intenção de explorar intensivamente a história institucional do Conglomerado B, outros trabalhos já trataram de maneira competente esse assunto (ACORSSI, 1992; JINKINGS, 1995; GOMES, 2000; SEGNINI, 1988), assim reforçamos nossa centralidade: compreender o antigo e o novo bancário e, principalmente, o conflito entre gerações alimentado pelos gestores do Banco que funciona como recurso para segregar a categoria bancária. Mas para a compreensão a respeito da particularidade do Conglomerado B é fundamental a discussão de alguns aspectos centrais acerca das mudanças no interior do capitalismo, partindo da hipótese de Antonio Gramsci (1996) de que o fordismo era um esforço coletivo para criar um tipo novo de trabalhador e de homem, o modelo que o substituirá, o da “acumulação flexível” também criará um novo trabalhador, um novo homem. Tal apreensão nos possibilitará compreender de modo mais concreto a condição dos trabalhadores dentro dessa instituição financeira.

¹⁰ Mortalidade: 9,4 %, expectativa de vida: 59 anos; Crianças na escola: 19,5% (fonte: Merrick_1972_Resultados-preliminares-do-Cen_15861.pdf)

1.3 Fim da *Era de Ouro* - não para o capital financeiro: algumas interpretações do avanço neoliberal

Esse subcapítulo trata rapidamente da explicação de algumas noções sobre o atual momento do capitalismo. Escolhemos Ernest Mandel (1985) e François Chesnais (1986) que, apesar de não concordarem perfeitamente na descrição das suas primeiras e segundas fases do capitalismo, compreendem a nova dinâmica (terceira fase) de uma forma bem próxima: a fase mais pura do capitalismo com favorecimento e expansão do capital financeiro. Trata-se de uma breve revisão bibliográfica de cada autor para nos situarmos e compreendermos melhor o que trabalharemos mais adiante: o modelo de acumulação flexível.

Ernest Mandel - o capitalismo tardio

Ernest Mandel, em seu livro *Capitalismo Tardio*, apresenta três diferentes formas do desenvolvimento capitalista:

1ª fase: o capitalismo de mercado, entre 1700 e 1850;

2ª fase: o capitalismo monopolista, até aproximadamente 1960, quando se deu o esgotamento do *boom* de reconstrução pós-guerra;

3ª fase: o capitalismo tardio, que teria como elementos distintivos a expansão das grandes corporações multinacionais, a globalização dos mercados e do trabalho, o consumo de massa, a intensificação dos fluxos internacionais do capital e o foco no capital especulativo financeiro.

Mandel entende essa terceira etapa da evolução do capital como sua forma *mais pura* se comparada com qualquer outra que a precedeu. O capitalismo atravessou três momentos fundamentais e cada um deles tem significado, uma expansão dialética em relação ao período anterior. E o terceiro momento do capitalismo, o capitalismo tardio, segundo a interpretação de Mandel, se apresenta como essa forma mais pura por transformar tudo em mercadoria, como previa Marx no século XIX, dada a prodigiosa expansão do capital até zonas que ainda não haviam sido convertidas em capitalistas.

O estágio tardio apresenta entre suas principais características uma enorme expansão da capacidade produtiva, baseada no desenvolvimento tecnológico que resulta em superprodução, porém com redução do emprego industrial mediante transferência de postos de trabalho para o

setor terciário e precarização do emprego, deslocando-se o centro de gravidade da produção social da indústria para os serviços.

François Chesnais- mundialização do capital

François Chesnais (1996) pauta sua reflexão sobre a configuração do capitalismo contemporâneo na chamada “mundialização do capital”, em que aborda questões referentes aos processos de internacionalização do capitalismo calcado no triunfo do capital financeiro e especulativo sobre o capital produtivo, na centralidade do capital financeiro no processo de acumulação, bem como na crise contemporânea do capital como expressão e resultado de sua mundialização. O que nos interessa é a centralidade do capital financeiro no momento da mundialização do capital. Chesnais separa o desenvolvimento do capitalismo, basicamente, em três períodos:

1ª fase: Capitalismo Monopolista: o período compreendido entre os anos de 1880 e 1913;

2ª fase: “Trinta anos gloriosos” se inicia após a segunda grande guerra e teve seu crepúsculo entre os anos 1974-1979 em que imperaram o fordismo e a regulação keynesiana (*WelfareState*);

3ª fase: “Mundialização do Capital” o período atual, emergido com o ocaso dos "anos de ouro", no final da década dos anos de 1970.

Para Chesnais (1996), ao tratarmos da mundialização do capital, nos referimos a uma nova configuração do capitalismo mundial com mecanismos que comandam seu desempenho e sua regulação. Para o autor, o que classifica a mundialização como nova e mais recente fase de desenvolvimento capitalista é que, apesar de persistirem aspectos das fases anteriores, o sentido e o conteúdo da acumulação de capital e dos seus resultados são bem diferentes destacando-se a posição de centralidade ocupada pelo capital financeiro no que concerne à acumulação capitalista. Segundo o autor, na fase de mundialização o estilo da acumulação é dado pelas novas formas de centralização de gigantescos montes de capitais financeiros.

A esfera financeira representa o posto mais avançado do movimento de mundialização do capital, onde as operações atingem o mais alto grau de mobilidade. A dinâmica das finanças na fase de mundialização é tamanha, a ponto de o capital financeiro demonstrar uma capacidade intrínseca de delinear um movimento próprio de valorização - em relação à produção - de forma

autônoma e com características muito específicas, como em nenhum outro estágio de desenvolvimento do capitalismo¹¹.

O deslocamento do capital da esfera produtiva para a esfera financeira se acentua como fonte de acumulação, afinal as taxas da especulação financeira se tornaram mais atrativas do que as taxas da esfera produtiva¹². Entretanto, só é possível “investir” a partir do excedente de capital real, da mais-valia expropriada do trabalhador no ato da produção. Isso mostra o caráter anárquico da expansão capitalista, incapaz de regular seus próprios mecanismos de acumulação, produzindo uma falsa impressão de autovalorização do capital dinheiro¹³.

1.4 O significado do avanço neoliberal no Brasil para o sistema financeiro

Teóricos da pós modernidade acreditam que o colapso do sistema fordista-keynesiano criou um novo sistema, nós não entendemos assim, afinal o sistema capitalista permanece na sua forma ainda mais pura (como reforçam Mandel e Chesnais no item anterior). Esse colapso forçou uma reciclagem do sistema, fez surgir uma nova dinâmica, visto que era necessário recuperar lucros lidando com as antigas formas não-atraentes de acumulação¹⁴. Segundo David Harvey (2005), há sempre o perigo de confundir as mudanças transitórias e efêmeras com as transformações de natureza mais fundamental da vida político-econômica, mas os contrastes entre as práticas político-econômicas da atualidade com as do período de expansão do pós-guerra são suficientemente significativas para elucidar uma passagem do *fordismo* para o que poderia ser chamado de regime de *acumulação flexível*.

¹¹ “Apesar das operações do capital financeiro se expandirem como em nenhum outro momento histórico e esta fração do capital tentar empreender um movimento de valorização autônomo em relação à esfera da produção, há uma imbricação entre as esferas produtiva e financeira. Não há uma total autonomia do capital financeiro em relação ao capital produtivo. Os capitais que se valorizam na esfera financeira nasceram – e continuam nascendo – no setor produtivo” (CHESNAIS, 1996, p. 241).

¹² “Por acumulação financeira, entende-se a centralização em instituições especializadas de lucros industriais não reinvestidos e de rendas não consumidas, que têm por encargo valorizá-los sob a forma de aplicação em ativos financeiros – divisas, obrigações e ações – mantendo-os fora da produção de bens e serviços” (CHESNAIS, 2005 p. 37).

¹³ “O capital produtor de juros [também designado ‘capital financeiro’ ou simplesmente ‘finança’] busca ‘fazer dinheiro’ sem sair da esfera financeira, sob a forma de juros de empréstimos, de dividendos e outros pagamentos recebidos a título de posse de ações e, enfim, de lucros nascidos de especulação bem sucedida. Ele tem como terreno de ação os mercados financeiros integrados entre si no plano doméstico e interconectados internacionalmente. Suas operações repousam também sobre as cadeias complexas de créditos e de dívidas, especialmente entre bancos” (CHESNAIS, 2005, p. 35).

¹⁴ “Os defensores da economia da Era de Ouro já não conseguiam ser bem-sucedidos, visto que eram demasiado comprometidos com o pleno emprego e com o Estado de Bem-Estar Social, situando-se entre as demandas de capital e trabalho, porém o crescimento da Era de Ouro não mais permitia que lucros e rendas aumentassem sem interferir uns nos outros (HOBSBAMW, 1995, p. 356).

Mas como essas transformações no capitalismo se deram no Brasil?

Segundo Francisco Teixeira (1996), o Estado interventor (da década de 1930 à década de 1980) nasceu para criar no Brasil uma sociedade capitalista industrializada marcada pela mesma racionalidade dos países centrais do capitalismo, portanto, entrou em crise pelas mesmas razões: erosão de suas bases de legitimidade e crise fiscal. A crise fiscal decorre da mesma lógica da produção de mercadorias: é inerente ao sistema produtor de mercadorias criar uma desigualdade crescente na apropriação da riqueza social, isto porque o processo de acumulação se converte em um processo em que a apropriação do excedente econômico se faz cada vez mais à custa do trabalho¹⁵. Dessa forma, o desenvolvimento do processo de acumulação faz com que uma parcela cada vez menor desse excedente seja reinvestida em salários. Em consequência disso, cresce o número de desempregados já que o sistema procura recuperar a taxa de lucro aumentando a mais-valia relativa (incorporando tecnologia e dispensando trabalho vivo). O resultado disso: crescem a miséria e a desigualdade social. O Estado não tem como enfrentar a dialética inerente ao sistema produtor de mercadorias, pois só consegue agir sobre seus efeitos, mas não sobre suas causas.

Os recursos que o Estado dispõe são cada vez menores diante do aumento e necessidades das carências sociais. Aliado a isso, o Estado sustenta grandes monopólios, a fim de evitar falências e, assim, impedir uma crise de dimensões sociais e políticas imprevisíveis. Abre-se, por conta disso, uma crise fiscal permanente, se expressando em uma dívida pública gigantesca. Começam as descrenças com o Estado interventor, alimentada por campanhas políticas da direita populista que vê na intervenção do Estado a raiz de todos os males sociais: inflação, corrupção, ineficiência, etc. por conta disso, passam-se a advogar ideias contra a ingerência estatal abusiva na economia e na sociedade, ao passo em que se põem em ação políticas voltadas para a desestatização da sociedade - atitudes serão tomadas pela classe dominante em benefício do capital (TEIXEIRA, 1996).

Materializando uma dessas atitudes surge o *Consenso de Washington*. Em novembro de 1989, reuniram em Washington, funcionários do governo norte-americano e dos organismos financeiros internacionais, ali sediados - FMI e Banco Mundial – com o objetivo de avaliar as reformas econômicas empreendidas na América Latina. Retificou-se, portanto, a proposta neoliberal que o governo norte-americano insistentemente recomendava como condição para conceder cooperação financeira. Tais conclusões e recomendações abrangiam propostas em dez

¹⁵ Esse processo é melhor entendido quando se tem presente o que Marx examina no capítulo 22 do livro I de O Capital, em que ele mostra como as leis de produção de mercadorias se convertem, por sua própria dialética interna, no seu contrário direto.

áreas: disciplina fiscal, priorização dos gastos públicos, reforma tributária, liberalização financeira, regime cambial, liberalização comercial, investimento direto estrangeiro, privatização, desregulação e propriedade intelectual. Essas propostas são resumidas em dois pontos básicos: redução da influência do Estado e abertura da economia, ou seja, a política econômica deveria ser feita em nome da soberania do mercado auto regulável (BATISTA, 1994).

No Brasil, o início do avanço neoliberal se deu com um atraso de década. Na década de 1980 o receituário neoliberal já era aplicado de modo hegemônico em importantes países da América Latina, como Chile, Bolívia, México e Argentina. No Brasil, a adoção de políticas neoliberais aconteceram apenas nos anos 1990, talvez porque os anos 1980 tenha sido uma década de resistência¹⁶. O período que compreende os primeiros anos da década de 1990 no Brasil é marcado por medidas internas de aberturas comercial e financeira adotadas pelo então presidente Fernando Collor de Melo (1990-1992). Impulsionado pelo processo de mundialização do capital sob domínio do capital financeiro ocorrido nos países capitalistas centrais nas décadas de 1970 e 1980, o governo Collor implantou medidas de liberalização e desregulamentação econômica a partir de um amplo programa de reformas de cunho neoliberais. Essas medidas marcaram o início do movimento de inserção subordinada do Brasil aos interesses do capital internacional, inserindo, dessa forma, o país na fase de mundialização do capital. Além de causar uma elevação considerável nas taxas de desemprego e precarização do trabalho, alterou o comportamento das empresas capitalistas que passaram a enxugar os custos com força de trabalho sob diversas formas: demissões, terceirização, programas de racionalização, etc. (NETO, 1996).

No Brasil, o Plano Real em 1994 modelou um cenário de relativa estabilização da moeda, após as várias tentativas fracassadas de planos econômicos, desde 1986 com o Plano Cruzado. O Banco Central assumiu a coordenação da reestruturação do sistema financeiro brasileiro e a engenharia financeira promoveu novas estratégias de lucratividade durante a reestruturação bancária da década de 1990, uma vez que as antigas estratégias, pautadas em altos índices inflacionários que atravessaram as décadas de 1960, 1970 e 1980 careciam de ser superadas num contexto de controle inflacionário.

¹⁶ Segundo Giovanni Alves (1996): “(...) no Brasil, a década de oitenta pode ser considerada uma ‘década de resistência’ às propostas neoliberais. A vitalidade da sociedade civil, da explosão do sindicalismo, caracterizou uma resistência organizada à ofensiva neoliberal que avassalava os países capitalistas desenvolvidos (e alguns países capitalistas periféricos). É a partir da derrota política das forças organizadas da sociedade civil, que apoiaram o candidato do PT, Luiz Inácio Lula da Silva, na eleição de 1989, que se instaura o ‘neoliberalismo à brasileira’. A eleição de Collor irá colocar o Brasil no rol dos experimentos neoliberais, voltado para a recuperação da economia de mercado, com resultados perversos no plano social” (p. 132).

Agora, num contexto de uma economia globalizada, o sistema financeiro mundial estruturou-se em conglomerados financeiros e instituiu os bancos múltiplos: diversificando aplicações, favorecendo a constituição de monopólios e maximizando a capacidade reprodutiva do capital. Ao mesmo tempo, a introdução de novas tecnologias nos bancos, num processo que se intensifica cada vez mais e repercute nas formas de trabalho e no perfil dos trabalhadores, cria as bases técnicas adequadas ao padrão de acumulação capitalista, inaugurado com o capital monopolista, desde fins do século passado (JINKINGS, 1995).

O maior banco privado do país¹⁷ não deixaria de acompanhar a nova economia globalizada. As transformações referentes à organização do trabalho no Conglomerado B devem ser compreendidas como expressão de um processo mais amplo, de reestruturação do sistema financeiro nacional num contexto de internacionalização do capital e não meramente decorrente de inovações tecnológicas no setor bancário, como veremos no item posterior sobre a automação bancária, esta não atua de forma exclusiva nos prejuízos ao trabalhador bancário, tampouco surge apenas nos anos 1990. Visando adequar-se a esse movimento, o Conglomerado B passou a incorporar bancos menores, até conseguir, em 1997, incorporar o gigante BCN (Banco de Crédito Nacional). Em meio a uma crescente expansão do sistema financeiro, à medida que se desenvolve de uma forma complexa o capitalismo, a força de trabalho bancária adquire crescente importância na economia mundial como impulsionadora do processo de reprodução do capital, dessa forma o investimento em tecnologia será efetivo nos Bancos (JINKINGS, 1995).

1.5 As fases da automação bancária no Brasil

Segundo Ely (1995), a automação bancária divide-se em três momentos. Inicia-se na primeira metade dos anos 1960, quando parte dos serviços de retaguarda nos bancos (serviços administrativos e documentais) que eram executados pelos trabalhadores bancários em cada agência, passaram a ser processados pelos CPDs- os Centros de Processamento de Dados -, que executava o processamento de dados durante a noite para que as informações que chegavam das agências pudessem ser devolvidas à própria agência na manhã do dia seguinte antes do início do expediente. O processo de trabalho antes executado por inteiro nas agências que

¹⁷ O Conglomerado B foi o maior Banco Privado do Brasil desde 1951 até o ano de 2008, quando perdeu a posição, quando Itaú e Unibanco se fundiram formando, não apenas o maior banco privado do Brasil, mas de todo o hemisfério Sul.

garantiam um caráter de auto-suficiência, perdem essa característica com a irrupção do CPD alterando radicalmente a organização do trabalho.

No início dos anos 1980 a automação bancária entra na sua segunda fase. Surgem os chamados bancos eletrônicos com a implantação do sistema *online* nas agências. Nessa fase, as máquinas informatizadas invadem o universo das agências e dos setores administrativos, permitindo a atualização imediata das operações realizadas diariamente. A superação das limitações da fase anterior tornou-se possível com a substituição das máquinas registradoras dos caixas por terminais de computador, conectados aos equipamentos centrais dos CPDs através da rede nacional de telecomunicações. Assim, ao executar uma transação junto ao cliente, o caixa realiza o lançamento automaticamente no terminal interconectado ao computador central, atualizando, no exato momento do atendimento, as contas movimentadas (ELY, 1995).

A digitação e atualização imediata das operações financeiras proporcionaram aos bancos condições para ampliar seus negócios e oferecer novos produtos e serviços a seus clientes. Todo o processamento de dados passou a ser executado durante o dia, ao longo da jornada de trabalho dos bancários. As agências bancárias, distribuídas por todo o território nacional, passaram a operar interligadas entre si. O período que marca a implantação do sistema *online* nos bancos coincide com um cenário econômico marcado por uma conjuntura recessiva e inflacionária e pela instabilidade financeira. Apesar disso, o capital financeiro bancário crescia extraordinariamente com a chamada *ciranda financeira*, um movimento especulativo baseado no ritmo inflacionário, no aumento dos custos financeiros e nas altas taxas de juros.

O aumento do lucro possibilitou altos investimentos dos conglomerados financeiros em informática, mesmo no período em que a taxa de lucro diminuiu com a implantação do Plano Cruzado em 1986. Dentre outras medidas, o plano congelou os preços, extinguiu a correção monetária e proibiu contratos com prazos inferiores a um ano. Segundo Nise Jinkings (1995), para compensar a queda na taxa de lucro os bancos reduziram seus custos operacionais, fecharam mais de mil agências, demitiram aproximadamente 120 mil trabalhadores e adotaram políticas mais rigorosas na seleção de clientes. É importante ressaltar que nos anos 1980 o movimento sindical ficou conhecido pela sua combatividade na defesa dos interesses da classe trabalhadora. De certa forma, essas medidas também foram uma resposta ao crescimento desse movimento na categoria dos bancários. Foi nesse cenário de queda da taxa de lucro que os bancos estenderam o sistema *online* para a maioria das operações internas das agências e setores dos conglomerados financeiros. A partir de então, a estratégia do capital financeiro bancário foi de racionalizar o uso dos equipamentos eletrônicos para alcançar maior produtividade da força

de trabalho com o menor custo possível. Assim, com a queda do Plano Cruzado e com a volta de altos índices inflacionários mensais, os bancos retomaram os mecanismos especulativos e aumentaram a taxa de lucro, mesmo sem precisar repor os postos de trabalho que foram eliminados em 1986¹⁸.

Este movimento de automatização, efetuado em meio a um processo de reestruturação produtiva dos bancos nos anos 1990, gera operações financeiras cada vez mais complexas, estrategicamente utilizadas pelos bancos para reduzir custos e atrair clientes. Em todas as fases que compreende o processo de automação bancária houve inúmeras mudanças nas condições, na natureza e no perfil do trabalho, assim como houve, também, subemprego e a dispensa de um grande contingente de força de trabalho.

Antes da reestruturação bancária, os bancos se estruturavam basicamente pela direção geral e pelas agências. No interior das agências, o gerente era responsável pela parte comercial e respondia perante a diretoria do banco e perante os clientes. Por outro lado, as agências realizavam toda a contabilidade internamente, o contador era o profissional responsável pela parte administrativa, um profundo conhecedor de todos os setores e rotinas da agência (conta corrente, desconto de títulos, cadastro e contabilidade). Por isso mesmo, esse profissional exercia um papel muito importante na organização do trabalho bancário. Os escriturários, por sua vez, desenvolviam atividades nestes setores, respaldando as atividades dos caixas.

Anteriormente à onda mais intensa de automação bancária, iniciada no Brasil nas décadas de 1980/1990, o trabalho bancário tinha uma conotação diferenciada da atual. A natureza do trabalho, o seu produto e o status da função de bancário proporcionavam a esse trabalhador a percepção de que o seu trabalho tinha uma importância elevada para a sociedade (GRISCI; BESSI, 2004, p. 172).

Com o processo de automação bancária, mudaram-se as formas de organização do trabalho bancário. O papel-moeda, a tradicional matéria-prima do trabalho bancário, é substituído pelos dados armazenados e manipulados em sistemas eletrônicos. O trabalhador bancário, protagonista deste cenário de transformação intensa, já não manipula prioritariamente papéis em seu cotidiano de trabalho, e a digitação de dados toma o lugar das anotações manuais ou mecânicas dos números representativos das somas de valor em circulação (JINKINGS, 1995). No último capítulo, trataremos melhor da adaptação dos antigos trabalhadores aos

¹⁸Ely (1995) explica que 600.000 trabalhadores bancários realizavam 480 milhões de transações por mês em 1987; no ano seguinte, 570.000 trabalhadores realizavam 550 milhões de transações por mês.

processos da automação bancária. Agora analisaremos o trabalho dos bancários antes do advento do neoliberalismo dos anos 1990 que alterou a forma do trabalho bancário.

1.6 O trabalho e o bancário antes dos anos 1990

Um dos objetivos centrais é tratar criticamente a separação estéril que a literatura empresarial faz das gerações. Lancaster (2011) explica essa divisão. A geração *Baby Boomer* surgiu depois da Primeira Guerra Mundial. Hoje, estas pessoas estão com mais de 45 anos e gostam de um emprego fixo e estável. Elas valorizam muito a experiência e o tempo de trabalho numa empresa. A geração seguinte surgiu na década de 70, e é denominada como *X*.

As pessoas da geração *X* têm entre 40 e 45 anos e, acima de tudo, gostam de ter segurança financeira. Além disso, esta geração viu a tecnologia nascer. O termo *Geração X* foi inventado pelo fotógrafo da Magnum, Robert Capa, em 1950. Ele iria usá-lo mais tarde como título de um ensaio fotográfico sobre homens e mulheres jovens que cresceram imediatamente após a Segunda Guerra Mundial. O projeto emergiu em "Picture Post", Reino Unido, e "Holiday", EUA, em 1953. Descrevendo a sua intenção, Capa disse: "Nós nomeamos esta geração desconhecida como *Geração X* e, mesmo em nosso primeiro entusiasmo, percebemos que tínhamos algo muito maior do que os nossos talentos e bolsos poderia lidar". O escritor John Ulrich explica: "Desde então, *Geração X* sempre significou um grupo de jovens, aparentemente sem identidade, a enfrentar um incerto, mal definido, talvez hostil, futuro. Aparições posteriores do termo, em meados dos anos 1960 e meados de 1970, mudaram sua abrangência de geração global, atribuída por Capa, para conjuntos específicos de sub-culturas da juventude britânica, constituídos principalmente de homens brancos da classe trabalhadora".

Já a geração *Y* é a atual. As pessoas têm no máximo 30 anos, é adepta à tecnologia e está sempre na busca de novidades. Muito diferente dos *Baby Boomers*, esta geração não hesita em mudar de emprego. Caso o atual não o agrade, não há problema em procurar um outro. Essa geração desenvolveu-se numa época de grandes avanços tecnológicos. Eles cresceram vivendo em ação, estimulados por atividades, fazendo tarefas múltiplas. Acostumados a conseguirem o que querem não se sujeitam às tarefas subalternas de início de carreira e lutam por salários ambiciosos desde cedo.

Geração Z é a geração de pessoas nascidas desde a segunda metade da década de 90 até os dias de hoje. Essa geração que corresponde à idealização e nascimento da World Wide Web. A grande nuance dessa geração é *zapear* (ato de mudar rápida e repetidamente de canal

de televisão ou frequência de rádio), tendo várias opções, entre canais de televisão, internet, vídeo game, telefone e mp3 players. As pessoas da Geração Z são conhecidas por serem nativas digitais, estando muito familiarizadas com a World Wide Web, compartilhamento de arquivos, telefones móveis e mp3 players, não apenas acessando a internet de suas casas, e sim pelo celular, ou seja, extremamente conectadas à rede.

Trataremos aqui de explicar e classificar de uma outra forma as gerações, separando em antigos bancários e jovens bancários. Para tanto, nos propomos a contextualizar o momento histórico de cada geração e aprofundar o entendimento de cada uma, entendendo que essa divisão feita pela literatura empresarial só fragmenta a categoria bancária e não busca, de fato, uma compreensão sobre as diferenças entre gerações, e mais ainda, uma aproximação dos trabalhadores enquanto categoria, enquanto classe. Começaremos pelo Estado de Bem-Estar-Social que algumas gerações experimentaram.

O Estado de Bem-Estar-Social que viveu o capitalismo no século XX, não chegou precisamente até nós. Somos relegados à periferia do mundo capitalista, então como confirma Celso Frederico (1996), nunca vivemos um *WelfareState*, mas sua pálida versão de um *Estado-providência*, inaugurado pela Revolução de 1930. Segundo Medeiros (2001), a configuração do Estado de Bem-Estar Social em cada país é determinada pelo padrão e o nível de industrialização, a capacidade de mobilização dos trabalhadores, a cultura política de uma nação, a estrutura de coalizões políticas e a autonomia da máquina burocrática em relação ao governo. Assim, é possível compreender as características estruturais de cada sistema de proteção social sem recorrer a uma concepção linear de desenvolvimento das políticas sociais. O caso brasileiro, sob esse ponto de vista, torna-se um padrão, dentre os vários existentes, de intervenção e regulação social do Estado. A intervenção do Estado Brasileiro é específica.

O Brasil, durante o período da “Era de Ouro” do capitalismo, procurou construir uma economia moderna com base industrial e urbana, na tentativa de superar seu passado agrário, baseado em exportações de bens primários que predominavam até as primeiras décadas do século, ao mesmo tempo em que estendeu as regulações do Estado, assim como os mecanismos para sua intervenção. Como resultado de um Estado que buscava o desenvolvimento, a evolução do sistema de proteção social dava ênfase às relações entre capital e o trabalho, com reduzida atenção aos direitos sociais e à cidadania (DRAIBE, 1993).

Nesse período foram criados os Institutos de Aposentadorias e Pensões (IAP), organizados por categorias profissionais, e que passaram a conviver com as inicialmente estabelecidas Caixas de Aposentadoria e Pensões (CAPs), que eram estruturadas por empresas. Os IAPs cobriam riscos relativos à perda temporária ou permanente da capacidade de trabalho,

além de serviços de assistência médica em alguns casos. De modo diverso das CAPs, os IAPs reuniam trabalhadores da mesma categoria e não mais por empresa. Além disso, nos IAPs havia a presença do Estado, sendo seus presidentes escolhidos pelo presidente da República. Os recursos desses institutos eram provenientes de contribuições do governo, dos empregadores e dos empregados. Os benefícios oferecidos dependiam do que cada instituto arrecadava, assim os serviços de melhor qualidade eram prestados pelos institutos que reuniam os trabalhadores com os melhores salários. Além disso, desde 1943, toda a legislação trabalhista elaborada gradualmente foi reunida na Consolidação das Leis do Trabalho, que incluía regulamentação do horário do trabalho, trabalho da mulher e do menor, férias, salário mínimo, estabilidade, pensões e aposentadorias (GUERREIRO, 2010).

O Conglomerado B seguia esse ritmo de Estado-providência brasileiro e criou seu próprio Estado-Providência-Conglomerado B. Segundo Liliana Segnini (1988), o Brasil sempre operou com uma grande concentração de renda e durante o período do milagre econômico o trabalhador foi alijado dos benefícios do “milagre” e grande parte teve suas condições de vida pioradas, como já vimos anteriormente, representada por dados quanto a queda dos salários, número crescente de moradores de rua e mortalidade infantil, baixo acesso à educação, saúde e moradia. A contrapartida da super-exploração da força de trabalho operária é expressa pela concentração do excedente apropriado pela burguesia vinculada ao grande capital. Ou seja, o Estado-providência brasileiro não alcançou a todos, em contrapartida o capital financeiro sofreu grande expansão.

A lei da Reforma Bancária de 1964, a Lei do Mercado de Capitais de 1965 e a instituição da correção monetária constituíram os instrumentos institucionais para financiar as condições necessárias para o desenvolvimento industrial pretendido pelo regime. A expansão do capital financeiro durante o regime militar no Brasil se refere à concentração de renda determinada pelo modelo político e econômico articulado pelo Estado Militar e pela pauperização da classe trabalhadora. Nesse contexto, entre todos os bancos nacionais privados é o Conglomerado B que atinge os maiores índices de crescimento e se consolida como o maior banco privado do país. Porém seus números exorbitantes se contrapõem aos salários pagos aos trabalhadores. Segundo Liliana Segnini (1988), o Conglomerado B se aproveitará disso para explorar seus funcionários (o que será analisado no capítulo final). Mas como pensam os antigos bancários que viveram esse período?

“Na época do Seu Amador Aguiar, a prata da casa era valorizada. Era bom demais”. Essa é a fala de um antigo bancário do Conglomerado B ao relatar, aos suspiros, o “Conglomerado B’ da época do Seu Amador Aguiar”. “Todo mundo trabalhava feliz, unido”.

Quem eram esses antigos bancários que enaltecem essa “era de ouro” do Conglomerado B: “A época de Seu Amador Aguiar”? Eram, na sua maioria, pessoas vindas do campo em busca de melhores condições de trabalho nas cidades. Há um claro contexto de êxodo rural, de condições pioradas no campo e por isso o Conglomerado B recrutou essa força de trabalho com promessas de uma vida melhor.

Fernando Nogueira da Costa (2002) em seu artigo intitulado *Origem do capital bancário no Brasil: o caso Rubi*, dedica uma parte do texto para contar a história mítica de Amador Aguiar, o fundador do maior banco privado do país que garantia nunca ter lido um livro sobre economia, “para não passar a cometer erros”. Segundo o autor, Amador Aguiar foi um exemplo típico de *self-made man*, homem que adquiriu fortuna pela própria iniciativa. Apesar de sua escolaridade mínima (estudou apenas até o quarto ano primário), seu estilo administrativo mudou a história das instituições bancárias no Brasil. Foi o terceiro dos 13 filhos de trabalhador rural criado em fazenda em Ribeirão Preto.

Se converteu ao protestantismo. Amador Aguiar deu 64 anos de sua vida como “bancário” (gostava de ser assim chamado), 47 dos quais dedicados com exclusividade ao Conglomerado B, desde a sua fundação. Dedicava pelo menos 12 horas de expediente ao dia na sede do Banco, na *Cidade de Deus* (inaugurada em 1953 e concluída em 1959 em Osasco), cujo marco à entrada é a estátua de um burro de carga. Seu primeiro emprego foi como tipógrafo, em Ribeirão Preto. Trabalhou em agência do Banco Noroeste, em 1926. Fazia um pouco de tudo na pequena agência, até serviços de faxineiro. Um ano depois tornou-se contador e, dois anos mais tarde, foi promovido a gerente da agência do Noroeste em Presidente Alves. Mais um ano e passou a gerenciar a agência de Penápolis. Seu desempenho eficiente na dinamização dos serviços bancários das filiais onde trabalhou levaram-no a ocupar postos-chave dentro do Banco Noroeste, onde chegou a sub-diretor.

Em 1943, aos 39 anos, Amador Aguiar assumiu a direção do então pequeno Banco Brasileiro de Descontos S.A., quando foi convidado por um grupo de amigos que tinha comprado a Casa Bancária Almeida, em Marília, para transformá-la em banco. Um dos amigos – exatamente o que entendia de banco – morreu na véspera de assumir o cargo. O grupo então convidou Amador, para substituí-lo. O Conglomerado B se consolidou como maior banco privado do Brasil acompanhado do mito Seu Amador Aguiar.

Nas narrativas dos antigos bancários o foco dado foi aos trabalhadores vindos do campo e que viveram esse período de desenvolvimento da indústria, comércio e serviços, justamente para compreender que o Conglomerado B, assim como também defende Liliana Segnini (1988), se aproveitou dessa expulsão do homem do campo e criou um ambiente artificial de segurança

para esses trabalhadores. Nesse período de edificação de um Brasil urbano, os trabalhadores vindos do campo foram os grandes responsáveis por essa construção. Eles relatam que saíram de um ambiente rural em decadência e que a “cidade grande” era sinônimo de uma vida mais digna. Era um chamado de sobrevivência ir para as cidades, nesse caso, ir para o Conglomerado B. O Banco se aproveitava da precária condição desses trabalhadores rurais para explorá-los e transformar o trabalho de bancário em um verdadeiro conto-de-fadas. O estado-providência-Conglomerado B parecia eterno e a salvação para esses antigos trabalhadores, como notaremos nas falas desses. Por mais que o Brasil vivesse um momento de expansão isso não alcançava a todos, em especial, de modo algum alcançava esses trabalhadores expulsos do campo, o que serviu perfeitamente para o Conglomerado B explorar essa força de trabalho que sofria com o medo do retorno à miséria.

O trabalho era muito bom, legal, o pessoal muito unido, eu gostava. O Banco tinha muitos benefícios para mim e para minha família, principalmente a saúde, tinha bons hospitais, na alimentação tinha a cooperativa, lojas de roupa, a gente comprava sempre em conta, com descontos, fora a educação para os filhos que era excelente, a escola. Eu construí minha vida em cima desse emprego, se não fosse o Conglomerado B teria sido tudo mais difícil, porque eu só tinha a quarta série (Seu Antônio).

Aquela época era bem melhor. Tinha muito funcionário. Muitos amigos. A gente trabalhava em três, quatro mulheres. Hoje já não é assim. O serviço que a gente fazia em quatro, agora fazem em duas, no máximo. A chefia também colaborava com a gente, era bem tranquilo, muito mais tranquilo que hoje. E o Amador Aguiar era ótima pessoa. Teve uma vez que fui servir café no Prédio Novo [local que Seu Amador ficava na época] e ele estava lá, acompanhado do irmão dele. Ai ele bateu nas minhas costas e disse: ‘Filha, me serve um café?’ e eu servi, e eu fiquei muito feliz. Ele me agradeceu e ele mesmo jogou o copinho fora, no lixo, nem esperou que eu jogasse. Ele era muito simples. E nesse dia eu levei uma bronca, porque descobri que não podia servir café em copinho de plástico para os Diretores e para o Seu Amador Aguiar muito menos. Deveria ter servido em porcelana e bule de inox. Mas eu não sabia, eu era nova no emprego. Eu não tinha participado de nenhum treinamento ainda. E uma das minhas amigas me denunciou e levei uma bronca, mas a gerente foi muito legal, mas as amigas: ‘Como assim servir café em copinho de plástico pro dono do Banco’, ‘Mas eu não tive culpa, eu estava passando com o carrinho de café e ele me pediu’ (Dona Maria).

Eu agradeço, porque na época do Seu Amador Aguiar, eu tenho que agradecer porque meus filhos todos entraram para estudar na escola do Conglomerado B, uma ótima escola, uma das melhores de Osasco. Ótimos professores. Tudo de bom e de graça. Todos eram da caixa escolar [recebiam gratuitamente todo o material e o uniforme]. O Conglomerado B pra mim e pra minha família foi um pai. Seria perfeito se não fossem as demissões. A única coisa que tenho pra falar é que foi uma pena ter mandado meu esposo embora, só isso. O trabalho era duro, mas melhor que na roça. Hoje é mais fácil né, tudo pelo computador, mas aí vem outras dificuldades que antes não tinham, eu vejo

como meus filhos que trabalham no Banco chegam em casa e como estão doentes (Dona Maria).

Entrei em 1984 no Conglomerado B. Na época do Seu Amador Aguiar, ele era muito bom. Naquele tempo o bancário tinha outro valor, respeito. Não tinha tanta essa cobrança que tem hoje. Trabalhava muito, tinha que trabalhar muito. Mas você não era demitido, se trabalhasse certinho e bastante, ninguém te demitia, só se fizesse coisa errada, roubasse. Você tinha muito mais oportunidade de crescer, hoje é muito mais complicado. Mas era muito bom, antes mesmo de ter plano de saúde para os bancários, a gente tinha o ambulatório lá dentro. Bom demais! O trabalho era muito, mais difícil que hoje. Ninguém queria sair do Banco, porque era muito conforto, era uma nova família, todo mundo trabalhando junto, eu acordava feliz pra ir trabalhar, todos com uma garra gostosa de se ver pra resolver as coisas, trabalhar bastante. Hora ou outra a promoção ia chegar. Você era promovido pelo seu serviço, mais nada, quem trabalhava merecia, a gente via isso. Tinha oportunidade pra subir. Era muito bom (Seu Pedro).

Assim como os trabalhadores aposentados da Usina de cana-de-açúcar em *O vapor do Diabo* de José Sérgio Leite Lopes tentam mostrar a *dureza* do trabalho antes das máquinas, os bancários também mostram as dificuldades de uma época em que os avanços tecnológicos não eram tantos. Porém, apesar de reconhecerem a *dureza* do trabalho e sentir que hoje está *tudo à mão*, reconhecem que os jovens sofrem mais, pois não há mais alegria no trabalho. Ninguém é mais amigo de ninguém. A “época do Seu Amador Aguiar” tinha seus limites, baixos salários e uma dureza maior, mas até que ponto era melhor do que a falta total de segurança no Conglomerado B de hoje? As consequências do avanço neoliberal, como veremos no subitem adiante, foram severas. Mas a forma como o Conglomerado B cooptou essa força de trabalho de maioria rural¹⁹ e ofereceu um ambiente artificialmente seguro (pois a demissão viria anos depois) também foi bastante cruel. Criou-se um ambiente que favoreceu a completa exploração: os bancários que irão constituir o “trabalhador coletivo” mais mal pago do setor terciário, segundo Liliana Segnini (1988).

Para Engels (2008) a burguesia no século XIX afirmava “se não empregássemos as crianças nas fábricas, elas estariam em condições de vida desfavoráveis ao seu desenvolvimento” (p. 188) e, segundo Engels, de fato as crianças estariam em condições piores mesmo. Mas, no fundo, essa afirmação significa que a burguesia, primeiramente coloca os filhos dos operários nessa situação de miséria para explorá-los. “A burguesia invoca um fato, pelo qual é tão responsável como o é pelo sistema fabril, para justificar o crime que comete

¹⁹ “A maioria dos bancários eram da zona rural, especialmente do Centro- Oeste Paulista, onde o Conglomerado B nasceu” (VIANA, 2012, p. 23).

hoje por meio do crime que cometeu ontem” (idem, *ibidem*). Da mesma forma, o Conglomerado B se aproveitou da condição de miséria de seus trabalhadores para explorá-los, criando um ideal de proteção a partir da Cidade de Deus, por exemplo.

Na época em que foi construída a Cidade de Deus, a cidade de Osasco (onde se localiza a Cidade de Deus – sede do Conglomerado B) passava por um processo de emancipação da cidade de São Paulo e vivia uma situação precária. O Conglomerado B instalou sua matriz em Osasco e “salvou” duplamente seus trabalhadores: da miséria do campo e da violenta cidade na periferia de São Paulo. Segundo Viana (2012) o Conglomerado B ergueu seus muros e construiu a Cidade de Deus em meio a condições precárias e criou cooperativa, ambulatório, maternidade e clube, além de uma central telefônica que ainda não existia em Osasco, na Cidade de Deus passou a existir uma sólida estrutura.

O Conglomerado B usou do momento de insegurança da maioria de seus funcionários para poder pagar o mais baixo salário do mercado. Viana (2012) prossegue na descrição da Cidade de Deus a comparando a um condado, mas um condado sem hierarquia, mas com autoridade (comparação contraditória), local onde a ordem e o cuidado com os funcionários predominavam. Por isso não é estranho perceber na fala desses antigos bancários todo esse carinho pelo Conglomerado B do passado, da era do Seu Amador Aguiar. Baseado no temor da miséria e da insegurança de seus trabalhadores o Conglomerado B se tornou o maior Banco privado do país. Mas toda essa segurança ofertada para facilitar a exploração foi abandonada e quem saiu perdendo, obviamente, o trabalhador – que, hoje, é seduzido a viver na insegurança e acreditar que tal forma de viver é a que deseja como veremos adiante.

1.7 O trabalho e o bancário depois dos anos 1990

Como vimos acima, o mercado financeiro passou por um grande momento no Brasil e todo o crescimento econômico experimentado até então geraria grande excedente forçando o sistema capitalista a se reinventar para “enxugar” esse excedente e permanecer lucrando, ou seja, se reproduzindo, o que resultou na crise de 1973. Aqui não discutiremos o teor da crise, ou sua formação, e sim nos limitaremos a analisar o impacto que a Crise de 1973 trouxe para a vida do trabalhador quando o modelo, até então vigente, de estabilidade e de garantia de benefícios (Estado-providência brasileiro, categoria de Celso Frederico), teve de ser alterado para um modelo de flexibilidade para atender às demandas de reprodução do Capital, em que

uma mão de obra “rígida”²⁰ teve de ser descartada, abrindo lugar para uma mão de obra “flexível”, alterando não somente uma forma de trabalhador, e sim de humano, um novo humano que o novo formato do Capitalismo, o neoliberalismo, cria.

A década de 1980 foi marcada por profundas transformações no mundo do trabalho. Segundo Antunes (1995), foi a mais aguda crise que a *classe-que-vive-do-trabalho*²¹ sofreu no século XX, afetando a *forma de ser* do trabalhador. Essas transformações incluem: grande salto tecnológico, a automação, a robótica e a microeletrônica. A tendência geral foi substituir a capacidade humana pela capacidade das máquinas, o trabalho humano por forças mecânicas, descartando pessoas dos seus postos de trabalho. As décadas posteriores a “Era de Ouro” dispensaram força de trabalho em ritmo alto, o número de trabalhadores diminuiu absoluta e rapidamente. O desemprego não era simplesmente cíclico, mas estrutural, ou seja, os empregos perdidos no mau tempo não retornariam quando o tempo melhorasse, eles não voltariam jamais.

A tragédia histórica dessas décadas de crise foi de que a produção agora dispensava visivelmente seres humanos mais rapidamente do que a economia de mercado gerava novos empregos. Os sindicatos sofreram um alarmante declínio, pois estavam enfraquecidos pela depressão econômica e, principalmente, pela hostilidade dos governos neoliberais. Uma economia projetada para expulsar a força de trabalho humana criou uma tensão que penetrou nas políticas das décadas de crise. Uma geração que se acostumara com a segurança do emprego, a confiança em seu trabalho, a estabilidade, agora com o avanço das políticas neoliberais assistiam as grandes demissões em massa (ANTUNES, 1995). A geração dos antigos bancários sofreram esse impacto: a maioria foi demitida.

A crise que se iniciou nos anos 1970 traz à tona o retorno do liberalismo, agora revestido de roupagens modernas. No Brasil essa transformação se dará nos anos 1990, uma trágica virada histórica comandada pelos dois Fernandos (Fernando Collor e Fernando Henrique Cardoso). A nossa “especial” versão de “socialdemocracia”²² teve como objetivo o desmonte do Estado e dos direitos trabalhistas. O receituário neoliberal diagnosticou na crise do Estado a fonte de todos os males da modernidade. Essa enganosa evidência empírica, favorecida pela desagregação do socialismo real, passou a ideia de vitória do capitalismo precisamente no

²⁰As aspas são usadas aqui, assim como em “flexível”, pois esses conceitos de “rigidez” e “flexibilidade” usados em literatura empresarial/neoliberal e, também, na literatura científica não serão suspensos aqui e tratados de outra maneira, melhor explicadas no capítulo final.

²¹ Ricardo Antunes (1999) define a forma da classe trabalhadora de hoje como *classe-que-vive-do-trabalho*, uma expressão que tem como primeiro objetivo conferir *validade contemporânea* ao conceito marxiano de *classe trabalhadora*.

²² Segundo Celso Frederico (1996): “a única no mundo que não nasceu no interior do sindicalismo, mas abertamente contra ele, já que um de seus objetivos táticos consistia em ‘quebrar a espinha dorsal do movimento operário’” (p. 9).

momento em que este modo de produção vivia o esgotamento de seu padrão fordista-keynesiano. O desmonte do Estado e a perda das conquistas sociais do movimento operário surgiram, portanto, como condição para uma nova fase de acumulação flexível, visando superar o período de crise estrutural (FREDERICO, 1996).

Em resposta a mais uma crise inerente ao seu funcionamento o capital se reestruturou produtivamente, criando novas formas de acumulação de capital e, conseqüentemente, de organização do trabalho. Contudo, tais formas se acomodaram às velhas técnicas de gerenciamento do trabalho, lançando um modelo híbrido que uniu às organizações fordista, taylorista e toyotista do trabalho. Como a reestruturação do capital vai além da esfera produtiva, um aparato ideológico de dominação se torna fundamental para garantir a subordinação da classe trabalhadora à acumulação capitalista e os variados métodos de gestão do trabalho vão além de organizar a força de trabalho para o capital, constituindo-se num controle ideológico do qual os discursos gerenciais são formas sociais típicas (MÉSZÁROS, 2002).

O denominado Plano Collor I, decretado em março de 1990 com o objetivo de conter a hiperinflação e ajustar a economia foi seguido, em junho de 1990, de um conjunto de medidas chamado de “Diretrizes gerais para a política industrial e de comércio exterior” (PICE). As propostas, segundo a ministra da economia Zélia Cardoso de Mello, tinham o objetivo de promover um processo de modernização, uma “ruptura com o passado”, uma mudança “de 180 graus” na rota da produção nacional. Essas diretrizes apresentavam uma série de desregulamentações do comércio exterior, provocando a queda das restrições às importações, fazendo o país experimentar uma gradativa exposição ao mercado mundial. Para tanto, as empresas deviam incrementar sua produtividade, aprender a viver sem incentivos fiscais ou subsídios e a enfrentar a concorrência externa. “Quem não mudar vai ter que fechar as portas”, observou João Maia, secretário nacional da Economia (ALVES, 1996).

A partir da Era Collor torna-se comum a implantação de Programas de Qualidade Total²³, visando à obtenção da série ISO 9000 - exigência necessária para obter mercados de exportação. A palavra de ordem do empresariado brasileiro: qualidade total. E isso não se dará apenas no setor industrial, mas em setores de serviços, em especial bancário, aliás a concorrência nesse setor acirra-se mais ainda, devido ao aumento do número de instituições bancárias que passam a atuar no mercado financeiro²⁴. O setor financeiro obedeceu às novas regras: foi pioneiro a adotar a automação e informatizar-se, o que gerou profundas mudanças

²³ Essas normas ajudam a aumentar o nível de confiança nas empresas que possuem seus selos, como o “selo ISO 9000”, favorecendo inclusive o aumento do valor de suas ações no mercado de capitais.

²⁴ Em 1988 havia cerca de 112 bancos, em 1993 eram 238 [Novos bancos mudam a cara do mercado. In: Folha de S. Paulo, 25 mar. 1993] (ALVES, 1996, p. 138).

no processo de trabalho bancário. As novas tecnologias, a intensificação do ritmo de trabalho, a diversificação das tarefas, a adoção de novas formas de gestão da força de trabalho, as terceirizações fizeram e fazem parte do processo de reestruturação produtiva do setor, que levou, em última instância, a eliminação de postos de trabalho, sobrecarga de tarefas e maior pressão e controle sobre os trabalhadores, com graves repercussões sobre as condições de trabalho, de vida e de saúde dos bancários. O setor bancário teve como impactos da reestruturação a precarização dos empregos e redução dos salários, a feminização, a polivalência e problemas de saúde como as principais características (ANTUNES, 1999).

Segundo David Harvey (2011), a crise de 1973 coloca em cheque o Estado de Bem-Estar-Social e o padrão fordista-keynesiano como dominante forma de produção, já que as riquezas nacionais são raptadas pelas multinacionais e as empresas têm a tendência de deslocar suas unidades de produção para os países em que a legislação é menos favorável para os empregados. Os sindicatos perdem seu poder crítico perante as multinacionais, há uma individualização das relações salariais que acabam por neutralizar as reivindicações coletivas, baixando salários e reduzindo as conquistadas vantagens sociais. A ideologia da flexibilidade para o trabalhador resultará em deslocamento, horários irregulares, trabalho noturno, desorganização da vida familiar e de seus ritmos biológicos. O poder econômico gera seu próprio tempo, suas próprias normas, seus próprios valores, ou seja, sua própria cultura. Gramsci (1996) fez uma análise sobre o “novo tipo de humano” que o fordismo criou caracterizado pela relação imbricada entre trabalhador e produção. Para corresponder ao “novo tipo de trabalho e de produção”, o regime da acumulação flexível do neoliberalismo fez aprofundar, ainda mais, essa integralidade entre trabalhador e produção.

David Harvey (2011) alerta sobre o dever de se atentar para o significado de neoliberalismo que, para ele, nada mais é que um projeto de classe que se aglutinou na década de 1970, totalmente mascarado por uma retórica de liberdade individual, autonomia, responsabilidade pessoal e as virtudes da privatização, do mercado livre e do comércio livre, ideias que, segundo Harvey, legitimam e reforçam o poder da classe capitalista que deseja convencer que o neoliberalismo é um projeto bem-sucedido que só faz centralizar e aumentar a riqueza dos países que se enveredarem por ele. O Banco é o *locus* proeminente da atual modalidade do capitalismo, então, ali todos os esforços são mantidos para que a atual ordem se execute sem grandes impedimentos.

Invoca-se, na realidade, o consentimento a respeito da flexibilização das jornadas, ao aumento da intensidade, complexidade e número de funções sobre cada posto face à necessidade de autocontrole e de coerção sobre os próprios colegas em situações de pressão

insuportáveis, além de indefiníveis alterações nos planos de carreira e habilidades requeridas, num mundo cuja “reciclagem” do conhecimento não permite aos trabalhadores operacionais, e nem mesmo aos administrativos, construírem para si mesmos histórias de vida coerentes, desencadeando-lhes todo tipo de patologias físicas, psicológicas e morais (HARVEY, 2011).

Segundo Pochmann (2001), altera-se o conteúdo do trabalho, mas isso não significa seu enriquecimento. Há uma passagem de funções especializadas para múltiplas tarefas. Por conta disso, a tendência é o maior envolvimento do trabalhador com as metas e resultados da empresa a qualquer custo, essas transformações resultam em novos tipos de doenças ligadas as novas formas do trabalho como stress, ansiedade e depressão. As novas formas de dominação patronal do trabalho por meio de regras de cooptação (metas) e do controle indireto (fiscalização pela qualidade total, ISO) tem implicado o aparecimento de sinais que vão da corrosão do caráter no trabalho até situações de saúde comprometida por novas lesões físicas e mentais (esse segundo ponto veremos melhor no terceiro capítulo).

Para Pochmann (2001), o novo cenário do mundo do trabalho é marcado por maior insegurança e competição - marca da ideologia do individualismo. Nossa sociedade contemporânea toma o indivíduo como valor supremo, realizando algumas operações que têm como resultado uma forte ênfase em aspectos como a liberdade de escolha, a realização pessoal, a obtenção de sensações prazerosas e a possibilidade de viver sem depender do outro. O foco está no próprio bem-estar individual e não nos problemas coletivos.

Richard Sennett (2009) entende que o novo formato do capitalismo tem efeitos desorientadores, uma vez que o ambiente de trabalho não mais permite que as pessoas construam uma narrativa coerente para as suas vidas. Para o autor, as novas formas de trabalho, ligadas a flexibilidade, trazem ansiedade para o trabalhador, impactando sobre o caráter pessoal de cada um. Para ilustrar isso, Sennett parte de um estudo de caso que compara as narrativas de vida de Enrico e Rico, pai e filho. Enrico, faxineiro, conseguia manter uma vida linear e juntava dinheiro para a educação de seus filhos. Rico se forma em engenharia elétrica em meio à nova modalidade do capitalismo, que Sennett nomeia de capitalismo de curto prazo.

“Se eu fosse explicar mais amplamente o dilema de Rico, diria que o capitalismo de curto prazo corrói o caráter dele, sobretudo aquelas qualidades de caráter que ligam os seres humanos uns aos outros, e dão a cada um deles um senso de identidade sustentável” (SENNETT, 2009, p. 27). Uma das consequências disso é Rico se intitular “conservador cultural”, algo, segundo Sennett, totalmente idealizado, uma espécie de “testamento à coerência” que sente falta em sua vida, uma prova de um pensamento confuso e desorganizado, que resulta em uma ausência de sentido na vida avança com o neoliberalismo, o

conservadorismo cultural é consequência disso e conseguimos observa-lo na fala de alguns jovens bancários. Eles não conseguem narrar coerentemente os processos de trabalho, da mesma forma que apresentam opiniões verdadeiramente reacionárias como, por exemplo, Johnny que defende a redução da maioria penal para 12 anos (!) “com 12 anos já sabemos o que é certo ou errado”. Chega a ser assustador. Não que os mais velhos tivessem uma vida amplamente coerente, mas em um momento de estabilidade e se sentindo seguros pelo Banco, a narrativa de suas vidas ganhava mais coerência, enquanto isso os jovens já são educados em um ambiente totalmente instável e de grandes pressões.

Além dos indícios de “conservadorismo cultural”, o que queremos tratar diz respeito ao total desprezo pelo trabalho do outro: considerar que são os únicos competentes, desconsiderar o que aprenderam com os mais velhos são características comuns entre os jovens bancários. De fato, há antigos bancários que reconhecem certa desconfiança e medo em relação a chegada de jovens, medo central: perder seu emprego depois de ensiná-lo ao jovem.

Eu tenho que fazer o meu trabalho, não importa o horário que eu vá demorar, se eu fizer esse trabalho em quatro horas, eu faço em quatro horas, mas bem-feito, eu sempre faço, sempre estou lá presente, eu não tenho prazer em fazer hora extra. Essa é a diferença, as pessoas mais velhas elas não têm nada para fazer e elas fazem no mínimo 40 horas extras por mês. Isso por quê? Porque ganha dinheiro e porque eles preferem ficar no banco do que ficar em casa, ou com os amigos, ou com a família, ou o que for. A diferença é que a gente prefere ficar entre amigos, a gente prefere sair, jogar um futebol, a gente não vive para trabalhar, a gente gostaria de não viver para trabalhar, a gente gostaria de trabalhar para viver. Gostaria de ter o dinheiro ali para curtir a vida, ao contrário dessas pessoas que preferem ficar dentro do escritório, mas de todos os que eu conheço, os mais jovens, não é brincadeira, são os mais competentes, e os que aprenderam com maior facilidade (Johnny).

Segundo José Lopes (1976), o *medo interiorizado do desemprego*, categoria que ele usa ao descrever os velhos trabalhadores da usina, faz com que trabalhadores tenham atitudes contraditórias entre reforçar as más condições de trabalho, ao optar, pela realização de horas extras. Essa categoria nos é rica aqui. Quando o jovem bancário critica os antigos bancários pela realização de horas extras, não relaciona o medo do desemprego interiorizado com a opção pela realização das horas extras. Como o mundo, segundo Richard Sennett (2009), torna-se inteligível e existe uma incapacidade real em relacionar as coisas, o jovem bancário acredita que a vida dos mais velhos é “chata” e ponto, que eles não sentem prazer em fora do trabalho, por isso, optam pelas horas extras. Os mais jovens se recusam a respeitar algumas regras do Banco como: chegar no horário, fazer a barba ou usar traje social. Acreditam que o

Conglomerado B os escutam como nunca escutaram os mais velhos e sentem que conquistaram mais liberdade, o que não ocorre de fato, como veremos no capítulo final.

Por incrível que pareça eu gosto do Banco, porque gosto do meu grupo. Eu só gosto do meu grupo, por causa do meu chefe. Ele aprendeu a trabalhar de uma forma diferente. Cada funcionário trabalha de um jeito e ele trata esses funcionários do jeito que cada um trabalha. Ele me valoriza porque sabe que tenho iniciativa, que ele pode contar comigo para tudo. Ele valoriza a gente que é mais novo, enxerga potencial na gente. Mas na verdade não é meu sonho trabalhar na área de TI. Não me importa se é no banco ou não. Gostaria de fazer um outro tipo de serviço (Johnny).

Johnny gosta do trabalho porque diz sentir-se compreendido. Segundo Edmundo Dias (1999), esses novos conceitos do mundo do trabalho como “iniciativa”, “criatividade” e “responsabilidade” são empregados nas formas mais ilógicas possíveis pela sociedade contemporânea. As gerências de recursos humanos, na busca incessante de “humanizar” o trabalho em meio às incertezas e à intensidade da exploração no contexto da concorrência globalizada, invocam a si mesmas e aos subordinados a colaborar com as empresas, a aceitar “novos desafios”, a trabalhar “como times” e a “atualizarem-se” constantemente.

Quer-se produzir um trabalhador que, por medo de perder o emprego, defende não apenas a produtividade do capital, mas, até mesmo, a demissão dos seus companheiros. Faz-se com que um trabalhador vigie o outro. Diminui-se o número de capatazes explícitos, cria-se um crescente quadro de ‘servos voluntários’ (DIAS, 1999, p. 12).

Esses jovens são servos voluntários, assim como os mais velhos também foram. Mas antigamente havia segurança, o que não há mais agora. O Conglomerado B não oferece mais os benefícios de antes. Não há mais cooperativa, maternidade, lanchonete, casas para morar de graça dentro da Cidade de Deus, mas os baixos salários continuam sendo pagos, como analisaremos no capítulo seguinte. Como defende Dias (1999), esses novos conceitos do mundo do trabalho são preocupantes, associados ao projeto ideológico do neoliberalismo só piora a condição do trabalhador.

Para Richard Sennett (2009), esse ideário da flexibilidade que ataca as formas rígidas da burocracia e da rotina sem qualquer questionamento é uma forma eficaz de explorar o trabalhador o convencendo a entrar no universo “maravilhoso” da flexibilidade. Os trabalhadores devem ser produtivos, estarem abertos a mudanças em curto prazo, assumirem riscos continuamente, dependerem cada vez menos de leis e procedimentos formais. Assim, a flexibilidade exigida dos trabalhadores rompe com os modelos tradicionais de conduta, o que

leva os indivíduos à confusão, tornando-os extremamente dependentes da indicação de caminhos a serem seguidos. Não há mais liberdade dentro do neoliberalismo, há mais aprisionamento, visto que retirando a forma coerente do trabalhador organizar a sua vida, de obriga-lo a viver na instabilidade é mais fácil de guia-lo pelos caminhos que o capitalismo deseja.

Richard Sennett (2009) explica as formas de trabalho e vida anteriores ao avanço neoliberal e nos leva a um cenário de época, em que o trabalho e a vida eram lineares, baseados no aprofundamento das relações sociais. Além disso, eram tempos em que o sistema burocrático regulava os ganhos de riquezas e minimizava a desigualdade, e podia-se contar também com um “paternalismo estatal” e da força sindical – para os bancários representado pelo próprio Banco. Entendemos que Sennett faz a apresentação dessa época de uma forma um tanto romântica, por isso problematizamos a partir do sentimento de medo e insegurança aproveitados pelo Banco para pagar baixos salários aos seus trabalhadores. Para comparar esse passado romântico ao presente voraz, Sennett faz uso da personagem Enrico, que trabalhava como faxineiro e seu trabalho tinha um objetivo único e perene: servir à família e o compara ao seu filho Rico, que 20 anos depois se apresenta no mercado, inserido no modelo capitalista da flexibilidade. Usamos algumas falas de Johnny, entrevistado por nós, que seria o nosso “Rico” representado por essa nova geração.

Richard Sennett apresenta a diferença entre a época de Enrico e a época atual, do cotidiano de Rico, em que a organização do tempo é fator de fundamental influência sobre a vida emocional das pessoas dentro e fora do ambiente de trabalho, hoje não se dá mais espaço para o longo prazo. As pessoas mudam de emprego e de tarefas várias vezes durante sua vida profissional, orientados pela atual lógica mercadológica, na qual a agilidade na mudança institucional leva a um maior retorno financeiro.

Para Richard Sennett (2009), entre as terríveis consequências do neoliberalismo está o comprometimento da criação dos laços sociais profundos, afinal não há valorização do “longo prazo”, condição básica para o estabelecimento de experiências compartilhadas. Sendo assim, o esquema de curto prazo corrói a confiança, a lealdade e o compromisso e produz trabalhadores cada vez mais acuados em meio à instabilidade. Assim, o comprometimento da consciência de classe também está dado, uma vez que essa se constrói em razão da convivência e sentido de comunidade do trabalho. Essa fragilidade nos laços sociais é consequência da flexibilidade exaltada no modelo atual.

Sennett afirma que a instabilidade e a incerteza sempre estiveram presentes na história humana, mas o que assusta hoje é fato delas aparecem de forma tranquila, ou seja, as tensões

estão ao nosso lado diariamente e não nos importamos, as naturalizamos. Essa evidência desperta nos trabalhadores o que Sennett chama de um sentimento de deriva: a falta de propósito em relação ao presente e de perspectivas futuras. Ou seja, a nova realidade econômico-social não permite que aconteça a realização que almejam esses trabalhadores, ao mesmo tempo em que corrói no indivíduo as qualidades capazes de criarem os laços entre os seres humanos e lhes conferirem uma identidade sustentável.

Na minha área eles mandam embora quem falhou, quem cometeu alguma fraude, ou pessoas já aposentadas, que eu concordo plenamente: quem se aposentou tem que sair da empresa, viver, e dar chance pra outra pessoa, dar emprego pra quem precisa, mas há pessoas que não estão aposentadas e estão lá a muito tempo e eles têm pavor de ser mandado embora, por quê? Porque a vida inteira eles ficaram lá dentro. Essa é a parte boa dos mais jovens, porque a gente conquistou coisas, porque a gente não tem medo de ser mandado embora, porque a gente fala, nós éramos em 480 até um ano e meio atrás, hoje estamos em 120, todo mundo pediu demissão. Não vamos aguentar essas ordens. Na minha área ainda é mais flexível. Na matriz e nas agências, eles andam em uma coleira. Tem a pista pra frente, a pista pra trás, tem que respeitar aquilo, e o pessoal mais velho acha isso, e alguns mais novos também, que o banco é a salvação da vida deles, põe a comida na mesa. Na verdade é a gente que faz isso, a gente que trabalha pro banco. A gente dá muito dinheiro pro banco. Metade dos jovens tem noção da exploração do Banco, outra metade não. Eles são iguais aos pais deles. Andam com a cabeça baixa, vão fazer o mesmo serviço que o pai, não pensam em ter uma vida melhor, jovens acomodados também: ‘Trabalho de gravata, tenho um crachá, um visa-vale, um vale-transporte, estou feliz’ não querem correr riscos, crescer (Johnny).

Como observamos na fala de Johnny, apesar da consciência da exploração do Banco, ele corrobora para as práticas neoliberais da flexibilidade, se recusando à rotina, ávido por correr riscos. Wladimir Safatle (2012) explica a consequência dessa noção de correr riscos: ao chegar aos quarenta anos, Safatle lembra de seus vinte anos em que costumava ouvir que não havia mais luta política a ser feita, que o mundo estava globalizado e o que valia era a capacidade de assumir riscos e ao assumi-la entraria em um futuro apenas com “vencedores e *raves*²⁵”, onde os que ficassem para trás teriam, no fundo, um problema moral, pois não haviam tido coragem de assumir riscos. E, segundo Safatle, exatamente essas pessoas que acreditaram em tal discurso foram trabalhar no sistema financeiro e conseguiram criar uma crise maior que a de 1929. Esses ideais não trouxeram a liberdade prometida.

²⁵ Raves “Festas ao ar livre, em áreas afastadas dos centros urbanos, com duração de mais de 14 horas, ao som de música eletrônica” (MAGNANI, José Guilherme Cantor. *Raves: encontros e disputas*. Dissertação de Mestrado. FFLCH/USP. 2006).

Richard Sennett (2009), explica que a lógica atual defende um ser humano livre, aberto às mudanças e de fácil adaptabilidade. Porém para Sennett, a nova economia, baseada na extinção da rotina, na flexibilização do tempo e dos processos, trai esse desejo de liberdade, em vez de libertar foram criadas novas formas de controle, mais sutis, mas presentes no que chamou de ficções do trabalho – artifícios a serviço do exercício da dominação (trabalho em equipes, “flexitempo”, recursos tecnológicos, etc.), a ordem do dia é correr riscos e para Sennett o risco é desnorteante e deprimente para o humano, pois deixa-se de lado experiências passadas partilhadas, realizações e talentos pessoais para se viver no limite. Um dos perigos de se permanecer no contínuo estado de vulnerabilidade reside no fato de que a exposição ao risco pode corroer o caráter do trabalhador; à medida que as coisas mudam diariamente, estamos sempre começando do zero, e instala-se uma situação de vale-tudo. Estar em risco é predominantemente mais deprimente que promissor, devido ao estado de incerteza. E é isso que o capitalismo espera do trabalhador de hoje, por isso é bom que seus jovens pensem assim: é bom que comecem sempre do zero, pois assim vale tudo – baixos salários, repressões, contratos flexíveis, zero benefícios, adoecimento e justificativa para a competição entre os pares. A exploração torna-se mais fácil.

CAPÍTULO II:
A EXPLORAÇÃO: O ESSENCIAL DAS RELAÇÕES DE TRABALHO NO
CAPITALISMO NÃO SE ALTERA

Paulo de Salles Oliveira (1999) defende que a percepção do outro não “é só sinal de mente alargada”, mas também uma das formas pelas quais nos reconhecemos como iguais e diferentes. Entendemos as diferenças entre as gerações, mas também compreendemos que essas diferenças são usadas pelo Conglomerado B de uma maneira estratégica: apagar a diferença central entre classes usando o discurso da diferença entre gerações para fragmentar a categoria bancária, por isso a necessidade de captar o que há de igual entre os trabalhadores, independente de pertencerem a diferentes gerações: antigos e jovens bancários são explorados, ou seja, pertencem a classe trabalhadora. João Paulo Netto (2008) reforça que a leitura de Engels e Marx tona-se tanto mais atual na medida em que as ciências sociais descobrem que a “questão social/divisão entre classes” permanece na ordem do dia. Para tanto, entendemos a necessidade de restaurar algumas categorias marxianas e comparar o que já era notado no século XIX e o que permanece, ou ainda, retorna com força total com o avanço do neoliberalismo.

Walter Benjamin em sua Tese V *Sobre o conceito de história*, revela a importância da preocupação em salvar o passado no presente, através da percepção de uma semelhança em ambos. O que ambas as gerações do Conglomerado B compartilham? Como *classe-que-vive-do-trabalho* - conceito que trabalharemos adiante - compartilham a condição de serem exploradas. Em cada momento, como vimos no capítulo I, o Conglomerado B recrutou um tipo de trabalhador e assim recriou formas de exploração. São muitos os formatos da exploração, mas a exploração de uma classe sobre outra, aqui representada pela exploração da categoria bancária pelo Conglomerado B permanece. É o que pretendemos destacar aqui, para isso retomamos Marx e Engels nas suas investigações sobre a classe trabalhadora no século XIX e aproximamos as características centrais que ainda permanecem e continuarão a existir enquanto o capitalismo não sucumbir.

2.1 Ampliação da definição da classe trabalhadora

Hoje, o capitalismo enquanto sistema altamente dinâmico apresenta mecanismos de exploração, portanto, de extração da mais-valia, mais complexos e diversificados que os existentes no tempo de Marx e Engels. Mas isso significa que os capitalistas não compram mais

força de trabalho? Não. O que pretendemos defender aqui é que o fim da exploração da mais-valia, como o quer Habermas²⁶ está longe de acontecer. Não podemos dizer: a exploração morreu, mas sim tentar compreender como ela acontece hoje e como ela permanece desde o século XIX. Para isso, começaremos por compreender a composição da classe trabalhadora atual.

Michael Löwy (1985) considera inoperante a definição de proletariado pelo trabalho produtivo, para ele a venda da força de trabalho em troca de um salário já torna o vendedor da força um proletário. Löwy defende um conceito de proletariado de uma forma mais ampla:

O proletariado é o conjunto daqueles que vivem da venda da sua força de trabalho. Isso inclui não só a classe operária industrial, como uma série de camadas que tradicionalmente eram de origem pequeno-burguesa (ou da classe média), mas que conheceram ou estão conhecendo no período histórico contemporâneo um processo de proletarização ou semiproletarização (LÖWY, 1985, p.105).

Assim como Michael Löwy, Ricardo Antunes (1999) define a forma da classe trabalhadora hoje como *classe-que-vive-do-trabalho*, uma expressão que tem como primeiro objetivo conferir validade contemporânea ao conceito marxiano de classe trabalhadora, não se tratando de um novo conceito. Para Marx, os trabalhadores produtivos são aqueles que produzem diretamente mais-valia e participam diretamente do processo de valorização do capital e, por isso, detém um papel central no interior da classe trabalhadora, encontrando no proletariado industrial o seu núcleo principal. Optamos aqui pelo conceito de *classe-que-vive-do-trabalho*, que também engloba os trabalhadores improdutivos (que não participam diretamente do processo de valorização do capital), aqueles cujas formas de trabalho são utilizadas como serviços. O processo improdutivo abrange um amplo leque de assalariados, desde aqueles inseridos no setor de serviços, *bancos*, comércio, turismo, serviços públicos, etc., até aqueles que realizam atividades nas fábricas, mas não criam diretamente valor. A *classe-que-vive-do-trabalho* compreende a totalidade dos assalariados, homens e mulheres, que vivem da venda da sua força de trabalho e que são despossuídos dos meios de produção (ANTUNES, 1999).

²⁶ Habermas defende que a transformação da ciência se tornou a “principal força produtiva”, em substituição ao valor-trabalho. Ricardo Antunes (1999) refuta essa tese: “Mas exatamente porque o capital não pode eliminar *trabalho vivo* do processo de criação de valores, ele deve aumentar a utilização e a produtividade do trabalho de modo a intensificar as formas de extração do sobretrabalho em tempo cada vez mais reduzido, apresentando as formas de exploração atuais - *part-time*, *terceirização*, etc.” (p. 218). Empiricamente, o autor relata algumas experiências, em especial, o *Projeto Saturno* da General Motors que tentou criar uma fábrica inteiramente informatizada, sem operários. O que levou à falência do projeto.

A mercadoria-dinheiro é uma das peculiaridades do trabalho bancário. Os bancários realizam, diariamente, uma série de operações de registros, transações de créditos, transferindo e redistribuindo os valores excedentes criados durante o processo capitalista de produção e os transformando em capital produtor de juros. É nesse processo fetichizado, de dinheiro gerando dinheiro, que se fundamenta o trabalho bancário (JINKINGS, 1995).

Dessa forma, partimos para uma análise dos processos de exploração do trabalhador bancário desde a “conhecida” terceirização, aos baixos salários, até as práticas de exploração mais sofisticadas: exploração sexual da mulher, a transformação do trabalhador em colaborador, ou em cliente, ou acionista do banco. A exploração no seu formato fenomênico se altera em alguns casos, pois o mundo permanece em movimento, porém na essência a exploração continua a mesma: uma classe subjuga a outra, uma classe é detentora dos meios de produção e a outra deve vender sua força de trabalho e não receber o justo para que a classe dominante garanta sua reprodução.

2.2 “O Banco percebeu que precisava se concentrar na atividade bancária” - as terceirizações

No bojo do processo de transformações produtivas que aconteceram no Brasil temos a difusão crescente do movimento de terceirização - o modo de descentralização produtiva que transfere a responsabilidade de determinado serviço para outra empresa, desta forma a empresa deixa de realizar algumas atividades com seus recursos, relegando-os a outra. A empresa passa a focar no seu negócio central (*core business*), repassando outras atividades a outras empresas - as terceiras. Mesmo em meio ao anterior padrão de acumulação capitalista, algumas empresas automobilísticas provocaram o surgimento de inúmeras outras empresas menores fornecedoras de autopeças, dessa forma, o sistema de subcontratação, terceirização, já surgia nas indústrias dos automóveis.

Segundo Druck e Borges (2002), a terceirização pode ser considerada como a principal política de gestão e organização do trabalho no interior das mudanças da atual reestruturação produtiva, isto porque ela é a forma mais visível da flexibilização do trabalho, pois permite concretizar o que mais se tem propagado pelas estratégias empresariais e pelo discurso empresarial: os “contratos flexíveis”, ou seja, contratos por tempo determinado, por tarefa, por prestação de serviço. Desta forma, a empresa transfere custos trabalhistas e responsabilidades de gestão. No caso dos bancos, a terceirização juntamente com a automação foi uma das grandes

responsáveis pelas demissões que reduziram de 705.065 em 1989, para 367.852, em 1998, o número de empregos bancários no Brasil.

A análise do DIEESE de 1996, *Evolução do emprego bancário*, conclui que os motivos que levaram os bancos a implementação da terceirização são os mesmos que os da indústria:

- facilita a gestão empresarial;
- a empresa fica mais ágil para sobreviver às crises econômicas, já que não precisa se desfazer de ativos, mas apenas suspender contratos;
- redução de encargos sociais e salários;
- permite burlar leis trabalhistas, já que serviços terceirizados param de ser considerados bancários;
- principalmente, diminui o poder dos sindicatos com a redução do número de trabalhadores que passam a constituir a categoria bancária.

(DIEESE, 1996).

O Conglomerado B não fez diferente, percebeu que precisava focar na atividade bancária, no seu negócio central (*core business*) e, dessa forma, justificaria o abandono das inúmeras atividades antes centralizadas e realizadas pelo próprio banco:

Nos anos 80, o Conglomerado B, sob vários aspectos, se verticalizou. Transportava malotes com correspondências. Deu forma a uma rede de hotéis distribuída em cidades como Ribeirão Preto, Penápolis, São Paulo, Rio de Janeiro e Nova Odessa, que eram os pontos de apoio para os funcionários. O local onde hoje fica o Museu Conglomerado B, na cidade de Deus, funcionava como hotel para funcionários vindos do interior e que não sabiam nem como atravessar uma rua em São Paulo. As refeições e os lanches eram feitos ali. (...) Como havia deslocamentos constantes de pessoal, o Banco criou uma Agência de turismo. E, como dava grande importância à zona rural, comprou várias propriedades agrícolas. (...) **Com o tempo, o Conglomerado B percebeu que precisava se concentrar na atividade bancária;** foi desativando as propriedades agrícolas, contratou serviços de segurança. **Progressivamente, na década de 90, o que era verticalizado foi sendo delegado, reformulado** (VIANA, 2012, p. 72/3, grifos nossos).

Essa passagem consta no livro comemorativo dos “70 anos do ‘Conglomerado B’”, em que descreve rapidamente o processo de terceirização e o justifica. É possível notar um certo “lamento” por parte do autor ao descrever o Banco antes das terceirizações: a comida era feita ali mesmo, o Banco se preocupava com seus funcionários que vinham do interior para a matriz em Osasco e não sabiam nem atravessar uma rua, o Conglomerado B se importava com a zona

rural, mas fazer o quê? O Conglomerado B percebeu que precisava mudar (analisaremos a questão da concorrência mais adiante). A gestora entrevistada por nós explica que o Banco tende sim à terceirização, desde os serviços de limpeza aos serviços de processamento de dados. Explica o motivo: focar no *core*. Porém, ela também compreende algumas consequências negativas aos trabalhadores devido às terceirizações. Mas o Banco mantém, segundo ela, departamentos importantes: como os Recursos Humanos e Treinamento, sem vistas à terceirização (até quando?). Mas enxerga que o Banco *dança* conforme o mercado.

O Conglomerado B há uns 15 ou 20 anos atrás começou a terceirizar alguns setores. Antes toda a parte de limpeza, alimentação, transporte, até confecção de mesas e cadeiras tudo era realizado pelo Banco, todos os funcionários envolvidos nesses setores eram funcionários das Organizações Conglomerado B. Chegou um momento em que todas as empresas tentaram otimizar o seu lucro, minimizar custos, então o Banco também fez. Acabou com a gráfica que imprimia tudo do Banco, com a parte de materiais de mobília, agora o Banco compra essas coisas. A própria maternidade foi desativada. Embora o Banco tenha a Gastroclínica ainda, o Hospital Edmundo Vasconcelos, não tem mais a parte interna na Cidade de Deus que era bem interessante para os funcionários. O Banco percebeu que tinha que focar no seu *core* o *core* do Banco é fazer negócios. Rendimento. Então não tinha necessidade de ficar com outras áreas que não eram o *core* do Banco, por exemplo, a área de sistemas hoje, tem uma grande parte que foi terceirizada. A parte de alimentos, o banco não tem mais o restaurante. A limpeza, o cuidado com as plantas também foi terceirizado. Eu acho que tende sim à terceirização, mas o Banco permanece mantendo coisas importantes. A parte de Recursos Humanos, Recrutamento e Seleção, Treinamento muitas empresas terceirizam, o Banco não, o Banco permanece com seus Departamentos que cuidam disso e sem nada a vista para terceirizar. Mas conforme o mercado vai conduzindo, o Banco vai tendendo à terceirização (Sofia, gestora).

Sofia justifica a terceirização: era uma imposição do mercado. As empresas fizeram e o Conglomerado B também adotou, “focar no *core*” que são os rendimentos, para tanto todas as outras atividades se tornaram, apesar de necessárias, desinteressantes para o Banco. Nossos antigos bancários e alguns dos jovens entrevistados também criticam as terceirizações, entendem como um processo de perda de garantias. Assim como na pesquisa realizada por Druck e Borges (2002) junto aos trabalhadores de empresas petroquímicas da Bahia, confirmam o pensamento dos trabalhadores a respeito da terceirização: 93% responderam que não gostariam de ser terceirizados. Os motivos?

- 47% pela perda de direitos, benefícios, recompensas e salários;
- 11% pela instabilidade e insegurança;

- Os demais entrevistados apresentaram variedade de justificativas, mas, basicamente, podem ser classificadas como recusa à discriminação, à desvalorização e à humilhação.

Na fala dos trabalhadores, segundo as pesquisadoras, é clara a referência à precarização do trabalho que a terceirização provoca, além da perda dos direitos, há uma perda moral, à medida em que eles reconhecem, em suas falas na condição de terceirizados, a “perda de respeito”, a “perda de autoestima” e a lamentação “é muito sofrimento”. Com os bancários do Conglomerado B não é diferente. Para os antigos bancários entrevistados as terceirizações não são, de maneira alguma, bem quistas. Dona Maria hoje é aposentada por invalidez devido a um acidente de trabalho. Ela trabalhava como copeira no Banco antes do serviço ser terceirizado. Ela compreende que as terceirizações acarretam prejuízos aos trabalhadores. Relata que sofreu um acidente e, como funcionária do Banco na época, foi “cuidada” pelo Banco, cuidado que não existe mais aos trabalhadores terceirizados.

Eu saí do Banco porque acabei ficando muito doente por causa do esforço. Fiquei com problema de coluna, o trabalho era muito repetitivo. Aí sofri um acidente, infelizmente, e tive que trocar de emprego, de atividade. A assistente social do Conglomerado B e o médico foram muito legais comigo, me transferiram para uma atividade mais leve, no restaurante. Eu fazia serviço leve apenas. O Conglomerado B cuidou de mim, não tive do que reclamar. Eu ficava só em serviço leve mesmo, ficava no vale [recebendo os vales dos funcionários em troca da refeição], “escolhia” arroz, feijão, essas coisas. Nunca me colocaram em serviços pesados. Depois eu me aposentei sendo funcionária do Banco, mesmo copeira. Depois foi terceirizado, não sou a favor dessa terceirização, mudou muito, piorou pros funcionários. Pra todos. Se eu tivesse sofrido o acidente hoje, não teria assistência nenhuma, o Conglomerado B cuidou de mim na época do acidente. Hoje alguém tem algum acidente, a empresa manda outro no lugar e ninguém sabe se a pessoa está viva. Agora recebem bem menos, agora são poucos funcionários para fazer o serviço de muitos. Como eu já falei antes, a gente trabalhava em quatro, agora trabalham em duas, no mesmo serviço, é muito pesado. E ganhando menos, como vou ser a favor disso? O horário também, agora trabalha mais. Por isso que as pessoas ficam mais estressadas e doentes, não é normal. Não tem mais clima de amizade, agora é tudo competição. Ah! Mas na época que Seu Amador Aguiar era vivo, tudo era muito bom. O serviço, o hospital, a cooperativa, o campão. Tudo que tinha dentro da Cidade de Deus. Depois que Seu Amador Aguiar morreu, mudou muito, tudo piorou. Os funcionários faziam compra lá dentro na cooperativa e pagavam quando podiam, mesmo ganhando pouco a gente nunca passava necessidade, ninguém passava. Tinha bazar pra gente comprar roupas e tudo mais barato. Tinha dentista muito bom. Tinham médicos bons. Hospital bom, tinha açougue, tinha tudo. As pessoas eram mais felizes. Não tinha terceirizado, todo mundo era igual. Porque ninguém era mais do que ninguém. Não é mais assim (Dona Maria).

Além de expressar o “cuidado” que o Banco dispensou com ela, Dona Maria vai além no que diz respeito aos prejuízos da terceirização:

- a transformação de relações de amizade em competição;
- a falta de assistência por parte do Banco anteriormente oferecida através das vendas a fiado no açougue, no bazar ou na cooperativa;
- o clima de amizade;
- o sentimento de igualdade entre os trabalhadores: “antes não tinha terceirizado, todo mundo era igual”.

A fala de Dona Maria se aproxima das falas dos trabalhadores da petroquímica entrevistados por Druck e Borges (2002) - a queda da autoestima, a perda de direitos e benefício e, finalmente, “é muito sofrimento”. As terceirizações ajudaram a fragmentar mais ainda os bancários, antes todos eram funcionários do Conglomerado B e, portanto, amparados pelo Sindicato dos Bancários e amparados pelo Banco e pelo Sindicato em caso de acidentes, por exemplo. Hoje em dia com as terceirizações não funciona mais assim. Seu Pedro trabalhou por mais de vinte anos no Conglomerado B e foi vítima da onda de demissões imotivadas²⁷: falta de qualificação (por não possuir curso universitário). Ele relata as diferenças quanto aos direitos trabalhistas entre a antiga condição de bancário com a atual condição de corretor terceirizado:

Depois de ser demitido do Banco, entrei como corretor terceirizado no Vida e Previdência, do Conglomerado B também. Quer dizer, estou no Conglomerado B até hoje. Só não trabalho lá dentro, mas ajudo os clientes, vendo os produtos do Banco. Agora sou terceirizado. Temos uma corretora lá dentro e vendemos os produtos, mas não somos funcionários. Agora não tenho mais aqueles direitos que eu tinha, também não tenho mais aquela alegria. Aquela segurança. Não tenho mais nada. Só minha comissão. Bom, tem a sucursal que dá uns cursos pra gente. Tem um pessoal que dá um apoio. Mas não é mais como era no Banco. Olho lá dentro e não posso mais entrar, tenho que ficar na mesa lá fora. Dói o coração (Seu Pedro).

No Brasil, e no Conglomerado B, a terceirização se dá à custa da precarização das condições de trabalho, é uma manifestação perversa. Seu Pedro foi funcionário do Conglomerado B por quase 20 anos, foi demitido, mas seu chefe pediu que ele procurasse a agência em alguns dias que seria contratado como corretor de vendas. Seu Pedro era gerente. Seu cargo foi rebaixado e foi demitido como funcionário/bancário para ser recontratado como

²⁷ Demissão imotivada é um conceito do próprio Sindicato dos Bancários para nomear as demissões que acontecem sem uma justificativa justa.

corretor. Seu salário foi de 4 mil reais para 1500 reais acrescidos das comissões dos seguros (se) vendidos. Perdeu todos os benefícios: vale transporte, vale alimentação, vale refeição, plano de saúde, décimo terceiro e participação nos lucros. Não tinha mais acesso à parte interna da agência (restrita para funcionários/bancários) trabalhava no salão da agência, para ele essa foi a maior humilhação, ser impedido de circular na agência que trabalhou por tantos anos. E sua jornada de trabalho foi estendida de 40 horas semanais para quase 50 horas. Não recebia horas extras, estava tudo por conta dele. A terceirização é um modo “velado” de fazer com que os trabalhadores percam direitos conquistados por quase cem anos de luta. Como Marx já identificava no século XIX: o “patrão” faz o possível para aumentar a jornada e reduzir os salários dos trabalhadores. Os direitos conquistados por anos de luta dos movimentos trabalhistas são descartados com as terceirizações.

Marx (2013) ao imaginar uma discussão fictícia entre um capitalista e um trabalhador explica a questão da jornada de trabalho baseando suas posições de acordo com as leis da troca. O capitalista por ser o comprador da força de trabalho diz que tem o direito de usá-la o tempo e o quanto quiser. Mas o trabalhador sabe que precisa conservar sua força de trabalho para viver e vai lutar por uma jornada de trabalho que não o dilacere. Uma das centralidades d’ *O capital* é desconstruir proposições utópicas da economia política liberal clássica usando os próprios termos da economia liberal clássica. Marx diz que a economia clássica justifica que o capitalista exerce seus direitos como comprador quando tenta alongar ao máximo a jornada de trabalho. Então Marx rebate:

E o trabalhador faz valer seu direito como vendedor quando quer limitar a jornada de trabalho a uma duração normal determinada. Tem-se aqui, portanto, uma antinomia, um direito contra outro direito, ambos igualmente apoiados na lei da troca de mercadorias. Entre direitos iguais, que decide é a força. E assim a regulamentação da jornada de trabalho se apresenta, na história da produção capitalista, como a luta em torno dos limites da jornada de trabalho – uma luta entre o conjunto dos capitalistas, a classe capitalista, e o conjunto dos trabalhadores, a classe trabalhadora (MARX, 2013, p. 309).

Marx afirma a luta de classes diante da jornada de trabalho, a luta de classes permanece e os capitalistas saem vitoriosos. Depois de anos de luta da categoria bancária para a redução da jornada e pagamento de horas extras a terceirização emerge e destrói as conquistas. Os antigos bancários reconhecem o retrocesso da terceirização. Alguns dos jovens entrevistados chegam, de alguma forma, a apoiá-la, visto que estão emergidos em um discurso de “você quem faz sua jornada”, “você como dono do seu tempo e do seu negócio” como analisaremos melhor no capítulo final.

2.3 O baixo salário ainda é a forma de exploração por excelência

Louis Althusser (2013) explica que politicamente o trabalhador assalariado tem mais condições de compreender *O capital* de Marx justamente porque têm experiência direta com a exploração de classe.

Pagar abaixo do valor do mercado: marca do Conglomerado B. Antigos ou jovens bancários reclamam dos baixos salários em relação ao mercado. Como lembra Marx: “O salário é determinado mediante o confronto hostil entre capitalista e trabalhador. A necessidade da vitória do capitalista. O capitalista pode viver mais tempo sem o trabalhador que este sem aquele” (2010, p. 23). Segundo Liliana Segnini (1988), as instituições financeiras, como qualquer organização lucrativa inserida no processo de acumulação capitalista, irá explorar a força de trabalho daqueles que, por não possuírem capital nem meios de produção, a vendem no mercado de trabalho:

[...] a organização Conglomerado B organiza sua práxis selecionando, entre a população de baixa renda, os bancários que irão constituir o ‘trabalhador coletivo’ mais mal pago do setor terciário. Para impedir o surgimento de conflitos na relação capital/trabalho, procura formar homens ‘limpos moral e fisicamente’; homens ‘virtuosos’ em relação ao dever profissional. Organiza um ‘império disciplinado’ e, através dele, obtém os mais altos índices registrados no mercado financeiro (SEGNINI, 1988, p. 188).

Segnini afirma: o Conglomerado B tem o trabalhador mais mal pago do setor terciário. Essa é uma das formas pelas quais o Conglomerado B se tornou o maior banco privado do Brasil. Porém, seus baixos salários renderam, inclusive, consequências graves para o banco. Em 1999, o empresário Ricardo Mansur, ex-dono das redes Mappin, foi responsável por causar uma tempestade no mercado financeiro nacional: usando um nome falso, ele teria tentado abalar o prestígio do Conglomerado B, que era um de seus principais credores e contra quem movia uma ação judicial. Seus boatos foram capazes de não só derrubar as cotações das ações do maior banco privado brasileiro, como causar uma corrida de depositantes em pânico aos caixas da instituição, com consequências imprevisíveis. Ele enviou um e-mail a algumas das principais instituições que atuam no mercado financeiro nacional - como as corretoras do Itaú, J.P. Morgan e HedgingGriffo - afirmando que o Conglomerado B estaria em situação precária, à procura de um parceiro para evitar a quebra. Além de dizer que o banco teria um rombo de R\$ 13 bilhões, a mensagem acusava seus diretores de pagar mal aos funcionários e manter contas na Suíça. Por fim, o Conglomerado B, apoiado pela Scotland Yard, conseguiu incriminar Mansur. O

empresário foi indiciado por injúria, calúnia e difamação, além de crime contra o sistema financeiro, por criar boatos capazes de abalar o mercado. Esse “romance policial” tem sua verdade, Mansur não errou ao acusar o Banco de pagar mal seus funcionários, segundo os próprios funcionários do Banco. Nossos antigos bancários, como vimos no capítulo anterior, recordam os “bons tempos” do Conglomerado B, porém, os baixos salários também são lembrados por todos entrevistados:

Geralmente o salário não era muito bom, mas como a gente recebia certinho, nunca atrasava e tinha muitos benefícios também que o Banco dava a gente não se importava muito (Seu Antônio).

O salário era baixo, pra todo mundo, mas dava pra pagar as contas e tinha muitos benefícios, compensava (Dona Maria).

A gente sabia que não ganhava muito bem, não tinha plano de saúde, mas a gente gostava. Ainda não tinha ticket também (Seu Pedro).

Qual era a exploração que eu via do Conglomerado B? Não era tanto o trabalho que nós fazíamos, era a má remuneração, por aquilo que eu fazia e os funcionários faziam, nós éramos muito mal remunerados. Ao meu ver, era a maior exploração, eu não me importava de limpar o Banco, de vestir a camisa e nem de jogar bola com o nome do Conglomerado B. O que nós ficamos “putos” era com o baixo salário que o Banco pagava pra nós. Aquilo lá era maior humilhação que a gente sofria, essa foi a maior exploração que eu sofri. O gerente ganhava até menos que um caixa do Banco do Brasil. Tinha gerente há um tempo na agência que ganhava igual escriturário do Banco do Brasil, porque tinha diferença. Um funcionário assim, eles tinham um salário deles de portaria, aí conforme ele ia galgando seus cargos, se ele fosse um caixa, ele tinha um salário de portaria, mais uma função de chefia de caixa, mais riscos de quebra de caixa, juntando aquilo dava um salário “x”. A maior exploração era que a gente tinha vergonha do salário. Surgiu uma frase, até um diretor que disse pra nós em tom de brincadeira, num churrasco que estava todo mundo meio bêbado: “Quanto você ganha é assunto seu que merece maior sigilo, porque se você falar pras suas namoradas elas não casam com vocês” (Seu Laércio).

A fala de todos os entrevistados mostram que o banco pagava baixos salários aos seus funcionários. E a fala dos mais jovens também afirmam isso:

Querendo ou não, o Banco te dá uma condição razoável de sobrevivência, pois o que compensa, não é o seu salário, mas são os benefícios. A gente tem “tickets”, tem seguro, tem assistência médica, odontológica, então, acaba te prendendo por certas comodidades, você pode incluir sua família, filhos, marido. Olha, eu não acho o salário assim muito justo. Porque se um caixa fizer horas extras, uma ou duas, por dia, ele ganha mais que eu que sou gerente

e, ele só tem a responsabilidade do dinheiro, já eu, não. Eu tenho a responsabilidade de minha carteira, da rentabilidade, da produção, do aumento, do aumento líquido dessa carteira. Eu tenho que tratar bem os clientes, eu tenho que vender produtos, tenho que ser “Miss Sorriso” ali dentro, para eu ganhar igual a um caixa. O Conglomerado B ainda é um dos Bancos que menos paga para seus gerentes. Valoriza muito pouco, porque a gente só tem nosso salário fixo, não tem nenhum abono, comissão, nada. Todos os outros Bancos, os funcionários, além dos seus salários, têm comissão. Nisso, eu acho que eles pecam um pouco. Tem até uma briga sindical contra isso. Por que todos os Bancos pagam e o Conglomerado B não paga. Mas isso é pura politicagem entre o próprio sindicato, porque eles são funcionários do Banco também, eles são registrados e, enfim, é pura politicagem. Eles fingem que não está acontecendo, mas eles também ganham para isso não acontecer. Você não pode mudar um sistema todo, então a gente aceita (Milena).

Sem dúvida o banco paga mal. Na área de TI a gente ainda ganha um pouco melhor que o restante de todo o Conglomerado B, mas comparando com outros bancos, somos uns 50% mais barato. O maior concorrente nosso, o Itaú, ele oferecem, no mínimo, duas vezes do seu salário, eles chamam, o Conglomerado B não chama ninguém de outros bancos, os outros bancos chamam todos os funcionários do Conglomerado B, mas o Conglomerado B não investe no funcionário, ele não dá o curso que o funcionário precisa, ele dá um curso que ele acha que o funcionário precisa, ele não dá promoção, não tem plano de carreira, dá uma promoção de 100 reais, poxa, isso não é promoção, isso é dissídio. E eles acham que tão fazendo um favor. Não é sua competência. O maior problema do Conglomerado B é que ele não valoriza o funcionário que ele tem (Johnny).

O salário é uma vergonha. Foi um dos motivos de eu sair. Fiquei cinco anos lá e meu salário não passou de dois mil reais. Hoje, voltei pro mercado e o inicial já é três mil reais. Morro de pena do pessoal que está lá durante décadas e ganha mal, não sei como sustentam suas famílias (Bia).

As falas revelam que não há segredo que os bancários do Conglomerado B recebem baixos salários. Dados do DIEESE, em pesquisa requisitada pela CONTRAF/CUT (Confederação Nacional dos Trabalhadores no Ramo Financeiro) “Pesquisa do emprego bancário” (2011) revelam que a contratação nos bancos aumentou: em 2010, 57.450 trabalhadores foram admitidos no setor bancário no Brasil e 33.418 foram demitidos. Dessa forma o saldo foi positivo em 24.032. Esses dados revelam o que há por trás disso: a remuneração média dos admitidos foi de R\$ 2.188,43, diante de R\$ 3.506,88 dos desligados, o que representa uma queda dos salários em 37,60%. No ano de 2013 a mesma pesquisa foi realizada e os dados mostram a permanente queda dos salários: o salário médio dos admitidos pelos bancos no primeiro semestre foi de R\$ 2.888,74, contra salário médio de R\$ 4.527,84 dos desligados. Ou

seja, os trabalhadores que entram no sistema financeiro recebem remuneração 37,5% inferior à dos que saem.

A exploração materializada em salários mais baixos sempre existiu no Conglomerado B, como confirma pesquisa de Liliana Segnini (1988), porém a queda dos salários representada pela diferença entre salários dos demitidos e dos admitidos só confirmam a estratégia de capitalista que Engels (2008) anunciava no século XIX quando uma força de trabalho qualificada era substituída por uma força ainda não qualificada e mais barata: a força de trabalho masculina era eliminada dando lugar a mulheres e crianças que eram contratados com salários menores. Hoje pessoas qualificadas e com experiência são demitidas dando lugar a uma força de trabalho jovem capaz de receber salários quase 40% inferiores. O Banco aumenta seus lucros a cada ano²⁸ e os baixos salários representa uma das forças centrais para isso.

2.4 “A hora da estrela”: da “Moça Conglomerado B” à “roupa para bater meta”- a exploração da mulher

As mulheres ganham menores salários é não é de hoje. Engels n’*A situação da classe trabalhadora na Inglaterra* relata que patrões contratavam mulheres e crianças por um terço do salário dos homens.

Apesar de constituírem hoje praticamente a metade da categoria bancária e de terem nível de escolaridade superior ao dos homens, as mulheres continuam sendo discriminadas no sistema financeiro. Segundo pesquisa de 2013 do DIEESE/CONTRAF-CUT (Confederação Nacional dos Trabalhadores no Ramo Financeiro), as mulheres continuam ganhando menos do que os homens. A pesquisa revela que as mulheres, ainda que representem metade da categoria, continuam sendo discriminadas pelos bancos na sua remuneração, ganhando menos do que os homens não somente na contratação como também no desligamento. Enquanto a média dos salários dos homens na admissão foi de R\$ 3.678,54 nos dois primeiros meses do ano, a remuneração das mulheres ficou em R\$ 2.765,15, valor que representa 75,2% da remuneração de contratação dos homens. Já a média dos salários dos homens no desligamento foi de R\$ 6.212,84, enquanto a remuneração das mulheres foi de R\$ 4.543,54, isso significa que o salário médio das mulheres no desligamento equivale a 73,1% da remuneração dos homens. Para a

²⁸ Lucro do Conglomerado B de 2000 a 2014 (em bilhões): 2000 (1,740); 2001 (2,170); 2002 (2,022); 2003 (2,306); 2004 (3,060); 2005 (5,514); 2006 (5,050); 2007 (8,010); 2008 (7,620); 2009 (8,012); 2010 (10, 022); 2011 (11,708); 2012 (11,381); 2013 (12,011); 2014 (até o momento 11,227) (fonte: <http://www.advivo.com.br>).

CONTRAF/CUT, essa discriminação reforça ainda mais a luta da categoria por igualdade de oportunidades na contratação, na remuneração e na ascensão profissional.

Outros números nos mostram a situação de desigualdade das mulheres no Conglomerado B. Apesar de representarem mais de 50% dos funcionários do Banco, o conselho administrativo e a diretoria, os órgãos que comandam o Banco, têm apenas uma mulher no primeiro e sete homens; e o segundo, dos setenta e três representantes, apenas duas são mulheres. O comando é masculino. A revista Poder nº 53 de agosto de 2012 trouxe na sua reportagem de capa por Juliana Pascowitch intitulada “A Hora da Estrela: como Denise Pavarina se tornou a única mulher na alta direção do Conglomerado B” que conta a história de ascensão de Denise no Conselho Administrativo do banco. O subtítulo diz “Denise Pavarina é a única presença feminina em algumas das reuniões mais importantes da economia nacional”. O machismo é óbvio, mas no primeiro parágrafo Denise mascara o problema: “Denise foge do discurso feminista. ‘Eu jamais dividi o mundo corporativo entre masculino e feminino. Ele é um só. Para mim, o fato de ser a única mulher em uma sala de reunião sempre foi apenas uma constatação’. Que constatação? De que o ambiente corporativo é absolutamente machista, não há espaço o suficiente para a presença da mulher.

Baixos salários e números de mulheres no comando são apenas alguns dos indicativos da exploração do Banco sobre a mulher. Aqui verificaremos como a mulher foi explorada nos dois períodos que tratamos na pesquisa. Num primeiro momento, figurava a “moça Conglomerado B”, hoje, os corpos das mulheres são usados para o alcance das metas. Momentos diferentes, roupas diferentes, trabalhadores diferentes, mas sofrendo a mesma exploração.

Em seu trabalho dos anos 1980 sobre o poder organizacional do Conglomerado B, Liliana Segnini trouxe interessantes questões e uma delas é a descrição da chamada “Moça Conglomerado B”. Era um curso oferecido pelo Centrefor (Centro de Treinamento dos funcionários do Banco). Segundo o Centrefor, a relevância da função da “Moça Conglomerado B” se deve ao contato inicial que esta estabelece com o cliente. Isto significa que a conquista ou a conversação de um cliente está em suas mãos, pois, como diz o pensamento popular, a primeira impressão é a que fica. A atuação, a imagem e a impressão que a funcionária transmite ao cliente são entendidas como fundamentais para as relações comerciais do banco. Por esta razão, seu treinamento envolve a formação de “gestos e atitudes” adequadas ao cargo:

“A ‘Moça Conglomerado B’ constitui o grande instrumento de personificação do bom atendimento que o Banco possui, para as boas vindas e encaminhamento do cliente que adentra na Agência, cuja adoção o Conglomerado B foi pioneiro” (SEGNINI, 1988, p. 88). O folheto

“Uniformização das Moças” estabeleceu o padrão visual das “Moças Conglomerado B” e capacitação obrigatória através de treinamentos pelo Centrefor, complementando nestas funcionárias os padrões de procedimento e comportamento que elevam ainda mais seu gabarito. Abaixo segue alguns registros do livro de Segnini sobre uma série de gestos e atitudes que a “Moça Conglomerado B” deve evitar, ao conversar:

“- Gesticular nervosamente

- Mexer nos cabelos;
- Pôr as mãos na cabeça;
- Interromper quem está falando;
- Fazer cachinhos nos cabelos com os dedos;
- Roer unhas;
- Torcer as mãos;
- Brincar com joias;
- Morder os lábios;
- Arrumar a roupa dos outros;
- Segurar o queixo ou o rosto;
- Bater no ombro das pessoas para chamar-lhes a atenção sobre algo”.

(SEGNINI, 1988, p. 88/89).

A mulher enquanto mercadoria força de trabalho é treinada para dispensar tratamento solícito aos clientes. Dessa forma, procura-se canalizar seus atributos femininos para maximização de sua produtividade (obtenção do maior número possível de clientes para o banco). Por esta razão, a “Moça Conglomerado B” era selecionada conforme o critério de “boa apresentação” e treinada para permanecer com postura elegante, vestida de forma atraente e maquiada. O programa de Orientação para “Moça Conglomerado B” se desenvolvia em 80 horas de curso ministradas em duas áreas: técnica e comportamental (SEGNINI, 1988).

A primeira tinha por objetivo o conhecimento dos diferentes serviços prestados aos clientes: conta corrente, ordens de pagamento, arrecadações, cheque especial, câmbio, crédito pessoal. A segunda área objetiva a formação de comportamentos determinados pela organização. Envolve temas como integração, postura, maquiagem, comunicação e tipos de clientes. A “Moça Conglomerado B” deve ser símbolo de boas maneiras. Quando elas saem a campo personificam o bom atendimento Conglomerado B e, etiqueta, para elas representa um instrumento de trabalho:

“Gestos:

Os gestos nervosos, bruscos, são deselegantes, assim como apontar com o dedo ou levantar as mãos para fazer-se entender. O olhar e os gestos devem acentuar, levemente, a palavra espontânea, que traduz o nosso pensamento.

Boa Postura:

O ponto mais importante para obter-se uma boa postura é manter a coluna reta. Para isso é preciso:

- 1) Manter a cabeça levantada com o queixo paralelo ao chão;
- 2) Levantar o tórax sem forçar os ombros, estes devem ficar naturalmente relaxados;
- 3) Encaixar os quadris projetando-os um pouco para a frente, evitando assim descansar o corpo sobre as pernas” (SEGNINI, 1988, p. 91/92).

Ao recriar a postura da funcionária através das normas de treinamento, a organização, segundo Liliana Segnini, procurava imprimir à força de trabalho feminina eficácia maior. Isto porque a “Moça Conglomerado B” era entendida como força de trabalho, cuja mercadoria a ser vendida para o capital é a atenção que sua gentileza, elegância e beleza exerciam sobre o cliente.

As mesmas técnicas ainda são usadas pelo Banco, mas com um novo formato, acompanhando a legitimação da exposição do corpo da mulher que ocorre nas últimas décadas. A “Moça Conglomerado B” não existe mais no seu antigo e pragmático formato. Perguntadas sobre a existência da “Moça Conglomerado B”, ambas as bancárias jovens entrevistadas por nós não conheciam esse projeto do Banco e concordaram que é ultrapassado e uma forma de explorar a aparência da mulher. Porém, a “Moça Conglomerado B” como existia, não existe mais. Mas a mulher continua a ser usada. As jovens bancárias contam que sofrem assédio sexual e, principalmente, assédio vindo dos clientes, como a maioria das mulheres sofre. E é um aprendizado ter que lidar com isso. Algumas bancárias relatam o que sofrem no dia-a-dia no Banco e na vida de uma forma geral.

Não é fácil. Trabalhei em uma agência que havia apenas eu de mulher, uma espécie de “secretária” e mais nove homens, era uma agência que faz parte da segmentação do banco, só atendia empresas. Fiquei com medo no começo, mas foi tranquilo. O pessoal da agência era bacana. Mas passava poucas e boas com os clientes. Chamavam pra sair, entregavam chocolate, tinha um que queria que eu casasse com o sobrinho dele. Me sentia uma peça exposta em uma vitrine. Eu tinha o cabelo um pouco “bagunçado” (risos). Fui orientada a

cuidar dele, usar salto e fazer as unhas semanalmente. Eu fiz. Ninguém é obrigado, mas acaba fazendo. Depois fui para uma agência varejo. Aí lidava mais com clientes, era complicado. Tinha um que tive que gritar com ele. Um babaca, com síndrome de poder, que a maioria dos homens têm né, de achar que qualquer mulher quer ele, coitado. Fui grossa, ele agarrava todo mundo. As meninas gostaram do que fiz. Teve um médico também que fazia exame na gente na agência. Era estranho, ele mandava abrir a blusa. Fui falar com outras funcionárias e elas também acharam que ele estava abusando. Conteí pro nosso gerente geral e ele prometeu que esse médico não viria mais, mas ele veio. Então me recusei a fazer o exame. Meu gerente entendeu, mas tive que ouvir de um colega: “Se fosse um médico novinho você deixava”. Fora as roupas de bater meta né? Na minha agência nunca houve isso, do gerente mandar. Mas já vi funcionária desesperada para vender e ir “super produzida” na semana das metas, é muito desespero. E em vários cursos o pessoal de outras agências relatavam o “decote de bater meta”, a “calça de bater meta”, usam mesmo as mulheres. Mas é assim em todo o lugar, não acho que é exclusivo do Banco. Aí você passa todo esse perrengue e chega em casa e tem serviço de casa ainda, até cheguei a morar com um namorado, mas expulsei ele de casa, um folgado, também trabalhava no Banco, mas não queria fazer nada em casa porque chegava cansado (Nina).

Hoje eu não vejo muita diferença assim, com os sexos, como competências, é bem equilibrado. Não existia Gerente Geral mulher, de uns 10 anos pra cá você já vê mais Gerente Geral mulher. Mas essa cabeça acho que não existe, essa concepção de que mulher não pode ocupar cargo gerencial. Pelo contrário, as gerentes mesmo, de pessoa física, a maioria são mulheres e os meninos eles deixam para colocar em cargos um pouco mais arriscados. Por exemplo, tem o gerente de PA (Posto de Atendimento Avançado) que são em cidadezinhas que não tem atendimento bancário, como em Jafa, Alvinlândia, Lupércio, Padre Nóbrega. A maioria são homens, por quê? É um trabalho mais braçal eu diria, porque eles têm que ficar saindo muito, visitando cada portinha, abrindo contas, fazendo convênios com essas lojas para fazer cobrança de contas, pagamento de contas. Então eu acho que é uma coisa mais direcionada para os homens mesmo, ou em lugares que tem muito homem. Eu trabalhei em postos empresas que eu me sentia um pouco desconfortável porque eu tinha lá mil funcionários, mas 750 eram homens. E tem aquele negócio, uma mulher vai lá e o homem fica olhando e tem aquelas gracinhas. Teve uma época que eu trabalhava lá e aquele PA “bombava”, eles me perturbavam a tarde inteira, às vezes por nada; eles iam na máquina e bloqueavam o cartão e depois entravam na agência só para desbloquear o cartão, para encher o saco mesmo, tem esse tipo de coisa, coisa de homem. Mas não tem não essas coisas de competição, de mentalidade masculina. Eu passei e passo até hoje isso. Teve um gerente que ficava com gracinhas, ficava pegando na minha mão. Se eu batia alguma meta, e eu ficava super feliz, nossa, eu consegui, pois, são coisas que não se dão assim na hora, por exemplo, assinar um seguro de vida, a pessoa não assina assim na hora, tem que ter todo um planejamento para conseguir, eu ficava toda entusiasmada: “Nossa consegui bater essa meta!” E eu chegava inocente, e ele pegava na minha mão, e olhava com aquele olhar... “Meu bem, eu sabia que você iria conseguir”. Aquele olhar de desejo, teve até algumas vezes que ele me falava umas gracinhas: “Mas você tem uma cara de safada...”. Sabe, umas coisas assim, você não tem o que falar pro cara! Você faz cara de paisagem, dá uma risadinha sem graça, finge que não escutou e sai. Vou falar o que para um cara desses? Ele pode até reverter a situação contra mim, então a gente faz isso,

ignora, finge que nada está acontecendo. Já tive até clientes que me chamaram para sair. Mas a roupa é fundamental, o ideal é uma saínia com dois a quatro dedos acima do joelho, se você põe um pouco mais curta você já é vista como “biscate” mesmo. Os clientes mesmos pensam que você veio com saínia só pra vender produto. Já tem essa concepção porque no mercado existe isso mesmo, as mulheres se vendem, no Banco tem isso, algumas mulheres írem com decotes mais avantajados para baterem metas. Tipo, debruçar na mesa: “Olha tá vendo aqui!”, e fica com os peitos na cara do cliente. Tem umas avantajadas... Meu!, como que o cara não vai assinar o negócio com essa pressão toda! Esse tipo de coisa existe sim e, é muito complicada, porque a gente acha que o cliente não repara na gente, mas eles reparam em tudo, até a unha, por isso eu sempre vou com a unha feitinha. Sobre trabalhar no banco e em casa também não é fácil, larguei meu marido por causa disso. Chegava cansada e tinha que cuidar da minha casa e do meu filho, e ele não fazia nada. Larguei porque não queria mais uma pessoa pra eu cuidar (Milena).

Percebemos na fala das bancárias como o dia-a-dia é complicado para as mulheres, tanto na vida pessoal como na profissional. O corpo da mulher era e permanece sendo explorado a favor do aumento de lucros do Banco, um atrativo para os clientes. A jornada dupla ou tripla também aparece na fala das bancárias. A mulher trabalhadora, em geral, realiza sua atividade de trabalho duplamente, fora e dentro de casa. Em casa os homens “ajudam”, como se fossem meros auxiliares e nunca como responsáveis pelo trabalho doméstico também. A mulher consome horas decisivas, no universo privado, no trabalho doméstico, e isso possibilita e cria condições para a reprodução da força de trabalho de seus maridos, filhos e de si próprias. Sem esse trabalho doméstico realizado pelas mulheres as condições de reprodução do sistema capitalista estariam inviabilizadas (ANTUNES, 1999).

Não é de hoje que a mulher sofre. Marx e Engels (2007) afirmam que a mulher e a criança são escravos dos homens. Ricardo Antunes (1999) ao citar uma pesquisa realizada por Ana Pollert²⁹ na fábrica da Choc-Co mostra que os trabalhos mais valorizados eram realizados por homens e nas áreas mais rotinizadas e de trabalho intensivo ficavam as mulheres. Helena Hirata (2002) já havia concluído em suas pesquisas que comparavam o trabalho no Japão, no Brasil e na França que o trabalho repetitivo e manual nos três países eram atribuídos às mulheres e os que requeriam mais conhecimento técnico eram atribuídos aos homens.

Obviamente o crescimento do trabalho feminino das últimas décadas é parte do processo de emancipação parcial das mulheres, tanto em relação à sociedade quanto às formas de opressão masculina, que se fundamentam na tradicional divisão social e sexual do trabalho. Mas também isso tem sido central na incorporação pelo capital do trabalho feminino de modo desigual em relação ao trabalho masculino: os salários, os direitos, as condições de trabalho,

²⁹ Pollert, Ana. ‘Team work’ on the Assembly Line: contradiction and dynamics of Union Resistance.

enfim, a precarização das condições de trabalho aparecem ainda mais constantes quanto às mulheres.

2.5 Dupla exploração: como o Banco transforma sua força de trabalho em cliente

O trabalhador bancário é responsável por comercializar produtos do banco e também, os que trabalham em departamentos, em cuidar para que tudo ocorra bem. O trabalhador bancário gera lucro ao banco. Mas também gera um lucro especial: o trabalhador bancário também é cliente do banco. Não conseguimos dados específicos sobre a rentabilidade gerada a partir da comercialização de produtos aos próprios funcionários. Mas conseguimos captar um pouco dessa dinâmica através das falas dos bancários. Giovanni Alves (1996) analisa um pouco a condição do trabalhador bancário quanto a sua função atualmente:

Por exemplo, vejamos a atividade de trabalhadores bancários, principalmente aqueles ligados ao atendimento do público. O trabalhador bancário tornou-se um executivo de vendas de produtos financeiros do banco. Inclusive, a remuneração flexível do bancário incorpora uma parte de comissões de vendas. Ele tornou-se um “mascate financeiro”. É claro que não possui autonomia pessoal, nem circula pelos espaços sociais, como o velho mascate de outrora. Entretanto, o bancário está cada vez mais envolvido em oferecer e vender produtos e serviços financeiros dos mais diversos tipos (de títulos de capitalização à seguros de vida). Essa atividade cotidiana recorrente tende a comprometer a subjetividade do trabalho vivo. Ao incorporar-se na “lógica do produto-mercadoria” através da atividade de venda, o proletário-mascate tende a sedimentar um grão de *consentimento* à ordem sócio-metabólica do capital. O reverso subjetivo da implicação estranhada é a proliferação das “doenças da alma” e do estresse. A maior incidência das doenças psicológicas do trabalho dizem respeito à *mente* e não só ao *corpo*. Enfim, o capital fechou o cerco à personalidade viva do trabalho cuja implicação estranhada reverbera em sintomas psicossomáticos. Por isso se dissemina em nossa época, as mais diversas formas de literatura de autoajuda ou atividades de lazer com conteúdos de (auto) agressividade (ALVES, 1996, p.150).

Alves analisa a condição atual do bancário que, segundo ele, tornou-se um “mascate financeiro”. Sem dúvida o foco hoje é que o trabalhador bancário potencialize seu lado vendedor. Porém, a pressão para alcançar as metas estabelecidas faz com que atitudes, até mesmo dramáticas, sejam tomadas por esses bancários, como: comercializar produtos aos colegas de trabalho; comercializar produtos aos familiares e comercializar para si mesmos. No desespero para alcançar metas eles mesmos se tornam clientes ou transformam seus colegas e familiares em clientes do banco.

Como discutimos no início desse capítulo, Marx considera que apenas o trabalho produtivo gera mais-valor. Mas aqui podemos fazer um paralelo com a análise de Marx no capítulo 9 d’*O capital*, quando Marx compara taxa e massa de mais-valor. Os capitalistas estão focados em aumentar a quantidade total de dinheiro que controlam, mas há um limite para a extração de mais-valor, pois o dia tem apenas 24 horas além de outras barreiras políticas e sociais como, no caso dos bancários, das jornadas reduzidas conquistadas pela luta sindical.

No interior do processo de produção, o capital se desenvolveu para assumir o comando sobre o trabalho, isto é, sobre a força de trabalho em atividade ou, em outras palavras, sobre o próprio trabalhador. O capital personificado, o capitalista, cuida para que o trabalhador execute seu trabalho ordenadamente e com o grau apropriado de intensidade, mas o capital desenvolveu-se, ademais, numa relação coercitiva, que obriga a classe trabalhadora a executar mais trabalho do que o exigido pelo círculo estreito de suas próprias necessidades vitais (MARX, 2013, p. 381).

Marx analisa como o capitalista extrapola limites para lucrar, assim como aqui enxergaremos como o banco obriga, através das metas, seus trabalhadores a extrapolar limites. Além do limite do seu corpo acarretando em doenças (como analisaremos no capítulo seguinte), extrapola limites da relação vendedor-cliente, transformando o próprio vendedor (funcionário) em um cliente em potencial. A começar que todo o trabalhador do Conglomerado B, ao ser contratado:

- abre uma conta corrente para receber o salário;
- deve, obrigatoriamente, fazer um seguro de vida no seu nome (do Conglomerado B);
- seu plano de saúde não é escolhido, e sim, obrigatoriamente o do Banco;
- ao abrir a conta na agência lhe será oferecido uma capitalização (como de praxe em toda abertura de contas);
- recebe o Cartão de Crédito “Visa Gold Funcionário”;
- assina um Plano de Previdência Conglomerado B.

O Conglomerado B já aumenta, consideravelmente, a comercialização dos seus produtos ao contratar seus novos funcionários. Além de que, ao oferecer taxas mais reduzidas aos funcionários, facilita a contratação de empréstimos.

Só tive e ainda tenho conta no Conglomerado B. Uso tudo do Conglomerado B. E não posso reclamar, sempre tive taxas boas por ser funcionário. Comprei

meu carro pelo Conglomerado B, fiz vários empréstimos para construir e reformar minha casa, comprar móveis (Se Antônio).

Até hoje, mesmo aposentada, só tenho conta no Conglomerado B. Vivo de empréstimo consignado (risos). Pobre se não faz dívida não tem as coisas. Acho que nunca, nem mesmo aposentada, recebi meu salário todo (Dona Maria).

As falas de Seu Antônio e Dona Maria demonstram certa dependência aos serviços oferecidos pelo Banco. O empréstimo consignado descrito por Dona Maria são os empréstimos que o valor da parcela já é retirado da conta antes mesmo do salário total chegar até ela, dessa forma o salário já vem defasado, diminuído, evitando inadimplências. Qualquer empréstimo feito pelo funcionário do Conglomerado B já tem suas parcelas descontadas antes mesmo do salário completo chegar à conta. É uma forma eficaz em que o Banco lucra e evita inadimplências, visto que o pagamento da parcela é certo.

Retomando as comercializações de produtos realizadas pelos bancários a seus colegas, familiares e até a eles próprios, tais práticas resultam da pressão por bater metas. Segundo Laerte Sznelwar (2011), os bancários são expostos diariamente a um cotidiano de pressões, intimidações e humilhações, tendo de se adequar a uma estrutura autoritária de comando, sujeitos à competição sobre-humana imposta pelas organizações, ameaçados constantemente de demissão, impedidos de errar e obrigados a perseguir metas de produtividade cada vez mais inalcançáveis. De acordo com os bancários, boa parte das doenças está relacionada a cobranças excessivas e más condições de trabalho. Para 65% dos funcionários de agências e 52% dos de concentrações (departamentos internos), a pressão excessiva por cumprimento de metas é um grande problema; 72% dos caixas e 63% dos gerentes declararam sofrer pressões abusivas para superar as metas e 42% dos bancários afirmaram ter sobrecarga de trabalho. As metas abusivas são causadoras de grandes problemas e no desespero por atingi-las, os bancários fazem tudo.

Nossa, teve época de eu ter umas 10 capitalizações caindo na minha conta, o salário ia embora pagando capitalizações do banco. Saía na rua pedindo pra vizinho abrir conta, eu vendia capitalização pra um gerente, ele vendia pra mim. Estava todo mundo no mesmo barco e a gente precisava bater as metas senão a bronca vinha. Até hoje o pessoal faz isso (Seu Pedro).

Nossa, abri conta pra minha mãe, pro meu pai, pro meu irmão, pra cunhada. Todo mundo que é parente é correntista Conglomerado B. Chega o momento que você bate ou bate a meta, aí apela pra amigo, parente e você mesmo acaba fazendo uma capitalização no seu nome. Dá raiva, mas tem que apelar (Milena).

Para alcançar as metas abusivas os bancários usam de vários recursos, como se transformarem em fiéis clientes para o banco. A relação de dependência que o trabalhador cria com o Banco favorece a exploração. Uma vez que, ao contrair empréstimos, por exemplo, o trabalhador cria uma dependência com o Banco, afinal antes mesmo de seu salário ser depositado em sua conta, o Banco já lhe retira a parte devedora. As facilidades impostas pelo Banco como taxas reduzidas atraem os trabalhadores a comprarem carros, casas, viagens, eletrodomésticos e se sentirem cada vez mais “presos” ao Banco. As metas provocam essas vendas mal feitas, em um momento de desespero o trabalhador apela e começa a abrir contas, vender para si mesmo e para seus familiares. O Banco lucra.

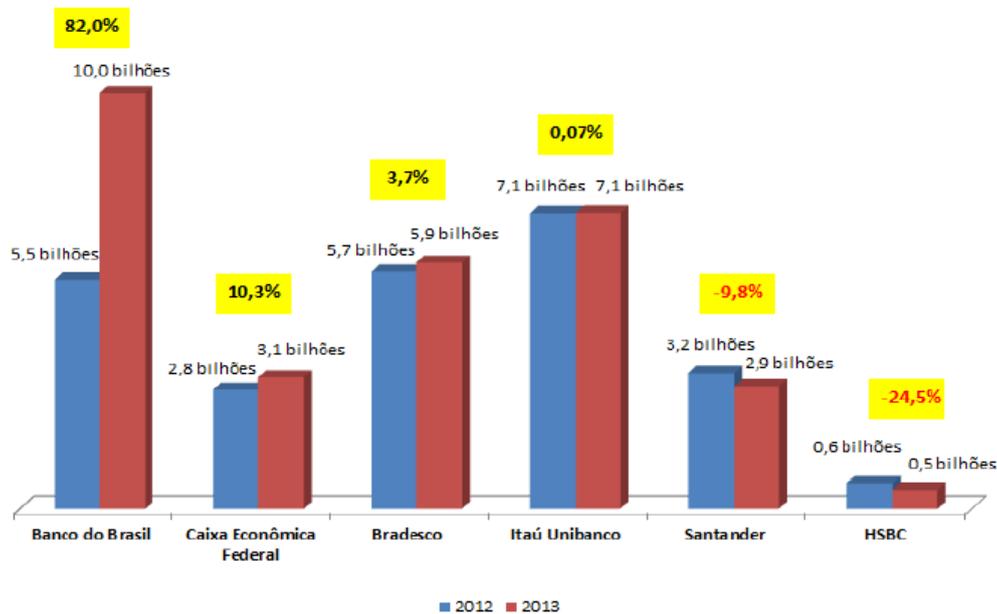
2.6 “Resultado positivo dos Bancos” e *eficiência operacional* é igual a demissão de trabalhadores

A 4ª edição do estudo “Desempenho dos Bancos” do DIEESE (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos) inicia com o tópico: *Elevado corte de postos de trabalho nos bancos privados foi destaque no 1º semestre de 2013*. Qual o motivo desse elevado corte?

Desde que o Governo Federal iniciou, através dos bancos públicos, uma política de redução dos juros, os bancos privados precisaram “correr atrás do prejuízo”: “Para se adequar a essa nova realidade os grandes bancos privados compensaram os menores ganhos com a intermediação financeira mediante ajustes de custos, em busca da chamada ‘eficiência operacional’” (DIEESE, 2013). Ainda segundo o relatório, tais ajustes incluíram, principalmente, o fechamento de postos de trabalho. Porém, apesar desse possível prejuízo, os seis principais bancos brasileiros³⁰ aumentaram em 16,3% seu total de ativos em junho de 2013 comparado ao mesmo período de 2012 e em 18,2% o Lucro Líquido (ver Gráfico 1).

³⁰ Banco do Brasil, Conglomerado B, Caixa Econômica Federal, Itaú Unibanco, HSBC e Santander.

GRÁFICO 1
Lucro Líquido dos seis maiores bancos
Brasil – 1º semestre de 2012 e 1º semestre de 2013 (em R\$ bilhões)



Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos
 Elaboração: DIEESE - Rede Bancários

A estratégia adotada pelos bancos privados foi pautada na busca de ganhos de *eficiência operacional*, ou seja, no aumento das tarifas bancárias e, em especial, na redução das despesas de pessoal. As despesas de pessoal, além de gastos com a folha de pagamento (remuneração, encargos sociais e benefícios) incluem os gastos com treinamento e provisões trabalhistas. Significa demissão de trabalhadores. O número de trabalhadores nos seis maiores bancos brasileiros do Brasil teve uma queda de 0,9% no período aqui analisado, passando de 460.396 em junho de 2012, para 456.203 em junho de 2013. O Conglomerado B teve uma redução no seu quadro de trabalhadores acima da média total, totalizando em uma diminuição de 2,43%, passando de 86.878 trabalhadores em junho de 2012, para 84.762 trabalhadores em junho de 2013 (ver Tabela 1).

TABELA 1
Estoque de emprego nos seis maiores bancos e saldo
Brasil – 1º semestre de 2012 e 1º semestre de 2013

Bancos	Junho		Variação (%)	Saldo
	2012	2013		
Banco do Brasil	113.996	113.720	-0,2%	-276
Caixa Econômica Federal	89.035	95.632	7,4%	6.597
Bradesco	86.878	84.762	-2,4%	-2.116
Itaú Unibanco	92.517	88.059	-4,8%	-4.458
Santander	54.918	51.702	-5,9%	-3.216
HSBC	23.052	22.328	-3,1%	-724
Total	460.396	456.203	-0,9%	-4.193

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos
 Elaboração: DIEESE - Rede Bancários

O relatório conclui que os resultados consolidados dos seis maiores bancos brasileiros no primeiro semestre de 2013 foram, em sua maioria, positivos. Os seis maiores bancos buscam, segundo o relatório, a melhoria do seu *Índice de Eficiência*, sendo que os bancos privados focalizam na redução das despesas com pessoal, em linguagem menos rebuscada e empresarial e mais clara e honesta, os bancos privados melhoram seus índices na demissão de trabalhadores. Esse é o resultado positivo dos bancos.

Marx no capítulo cinco de *O capital* discorre sobre um conceito importante: o da população excedente. Além de, como vimos acima, ser interessante para o Banco demitir seus antigos bancários e contratar novos porque conseguem pagar aos novos salários bem menores do que pagavam para os antigos, isso também é um resultado que permite ao Banco superexplorar seus trabalhadores sem levar em conta sua saúde ou bem-estar, afinal existe uma população excedente procurando por emprego, no nosso caso específico, milhares de jovens buscando inserção no mercado de trabalho o que viabiliza a demissão dos antigos bancários.

Para Marx (2013), a população excedente faz com que os capitalistas forcem a maximizar seus lucros em condições de concorrência – não dá para o Conglomerado B permanecer pagando altos salários enquanto seus bancos concorrentes estão realizando cortes para maximizar os lucros.

‘Après moi le déluge!’ [Depois de mim, o dilúvio] é o lema de todo o capitalista e toda nação capitalista, o capital não tem, por isso, a mínima consideração pela saúde e duração da vida do trabalhador, a menos que seja forçado pela sociedade a ter essa consideração. Às queixas sobre a degradação física e mental, a morte prematura, a tortura do sobretrabalho, ele responde: deveria esse martírio nos martirizar, ele que aumenta nosso gozo (o lucro)? De modo geral, no entanto, isso tampouco depende da boa ou má vontade do capitalista individual. A livre-concorrência impõe ao capitalista individual,

como leis eternas inexoráveis, as leis iminentes da população capitalista (MARX, 2013, p. 342).

Assim Marx mostra que os capitalistas são forçados pela concorrência a eliminar e não cuidar dos trabalhadores. Se os concorrentes abreviam a vida dos trabalhadores, você também deverá abrevia-la, assim funcionam as leis da concorrência. Se todos os bancos estão demitindo seus trabalhadores e contratando força de trabalho mais barata, assim deve fazer o Conglomerado B. As consequências dessas práticas para os trabalhadores analisaremos no capítulo que segue.

CAPÍTULO III: **ASSÉDIO MORAL E O ADOECIMENTO DA CATEGORIA BANCÁRIA**

A categoria bancária é uma das que mais adocece. Conforme vimos no capítulo primeiro, com o fim do processo inflacionário, os bancos no Brasil mudaram o foco de atuação e passaram a priorizar a venda de serviços para os clientes. Segundo Juvandia Moreira Leite (2011), presidente do Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, Osasco e Região, o bancário não é responsável apenas por prestar um bom atendimento ao cliente, ele tem de vender seguro, capitalização, previdência, cartão de crédito e diversos produtos bancários criados a todo tempo e precisa fazê-lo cada vez mais e mais, para cumprir metas abusivas impostas de cima para baixo com base em um sistema de gestão de resultados - cada agência define metas e distribui aos seus funcionários. O sistema de gestão de resultados faz com que atualmente todos os bancos garantam, com sobras, o custo das folhas de pagamento com essa extensa receita de serviços explorando de forma exaustiva seu trabalhador.

Essa mudança de foco das instituições financeiras alterou completamente a profissão e a rotina do trabalho bancário, aumentando demais a pressão por resultados, a competição e o assédio moral. Atualmente, histórias de bancários e bancárias que tomam remédios para controlar a ansiedade são cada vez mais comuns, como também aumentaram consideravelmente os casos de pessoas afastadas do trabalho ou que procuram o Sindicato com estresse, depressão ou síndrome do pânico (LEITE, 2011).

Aqui analisaremos o adoecimento da categoria bancária observando em que momento o trabalhador bancário adocece: seja durante o processo de trabalho ou após ser demitido. O assédio moral está altamente atrelado ao adoecimento, assim como a demissão também afeta a saúde mental e física do trabalhador.

3.1 Transformações no mundo do trabalho, transformações no trabalho bancário: o poder do assédio moral

Laerte Idal Sznelwar (2011) concorda que o trabalho bancário sofreu uma profunda transformação nos últimos anos com a introdução de novas ferramentas de produção e, sobretudo, com a integração de conceitos fortemente influenciados por visões mecanicistas e funcionalistas do trabalho, tais concepções herdeiras do taylorismo e do fordismo. Dentre as transformações, destacam-se as ideias de que a produção pode ser baseada em tarefas

fragmentadas em que tudo pode ser previsto, e, sobretudo, de que se pode controlar de modo imparcial as ações dos trabalhadores.

Inspiradas em conceitos oriundos de teses neoliberais, mais prevalentes no final do século XX, diferentes formas de organização do trabalho, muitas vezes apregoadas por processos de “reengenharia”, fez com que as pessoas no trabalho fossem isoladas, transformando colegas que cooperavam em colegas que devem competir, pois além do atendimento aos clientes, vender tornou-se o ponto fundamental – no Conglomerado B isso se concretizou nas premiações mensais que antes eram dadas por agências: a agência que obtinha os melhores resultados era premiada, todos os funcionários eram premiados, o que estimulava a produção em equipe; agora o funcionário que mais produz é premiado, o que estimula a forte competição entre os colegas de agência. Modos de gestão baseados na primazia do individual sobre o coletivo foram implantados e desenvolvidos. Segundo Sznelwar (2011), tudo isso fez com que um trabalho tradicional, uma profissão, fosse transformado em uma simples ocupação. E quais foram as consequências disso?

Christophe Dejours (2003) trabalha o conceito de banalização do mal para tratar a forma pelas quais as injustiças sociais são toleradas hoje em dia: hoje muitos não vêm a pobreza ou o desemprego como consequências da injustiça social. Para Dejours, a banalização do mal torna-se comum a partir da década de 1980, concomitante com o avanço do neoliberalismo favorecendo um real clima de guerra revestido de práticas de crueldade dentro do ambiente de trabalho que visam excluir os menos aptos, a banalização do mal dentro do ambiente de trabalho se dá pela legitimação da competição entre os pares.

Dejours preocupa-se com o destino daqueles que estão dentro da empresa lutando contra a estrutura da nova organização do trabalho que afeta a saúde mental dos trabalhadores. O que Dejours conclui é que nem todo o sofrimento seria gerador dessas descompensações psicopatológicas que culminariam em doenças mentais, ele acredita que existiriam mecanismos de defesa - individuais e coletivos - que o trabalhador emprega com o intuito de manter sua sanidade e suportar os efeitos adversos das pressões do trabalho. Em *Psicodinâmica do Trabalho* (1994), Dejours inverte a pergunta inicial de sua pesquisa de “por que os trabalhadores enlouquecem?” para: “Como conseguem esses trabalhadores não enlouquecerem, apesar das pressões que enfrentam no trabalho?”. Para Dejours a própria “normalidade” é que se torna enigmática no ambiente insano do trabalho piorado com o avanço do neoliberalismo. Baseados em dados do Sindicato dos Bancários que afirmam que quem mais adoece hoje são os jovens - 69% têm até 35 anos (SZNELWAR, 2011) -, adotaremos a defesa de Dejours (1994) de que existem mecanismos para enfrentar o trabalho para explicar o motivo dos bancários mais

velhos não adoecerem tanto quanto os jovens, ou seja, descobrir quais mecanismos de defesa os mais velhos adotam.

A crise do capital dos anos 1970, em que ascenderam essas práticas neoliberais, e que no Brasil, vieram com força total nos anos 1990, como vimos no capítulo primeiro, degradaram as condições de trabalho transformando a lógica produtiva em um processo destrutivo, prejudicando os trabalhadores a partir da desregulamentação das garantias trabalhistas, jornadas mais longas, salários mais baixos, precariedade e deterioração do ambiente de trabalho calcado não mais na solidariedade, e sim na competitividade entre os trabalhadores, gerando um ambiente violento, sustentado pelas práticas de assédio moral (ANTUNES, 1999).

O termo assédio moral foi utilizado pela primeira vez pela psicanalista francesa Marie-France Hirigoyen (que lutava por uma lei contra a violência psicológica) na obra *O assédio moral: o maltrato psicológico na vida cotidiana*. Hirigoyen definiu por assédio moral as agressões de caráter, aparentemente, sutil e de difícil constatação imediata. Elas podem ser feitas por indivíduos ou por grupos e em qualquer espaço, seja no trabalho, em casa, na escola, etc. Não somente a psicanalista, como outros pesquisadores, denominam assédio moral também como psicoterrorismo. Segundo Hirigoyen o fenômeno é definido por qualquer conduta abusiva - gestos, palavras, comportamentos ou atitudes - que, por sua repetição ou sistematização, atentem contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa.

Martha Schimidt (2002) entende que a modernização das relações de trabalho e a hierarquia rígida das empresas como um todo resulta no favorecimento de situações de assédio moral. Na busca por profissionais com perfil versátil, competitivo e criativo, as empresas forçam seus empregados a obter um perfil que eles não têm. O problema reside no ambiente de trabalho, onde o estabelecimento de rótulos ou perfis poderá ensejar humilhação, degradação e a desvalorização de empregados. Mesmo que sejam muito produtivos, esses são considerados trabalhadores de importância diminuída ao empreendimento por cumprirem funções consideradas como de menor relevância em relação a outros que possuem o aludido “perfil” desejado.

Schimidt (2002) ressalta que essa busca no mercado por “funcionários versáteis” pode provocar grandes choques entre os trabalhadores que já fazem parte da empresa. Verificamos esse choque dentro do Conglomerado B, quando esse incorporou o BCN – Banco de Crédito Nacional - (a análise sobre a incorporação do BCN consta no último capítulo), segundo os antigos bancários esse foi um momento de grande desespero e tensão. Seu Pedro diz que o Conglomerado B passou a desvalorizar quem “era da casa”. Seu Antônio afirma que os antigos bancários ficaram abalados, pois os funcionários recém-chegados tinham duas ou três

faculdades, o que o Conglomerado B não exigia antes passou a virar cobrança: um prazo de dez anos para os antigos “correrem atrás do prejuízo” e obter uma formação universitária.

Como eu ia fazer? Eu tinha só a 4ª série. Não daria tempo, mas não achei que eles me mandariam embora por causa disso, eu fazia meu trabalho como ninguém. E não chegou a ser uma exigência “documentada”, era mais uma fofoca. A faculdade nunca me fez falta. Eu que ensinei aqueles que chegaram com duas ou três faculdades (Seu Antônio).

O assédio moral estimula a desunião entre os funcionários, através de fofocas, criação de situação de competição em que um funcionário é reconhecido em detrimento de outro. O conceito de assédio moral vem sendo discutido e ampliado sendo considerado “assédio moral” qualquer “conduta sutil” como: supervisão excessiva, críticas excessivamente rigorosas, simplificação das tarefas, sonegação de informações, isolamento da atividade laboral (PEIXOTO e PEREIRA, 2005). Para nós as descrições do que é considerado assédio moral nada tem de “sutil”, mas segundo Peixoto e Pereira (2005), sutil significa uma violência não explícita como agressões verbais ou físicas. Apesar de todo o terror provocado ao trabalhador, as consequências do assédio moral ainda não têm a atenção devida, o que se constata, por exemplo, nas derrotas judiciais dos trabalhadores contra as práticas de assédio moral.

Paula Ariane Freire (2011) apresenta alguns casos de derrotas judiciais contra as práticas de assédio moral, o caso de um empregado que, tendo ajuizado reclamação contra o banco (seu empregador) por dano moral decorrente de assédio moral, sem ter obtido êxito, recorre ao Tribunal Regional do Trabalho (TRT). O trabalhador que entrou com a ação alegava que o banco lhe impunha metas e que, de forma agressiva, lhe exigia que essas metas fossem cumpridas - incorrendo então, na prática do assédio moral. Em sua decisão, no entanto, a juíza nega ao trabalhador a indenização, fundamentando sua decisão no fato de que não havia provas suficientes de que o empregado recebia cobranças diretas pelo não cumprimento das metas. A juíza ainda afirma:

[...] que não se nota a intenção de dirigir contra o reclamante um ataque sistemático e prolongado nos moldes descritos acima. Além disso, não há evidência de rigor excessivo. Nenhuma das testemunhas relatou casos de ofensas ou agressões dirigidas ao reclamante de forma sistemática. Também não se demonstrou que a hipótese dos autos evidenciasse rigor excessivo, com imposição de metas absurdas. Concluo, por isso, que o quadro probatório encontrado nos autos não evidencia assédio moral, pelo que não há dano moral a compensar (FREIRE, 2011, p.87).

Segundo Freire (2011), esse caso contradiz o conceito antes defendido de assédio moral, ao passo que não considera nocivas as práticas sutis de agressão e hostilidade. Afinal, a cobrança do cumprimento de metas pode até não ser direta e agressiva, mas as represálias pelo seu não cumprimento podem ser sim bem violentas: como olhares debochados, expressões faciais que denotam desprezo, isolamento, ausência de informações adequadas para o bom cumprimento do trabalho, etc.. E não foi nem sequer considerada a possibilidade de haver ocorrido essas práticas no processo em questão.

O assédio moral não é exclusivo da modernização das relações de trabalho. Humilhações, cobranças, pressões sempre existiram no ambiente do Conglomerado B, como relata Seu Pedro, um antigo bancário.

Eu graças a Deus nunca passei nenhuma situação de humilhação. Mas tinha um gerente lá que pelo amor de Deus, era ignorante. Ele humilhava. Antigamente tinha muito disso viu. A gente ouvia e não podia reclamar. Tinha gerente despreparado de educação. O pessoal exagerava. Tinha alguns terríveis. Hoje nesse ponto os gerentes são melhores. São mais calmos, mais educados. Ou talvez sejam os funcionários hoje que são mais espertos, que não ficam quietos nessas situações. São mais ativos. As normas mudaram, melhoraram. Hoje se algum gerente te humilha o RH te escuta e resolve. Mas eu, graças a Deus, nunca passei por isso. Sempre fui respeitado (Seu Pedro).

O assédio moral não é exclusivo do avanço neoliberal. Humilhações à classe trabalhadora sempre existiram, porém, no caso do Conglomerado B a prática de assédio moral se acentuou mais após o avanço neoliberal em que os bancos alteram seu caráter de prestador de serviços para também atuarem como comerciantes de produtos bancários, tornando seu funcionário um vendedor e estimulando a competição entre os funcionários de uma mesma agência através das metas individuais.

Segundo pesquisa de 2010 do Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo, Osasco e Região (SZNELWAR, 2011), a pressão para atingir as metas é uma das principais causas de adoecimento, tanto pelo esforço repetitivo como pelo desgaste mental. Vale lembrar, que, no final da década de 1980, existiam cerca de 800 mil bancários no País; hoje, o número gira em torno de 450 mil trabalhadores. Enquanto os lucros das instituições cresceram, diminuíram os postos de trabalho. Na última década do século XX foram instituídos novos métodos de gestão, somados às políticas de terceirização, o que permitiu às empresas cortarem muitos empregados.

Para Sznelwar (2011), aos trabalhadores que mantiveram seus postos de trabalho, restou se adaptarem às crescentes cobranças. A nova forma de organização de trabalho baseia-se na

avaliação individualizada de desempenho. Apesar dos números serem cobrados a partir das equipes (nesse caso consideramos cada agência como uma equipe), para que a agência lucre, o gerente geral que comanda e fiscaliza os funcionários estimula a competição entre eles, premiando individualmente quem “vende mais” (com viagens, promoções e prêmios em dinheiro). A Regional³¹ pede resultado das agências, então é o Gerente Geral de cada agência que é cobrado. E o Gerente Geral vai cobrar seus subordinados. O clima de competição para bater as metas transformou os trabalhadores em rivais, em adversários. Antes de dividirem por Regionais para cobrar cada agência, as agências eram premiadas, e não apenas os melhores funcionários. O que favorecia um clima de “solidariedade” maior. Claro que uma solidariedade voltada ao aumento de lucros em benefício do Banco, mas o que permitia um ambiente de trabalho menos competitivo entre os trabalhadores. Um antigo bancário diz que existia “mais amor” entre os colegas:

Ninguém ficava doente na minha época, a gente trabalhava muito, mas ninguém ficava doente. O povo tinha uma alegria! Ninguém ficava doente, era raro. Eles deixavam a gente ter uma liberdade dentro do Banco. A amizade era maior. Os colegas tinham amor um pelo outro. Tinha respeito. A hierarquia era maior de primeiro. A gente obedecia. Mas a gente tinha liberdade também, mais do que tem hoje. O pessoal era mais amigo, não tinha tanta competição. Era mais solidariedade. Hoje, como tem poucos funcionários, fica muita pressão em cima de cada um. A pressão tinha antes, mas todo mundo resolvia junto, era mais fácil (...) Era um Banco diferente. Era uma família. Todo mundo se juntava: se acabava o serviço de um setor, a gente ia pro outro que ainda não tinha acabado. Se desse alguma diferença, todo mundo ajudava a procurar. Era muito bom. Era saudável. Não tinha briga, sei lá, o pessoal era amigo. Era uma união, uma preocupação com o outro. Se alguém ficava doente, o que era difícil, todo mundo ficava preocupado. Se faltasse um dinheiro no caixa de alguém, parece que faltava dinheiro no caixa de todo mundo, todo mundo ajudava a procurar a diferença. Hoje cada um acaba o seu (serviço) e vai embora, quase não se conversa, um bom dia e boa tarde no máximo. Hoje é muito esquisito (Seu Pedro).

O que podemos observar na fala do antigo bancário é que ele enxerga a redução do quadro de funcionários como consequência da enorme pressão que atinge os bancários nos dias de hoje. Há um ar saudosista “na minha época que era bom”. Não necessariamente aquela época era boa, existia sim exploração, como já analisamos. No entanto, como a agência como um todo era premiada e não somente seus melhores funcionários, não fazia sentido não existir uma colaboração geral. Todos trabalhavam em conjunto para serem recompensados em conjunto também. Com as cobranças individualizadas cresce e é estimulada a competição entre os

³¹ Regional é uma gerência que concentra várias agências divididas por regiões.

bancários de uma mesma agência e, conseqüentemente, aumentam as práticas de assédio moral, visto que a competição é legitimada.

Durante junho de 2010, o Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região (SZNELWAR, 2011) distribuiu um questionário que foi respondido por aproximadamente nove mil bancários, durante a Campanha Nacional de 2010. No levantamento, 68% dos trabalhadores disseram que as metas abusivas e o combate ao assédio moral eram prioridades a serem discutidas na campanha. É evidente que a prática é comum e está atingindo os bancários de forma severa.

Sznelwar (2011) afirma que o número maior entre adoecimentos está entre os jovens bancários e procuramos entender isso através das nossas entrevistas. Os bancários mais velhos, antes de saírem do banco, trabalharam, assim como os novos, no pós-automação bancária. Também sofriam as pressões das vendas, mas, diferente dos mais jovens, adoeciam menos. Eles relatam que sim, o trabalho antigamente era mais fácil e a pressão era menor. Um ambiente que adoecia menos, o que não acontece em um momento em que as cobranças são individualizadas e o trabalho bancário se pauta na competição entre os colegas, gerando estresse, ansiedade e insônia, dessa forma os mais jovens já chegam num ambiente que proporciona, ou ainda, funciona através do adoecimento. Como relata um antigo bancário: “A gente ia embora do banco, o serviço acabava. Hoje ninguém mais dorme porque a cabeça não desliga nunca. O trabalho vai pra casa com você. Porque se você não bateu a sua meta e seu colega bateu, você será cobrado. Aí você fica mirabolando todas as formas pra bater as metas” (Seu Pedro).

3.2 Os velhos adoecem quando perdem o trabalho

Atualmente, histórias de bancários e bancárias que tomam remédios para controlar a ansiedade são cada vez mais comuns. Como também aumentaram consideravelmente os casos de pessoas afastadas do trabalho ou que procuram o Sindicato com estresse, depressão ou síndrome do pânico. Mas sempre foi assim? Não, segundo Sznelwar (2011), como vimos acima, a maioria dos adoecidos estão entre os jovens, 69% têm até 35 anos. Acompanhando relatos dos antigos bancários verificamos que o sentimento de traição que sentiram por conta da demissão foi um dos grandes responsáveis pelo adoecimento. Toda a promessa do Estado-providência-Conglomerado B caiu por terra. Toda a garantia que a execução de um bom trabalho os manteria empregados até a aposentadoria ruiu. O trabalhador não pode confiar nas

promessas ditadas pelas classes dominantes e isso Engels (2008) já analisava no século XIX o que nos mostra que a condição de classe, de classe trabalhadora, não alterou.

Engels (2008) no capítulo que descreve o surgimento das grandes cidades na Inglaterra dedica-se a explicar que todo o ônus de uma guerra social em que as armas de combate são o capital, a propriedade dos meios de subsistência e dos meios de produção recairá sobre os pobres, sobre a classe trabalhadora. Ninguém se preocupa com a classe trabalhadora que lançada no turbilhão caótico precisa sobreviver como puder. Esses antigos bancários viram a esperança de uma “vida digna” trabalhando no Conglomerado B. Engels já alertava que ninguém garante trabalho à classe trabalhadora, que não se pode confiar na classe dominante para isso, porque se amanhã o patrão (com ou sem motivos) colocar o trabalhador na rua, como ele irá sustentar a si e a sua família?

[...] Quem garante ao operário que, para arranjar emprego, lhe basta boa vontade para trabalhar, que a honestidade, a diligência, a parcimônia e todas as outras numerosas virtudes que a ajuizada burguesia lhe recomenda são para ele realmente o caminho da felicidade? Ninguém. O operário sabe que, se hoje possui alguma coisa, não depende dele conservá-la amanhã; sabe que o menor suspiro, o mais simples capricho do patrão qual conjuntura comercial desfavorável podem lançá-lo no turbilhão do qual momentaneamente escapou e no qual é difícil, quase impossível, manter-se à tona. Sabe que hoje tem meios para sobreviver, pode não os ter amanhã (ENGELS, 2008, p. 69/70).

São contextos diferentes, operários na Inglaterra do século XIX e bancários do Brasil atual, porém a mesma condição de insegurança é compartilhada. Esses antigos bancários não acreditavam nisso, mas viveram isso. Como veremos no último capítulo, a ideologia pregada pelo Conglomerado B “de antes” era que bastava trabalhar duro que não haveria impedimento qualquer. O que não aconteceu. Com o avanço neoliberal o Conglomerado B precisou demitir seus antigos bancários criados nessa ideologia da segurança. E inventaram verdadeiras desculpas para isso, como veremos também no capítulo final. A segurança antes oferecida, as relações mais coletivas dentro do ambiente de trabalho favoreciam a manutenção da boa saúde do trabalhador. Os relatos que seguem mostram que o adoecimento dos antigos bancários se dá nas demissões, claro que não exclusivamente, isso a partir das narrativas que colhemos e com uma hipótese que seguimos de que o sentimento de traição de uma promessa de segurança foi o que adoeceu esses trabalhadores. Os trechos das narrativas que seguem são longos, mas julgamos necessário que sejam lidos por apresentar de forma clara esse sentimento de decepção que acometeu esses antigos bancários e as consequências devastadoras que a demissão causa

ao trabalhador. Mostrar em números os adoecidos impacta, mas ler os seus relatos amplia a percepção do sofrimento dessas pessoas ao serem demitidas.

Fiquei doente de raiva quando fui demitido, aí acabei ficando doente, triste, deprimido. Nunca fiquei doente, nunca faltei enquanto trabalhava no Banco, mas a gente fica doente quando sai, não tem como, todo mundo que eu conheço ficou doente quando foi mandado embora. A gente acostumou naquela família, naquela vida. O jeito que fui mandado embora foi mais injusto ainda, ninguém me deu um motivo verdadeiro. Foi bem difícil, nossa, não gosto nem de lembrar. Dói ainda. Foi complicado. Foi duro. Foi uma sacanagem. Foi duro eu conseguir recuperar. Ainda bem que tinha minha mulher me dando força. Eu amava aquele banco, eu amava tudo o que eu fazia, tudo. Eu fazia com esforço, com vontade, com amor mesmo, não tenho vergonha de falar. Era muita dedicação. O banco nessa parte é muito ingrato. Ele não pensa no seu sentimento, em tudo que você fez com amor por ele. Não pensa também que você tem família, que tem contas pra pagar. Não tão nem aí. Eles mandam embora de qualquer jeito, sem sentimento, sem preocupação nenhuma. Essa parte é terrível. A única coisa ruim que passei no Banco, mas foi a pior coisa da minha vida. Sei lá, nunca achei que fosse mandar embora. Ninguém era mandado embora, mesmo bem velhinho. Aí começaram a mandar muita gente embora, só gente boa, e nova ainda, 40, 50 anos. Hoje o Banco manda você embora como se você fosse um lixo, qualquer coisa. Sem explicação nenhuma, é brincadeira. Fui mandando embora, foi brincadeira, a pior palhaçada, eu não acreditava. Eu rendia muito. Maior palhaçada do mundo, mas tá bom, a gente com Deus vai seguindo. Entrei no Vida e Previdência como terceirizado ganhando menos da metade e estou caminhando. A gente não pode falar tudo, mas hoje é uma merda (Seu Pedro).

Acontece o seguinte, você começa a ver que o financeiro teve uma decadência, mas não foi tão importante, como disse pra você. Na minha época, não se ganhava muito, mas também na categoria que eu estava, eu não vou dizer os outros, por ter tido vários impedimentos, eu era uma cara que ganhava relativamente bem, não era tão baixo, tive uma perda financeira, mas o que mais me doeu muito foi a perda de um investimento que eu fiz e que não tinha mais retorno, eu não tinha mais idade pra recomeçar de novo. Eu procurei outro serviço, mas fui chamado de velho com 39 anos 40 anos, com toda a experiência que eu tinha, então aquilo foi me trazendo uma tristeza interna, que nem eu soube explicar. Era raro eu ficar doente, uma gripe de vez em quando só. Isso me jogou num lugar que graças à formação que eu tive no passado, me proporcionou a sobreviver tanto psicologicamente, como fisicamente, me ajudou a suportar uma série de intempéries, até mesmo da natureza. Só que isso me provocou uma gastrite nervosa, essa gastrite eu tratava com bicarbonato de sódio, tomei um remédio chamado, tem um remédio... não me lembro, tomei aquilo que tinha um sabor enorme de bicarbonato de sódio, e aquilo acabou com tudo, aí um dia eu não tinha dinheiro pra comprar aquele remédio e eu fui no mercado e comprei um saquinho de bicarbonato, 50 centavos, e eu tomei e sarou, batia que nem morfina. Mas tive um AVC, por depressão, e uma série de coisas. Tinha dia que eu não tinha vontade de voltar pra casa, eu não queria vir pra casa porque tinha conta pra pagar e eu não tinha dinheiro, e minha conduta moral não era de ficar devendo, eu não sabia como resolver aquela questão, eu não tinha vontade de voltar pra casa, mas eu também não sabia pra onde que eu ia.

Aquilo me doía o estômago, aquele negócio todo, aí depois pra ajudar, eu fui trabalhar num segmento que era de puxar leite, ganhando pouco, mas ganhando. As pessoas que eu lidava eram de uma mediocridade tão grande, não querendo desmerecer essas pessoas, porque elas não tinham culpa de serem ignorantes, eram pessoas que não tinham preparo pra conversar comigo e eu tentei construir o mesmo segmento que eu tinha feito no Conglomerado B. Naquilo, até tive certa liderança, mas a Cooperativa acabou quebrando e eu não consegui fazer com que seus diretores vissem que muitos pequenos formavam um todo grande. Eles viam que um grande fazia por dez pequenos, eu via de outro ângulo: eu achava que dez pequenos faziam um todo grande, e quando se rompia, não se rompia de forma drástica. Eu senti muito na pele quando eu trabalhei fazendo um serviço de coleta de leite em que eu mexia com os produtores de leite, com os empregados dos produtores. Ali sim eu vi muita exploração, pior do que a do Banco, porque era exploração do suor mesmo. Isso aí, juntando esse estresse do dia-a-dia, essa tristeza, essa ingratidão que eu sentia, esse bicarbonato de sódio que eu acredito - porque eu tenho que provar pra mim - mesmo que psicologicamente, verdade ou não, que isso sobe a pressão, e que me tornou uma pessoa não vou dizer incapaz, mas me tirou muitas alegrias que eu tinha e que eu tenho que superar com outras coisas hoje. Eu tocava viola muito bem, acordeon também, e escrevia muito bem à máquina. Eu escrevia sem olhar pra máquina, essas qualidades eu perdi, e perdi o equilíbrio também, porque minha perna esquerda ficou dura. Eu era uma pessoa capaz de subir em qualquer lugar, sem medo, hoje eu me tornei uma pessoa limitada, eu não tenho certas coordenações motoras, algumas que tenho é com a criatividade que eu usei, tanto é que, por causa disso, eu consegui uma disfunção, eu tive uma bela duma tendinite, tentando o direito acudir o esquerdo. Então, eu tive um AVC que foi essa junção de ingratidão, ter jogado uma vida fora, por isso que no começo eu falo que foi a pior cagada que eu fiz, foi ter saído da oficina, porque se eu tivesse ficado na oficina, e eu acredito que o desenvolvimento que eu tive no Banco não foi porque ele deu pra mim, eu já possuía essa qualidade, ele simplesmente pegou essa qualidade e explorou. Se eu tivesse na oficina, certamente na minha oficina, naquela época, eu já ia ter um balanceamento eletrônico, eu já ia ter máquinas que fazem serviço com perfeição, eu já ia atender clientes não só da classe A, B ou C, eu ia atender clientes de vários níveis. Por isso que eu disse que a pior cagada que fiz foi ter deixado, não que o Banco me pegou e me fez grande, eu já era grande. O Banco simplesmente aproveitou, é igual você pegar um diamante e lapidar ele à sua moda. A oficina também teria me lapidado, me tornado um cara desse jeito, que nem eu contei pra você no começo. Eu estou na fase do arrependimento, me arrependo do que fiz e do que deixei de fazer, mas duvido quem escapa disso (Seu Laércio).

As falas dos antigos bancários mostram a dor de terem sido demitidos, como se fosse uma real traição do Banco para com eles. Marx (2010) já afirmava no século XIX que a classe proprietária que convoca a todos somente os deixa viver enquanto precisa deles e assim que pode libertar-se deles, os abandona sem a mínima hesitação e os trabalhadores são forçados a ofertar sua pessoa e sua força pelo preço que se lhes quiser atribuir. Assim aconteceu tanto com Seu Pedro como com Seu Laércio: depois de uma vida dedicada ao Conglomerado B foram obrigados a oferecer sua força de trabalho por um salário mais baixo e em contexto de mais

humilhação - seu Pedro foi terceirizado pelo próprio Conglomerado B e Seu Laércio foi trabalhar em uma cooperativa (puxando leite) que não valorizava seu conhecimento. Ambos adoeceram.

Para Ricardo Antunes (1999), aqueles com cerca de 40 anos ou mais, uma vez excluídos do trabalho dificilmente conseguem se requalificar para o reingresso, o que resulta em uma ampliação do trabalho precarizado e no aumento do exército industrial de reserva. O mundo moderno do trabalho capitalista hostiliza diretamente esses trabalhadores, em geral herdeiros de uma “cultura fordista” (como vimos Seu Laércio contando que não conseguiu implementar seu conhecimento no novo trabalho, as pessoas não compreendiam). O adoecimento é inevitável para esses trabalhadores esquecidos pelo mercado.

Segundo a dirigente sindical Erica Simões (2013), nos últimos anos, o Conglomerado B promoveu uma série de “ajustes” que estão gerando demissões *imotivadas* (sem motivo) na perspectiva do Sindicato, dentre elas: baixo desempenho, créditos mal concedidos e idade próxima da aposentadoria. Enquanto ocorrem as demissões, as agências continuam lotadas de trabalho e com quadro de funcionários, cada vez mais, reduzidos. Reduzindo o quadro de funcionários explora-se intensamente a força de trabalho que permanece nas agências. Multiplicando as demissões imotivadas o Conglomerado B adocece seus antigos trabalhadores e forçam os jovens, vivendo em um ambiente de aumento da intensidade de trabalho, a se ajustarem a um ambiente que funciona com trabalhadores adoecidos.

3.3 Os jovens adoecem quando começam a trabalhar

Os bancários estão entre as categorias de trabalhadores que mais adoecem, tanto mental como fisicamente. Apesar de não surpreender, o fato pode ser comprovado em pesquisa realizada pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região (SZNELWAR, 2011). Entre os dados alarmantes, a pesquisa revelou que, apesar de a maioria dos bancários ser jovem (69% têm até 35 anos), 84% relataram já ter sentido algum problema de saúde acima do normal. E o estresse ocupa o primeiro lugar no ranking de problemas apontados: 65%.

Segundo Sznelwar (2011), a prática de assédio moral associada à cobrança abusiva de metas foi apontada pelos trabalhadores como a principal causa de desgaste mental e adoecimento no trabalho. O elevado índice apontado pelos bancários - 42% disseram que já foram vítimas de assédio moral - possui relação direta com a cobrança excessiva de metas. Os resultados são impostos de cima para baixo, não levando em consideração o número de

empregados envolvidos, não observando o perfil socioeconômico da região, não permitindo a intervenção dos empregados ao se estabelecer as metas. Dos 42% dos bancários que disseram já ter sofrido assédio moral, metade aponta que não há reconhecimento dos esforços implementados para se bater as metas, somente cobranças. 65% dos trabalhadores de agências apontam para o problema das metas. O assédio moral e a pressão abusiva para o cumprimento de metas atingem toda a categoria bancária.

Em 2011 o Sindicato dos Bancários realizou a maior pesquisa sobre Saúde dos bancários já realizada no Brasil e a conclusão: intervir na organização do trabalho já. O fato de oito entre dez bancários declararem ter sofrido pelo menos um sintoma de problemas físicos e mentais e, em média, terem quatro sintomas concomitantes, mostra que a categoria bancária se encontra em franco processo de adoecimento e que trabalha igualmente em um ambiente de trabalho doente. E que a ação do Sindicato é ainda mais necessária, segundo o Sindicato dos Bancários e Financiários de São Paulo, Osasco e Região.

A organização degradada do trabalho, as metas abusivas e o assédio constante faz com que a categoria tenha consciência dos riscos à sua saúde. Segundo a pesquisa, dois terços dos bancários (66%) acreditam que o ambiente de trabalho em que vivem pode levar ao adoecimento e 54% consideram que eles adoecem mais do que outras categorias profissionais. Apresentados a uma lista de 14 sintomas ligados à integridade física e emocional, nada menos do que 84% dos entrevistados afirmaram sentir vários deles em frequência maior do que o normal. Os mais comuns são:

- estresse (65%);
- dificuldade para relaxar (52%);
- fadiga constante (47%);
- formigamento em ombros, braços ou mãos (40%);
- desmotivação (39%) (SZNELWAR, 2011).

Todos sofrem com dor de cabeça, tenho dois amigos que passam por psiquiatra e não é nem a pressão só do serviço, mas é assim, de tudo, você tem que ter uma ótima faculdade, ser exemplar no seu serviço, só que não tem como você fazer uma USP, sendo que você trabalha mais de oito horas no seu serviço, você entra as oito, e sai sete horas da noite, como você vai para uma faculdade depois? E você será cobrado no trabalho e na faculdade. Não culpo o Banco em si pelas doenças, mas o modo em que a vida é levada hoje, as pessoas de 40 anos atrás não tinham que ter faculdade, hoje tem que ter a melhor faculdade e não basta, tem que ter um MBA, tem que ser o cara do mercado (Johnny).

Eu não estou mais me importando em perder o meu emprego. Antes eu me preocupava muito. É que eu acho que eu optei por essa condição por conta do estresse, de não ficar mais pilhada, naquele negócio que te engole, você fica doente. Você ganha para você se tratar. Não faz sentido. Eu fugia, não entrava nessa pilha não. Tem muita competição entre os colegas e eu não quis entrar. Eu não entrava nesse ritmo de competição, pois era uma forma de o Banco te explorar ainda mais, pois o que você fazia e o 100% que você fazia não era suficiente para eles. Para eles o ótimo é 130, 150%. Cem por cento (100%) é obrigação. Eles falam assim, 130, 140% é superação, o que eles querem é a superação. O Conglomerado B quer ser pioneiro em tudo, ele quer ser o primeiro. Ele vai ficar pra trás se não fizer uma nova aquisição, mas enfim, eu acho muito sacrificante pro funcionário esse tipo de cobrança que eles fazem. Acaba prejudicando mesmo a vida pessoal, e uma pessoa que não é tão equilibrada assim, ela destrói tudo, o casamento, a relação com filho, ela destrói tudo, se ela não se equilibrar, se ela não procurar ajuda para se manter ali no neutro, ela pira. Teve pessoas que saíram do Banco porque tiveram aquele estresse de trabalho, é uma doença, síndrome do pânico, não conseguia entrar dentro do Banco, via máquina e saía correndo. Tinha uma moça aqui que caiu no chão dura, toda torta de estresse e tensão. Ela tinha 19 anos de Banco, ela caiu, tiveram que chamar a ambulância, caiu do nada, ela desmaiou, travou, se entortou toda. O marido dela tem uma empresa, ele me contou. Ela pegou o Fundo de Garantia, e gastou tudo com terapia, faz três anos que ela saiu do Banco e continua fazendo terapia, com medicação, com psiquiatra. Ele me disse que gasta 700 Reais por mês com tratamento e medicação (Milena).

Os jovens bancários acima afirmam que vivem em um ambiente que adocece e que são muito cobrados em seu trabalho. Os relatos tanto de Johnny quanto de Milena mostram o alto índice de adoecimento dos bancários, ambos descrevem a participação de psiquiatras na vida dos trabalhadores, compreendem que não é apenas no Banco, mas a vida de uma maneira geral que causa todas essas doenças. Johnny relata o que Martha Schmidt (2002) problematiza: o mercado exige muito dos trabalhadores, forçam que tenham um “perfil volátil”, porém, no caso do Conglomerado B, por mais que o banco exija que seu funcionário seja “o melhor do mercado” não oferece condições mínimas para isso: tempo. Ao trabalhar 11 horas por dia, como afirma Johnny, não há tempo para estudar e se qualificar. Milena diz que se recusou a competir com os colegas, pois não faz sentido “ganhar para se tratar”, ela enxerga os males da competição legitimada dentro das agências, ela se recusa a isso, pois viu muitos bancários destruírem sua vida pessoal por causa do trabalho. Por mais que haja a pressão para se entregarem ao trabalho, os bancários enxergam a contrariedade disso.

David Harvey (2013) afirma que o que Marx observava no século XIX quanto as condições de vida do trabalhador retornam com força após o avanço neoliberal. Os bancários mais velhos experimentaram um momento de segurança e cuidado que esses jovens não

experimentam. A exploração da força de trabalho retorna com força total nesses últimos anos. Marx define bem a exaustão que o capitalista causa no trabalhador:

O capital reduz o sono saudável, necessário para a restauração, renovação e revigoração da força vital a não mais do que um mínimo de horas de torpor absolutamente imprescindíveis ao reavivamento de um organismo completamente exaurido. O capital não se importa com a duração de vida da força de trabalho. O que lhe interessa é única e exclusivamente o máximo de força de trabalho que pode ser posto em movimento numa jornada de trabalho. Ele atinge esse objetivo por meio do encurtamento da duração da força de trabalho, como um agricultor ganancioso que obtém uma maior produtividade da terra roubando dela sua fertilidade (MARX, 2013, p. 338).

O que descrevem Johnny e Milena mostra a despreocupação do Banco com a saúde de seus trabalhadores, o que de fato importa é explorar ao máximo a jovem força de trabalho. Os jovens enxergam esse abuso, assim como os mais velhos compreendem que as condições de trabalho hoje são pioradas. O capitalismo adocece e passa a funcionar e se reproduzir com essa força de trabalho adoecida. Como veremos no capítulo quatro, Johnny afirma que sua equipe era composta de 400 funcionários e reduziu para 150, porque eles não aguentam as condições de trabalho e pediram demissão.

Para Montanha (2006), as relações de trabalho se tornam paradoxais na medida em que os trabalhadores são incentivados a “vestir a camisa da empresa”, ao mesmo tempo que poderão ser descartados a qualquer minuto, defendemos que esse é um sentimento predominante entre esses jovens que assistiram seus pais “vestir a camisa do Conglomerado B” e serem demitidos, há uma evidente recusa a isso. Para Montanha trata-se de uma gestão afetiva combinada a uma gestão do medo por parte da empresa que visa padronizar o comportamento dos seus funcionários a fim de mediar conflitos da relação capital-trabalho. Entretanto, essa gestão afetiva não acontece mais no Conglomerado B, não nesse formato, pois esses jovens não têm mais “esse medo” de perder o emprego como o tem os mais velhos. O medo talvez seja o de não conseguir outro trabalho, de não conseguir sair do Conglomerado B.

Meu último ano no Banco eu não conseguia sorrir, era estranho. Eu achei que fosse ficar uns dois anos só, mas já estava a seis anos no Conglomerado B. Eu acordava e pensava “Por que eu não morri essa noite?” parece pesado, mas é um sentimento compartilhado entre nós. Ninguém mais quer construir uma carreira no Banco, é um ou outro, mas não mais como nossos pais que dedicaram uma vida toda por um salário de miséria. Todos meus amigos que entraram comigo já tinham saído, meu irmão também e eu continuava lá. Meus melhores amigos todos saíram e hoje estão melhor. Parece raiva do Banco, mas não é, é real. Meus pais como trabalharam no Banco queriam muito que eu também trabalhasse, mas hoje eles apoiaram a minha saída e a do meu

irmão. Eles viram como a gente estava, brincavam no começo que “a gente não aguentava nada”, mas depois ficaram preocupados e apoiaram nossa demissão. Fiquei um ano descansando e estudando. Hoje estou trabalhando em uma escola, não é fácil também. Sou historiadora e marxista (risos) entendendo muito bem o neoliberalismo e sei que não é fácil em nenhum lugar. Mas o Conglomerado B é muito ruim, não dava mais. Faço terapia e desenvolvi uma alergia que não como curar. Quando saí do Banco sumiu a alergia (Bia).

A fala de Bia mostra o quanto o trabalho no Banco está adoecendo seus trabalhadores, como já constata os dados da larga pesquisa do Sindicato realizada em 2011. Por mais que os mais velhos tenham experimentado durante o período de Estado-providência-Conglomerado B relações de trabalho mais estáveis e solidárias, isso não foi garantia de permanência para ninguém. O neoliberalismo avança e retorna aos mesmos problemas que Marx e Engels já identificavam no século XIX. Obviamente seus estudos mostram uma classe trabalhadora pauperizada, vivendo em condições miseráveis, aqui falamos de uma classe média, com condições de vida melhoradas, porém com condições de trabalho cruéis. Quando um jovem prefere ter acordado morto ao invés de encarar seu trabalho é sintoma de que essas relações de trabalho atuais são terríveis.

Marcelo Finazzi (2009) realizou uma pesquisa sobre o suicídio entre bancários e confirmou que 181 bancários deram cabo à própria vida no Brasil entre 1996 e 2005, uma média de um suicídio a cada 20 dias, não é um número banal. As causas que levam o trabalhador a tomar essa medida extrema, segundo o pesquisador, são as pressões para o cumprimento de metas, a falta de funcionários para muitas tarefas, o assédio moral e perseguições gratuitas. O medo do desemprego ou de retaliações também abre uma brecha para o sofrimento. São as causas que analisamos para identificar o adoecimento dos bancários.

Finazzi defende que a atual organização do trabalho se compara com a administração burocrática empregada pelos nazistas. Ele demonstra que qualquer pessoa considerada normal está sujeita a cometer suicídio, por mais equilibrada que seja a pessoa, caso não encontre soluções práticas para livrar-se das causas do sofrimento, seja por meio de uma remoção para outro setor na empresa, seja por meio da troca de emprego ou aposentadoria, a possibilidade de adoecimento é enorme. De forma extrema, alguns entendem que a vida não merece ser vivida, optando pela radicalização por meio do suicídio, explica Finazzi que associa a alta taxa de suicídios e doenças do trabalho às transformações ocorridas no mercado financeiro a partir da década de 1990. No período, 430 mil bancários foram demitidos no Brasil. Cabe ressaltar que as reengenharias organizacionais também costumam resultar em enorme sofrimento, pois quase sempre geram demissões, mais trabalho para os que mantêm o emprego e, não raro,

desorganização completa da vida pessoal do sujeito. O fator mais determinante que leva o empregado à desestabilização e à perda da vontade de viver é a falta de reconhecimento pelo esforço despendido para a realização das tarefas, segundo Finazzi.

Para o autor, há necessidade de humanização das relações de trabalho nas empresas. Falta o cumprimento da legislação trabalhista, metas de produção condizentes com a capacidade física e psicológica dos funcionários, assim como o treinamento dos gestores para lidar com os conflitos. O suicídio tem sido o desfecho trágico de muitos trabalhadores que sucumbem às violências do trabalho. Algo precisa ser feito urgentemente para barrar isso.

CAPÍTULO IV:
**REINTERPRETANDO CATEGORIAS: AS DESCULPAS DO BANCO PARA
 DESQUALIFICAR SEUS TRABALHADORES**

Na Apresentação nos referíamos a esse último capítulo não como uma análise, mas como uma síntese. Diferente da análise, em que decompos a realidade para descobrir os elementos formadores, a síntese reconstrói numa nova forma a realidade, a partir dos elementos descobertos (QUEIROZ, 1991).

Nos três primeiros capítulos tentamos decompor a realidade para entender os diferentes momentos do capitalismo, os diferentes tipos de bancários que o Conglomerado B precisou para cada momento do capitalismo, as diferentes formas de exploração e os motivos do adoecimento dos trabalhadores bancários, para, sobretudo, compreender que os antigos bancários descartados não são rígidos, não são não-qualificados para o trabalho, não são os culpados pela queda de produção de uma agência (visto que o Conglomerado B bate seus recordes de lucro a cada ano). A exploração é necessária para a reprodução do capital, o Banco não deixará de praticá-la, porém, quando a linguagem neoliberal/empresarial posta em prática pelos gestores (gerentes, diretores) convence os jovens trabalhadores a apoiar a saída dos mais velhos, nós temos um vencedor - e não são os jovens trabalhadores, é o Banco.

Nossa tentativa é suspender as categorias: rígido e flexível, qualificado e não-qualificado, pois acreditamos que perpetuar essas definições, como são colocadas atualmente, contribui para a fragmentação da categoria bancária. Assim como Marx fez n’o *Capital* usando de categorias da economia clássica para explicar o funcionamento do capitalismo (HARVEY, 2013), contudo observando o trabalhador dentro das trocas, também usaremos as categorias da linguagem empresarial, mas a partir do ponto de vista do trabalhador, no caso dos antigos bancários que sofrem com essas rotulações que, de fato, estão a serviço do capital: que inventa suas desculpas para demitir trabalhadores e promovem a desunião da classe trabalhadora alimentando o conflito entre gerações e desqualificando sua força de trabalho.

Achamos importante dar voz aos antigos bancários, pois assim como os jovens são hoje enganados (como observamos no final do capítulo primeiro) os antigos bancários também foram com promessas de um “Conglomerado B Seguro”, por isso é importante deixar claro que nada que o capitalismo ofereça ao trabalhador é, de fato, seguro. Os jovens concordam com o discurso empresarial (como veremos ao final do capítulo) que promove a competição e, conseqüentemente, a desunião da categoria bancária. Há diferenças entre gerações que precisam ser compreendidas e, mais ainda, há uma crescente perda na capacidade de co-educação entre

as gerações como veremos adiante. Dessa forma, quando essas diferenças são usadas a serviço do capital de uma forma estrategicamente cruel em que é promovida uma verdadeira indisposição de uma geração com outra, é a categoria bancária quem perde, ou ainda, é a classe trabalhadora de uma forma mais ampla que é lesada.

4.1 O outro: compreendendo a formação para o trabalho dos mais velhos

Cláudia Fonseca (2000) faz uma interessante e necessária reflexão acerca da alteridade e a partir dela trabalharemos esse capítulo final. A autora remete à obra de Todorov *A conquista das Américas: a questão do outro*³² em que o autor estabelece uma separação entre o homem da ciência medieval e o homem moderno. O primeiro, representado por Colombo é o que ignora as diferenças que o separam dos povos colonizados e os assimila a sua própria cultura, ação que não gerou paz, pelo contrário, resultou em genocídio. O segundo, o homem moderno, ao lidar com grupos sociais diferentes - geração, classe, etnia, etc. - levanta a hipótese da alteridade para não reproduzir o erro de Colombo.

Para Cláudia Fonseca, uma forma de praticar a alteridade está na comunicação: é necessário que tomemos certa distância em relação ao outro, pois sem reconhecer e admitir a diferença, não há diálogo. Ao mesmo tempo, se ficarmos muito distanciados a projeção do outro irá para fora da nossa esfera, impossibilitando uma comunicação eficaz. A alteridade se constrói na tensão entre esses dois polos. Segundo Cláudia Fonseca, a alteridade também promove a compreensão de captar o que é próximo de nós, mas que de alguma forma foi distanciado. Essa proposta da alteridade que Cláudia Fonseca explica é de um valor riquíssimo para nossa pesquisa: uma geração compreender a outra pode fazer com que percebam algo maior que as une que é a condição de classe que compartilham, a condição de serem exploradas por outra classe.

Aqui nos propusemos a compreender que, apesar das duas diferentes dinâmicas do capitalismo, a exploração permanece, o mundo ainda é dividido entre exploradores (banco) e explorados (bancários). Apesar de todo o esforço de fragmentar a classe trabalhadora, aqui demonstrada por essa permanência do conflito entre gerações, queremos mostrar que assim como o Conglomerado B “não cumpriu com as promessas aos antigos bancários” ele arranja suas formas de desqualificar essa força de trabalho “antiga”, alimentando esse conflito de

³² TODOROV, Tzvetan. *A conquista das Américas: a questão do outro*. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

gerações e convence, afinal jovens bancários adotam o discurso do Banco “velhos desqualificados, rígidos”. Enquanto o Banco consegue justificar a demissão dos seus antigos bancários ele explora a força de trabalho jovem e fragmenta a categoria bancária impedindo novas conquistas para a categoria.

Assim como explica Claudia Fonseca (2000), se optarmos pelo exercício do homem medieval da não-compreensão das diferenças que existem entre nós e o outro, entre os jovens e o antigo bancário no nosso caso, corremos o risco de condenar os antigos trabalhadores moralmente, os considerando inflexíveis, não-qualificados, um risco de repetir o que o senso comum pratica: uma discriminação etária.

Em *Vidas compartilhadas: cultura e co-educação de gerações na vida cotidiana*, Paulo de Salles Oliveira faz um estudo sobre o cotidiano entre avós e netos na cidade de Marília, o que nos traz boas contribuições. Oliveira diz que os mais velhos sofrem de uma discriminação etária. Assim como interroga Simone de Beauvoir (1990): “Não é por acaso tão comum se falar nas famílias da criança ‘extraordinária para sua idade’ e também do velho ‘extraordinário para a sua idade’? O extraordinário é que, não sendo ainda homens, ou não sendo mais homens, eles tenham condutas humanas”. Oliveira (1999), parte da tese de que a riqueza da co-educação entre gerações está na prática de buscas igualitárias, sem que se perca de vista as diferenças, isto é, a mútua influência entre pessoas abertas a se modificarem, conscientemente ou não, com a ajuda do outro.

Uma co-educação é algo que se constrói na história como fazer-se, ou seja, supõe gerações em movimento. No fazer-se, a geração além de ser vista como depositária de uma época, e, portanto, banhada por um tempo datado historicamente, pode igualmente ser percebida como modeladora das marcas de sua passagem, no tempo e no espaço. Tais marcas estariam impressas na cultura material e simbólica, que comporia, vamos dizer assim, o conjunto de oferenda das gerações, umas às outras. Como se trata de um movimento, de algo que está se desdobrando, são legados que se renovam; além do que, não é apenas uma geração que dá algo de si enquanto a outra, passivamente, fica sendo receptora inerte das dádivas. Um convívio de gerações, nesta perspectiva, não comporta linearidade e, portanto, não se resume na passagem de sabedorias dos velhos para as crianças (OLIVEIRA, 1999, p. 26).

A co-educação de gerações supõe, ainda segundo Oliveira (1999), da parte dos que estão envolvidos, uma predisposição para aceitar as peculiaridades que a diversidade de tempos imprime na formação de cada qual. Aquiescer a um tal convite é muito mais que tolerância; implica o trabalho de convergir em busca de relações igualitárias, acatando (e não abolindo) as diferenças, pois é por meio delas que se renovam as possibilidades de modificação recíproca

dos sujeitos. Em outras palavras, é graças à percepção do outro como diferente que posso, numa dada relação, divisar meu inacabamento, ou ainda, enxergar as possibilidades que o outro sugere para minha mudança. É uma trajetória nada simples, mas que, segundo o autor, acena com promessas luminosas. Mas essas promessas luminosas estão ameaçadas.

A co-educação está sendo perdida dentro do Conglomerado B, há uma indisposição entre as gerações que não se reconhecem como iguais, que não se reconhecem como classe trabalhadora: de uma lado pelo medo dos mais velhos de perderem seu emprego, por outro, pelos mais jovens que julgam os mais velhos inaptos ou rígidos para ensinarem o trabalho, convencidos pelo conflito alimentado através do recurso do assédio moral usado pelos gestores, que impede a co-educação de gerações, e alcança, não um genocídio na sua forma mais evidente, como o de Colombo, mas em outras formas de eliminar um grupo de pessoas: despedir do trabalho pessoas prestes a se aposentar é nefasto, pois privam esses trabalhadores de garantir seu sustento, os relegando à miséria e, como vimos no capítulo anterior, como consequência, entre outras infelicidades, o adoecimento desses antigos bancários.

Walter Benjamin (1994) lembra o poder de um conselho: não tanto para mostrar o caminho que uma pessoa deve seguir, mas para mostrar opções a seguir. Porém, esse exercício só é possível se existe a possibilidade de transmitir uma experiência ligada a arte de narrar. Entretanto, “a arte de narrar” vem se perdendo, afinal a ordem do dia é a competição – não há espaço para ensinar e aprender com o outro, só a espaço para desqualificar o outro para que eu possa me destacar.

Segundo Benjamin (1994), os bons narradores são os que conseguem transmitir a experiência, mas o mundo, segundo o autor, fica cada vez mais escasso dos bons narradores, há um perigoso declínio da arte de narrar o que promove a extinção das pessoas que sabem narrar devidamente. Segundo Benjamin é fácil perceber esse declínio, afinal quando se pede num grupo que alguém narre alguma coisa o embaraço se generaliza, é como se estivéssemos privados de uma faculdade que nos parecia segura e inalienável: a faculdade de intercambiar experiências. Sem a capacidade de narrar, de intercambiar experiências, perde-se o valor do conselho (se essa expressão parece antiquada é porque diminuiu a comunicabilidade da experiência, e sim! Essa expressão fica, cada vez mais, antiquada). Na época da informação, a busca da sabedoria perde as forças e é substituída pela opinião, há que se ter opinião de tudo, mesmo que não há conhecimento sobre o assunto.

Segundo Benjamin (1994), para que despregar com esforço a verdade das coisas, se tudo é relativo e cada um fica com sua opinião? É a arma do crescimento entre a competição e o individualismo, em que as pessoas não trocam mais suas experiências, não aprendem mais umas

com as outras o que resulta na expulsão do conselho do âmbito do falar vivo, impedindo definitivamente a co-educação entre gerações. A competição é a responsável por essa ausência do narrar e da possibilidade de fazer valer a experiência. Por isso é urgente que se dê voz aos antigos bancários para que narrem sua experiência, para que apresentem de alguma forma seus conselhos. Deixar de lado a competição e o medo alimentados pelo banco através das práticas de assédio moral que estimulam.

No Conglomerado B é requisitado dos jovens que sejam competitivos e os mais velhos se sentem ameaçados a perder seu emprego, por isso muitos não querem ensinar os mais jovens. Cria-se um ambiente sem espaço qualquer para a co-educação entre gerações. Johnny relata “eles [os mais velhos] não ensinaram a gente com medo que a gente tirasse a vaga deles, então a gente aprendeu fuçando ou pedindo auxílio pra outras pessoas que já estavam lá”, ele reconhece o medo, mas pelo mundo ser tão inteligível - como vimos no capítulo 1 - e como reforça Benjamin perdemos a capacidade de narrar com coerência, Johnny mostra a ambiguidade: não ensinaram, mas aprenderam com quem já estava lá [?], “quem já estava lá” eram os mais velhos. De alguma forma Johnny sabe que foram os mais velhos que o ensinaram, mas nega isso.

Porém, apesar de ensinarem o serviço, a fala de Seu Antônio mostra o temor da onda de jovens que começou a chegar ao Banco e representavam a demissão para os mais velhos, mas também reconhece as boas características dos jovens:

De repente, depois da incorporação do BCN [1997] começaram a chegar muitos jovens também. Ah e a gente sentia muita diferença com os jovens que chegavam, já começaram a entrar, entendiam tudo, já tinham faculdade. Era uma juventude muito boa, se davam com todo mundo, geralmente tinham faculdade, e nós não. Para se expressar, eles já sabiam se expressar, falar. Mas pra fazer o trabalho, o trabalho era igual, o que a gente fazia, eles faziam. Eles aprendiam rápido também, mas a gente aprendeu também na nossa época. Começou que a gente, os mais velhos, nos sentíamos pressionados. Geralmente tinha funcionário que nem queria ensinar, tinha medo dos mais novos. Tinha medo de ensinar e perder o emprego ou lugar. Mas todo mundo sabia que mesmo sem faculdade, a gente sabia fazer o serviço. Eu nunca deixei de ensinar ninguém. Me ensinaram o serviço e eu sempre ensinei também (Seu Antônio).

Para Ecléa Bosi (1994), quanto mais a memória revive o trabalho que se faz com paixão, tanto mais se emprenha o memorialista em transmitir ao confidente os segredos do ofício. A memória vem acompanhada de uma valorização do trabalho evocado e de uma crítica, ou melhor, uma estranheza em face de certos costumes atuais. Não se trata apenas de uma “ideologia” saudosista, pois esta expressão não conviria à atitude geral, progressista, assumida

tantas vezes pelos mesmos narradores. Para Bosi (1994), antes de qualquer coisa, há um movimento peculiar à memória do velho que tende a adquirir, na hora da transmissão aos mais jovens, a forma de ensino, de conselho, de sabedoria, tão bem esclarecida na interpretação que Walter Benjamin fez da arte narrativa. Aquilo que se viu e se conheceu bem, aquilo que custou anos de aprendizado e que, afinal, sustentou uma existência, passa (ou deveria passar) a outra geração como um valor. A memória do trabalho é o sentido, é a justificação de toda uma biografia. Entrevistado por Bosi, o sr. Amadeu fecha a história de sua vida com um conselho: de tolerância para com os velhos, tolerância mesmo para com aqueles que se transviaram na juventude: “Eles também trabalharam” (p. 481).

Por isso, a importância de suspender algumas categorias e mostrar as consequências destruidoras da permanência desse conflito de gerações para a categoria bancária. Compreendemos que as gerações são diferentes na forma de pensar e agir no mundo, como vimos no capítulo 1, mas um conflito alimentado para desunir através de práticas abusivas a categoria bancária, não pode permanecer sendo legitimado. Para isso, entendemos que valorizar a experiência dos mais velhos e ver o quanto foram enganados pelo Conglomerado B, pode fazer o jovem entender que a exploração aconteceu sempre e o trabalhador deve ser compreendido através da sua luta contra o capital, e não desqualificado por esse.

4.2 Hay que endurecerse, pero sin perder la ternura jamás - resistência não é rigidez

Como já esclarecemos anteriormente, o erro de ir com respostas ao invés de perguntas na realização da pesquisa científica pode ser perigoso. Inicialmente, como já explicamos, tentamos compreender o “por que dos antigos bancários serem rígidos” e buscar as justificativas de um modelo terrivelmente opressor que molda seu trabalhador a qualquer custo, o que nos leva a tratar com pena o antigo trabalhador e, talvez, a justificar o modo de produção capitalista, ao invés de criticá-lo. Por isso a metodologia de Walter Benjamin de contar a história a contrapelo é valorosa. Ouvir e recontar a história do ponto de vista dos vencidos não é tratá-los com pena, mas transformar sua “derrota” (no caso as demissões) em redenção, como propõe Benjamin (1985), ou seja, para não esquecer as derrotas dos vencidos e compreender sua luta, como definiu na sua Tese II de *Sobre o conceito de História*.

O materialismo histórico dialético ensina a importância da contextualização de determinado período histórico atentando-se para as múltiplas determinações que compõem a realidade concreta. Não se pode conhecer a realidade através da imediatez do fenômeno,

como já vimos na Introdução, Kosik afirma que não se pode dar um salto para alcançar a realidade, é necessário um processo, não podemos abandonar a importância dos fenômenos, tratar a realidade no seu aspecto fenomênico como secundária e desprezível para o conhecimento filosófico, fazer isso significa barrar o caminho para o conhecimento do real. Visar diretamente a essência é um equívoco, pois se pressupõe uma investigação científica não se pode já considerar o que é essencial e o que é secundário. Por isso vamos a campo com perguntas, não com respostas. O processo da pesquisa não pode ser engessado: partir de uma resposta fixa e fazer o possível para que os dados sejam encaixados nela. Esse é o risco de ir com respostas que resultam na vulgarização do marxismo o reduzindo a um economicismo, distanciando a pesquisa científica da realidade. Definir um trabalhador como rígido ou não-qualificado o reduz a uma espécie autômato. É necessário compreender o contexto de formação daquele trabalhador.

Liliana Segnini (1988) realiza um trabalho brilhante nos anos 1980 e mostra as técnicas do Conglomerado B para construir seu império:

[...] a organização Conglomerado B organiza sua *práxis* selecionando, entre a população de baixa renda, os bancários que irão constituir o ‘trabalhador coletivo’ mais mal pago do setor terciário. Para impedir o surgimento de conflitos na relação capital/trabalho, procura formar homens ‘limpos moral e fisicamente’; homens ‘virtuosos’ em relação ao dever profissional. Organiza um ‘império disciplinado’ e, através dele, obtém os mais altos índices registrados no mercado financeiro (SEGNINI, 1988, p. 118).

Segnini quer tratar sobre o *poder organizacional*, muito em voga na sua época (anos 1980). Porém, não se pode associar diretamente o poder organizacional ao comportamento do trabalhador bancário. Seguindo uma de nossas hipóteses, o Conglomerado B não forma esse trabalhador, esse trabalhador já vem formado, disciplinado, porque sua formação para o trabalho está ligada à disciplina camponesa. Há um contexto de êxodo rural no Brasil no momento em que o Conglomerado B angaria essa força de trabalho vinda do campo. O movimento de pessoas que saíram da zona rural para as cidades que se iniciou em 1950 ocorria em função da mecanização da agricultura e a consequente expulsão da força de trabalho camponesa. Nos períodos, 1950-1960, 1960-1970 e 1970-1980, o êxodo rural se acelerou, chegando, no período 1970-1980, a transferir, para o meio urbano, o equivalente a 30% da população rural existente em 1970, ano em que migraram 12,5 milhões de pessoas, as pessoas migram porque acham que vão melhorar de vida no novo destino escolhido (MARRA *et al*, 2011). Como afirma Dona Maria “Aqui na cidade têm mais emprego, mais oportunidade de achar emprego. Lá não tem emprego” ou Seu Antonio quando perguntado o porquê de ter

deixado o sítio:

Porque era maquinário pesado, era tudo manual e com animais também. Vim para São Paulo era um sonho, começar uma vida nova. Eu tinha vontade de morar na cidade, porque era outra vida, uma vida mais digna. A gente trabalhava muito na roça e não conseguia mais nem comer. Aqui seria diferente e, realmente, foi (Seu Antônio).

O Conglomerado B tinha sua força de trabalho formada de maioria rural, era essa força que existia na época, aliás o Conglomerado B surgiu no interior paulista e recrutou os trabalhadores rurais que vinham sendo expulsos do campo para iniciar uma vida urbana. Lucia Arrais Morales, em seu artigo *No ruído do mundo* que, entre outras coisas, discute a postura e expressão de Che Guevara na famosa foto de Ricardo Rojo para explicar a grande frase “*Hay que endurecerse, pero sin perder la ternura jamás*” retoma conceitos de Marcel Mauss que explica o comportamento humano baseado na premissa de que todos os indivíduos se constituem no interior de grupos sociais nos quais se lhes transmite um aprendizado imprescindível para viver no mundo. Os antigos bancários por nós entrevistados são de origem rural, todos do centro-oeste paulista. Relatam que iniciaram na roça desde os oito ou nove anos. Sempre trabalharam, a vida era dura, mas sabiam enfrentar. Mauss afirma que isso se aprende dentro do grupo.

Fui criada na roça, eu quando era criança, assim que a gente chegava da escola, muitas vezes a gente até gostava de ir pra roça, porque mais se divertia do que trabalhava, era catar vagem de amendoim, limpar tronco de café, esses serviços leves, não era nada obrigado, a gente gostava, se divertia bastante e ficava junto com meu pai. Trabalhando e brincando. Eu tinha uns nove aninhos quando fui pra roça, a gente já era acostumado a ir. A gente não era forçado a fazer nada, a gente ia a hora que a gente quisesse, ficava sentado embaixo das árvores, brincava ai voltava a fazer a atividade, nada de exploração não. A gente não tinha TV aquela época, então a gente sentava no quintal, no terreiro, meu pai e minha mãe colocavam o lampião na janela e lá a gente ficava até tarde, até dez, dez e meia. Meu pai contando as histórias do Pedro Malazarte, um monte de histórias de quando ele era criança e a gente gostava de ouvir. E minha mãe também contava história. A gente brincava, de correr, de pega-pega, nossa era uma infância maravilhosa. A gente aprendia a trabalhar desde criança, mas brincava muito também. Hoje as crianças não trabalham, claro que eu não acho que devam trabalhar, mas aprender desde cedo alguma coisa é bom, ajudar um pouco em casa, hoje elas deixam o prato em qualquer lugar, largam tudo pelo caminho, elas também não brincam muito. Como tem criança nervosa hoje. E ainda apanham porque os pais chegam nervosos do trabalho e descontam nas crianças. Não sei o que será no futuro (Dona Maria).

A fala de Dona Maria mostra que, desde cedo, aprendeu a trabalhar. Aqui temos uma amostra da formação para o trabalho desses antigos bancários, que vinham desde a infância no roçado, uma disciplina desenvolvida desde a infância. Segundo Seu Laércio, o Banco “pegou” algo que já era dele: “Eu acredito que o desenvolvimento que eu tive no Banco não foi porque ele deu pra mim, eu já possuía essa qualidade, ele simplesmente pegou essa qualidade e explorou”. Para Morales (2013), ainda tratando dos conceitos de Mauss, educar um indivíduo é ensiná-lo a resistir, a desenvolver um sangue-frio frente às adversidades. Há uma homologia entre sangue-frio/resistência/seriedade/ presença de espírito/dignidade.

Isso é possível porque esse indivíduo foi dotado pelo seu grupo de um mecanismo que o permite esperar e evitar precipitações, aprendendo, desse modo, a pelejar com o duro, com o difícil, com o sem saída imediata. Ele conhece como enfrentar e aguentar. Em outros termos, ele experimentou em sua socialização o mecanismo que permite endurecer e isso não significa ser rígido, severo ou áspero. Significa que essa aprendizagem é a sua formação básica para o trabalho (MORALES, 2013, p. 182).

Esse aprendizado, no nosso caso, vem dos trabalhadores da roça, do campo: pelejar com o duro, trabalhar na terra, enfrentar as geadas que destroem as plantações e encontrar alternativas a isso. Desde crianças trabalhavam, o trabalho fez parte de toda a vida deles. Quando foram expulsos definitivamente do campo, vieram com o que aprenderam na lida diária na roça. Os jovens, talvez por terem visto que seus pais dedicaram toda a vida de trabalho ao Conglomerado B e acabaram demitidos nas vésperas da aposentadoria, não confiam na construção de uma carreira no Conglomerado B, optam pela saída imediata. Não querem passar pelo que seus pais passaram. Há indignação na fala desses mais jovens, indignação justa. Eles não conseguem compreender ao certo o comportamento dos mais velhos. Há também o que trabalhamos no final do capítulo primeiro segundo estudo de caso de Richard Sennett (2009) que é bom para o capitalismo que os jovens vivam num estado de incerteza, pois é bom que eles sempre comecem do zero, afinal se cria o sentimento de “vale tudo” – baixos salários, repressões, contratos flexíveis, zero benefícios, adoecimento e justificativa para a competição entre os pares. Por isso achamos importante destacar a formação do trabalho dos mais velhos e compreender que foram criados em um contexto diferente do dos mais jovens. Segue a fala de um jovem bancário que não compreende o modo de trabalhar dos mais antigos:

As pessoas mais velhas elas têm empréstimos com o banco, os filhos na escola, ou querem colocar seus filhos na Fundação [escola do Conglomerado B], o Banco pra elas é algo sensacional porque elas só conhecem o Banco, acho que eles se acomodam porque os mais jovens precisam mostrar serviço

pra eles, e eles deixam. “Deixa eles fazendo lá e eu vou ficar na minha”, parece que eles não têm essa noção de desgosto ou noção crítica do que está acontecendo, não brigam por nada, pra eles tá tudo bom: eles ficariam assim pro resto da vida deles, e porque tem a gente fazendo pra eles, porque se não tivesse eles teriam que fazer. O banco pra eles é uma segunda mãe (Johnny).

Além da falta de compreensão da história dos mais velhos, de defenderem o “mostrar serviço”, a fala de Johnny acusa os mais velhos de serem acomodados. Aqui partimos com outra hipótese: eles não compreendem porque os mais velhos “abaixam a cabeça para o chefe”. Ou por perderem alguma venda de produto na agência: “Nossa, só faz se tiver tudo quadrado, perfeito, muito rígido”. Ai invés de acomodado ou rígido, ousamos definir os antigos bancários como resistentes. Mesmo porque eles não são tão “quadrados” assim, como veremos mais adiante nos relatos sobre as greves. Como lemos acima “o indivíduo foi dotado pelo seu grupo de um mecanismo que o permite esperar e evitar precipitações, aprendendo, desse modo, a pelejar com o duro, com o difícil, com o sem saída imediata. Ele conhece como enfrentar e aguentar” (MORALES, 2013, p.182).

“A gente respeitava mais a hierarquia, nosso chefe estava há mais tempo que a gente, ele sabia mais, tinha mais experiência, claro que eu ia respeitar” (Seu Pedro). A fala de Seu Pedro não demonstra ausência de luta. Para os antigos funcionários o respeito a hierarquia têm mais a ver com a noção de respeito a experiência. Não brigam porque, como defendemos a hipótese, aprenderam a ter sangue-frio nos momentos de dificuldade, não se descontrolam, não brigam por qualquer coisa. Mas mesmo assim, as maiores greves foram realizadas por eles. Obviamente, como defende Seu Antônio “pelegos sempre existiram e gente que quer melhorar as coisas também”, como veremos mais adiante no subcapítulo sobre as greves. Não somos favoráveis a noção de “abaixar a cabeça”, pelo contrário, mas precisamos entender a hora de ergue-la.

Constituídos em um período em que quem se destacava era a agência como um todo ou o departamento como um todo, os antigos bancários não precisavam “apelar” para algumas estratégias que alguns jovens realizam para alcançarem suas metas, como as vendas casadas³³. Mas agora essas vendas casadas são legitimadas. A fala de Milena mostra como acontece a venda: ela sabe que investirá o dinheiro do cliente em um fundo de investimento que não terá muita rentabilidade, e em parceria com um amigo, para evitar vender produtos que não quer ou consegue vender, aplica o dinheiro do cliente em algo pouco rentável, mas que está no *hall* de

³³ As vendas casadas acontecem quando um cliente procura o Banco para realizar um empréstimo ou outro serviço e o funcionário oferece o serviço desejado pelo cliente contanto que o cliente aceite um segundo produto. Geralmente, o funcionário aproveita para comercializar produtos requisitados nas metas.

produtos que necessitam ter suas metas batidas:

Tem produtos que odeio vender e tem um rapaz lá na agência que ele bate metas sozinho são 50, 80 mil reais todo mês, fazendo crédito rural. Então há uma parceria, o cliente pega duzentos mil reais a juros de 6, 75 ao ano, mas ele faz mais uns 20 mil de capitalização que irá ficar parado lá rendendo nada, não tem correção de IGPM, sei lá que tipo de correção que é. Todo mundo faz, o Banco diz que é proibido, mas nunca condenou ninguém por isso, até gosta, aumenta as vendas (Milena).

Enquanto isso, Seu Pedro afirma que mesmo tendo sofrido uma forma de precarização terrível: ter sido demitido como funcionário contratado (bancário) e recontratado como terceiro (corretor) se recusa a vender sem que o cliente tenha certeza do que está fazendo. Sua pressão é ainda maior que a da jovem acima, pois ele só recebe se vende. Diferente do gerente que recebe salário fixo. Mas mesmo assim, só realiza vendas corretas, sem qualquer dissimulação ou omissão. E, mesmo assim, se solidariza com a posição do gerente.

Eu não vendo de qualquer jeito. Como corretor confirmo tudo com os clientes. Os gerentes são obrigados a bater as metas, mas eles passam pra gente e a gente termina a venda. Checa direitinho. O que eles puderem fazer eles fazem, fazer o quê. Eu fico com pena dos gerentes. É muita meta. Mas vender qualquer coisa, aí não. Eu vejo um pessoal mais jovenzinho, todo sedutor, sabendo convencer vendendo dez capitalizações para um velhinho aposentado, não aguento, me meto nessas situações. O povo até me acha chato às vezes, mas o que é certo é certo (Seu Pedro).

Seu Pedro mostra uma resistência às novas práticas de venda de produtos, para ele “vendas feitas de qualquer jeito”. Talvez sua “inflexibilidade” represente não uma rigidez, mas uma resistência a um novo formato de ser bancário que ele não concorda, e, ao que observamos, com alguma razão. Como vimos no primeiro capítulo, a corrosão do caráter no trabalho é materializada nessa situação das vendas. O individualismo chega com força total: não importa o que o outro espera do serviço do banco, o que o cliente espera, e sim: realizar a venda e bater a meta. Há uma constante desumanização do bancário que naturaliza o engano.

Os jovens bancários relatam que “sabem brigar mais”, enquanto os mais velhos, novamente usam o termo, são acomodados, não brigam, “abaixam a cabeça”. Segundo Seu Antonio ele considera os jovens espertos e ágeis, porém, um pouco histéricos “Não é bom falar gritando, com ninguém, ainda mais com seu chefe. Chegar aqui e já exigir. Acho, às vezes, os jovens um pouco histéricos. Eles acham mesmo que a gente não batalha pelas coisas, eles precisam ir atrás das greves que já fizemos. É preciso escolher a boa briga”. Aqui, novamente,

adotamos a hipótese de que esse é mais um aprendizado que nos fala Morales (2013) quanto ao sangue-frio, ao saber resistir.

Retomando Morales (2013), a antropóloga afirma que o treino, a aprendizagem do sangue-frio, segundo Mauss, é uma iniciação à humanidade, afinal uma das premissas da situação humana é a desigualdade, a injustiça que existe na vida coletiva e quem teve esse treinamento para enrijecer, compreende essa injustiça. Porém, o enrijecer, como ensina Guevara, segundo Morales, é acompanhado da ternura, definindo um *modus operandi* da resistência - não perder a ternura, não ficar indiferente às injustiças, assim como o faz Seu Pedro e, infelizmente, assim como já não faz Milena. Mas Milena sempre esteve inserida em um ambiente em que a ordem é a competição, diferente de Seu Pedro, que nunca foi cobrado individualmente, e não conviveu sempre com “as metas”. O que podemos destacar aqui é como o capitalismo vai naturalizando o descaso com o outro, a legitimação do roubo, adoecendo cada vez mais a classe trabalhadora e a tornando refém de um sistema cruel.

4.3 Das greves históricas às barbas por fazer

Em *Eles não usam black-tie*, Gianfrancesco Guarnieri descreve um embate entre pai e filho: um pai líder operário e um filho retrato do individualismo. Obviamente aqui, diferente da peça teatral de 1958, não pretendemos uma separação maniqueísta do grande representante da luta coletiva e uma vil figura do individualismo aflorado. Porém, o embate entre pais e filhos, entre antigos e jovens bancários também pode ser marcado por características da peça de Guarnieri. A ausência de uma luta central, em prol da categoria por completa desapareceu dos desejos dos mais jovens, ou ainda, foram substituídas por lutas mais individualizadas, atreladas à precarização.

Começaremos pela perspectiva dos jovens bancários no que diz respeito às lutas dos trabalhadores por conquistas para a categoria bancária. Bia mostra conhecer um pouco das lutas históricas dos trabalhadores e entende que hoje as greves são uma “patifaria”. Milena diz que o Sindicato é “pura politicagem” no que diz respeito à garantia do direito às comissões aos funcionários do Conglomerado B. Johnny despreza e desconhece totalmente a luta bancária e reafirma que os antigos bancários “seguem o padrão Conglomerado B”, enquanto seu grupo de jovens alcançou conquistas relativas à flexibilidade.

As greves de hoje são uma patifaria. A categoria não luta mais, mas também,

acho que nem querem lutar. A maioria não quer ficar aqui. Eu já fui a uma Assembleia no Sindicato de Marília, em 2008 acho, só havia eu e o gerente geral da agência centro na Assembleia, ali eu saquei que não era bom eu ir. Eu gostaria de participar mais, mas a maioria nem quer, acha a greve um saco, que o sindicato é uma piada, que quem faz greve é vagabundo. Eu sei que os bancários tiveram importantes lutas sempre, mas nunca participei de nenhuma (Bia).

Todos os Bancos pagam comissão e o Conglomerado B não paga. Mas isso é pura politicagem entre o próprio sindicato, porque eles são funcionários do Banco também, eles são registrados e, enfim, é pura politicagem. Eles fingem que não está acontecendo, mas eles também ganham para isso não acontecer. Você não pode mudar um sistema todo, então a gente aceita (Milena).

Minha equipe se destaca. A gente não trabalha por horário, a gente tem um horário flexível. Eu posso falar se vou fazer ou não um serviço. Eu escolho o que vou fazer. É muito diferente do restante do banco, tenho muitos amigos em todo o banco, departamento, agências e não é assim. Até mesmo em outras áreas do TI [Tecnologia da Informação], não é flexível assim. Mas isso quem conquistou foi meu próprio grupo: de tanto a gente brigar a gente conseguiu coisas mais maleáveis lá dentro. Se a gente não tivesse tentado ia ser “o padrão Conglomerado B”: tudo igual! Quando cheguei do DDS [Departamento que cuida dos sistemas do Banco] todos entravam as oito e saiam as cinco, uma hora de almoço perfeita, todo mundo de social, todo mundo com a barba feita, ninguém conversa, o ramal toca você tem que atender, sempre que o gerente fala alguma coisa você abaixa a cabeça e fazia o que ele queria. O Conglomerado B é assim, a famosa expressão “Caxias” o pessoal tem medo do seu superior, e pelo menos dentro do nosso grupo isso mudou bastante. Eu vim de um grupo que quase todo mundo era jovem, o grupo de internet. É uma área que tem mais ou menos uns cem funcionários, contra a segunda maior área que tem 1500. Então a gente tem uma gerência diferente. Esses gerentes eram analistas, eles tinham contato direto com a gente, e fomos criando um contato, como amigos dos gerentes. E por isso temos uma liberdade maior e foi assim que a gente conseguiu as coisas. Na amizade e brigando. A gente não abaixava a cabeça, a gente falava não! E eles também não tinham coragem de contar para o superior que os subordinados não estavam querendo fazer o serviço. Eles com medo do próprio gerente deles, de mostrar a incapacidade de controlar os próprios funcionários. A gente foi se unindo e conseguimos fazer algumas alterações. Eu uso barba, vou com qualquer roupa. Chego depois das oito. Não faço meu almoço todo dia no mesmo horário. Escolho o serviço que quero fazer. Mas só os jovens fazem isso, os mais velhos continuam abaixando a cabeça, não batalham por mudanças (Johnny).

Segundo Richard Sennett (2009), as insatisfações no trabalho, mesmo as profundas, como o esvaziamento do seu conteúdo, não levam os homens e mulheres a revoltar-se: resistência a rotina não gera revolução. Johnny mostra uma luta a favor do Banco, não dos bancários. Quer horários flexíveis, mas reclama quando tem que mudar o horário, como vimos no capítulo 2, não enxerga que a legitimação efetiva dos horários flexíveis tende a piorar seu ritmo de vida. Ele reclama que não consegue se organizar para qualquer outra atividade, porque o trabalho exige horários flexíveis, mas celebra a flexibilidade: “Nós conseguimos isso”. Essa

conquista é uma conquista para o sistema capitalista: trocar migalhas da aparência, barbas por fazer, roupas menos engomadas por flexibilidade, os jovens lutam pela própria precarização. Sennett (2009) afirma que o mundo se torna mais inteligível e, novamente, isso nos é mostrado: os jovens não sabem como, para quê lutar, e o desprezo, ou ainda, a falta de conhecimento das lutas da categoria anteriores e acabam por lutar pela própria precarização. Enquanto isso, os antigos bancários lutavam por melhores condições.

As greves dos bancários nos anos 1980 e início dos anos 1990 foram movimentos fortes. Não chegou a ser como a histórica greve nacional de 1946, a maior da categoria, que acompanhou várias manifestações por todo país, após a eleição de Eurico Gaspar Dutra para a presidência da república. A principal reivindicação da categoria era o salário mínimo profissional, já concedido pelo governo a outros setores. Com o golpe militar, o movimento sindical só conseguiu se rearticular no final do regime (MAKHOUL, 2013). E foram essas grandes greves que participaram e ajudaram a organizar nossos antigos bancários, que dizem ter aderido e participado e lamentam a não adesão dos jovens nas greves de hoje, mas não colocam a culpa disso nos jovens efetivamente.

Não gosto de greve, complica, tira a gente da rotina, mas quando precisa fazer, tem que fazer. E eu faço, quer dizer, fiz. Ajudei a organizar e participei de grandes greves. O Sindicato tinha mais força, mais confiança. Hoje não é mais assim. Temos greves todos os anos, mas quase ninguém adere, porque cansa e eu entendo. No Conglomerado B acho que ninguém é a favor da greve (Seu Pedro).

Uma vez a gente invadiu o Unibanco, o Conglomerado B já tinha parado, eles não. Na hora “H” um monte não quis, porque pelego sempre existiu, mas gente que quer mudar as coisas também. A gente fechou tudo, nem o caminhão de leite passou. Aí até o sindicato ficou com medo da gente e falou “não exagerem, o caminhão passa”. Participei de todas as greves. Esse monte de benefícios foi graças a essas greves. A meninada chega e acha que isso caiu do céu. Não foi bem assim não. Hoje o Sindicato não tem mais tanta força, mas continua sendo importante (Seu Antonio).

As greves as quais Seu Pedro e Seu Antonio afirmar ter participado são as do fim dos anos 1980 e início dos 1990. Em 1978, os bancários paralisaram com palavras de ordem do tipo “65% ou greve” (aumento salarial), a categoria assumiu uma posição de enfrentamento e deflagrou a greve. No dia seguinte, a polícia invadiu e fechou o Sindicato de São Paulo e prendeu muitos bancários. Na segunda-feira não havia mais greve e os trabalhadores ainda tiveram de fechar um acordo bastante desfavorável. Só em 1983, com a abertura política, os trabalhadores ficaram mais a vontade para protestar. No dia 21 de julho, a greve geral envolveu

cerca de duas milhões de pessoas em todo o país (MAKHOUL, 2013).

Em 1985, os banqueiros se recusavam a negociar e, com a opinião pública ao lado dos bancários, foi aprovado um dia de luta para 28 de agosto. Em São Paulo foi realizada uma passeata com 30 mil pessoas, a maior manifestação em massa realizada pela categoria. No dia 10 de setembro os bancários decidem entrar em greve por tempo indeterminado. Era a quinta greve nacional da categoria e a primeira depois de 1963. A década de 1980 reservou para a história da luta da categoria bancária aquela que foi considerada a principal greve dos bancários do país, em 10 de setembro de 1985, mobilizando 500 mil trabalhadores. “Resgatamos nossa dignidade”, registrou a Folha Bancária em sua edição de 13 de setembro de 1985 (MAKHOUL, 2013).

Em meio ao Plano Cruzado, os banqueiros recusavam atender as reivindicações dos empregados. Em setembro de 1986, 500 mil bancários cruzaram os braços em todo o país, porém a greve acabou sem acordo, após uma violenta repressão da Polícia Federal. Em 1987 a inflação acelera e os bancários veem seu poder aquisitivo no chão. O resultado foi a primeira grande greve nacional fora da Campanha Salarial. Conhecida como “bola de neve”, devido ao crescimento diário de adesões, a greve atinge 80% da categoria. Sem acordo, o movimento dura nove dias e apresenta o estágio de organização da categoria. Em 1988, os bancários também precisam entrar em greve para ampliar as conquistas (MAKHOUL, 2013).

Em 1990, os 300 mil bancários respondem ao arrocho do Plano Collor com uma greve nacional de sete dias, pela reposição das perdas e estabilidade no emprego. No entanto, o movimento mais importante para os bancários no ano foi em setembro, por conta da Campanha Salarial. Com uma greve de 13 dias, os bancários saíram vitoriosos, com um reajuste de 105% entre outras conquistas. Em 1991, com três dias de paralisações a categoria conseguiu repor as perdas salariais do ano. Apesar da conquista, teve que enfrentar uma forte repressão policial, fato que se repetiria apenas em 2004 (MAKHOUL, 2013). Sofia, a gestora entrevistada por nós, reconhece que os benefícios que o bancário tem são resultados das lutas sindicais.

Os benefícios são os grandes atrativos do Conglomerado B, aliás, do bancário hoje em dia. Em meio a tantos empregos mal pagos, ilegais, clandestinos, o trabalho bancário se destaca. Tem um lado que é o Sindicato. O Sindicato dos Bancários é muito forte, então toda a parte de benefícios de remuneração, de plano de saúde, vale-alimentação, vale-refeição o Banco fornece, resultado das pressões de anos do Sindicato (Sofia).

As lutas sindicais da categoria bancária fez com que os trabalhadores conquistassem muitos benefícios, as lutas coletivas em prol de toda a categoria foram vitoriosas, como

reconhece a própria gestora, hoje os bancários têm benefícios que poucas categorias têm. Enquanto isso, as lutas dos mais jovens parecem mais individualizadas e não é de hoje, Nicole Dolphie (1972) discute o maio de 1968 na Europa e chega a conclusão de que a maioria daqueles jovens já não entendiam aquele movimento como uma luta de classes, mas, sobretudo, como um conflito de gerações. Isso é clara vitória do sistema capitalista, separar cada vez mais a classe trabalhadora em diversos fragmentos. Segundo Nicole Dolphie (1972), esse conflito de gerações ajuda a substituir a luta de classes entre ricos e pobres, que é demonstrado pela fala do estudante que participa do colóquio dizendo que no caso da *Escola de Psicologia*, o movimento sindical não foca no fim da sociedade capitalista, mas reivindicam melhores condições de estudos, locais e conteúdo. É nesse ponto que queremos esclarecer. As preocupações com o maio de 1968 se materializam no século XXI. Por isso a necessidade de compreender que o capitalismo arranja suas formas de fragmentar a classe trabalhadora.

Esse pequeno histórico da luta bancária nos demonstra o oposto do descrito pelos jovens, principalmente pela fala de Johnny. Os antigos bancários confiavam mais no Sindicato, se interessavam pela luta sim. Hoje há uma perda do interesse por uma luta unificada. Os jovens ficam em suas pequenas lutas, lutas individualizadas. Claro que houve importantes greves bancárias nos últimos anos, mas os trabalhadores do Conglomerado B não tiveram destaque, como afirma Bia: “Na Assembleia só há funcionários de bancos públicos, não é só do Conglomerado B que não tem, mas de qualquer banco privado”. A ausência das grandes lutas é mais um indício da fragmentação bancária.

Quem reconhece isso é a dirigente sindical Érica Simões (2013) ao afirmar a dificuldade de construir a greve, principalmente no Conglomerado B, em que os jovens têm uma indisposição com o Sindicato, o número de associações ao Sindicato vem caindo no Conglomerado B, os jovens que são admitidos não querem se associar. Mas Érica reconhece que o Sindicato precisa melhorar e mostrar para os bancários a importância que tem. Mas como vimos no capítulo primeiro, para quê os jovens vão participar da luta coletiva se não há desejo, entre a maioria, de permanecer no Banco por muito tempo?

4.4 A flexibilidade dos antigos bancários na adaptação às novas formas de trabalho: separando os conceitos de qualificação e escolarização

A automação bancária, como vimos, trouxe consequências devastadoras no que concerne ao caráter do trabalho bancário, a principal delas: as demissões. Mas aqui

caminharemos por outro lado, apresentando a visão dos antigos bancários que acompanharam essas transformações tecnológicas. Os antigos bancários conviveram com várias formas de implantação de tecnologias e alterações na organização do trabalho, mostrando flexibilidade e adaptação nas diferentes formas do trabalho. E esse é um ponto importante para trabalharmos a nossa hipótese sobre os conceitos de rigidez e flexibilidade. Afinal, os antigos trabalhadores não se mostram rígidos ou anti-tecnologia, pelo contrário, compreendem as melhorias vindas com a tecnologia na execução do trabalho. Ou ainda, compreendem os avanços, mas também, as contradições trazidas pela introdução de novas tecnologias. Antes de apresentar as falas desses trabalhadores colocaremos a definição de trabalhador rígido e trabalhador flexível, separado em dois quadros, segundo a literatura empresarial/neoliberal e a fala da gestora do Conglomerado B.

RÍGIDO	FLEXÍVEL
Não se adapta às novas formas de trabalho.	Adapta-se facilmente às novas formas de trabalho.
Não se adapta às tecnologias.	Uso fácil das tecnologias.
Precisa de liderança, da figura de um “chefe”.	Criativo para resolver problemas.

Ora, definições duras, porém facilmente compartilhadas atualmente. E são essas definições que nos propomos a suspender e compreende-las de uma forma diferente da que impõem a linguagem empresarial/neoliberal, ou melhor, como ensinou Marx, usar as categorias difundidas pela classe dominante, porém inserindo o trabalhador como participante dentro das definições (HARVEY, 2013). Há um movimento de supervalorização da “Geração Y”, retratada pelos jovens bancários da nossa pesquisa. Há um desprezo aos mais velhos, e uma ode aos jovens dessa geração, considerados flexíveis, polivalentes, habilidosos com novas tecnologias (LANCASTER, 2011).

As narrativas dos antigos trabalhadores mostram uma relação oposta ao que compreende a categoria “rígido” imposta e difundida pela linguagem empresarial/neoliberal. Os antigos bancários compreendem as facilidades que o avanço tecnológico imprime ao trabalho. Contudo, também, enxergam as contradições desse processo.

O Departamento que eu trabalhava era muito bom. Minha função quando eu entrei era arquivista era Análise de Fichas Cadastrais, com o tempo, as fichas

cadastrais que eram arquivadas foram excluídas, foram todas para o terminal, para os computadores, ai melhorou muito mais ainda, **a tecnologia nunca atrapalhou, foi sempre benefício**. Eu cuidava de inclusão de Ficha Cadastral, inclusão de restrições, exclusão, era essa minha função. Era quem podia receber dinheiro e quem não podia, quem tinha restrição, o famoso “nome sujo na praça”, a gente barrava um pouco. Eu falava com o pessoal das agências, dava suporte, também falava bastante com o SERASA, a gente era bem ligado ao SERASA e a tecnologia ajudou a gente a se comunicar rapidamente com o SERASA (Seu Antonio).

Acima acompanhamos o relato de Seu Antonio mostrando as benesses da tecnologia para o dia-a-dia no trabalho, relatando que a tecnologia ajudou na comunicação rápida entre as partes que compunham seu trabalho. No próximo relato, enxergaremos as contradições apresentadas pelos antigos bancários no que diz respeito à introdução da tecnologia, ou mais especificamente, na utilização da internet e das máquinas de auto-atendimento como uma maneira de afastar o banco do cliente. Antes os funcionários aprendiam a lidar com o cliente, sabiam quem era o cliente, hoje não. Perde-se o contato diário com o cliente, possíveis oportunidades de negociações e vendas de produtos. Como veremos em um trecho da narrativa de um antigo trabalhador abaixo. E isso colabora para vendas rápidas, realizadas “de qualquer jeito”, como afirmam os antigos bancários que atuavam nas agências. As metas sempre existiram (não da maneira que existem hoje), mas segundo depoimentos dos antigos bancários, como o contato com clientes era mais frequente, havia mais oportunidade de negociação. Isso inverte uma perspectiva do Banco: de excluir serviços administrativos nas agências, redirecionando para serviços de auto-atendimento realizados em caixas-eletrônicos, via internet, telefone, etc..

A gente era ensinado a ter paciência, fazer o possível para acalmar o cliente. A gente superava qualquer dificuldade. A gente sabia o nome de todos os clientes. O cliente chegava na agência com um problema, a gente não conseguia resolver na hora, como consegue resolver hoje. Mas acalmava o cliente e acabava sendo bom pro Banco, as vezes o cliente saía com um produto. Hoje é mais difícil, o funcionário não tem mais nem tempo pra cumprimentar ninguém. A maioria dos problemas é resolvido pela central de atendimento, algum funcionário do banco que não sabe quem é o cliente, como o cliente gosta de ser atendido, é colocado pra resolver problema. Muito seco. Quem gosta de telefone, me fala? Fora que o funcionário da agência perde a capacidade de aprender a resolver problema e negociar ao mesmo tempo, de ganhar a confiança do cliente. E também tá mais vazio o salão da agência. Hoje pela internet, telefone o cliente resolve. Acho que isso ajuda, mas atrapalha na relação funcionário-cliente. O próprio banco vai expulsando os clientes da agência. O futuro vai ser esse. Isso complica (Seu Pedro).

O que tentamos tratar aqui é que a introdução de novas tecnologias, segundo os antigos bancários, não atrapalhou. Porém, outras práticas foram fundamentais para que se sentissem ameaçados. A mais fundamental a incorporação de outros bancos pelo Conglomerado B durante os anos 1990. Substituir trabalho por máquinas e descartar força de trabalho são consequências da nova forma de acumulação do capital (funcionar com força de trabalho precarizada) que afeta a classe trabalhadora. Análise do DIEESE *A situação do trabalho bancário no Brasil (2011)* concluiu que o movimento de ampliação da faixa etária jovem traz sérios reflexos para a categoria bancária, um deles seria a desqualificação do trabalho bancário, o que implica na descaracterização do serviço bancário, com prejuízos inclusive para o processo de organização da classe trabalhadora, visto que a maioria dos jovens não tem muita preocupação com a carreira, em virtude de não pretenderem ficar na categoria bancária por muito tempo.

Após a incorporação de novos bancos, em especial o Banco BCN em 1997, o Conglomerado B recebeu, apenas do BCN, 7300 novos trabalhadores. Esse foi o período que os antigos bancários relatam em suas narrativas como o início do medo da demissão, mas apesar disso ainda assim mantiveram-se confiantes. No início, surgiram boatos de que “quem não tivesse faculdade, seria mandado embora”. Depois foi oficializado: “O Banco só ficaria com funcionários qualificados, quem não tivesse curso superior perderia o emprego”. Aqui a proposta é dissociar escolarização de qualificação para o trabalho. Através do conceito de formação para o trabalho e a descrição dos serviços realizados pelos bancários, entenderemos a demissão dos trabalhadores sem curso superior não como falta de qualificação desses, e sim, como uma desculpa do Banco para demitir seus funcionários prestes a se aposentar para, entre outras coisas, elevar a precarização do trabalho no que diz respeito ao salário: uma vez que os antigos bancários recebiam não altos salários, mas maiores do que os que poderiam ser pagos aos jovens bancários recém-chegados no mercado e, também, evitar os despesas com aposentadoria.

Quando o pessoal do BCN chegou a nossa reação não foi muito boa não. Eles já chegavam e inclusive a maioria deles falavam que tinha duas ou três faculdades, então abalou muito o pessoal do Banco, porque a maioria não tinha faculdade. Aí começaram os boatos de que quem não tivesse faculdade seria mandado embora. Mas eu sabia que meu serviço não precisava de faculdade, então fiquei tranquilo e continuei meu trabalho, mas o boato virou coisa séria: nos avisaram que teríamos um tempo para fazer faculdade, senão a gente seria mandado embora. O próprio amador Aguiar só tinha a 4ª série, ele se orgulhava do povo trabalhador, nem falava de faculdade. Eu só tinha a 4ª série, cinco filhos, sem tempo nenhum para fazer uma faculdade, então não fiz, mas nunca acreditei que seria mandado embora por essa razão, mas fui (Seu Antônio).

Seu Antônio tinha seus motivos para acreditar que não seria demitido por não ter cursado uma faculdade. A maioria dos seus colegas não tinha ensino superior, nunca lhe fora exigido que o tivesse. Ele sabia que para fazer seu trabalho não precisava de uma formação acadêmica, mais do que isso, havia um desprezo pelo “diploma” vindo da própria presidência do Banco: Amador Aguiar. Segundo Liliana Segnini (1988), ao analisar uma reportagem de Amador Aguiar à revista *Veja* em 1984, o Conglomerado B pregava a desvalorização do conhecimento acadêmico e a valorização do trabalho como “única fonte de produção de riquezas”, Amador Aguiar chega a atacar os intelectuais em nome do “trabalho perseverante”:

Mais do que diploma, acredito no bom senso e no trabalho perseverante; senão como poderíamos explicar o grande número de intelectuais fracassados? [...] A minha formação se resume aos estudos do grupo escolar. Eu só tenho o primário. Tudo o que sei aprendi no dia-a-dia e é esse tipo de experiência que valorizamos aqui no banco. Não demos muita importância a uma pilha de diplomas. Hoje eu diria a um jovem de 20 anos, que só tenha o curso primário, que ele pode ser o que ambicionar, até presidente. Basta ter sorte, trabalhar muito e estudar sempre. Estudar, porém, no trabalho. Na escola perde-se muito tempo e, não raramente o aluno sai sem saber ao menos redigir uma carta. No banco, como nas empresas em geral que dão apoio aos seus funcionários, aprende-se muito mais. O Conglomerado B é como se fosse uma universidade, a melhor que existe (SEGNINI, 1988, p. 78).

Mais do que mostrar que o “diploma” é desnecessário, há um desprezo pela formação acadêmica, ideia que sempre fora propagada segundo os antigos bancários. E temos a prova clara disso nessa fala do fundador e ex-presidente do Banco, Amador Aguiar. Qualificação para o trabalho, segundo Amador Aguiar, não estava ligada à formação escolar/acadêmica. Mas o que pensam os jovens bancários a respeito disso? O jovem Johnny, para nossa surpresa, assim como pensava Amador Aguiar, também acredita que a formação acadêmica não é fundamental para o trabalho bancário.

A faculdade só serve o papel. Só o certificado, ‘parabéns você é formado’. Porque a gente sabe que as faculdades de hoje não ensinam nada que você vai usar no seu dia-a-dia, pelo menos respondo pela minha área, se eu falar lógico de uma medicina ou de uma engenharia é claro que precisa de uma formação acadêmica, uma boa formação né, porque tem cada médico e engenheiro hoje. Mas na área de TI eles não te ensinam nada pro dia-a-dia. A profissão bancária não precisa de uma formação acadêmica mesmo, você aprende no dia-a-dia. Quando mandaram os funcionários embora porque não tinham faculdade, que nem fizeram com meu pai, achei nada a ver. É típico do Conglomerado B mandar funcionário embora com desculpa, porque a faculdade aqui realmente não serve pra nada, funcionários dos mais competentes não tem uma formação ou não tem uma formação muito boa, dizem que ‘Seu’ Amador Aguiar nunca

entrou numa sala de aula, não sei se é verdade. Demitir quem não tem faculdade é mais uma das desculpas do Banco pra mandar ‘geral’ embora (Johnny).

Para Tristan MacCowan (2013), professor de Educação e Desenvolvimento da Universidade de Londres - que há pelo menos uma década estuda a evolução do sistema educacional brasileiro - os cursos superiores que têm proliferado no Brasil não aumentam a capacidade de inovação da economia, não impulsionam sua produtividade e acabam ajudando a perpetuar uma situação de desigualdade, já que continua a ser vedado à população de baixa renda o acesso a cursos de maior prestígio e qualidade. Para ele, os cursos mais disputados, principalmente no ensino público, ainda continuam a receber alunos da elite, enquanto os de baixa renda seriam relegados aos cursos em universidades privadas de baixa qualidade. Desde 2001, o número de instituições de ensino superior no país passou de 1.004 para cerca de 2,5 mil e a quantidade de matrículas mais que dobrou, chegando a 6,7 milhões no ano passado, segundo dados da mais recente Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad). O ensino superior privado é um dos segmentos mais promissores da economia brasileira. Em 2012, empresas do setor estiveram entre as que mais se valorizaram na Bovespa.

Segundo Ana Lúcia Lima (2013) na última pesquisa do Instituto Paulo Montenegro (IPM), vinculado ao Ibope, quatro em cada dez estudantes do ensino superior no Brasil não são "plenamente alfabetizados" - ou seja, não conseguem interpretar um texto, gráficos ou tabelas, nem fazer contas matemáticas um pouco mais complexas - por exemplo, envolvendo porcentagens. O problema é que o domínio da linguagem e da matemática são ferramentas básicas para que se possa avançar na aprendizagem de conteúdos mais complexos.

Para Tristan MacCowan (2013), na reportagem da BBC intitulada “Cursos superiores podem ser desperdício no Brasil”, um ex-professor universitário de arquitetura de São Paulo afirma que os cursos dão a muitos jovens uma chance de conseguir empregos que pagam um pouco melhor, mas quem vive o dia-a-dia de algumas dessas faculdades privadas sabe que classificá-los como “curso superior é uma grande mentira”. Além disso, há uma decepção grande no mercado com os trabalhadores com formação superior, mas mesmo com a expansão no ensino superior, na indústria de transformação, por exemplo, tivemos um aumento de produtividade de apenas 1,1% entre 2001 e 2012, enquanto o salário médio dos trabalhadores subiu 169% (em dólares). A decepção do mercado com o que já está sendo chamado de "geração do diploma" é confirmada por especialistas, organizações empresariais e consultores de recursos humanos. Os empresários não querem canudo. Querem capacidade de dar respostas e de apreender coisas novas. E quando testam isso nos candidatos, rejeitam a maioria, diz o

sociólogo e especialista em relações do trabalho da Faculdade de Economia e Administração da USP, José Pastore (2013).

Com esses dados e análises não temos a intenção de desprezar o conhecimento ou a formação acadêmica, e sim, compreender que qualificação deve ser dissociada de escolarização: dizer que um funcionário é “qualificado” associando diretamente isso à sua “escolarização” é problemático, ao menos no trabalho bancário. Demitir um funcionário por não ter formação acadêmica é uma desculpa. Esdras Selegrin (2013) interroga: “o que é qualificação para o trabalho?” e certifica-se da importância de desmontar o discurso empresarial para a realização de uma crítica fundamental e um passo a ser seguido é optar pelo discurso do trabalhador. Ficar em pé por horas, suportar todo tipo de pressão, salários baixos, intrigas, ameaças, assédios de diversas ordens, exige uma qualificação não recomendada normativamente, que só é possível de ser apreendida quando se tangem os âmbitos da experiência de vida sob a noção daquilo que seja os ambientes de uma “cultura de classe”.

Uma forma de não contar a história dos vencedores é trazer à tona as narrativas de vida dos antigos bancários do Conglomerado B, para que uma nova história seja contada - uma história de superação: sair da roça e buscar mais “dignidade”; uma história não de rigidez, mas de flexibilidade: limpar o chão da agência, limpar os banheiros do banco e alcançar uma gerência; uma história de resistência: aprender a vender, sem a necessidade de ser desonesto. Uma história de decepção: ser descartado prestes a se aposentar, depois de mais de 30 anos dedicados à construção de um dos maiores bancos privados do país.

O reforço de alguns conceitos da linguagem empresarial/neoliberal só fragmenta a classe trabalhadora e aumenta as contradições internas. Trabalhador qualificado é uma delas. Encontramos em Ricardo Antunes (1999), uma nota de rodapé que dedica a compreender o conceito de qualificação de uma outra maneira:

Nota 18: O trabalho polivalente, multifuncional, qualificado faz aflorar o sentido falacioso de ‘qualificação do trabalho’, que muito frequentemente assume a forma de uma manifestação mais ideológica do que uma necessidade efetiva do processo de produção. A qualificação e a competência exigidas pelo capital muitas vezes objetivam de fato a confiabilidade que as empresas pretendem obter dos trabalhadores, que devem entregar sua subjetividade à disposição do capital (ANTUNES, 1999, p. 52).

Para nós, trata-se mais de uma categoria ideológica das classes dominantes, no caso da linguagem empresarial/neoliberal, do que de uma categoria científica que ajude a compreender a realidade. Para isso, como vimos no início desse capítulo é necessário atingir o ponto de vista

do outro, o outro aqui se trata dos antigos bancários. Mais do que compreender que as diferentes gerações viveram momentos diferentes do desenvolvimento do capitalismo, diferentes momentos dentro do Conglomerado B, nossa proposta é entender que o conflito de gerações - tão reforçado pela linguagem empresarial/neoliberal - é uma arma refinada para fragmentar a categoria bancária e ajudar o Banco na legitimação de demissões imotivadas sem qualquer retaliação por parte dos bancários.

4.5 Incorporação de outros bancos: como o Conglomerado B usou a escolarização dos bancários dos bancos incorporados para pressionar seus antigos bancários

A partir de 1990, o avanço neoliberal tende a promover uma série de fusões e incorporações de empresas, principalmente no setor bancário. Ocorre uma aceleração de concentração de capitais. A incorporação de novos bancos traz resultados positivos para o banco incorporador (ALVES, 1996). No caso da bilionária aquisição do BCN (Banco de Crédito Nacional) pelo Conglomerado B em 1997, os números que vieram do BCN para o Conglomerado B são:

- 15,1 bilhões de reais em ativos³⁴;
- 1,1 bilhão de reais em patrimônio;
- 460 mil clientes;
- 7300 funcionários;
- 200 agências.

No entanto, a gestora de RH entrevistada por nós, considera que as contribuições da incorporação foram ainda maiores: outros bancos puderam enxergar a cultura do Conglomerado B e, também, contribuir com novas propostas, que, inclusive colaboraram com uma nova estratégia para o Conglomerado B.

As incorporações foram positivas. Mostramos aos funcionários advindos de outro banco a nossa cultura e também, para nós compreendermos coisas positivas que não tínhamos aqui dentro. Toda situação tem prós e contra. Em relação às incorporações do BCN, BBV e Mercantil, por exemplo, trouxe algo positivo para o Conglomerado B. O Conglomerado B conseguiu fazer uma nova estratégia bancária, como a segmentação em varejo, *prime*, *private*. Os

³⁴ *Ativos* correspondem aos investimentos do Banco que incluem: ações, títulos, dívidas, depósitos, etc. Hoje contam também os chamados ativos intangíveis, que representam o valor da marca, reputação, relacionamento e capital humano, cujo Conglomerado B é a empresa brasileira com maior valor em ativos intangíveis: 51.250 bilhões de reais, na frente, inclusive, da Petrobras.

clientes conseguiram que o Banco se dedicasse especificamente às suas necessidades, além do aumento do lucro para o Banco (Sofia, gestora de RH).

Sofia valoriza as incorporações e alteração da estratégia do Banco, dentre outras coisas, fez com que o Banco aumentasse seu lucro. O Conglomerado B obteve seu recorde de lucro após as incorporações e, segundo o presidente da época do Banco, Márcio Cypriano, “foi graças às incorporações” afirma ele em entrevista para a Revista Cobertura em fevereiro de 2004: “Em 2003 nós concentramos grande parte dos nossos esforços nas incorporações do Banco Mercantil de São Paulo, do banco BBV e vamos concluir a incorporação do BCN em fevereiro”. Assim como afirmou a gestora, o grande salto do Conglomerado B foi seguir os passos dos bancos incorporados e focar na segmentação³⁵ que, segundo o então presidente, “fortaleceu o Banco”, já que o Banco conseguiu focar diretamente no interesse do cliente. Os resultados foram excelentes: após as incorporações e segmentações o Banco obteve um lucro líquido de 14% em 2003 em relação a 2002, quando as incorporações não haviam sido concluídas, tampouco as segmentações.

Grande vitória para o Conglomerado B que aumentou seus lucros. Ora, mas e para os trabalhadores? Não há tanta comemoração. Há dificuldades para os trabalhadores de ambas as partes, seja do banco incorporado, seja do banco que incorporou, é o que apresenta Taise Cristina Gehm em sua dissertação de mestrado *As transformações no sistema bancário e a hostilidade nas condições de trabalho: um olhar a partir do Banco do Brasil* ratificando que a integração de dois bancos, no caso dessa pesquisa do Banco do Brasil (BB) incorporando o Banco Nossa Caixa (BNC) traz dificuldades para os trabalhadores advindos dos banco incorporado como, por exemplo, problemas de aprendizagem das novas regras e mecanismos. O choque cultural entre os trabalhadores dos dois bancos foi outra dificuldade encontrada na integração e há vestígios dessa incompatibilidade até hoje, segundo a pesquisadora. Os trabalhadores do BB consideram-se injustiçados, uma vez que, segundo eles, os trabalhadores do BNC recebem altos salários, mesmo esses sendo “mais lentos”. Os trabalhadores do BNC confessam que sofrem um isolamento por parte dos trabalhadores do BB.

No Conglomerado B não é diferente. Como nossa pesquisa prioriza o trabalhador vindo do interior paulista para a grande São Paulo para trabalhar no Conglomerado B, entre as décadas de 1970 e 1980, e os jovens filhos de funcionários, não entrevistamos trabalhadores de bancos

³⁵O BCN trabalhava com a segmentação e o Conglomerado B a adotou. Sendo assim, dividiu as agências, os gerentes e os produtos em três grandes zonas: Varejo, que atende a clientes pessoa física e jurídica com rendimentos de até quatro mil reais por mês; Prime que atende pessoa física com rendimento de mais de quatro mil reais por mês; e Empresas, um segmento que funciona apenas para empresas de médio e grande portes.

incorporados para a pesquisa não dispersar. As declarações que obtemos são as dos antigos bancários do Conglomerado B frente às incorporações. A gestora ainda aponta mais benefícios das incorporações, principalmente no que diz respeito ao choque sofrido pelos trabalhadores do Conglomerado B, uma vez que os advindos do BCN, Mercantil e BBV já vinham com formação acadêmica, até então não cobrada pelo Conglomerado B. Segundo ela, o Conglomerado B passou a exigir formação acadêmica, até então não exigida. Porém, a grande qualidade do Conglomerado B, por seu um banco de carreira fechada³⁶, é que seu funcionário tem mais comprometimento do que os dos demais bancos.

Para os funcionários, acredito que tiveram sim conflitos. Podem ter sido negativos. O Banco não tinha o estímulo de formação acadêmica, funcionários protelavam cursar a universidade, o Banco deu a oportunidade, deu um tempo de quase dez anos para que todos os funcionários buscassem a formação. Por quê? Porque o mercado foi mudando também. As empresas foram mudando, a economia foi mudando, o Banco foi tentando se adaptar. Mas as pessoas, que nos últimos 20, porque de 10 anos pra cá só quem tem formação, “vamos fazer faculdade, vamos buscar formação” e essas pessoas do BCN, BBV e Mercantil já vinham com essa formação. Empresas que não têm o conceito de carreira fechada pegam no mercado os melhores qualificados. Mas, por outro lado, ocorre um “canibalismo”, o funcionário sai, vai trocando de empresa, quebra o comprometimento. Quando é uma organização de carreira fechada, parece que existe um comprometimento maior. Por isso todo mundo quer um funcionário do Conglomerado B, porque sabe que o funcionário tem um comprometimento muito grande. Por outro lado, é importante que o funcionário não aceite apenas aquela coisa ‘do chefe fala e ele obedece’ e isso é algo que vem mudando (Sofia, gestora de RH).

Mas como os antigos bancários do Conglomerado B reagiram a essas incorporações? Assim como os funcionários do BB, na pesquisa acima apresentada, não viram de forma positiva. Seu Antônio relata que os bancários recém-chegados diziam que tinham várias faculdades e assustavam os antigos bancários do Conglomerado B. Já Seu Pedro sentiu que o Banco parou de valorizar “os que molharam a camisa pra construir o Banco”, para ele os funcionários do Conglomerado B eram melhores, afinal “a gente não faliu nosso Banco”.

A reação do pessoal do Conglomerado B quando chegou o pessoal de outros

³⁶ Carreira Fechada é um termo, um eixo classificatório, utilizado pelo Conglomerado B na tentativa de definir um conceito de progressão profissional dentro da Organização. Todos os funcionários começam como escriturários e o Banco não contrata ninguém de fora, prioriza seus próprios funcionários. A gestora de RH explica o conceito de *carreira fechada* foi alterado simplesmente para *carreira*, para não parecer algo limitador: “O Conglomerado B é um Banco de carreira, a gente não usa mais o conceito de ‘carreira fechada’ porque parece algo estagnado, fechado, quadrado. Um dos valores do Banco, o que ele tem como cultura, é valorizar quem está dentro. Tem como premissa de 95% ou mais das suas vagas serem preenchidas por funcionários internos. Por exemplo, surgiu uma vaga para gerente de agência, surgiu uma vaga para gerente de uma área específica, quem vai? Seu melhor funcionário” (Sofia, gestora).

bancos não foi boa não, eles já chegavam e inclusive a maioria deles falavam que tinha duas ou três faculdades, então abalou muito o pessoal do Banco. Que se sentiu ameaçado por não ter escolaridade. Mas todo mundo sabia que mesmo sem faculdade, a gente sabia fazer o serviço. E foi com a gente que eles aprenderam (Seu Antônio).

Depois que seu Amador Aguiar morreu tudo mudou, ou melhor, quando veio os outros Bancos. Aquelas incorporações. Vieram muitos funcionários de outros Bancos. O Conglomerado B desprezou os que eram já da casa. Os que molharam a camisa pra construir o Banco, pra valorizar mais o pessoal de fora. Aí que a qualidade do serviço do Banco caiu. Aí começou outro tipo de Banco. Quando era só a gente, era muito mais gostoso. Eles desprezaram as raízes. Desprezaram quem sempre esteve ali, é claro que os funcionários do Conglomerado B eram melhor, nosso Banco era melhor por causa da gente, a gente não faliu nosso Banco (Seu Pedro).

A fala dos bancários apresenta um desapontamento com o Banco, eles se sentem “deixados de lado” pelo Conglomerado B, traídos, afinal ajudaram a construir esse Banco que os abandonou sem qualquer dificuldade. Foram trocados por uma força de trabalho totalmente estranha para eles, uma força de trabalho que, apesar da formação acadêmica, iriam realizar o mesmo trabalho que eles já realizavam. A legitimação do descarte de funcionários pelo Banco não convenceu seus antigos trabalhadores.

Luiz Carlos Pires Montanha (2006) na sua dissertação de mestrado *Reestruturação produtiva e trabalho bancário no Brasil: crise, rupturas e fetiche no caso das demissões voluntárias no Banespa* descreve a enorme campanha que o Banco fez para a saída de seus funcionários depois da privatização do mesmo. Campanha em que o ator Stênio Garcia falava:

Imagine uma pessoa que durante vários anos tenha feito um caminho para chegar ao seu trabalho. Todos os dias o mesmo caminho. Mas um dia, de repente, aparece uma bifurcação no meio do velho caminho. Talvez seja assim que você esteja se sentindo neste momento, como se alguém tivesse mudado uma estrada que era sua e que você já conhecia. E, na verdade, não se trata nem de um desvio que mais adiante retoma o caminho original, não, os caminhos que se abrem à sua frente são novos, você não conhece nenhum deles, ocorreu uma mudança e para seguir adiante você vai ter que escolher um deles sem ter a certeza de qual é o melhor. Agora você está diante de uma escolha desse tipo, aderir ou não ao Programa de Desligamento Voluntário que o Banespa está oferecendo.

Segundo Montanha (2006), a mensagem busca impactar a subjetividade do bancário e sugere duas observações: primeira, a ênfase na mudança de caminho, no rompimento com o velho, com o passado. A mensagem reforça a crise que se configurou entre os bancários após a privatização e aponta que o passado não mais interessa, o banco está mudando, a estabilidade

acabou e, demitindo-se ou não, o caminho será novo, será outro; segunda, a ênfase na afirmação de que a escolha é do “banespiano”, uma decisão pessoal de quem não conhece o novo, um risco para quem sai e assume um novo projeto profissional ou para quem fica e assume o projeto e as decisões da Empresa.

Uma política de “chegada do novo” também foi implementada pelo Banco, com menos requinte, menos escancarada. O Conglomerado B preparava o terreno para justificar a demissão de seus antigos funcionários, alimentando o conflito de gerações e o conflito entre os bancários do Conglomerado B e os bancários advindos dos bancos incorporados. A chegada do novo, a chegada dos “mais qualificados”. Através de avisos dos gestores, através da chegada brusca do pessoal dos novos bancos com ameaças: “São mais articulados, são mais qualificados”. Mesmo assim, os antigos bancários não adoeceram, não procuraram novas ocupações, se mantiveram firmes, acreditando nas promessas feitas durante a “era do Seu amador Aguiar”, de que estariam seguros dentro do Conglomerado B, bastava o trabalho duro. Porém, essa idealização nostálgica dos antigos bancários fora um equívoco, as promessas não foram cumpridas. Segundo David Harvey (2005), os capitalistas, ao comprar força de trabalho, tratam-na necessariamente em termos instrumentais, dessa forma, o trabalhador é visto antes como uma “mão” do que como pessoa inteira e o trabalho contribuído é um fator de produção. A compra da força de trabalho com dinheiro dá ao capitalista certos direitos de dispor do trabalho dos outros sem considerar necessariamente o que estes possam pensar, precisar e sentir.

4.6 Desvalorização do velho: mais do que uma questão de geração, uma questão de classe

Shmuel Eisenstadt (1956) faz um estudo sobre as gerações e conclui que a idade e as diferenças etárias estão entre os mais básicos e cruciais aspectos da vida humana e determinante do destino humano. Durante sua vida, todo ser humano passa por diferentes fases etárias e, em cada uma adquire e usa diferentes capacidades biológicas e intelectuais. Cada fase, nesta progressão, constitui um passo irreversível no desenrolar de sua vida, desde o começo até o seu final. Em cada fase executa diversas tarefas e assume diversos papéis em relação a outros membros de sua sociedade: de criança, ele torna-se pai; de aluno, professor; de jovem vigoroso, transforma-se num adulto que envelhece gradualmente. E em todas as sociedades humanas, esse processo biológico de transição através das diferentes fases etárias, o processo de crescimento e envelhecimento, está sujeito a definições culturais. Ele torna-se uma base para a

definição dos seres humanos, para a formação de atividades e relacionamentos mútuos e para as diferentes distribuições dos papéis sociais.

O que Eisenstadt descobriu após análise de muitas sociedades é que, de forma geral, “os graus etários” (como ele chama a divisão etária) mais idosos geralmente exercem alguma autoridade sobre os mais jovens, ganhando “o respeito” dos graus etários mais jovens. Eisenstadt elucida que quando uma geração rompe com a anterior, através de um processo revolucionário, com a intenção de criar um “novo homem” pode trazer consequências interessantes. Mas não é bem essa ruptura que assistimos aqui? Aqui vemos continuidade na legitimação da exploração e, até mesmo, alguns retrocessos.

Além de ser um destino do indivíduo, a velhice é uma categoria social. Mas cada sociedade vive de uma forma o declínio biológico do homem. Em algumas tribos o lugar do velho é um lugar de honra como guardador da tradição, já a nossa sociedade industrial é maléfica para a velhice. Com o avanço neoliberal qualquer noção de continuidade é arrancada de nós, afinal em sociedades mais estáveis, pessoas velhas podem começar a construção de uma casa ou de uma horta que seus filhos continuariam o trabalho, porém com as mudanças históricas aceleradas e a sociedade tirando sua energia da divisão de classes, cria-se uma série de rupturas nas relações entre os homens, qualquer sentimento de continuidade é arrancado do nosso trabalho. A sociedade rejeita o velho, não oferece qualquer sobrevivência à sua obra. A moral oficial prega o respeito ao velho, mas quer convencê-lo a ceder seu lugar aos jovens. (BOSI, 1994).

Para a dignidade da psicologia industrial quero assinalar cuidadosamente pesquisas de psicólogos na indústria, provando a “funcionalidade” do trabalhador, em certos setores, aumenta com a idade. Aliás, as pesquisas que correlacionam idade com perda de eficiência são discordantes entre si e não merecem confiança. Seria preciso verificar se os laboratórios que as produziram não são financiados por empresas e fundações ligadas à indústria (BOSI, 1994, p. 79).

Ecléa Bosi (1994) traz uma outra perspectiva, acatada por nós, a real valorização do velho, da experiência. “A mão trêmula é incapaz de ensinar o apreendido”, essa é uma frase de um dos velhos entrevistados por Ecléa Bosi em seu belo trabalho *Memória e sociedade: lembranças de velhos*, a frase mostra a impotência de transmitir a experiência, o impedimento dos velhos em ensinar aquilo que sabe e que custou toda uma vida para aprender. Segundo Ecléa Bosi, a noção que temos de velhice decorre mais da luta de classes que do conflito de

gerações. É preciso mudar a vida, recriar tudo, refazer relações humanas doentes para que os velhos trabalhadores não sejam uma espécie estrangeira.

Mesmo “catalogado no rol dos inativos” como diz Oliveira (1999), os velhos não conhecem outra coisa senão a dura realidade de sempre trabalhar, nos oferece a experiência transformada em sabedoria, a capacidade de unir o começo ao fim, tranquilizando as águas revoltas do presente, alargando as margens. Porém, os velhos constituem uma parcela desvalorizada dos membros em sociedade como a nossa, a qual repousa numa base econômica de que a produtividade é o critério fundamental: inaptos a produzir, nada mais se espera deles (ao contrário das crianças pequenas que, também inaptas para a produção, constituem, no entanto, uma certeza de produção futura); tal desvalorização se expressa de mil maneiras, umas das quais é a falta de interesse que os rodeia. Que alguém se disponha a ouvir-lhes as histórias, e ei-los se sentindo realizados, por um lado, e, por outro, compelidos, a fazer durar aquela relação gratificante.

A linguagem empresarial/neoliberal, nesse caso o livro de Lynne Lancaster *O Y da questão: como a geração Y está transformando o mercado de trabalho*, apresenta algumas críticas aos jovens, porém a exaltação da geração é a marca central. Há uma crítica aos jovens não saberem lidar com críticas, mas o próprio livro funciona como uma afirmação das grandes vitórias dessa geração: “Uma nova geração está fazendo parte de nossa vida, entrando no mercado de trabalho e, com isso, transforma-se toda a dinâmica e maneiras de pensar” afirmativa do prefácio. Como se o mundo estivesse sendo alterado por esses jovens adultos, e não porque o mercado precisa desses jovens adultos da maneira que são: acreditando nas políticas da flexibilidade, com um culto ao individualismo, e acreditando nas formas de precarização do trabalho como as alternativas à rigidez: horários flexíveis, trabalhar por conta própria, pagamentos de acordo com o trabalho, home-office.

Já Nicole Dolphie (1972) alerta para a culpa dos mais velhos, já em 1968, de não oferecer aos jovens um conjunto coerente que permite um laço significativo entre o passado, o presente e o futuro. Segundo Dolphie, não conseguimos convencer os jovens da importância da experiência pessoal, porque facilitamos muito as coisas para eles, acabando por colocar em evidência o que é superficial e cômodo em detrimento do que é profundo. Acreditamos que não é culpa de uma geração de velhos, mas sim de uma mobilidade do capitalismo focada no individualismo, na desvalorização completa da experiência, da lucrativa forma inteligível, como lembra Richard Sennett (2009), de ser e estar no mundo.

4.7 O conflito de gerações escancarado

Trabalhamos com a hipótese de que o conflito de gerações alimentado pelo Banco é benéfico, exclusivamente, para o Banco. Existem diferenças entre as gerações que atuaram/atua no interior do Conglomerado B, pois são formadas em diferentes épocas do desenvolvimento do capitalismo e do Conglomerado B, porém, o que nos vale compreender é que esse abismo entre gerações que a linguagem empresarial/neoliberal impõe e que as práticas de assédio moral materializam só é mais um valioso recurso das classes dominantes para fragmentar a categoria bancária. Durante a redação desse capítulo, acompanhando o jornal *online* dos bancários de São Paulo nos deparamos com a nefasta constatação:

“Um grave problema está instaurado no Conglomerado B. Não só no Banco, mas na mentalidade de parte considerável dos funcionários. Muitos dos bancários novos acreditam que uma reestruturação para ‘oxigenar’ os quadros seria bem vinda, e ela deveria vir por meio da demissão dos funcionários mais antigos”

Quem alerta sobre o problema é a dirigente sindical Erica Simões (2013) ao se preocupar com a mentalidade das novas gerações que, segundo ela, estão naturalizando a demissão como punição pelo não cumprimento de metas abusivas e o descarte de funcionários mais velhos. Segundo a dirigente, todo o trabalho do Sindicato para chamar a atenção do funcionário e da sociedade para a necessidade de um sistema de gestão que valorize o trabalhador, combata o assédio moral e as metas abusivas são ameaçados com esse tipo de pensamento entre os funcionários mais jovens, que acabam por ajudar o Conglomerado B a seguir na contramão da luta sindical de valorização do trabalhador. Nos últimos anos, o Conglomerado B, segundo ainda Erica, promoveu uma série de “ajustes” que estão gerando demissões *imotivadas* (sem motivo) na perspectiva do Sindicato, dentre elas: baixo desempenho, créditos mal concedidos e idade próxima da aposentadoria. Enquanto ocorrem as demissões, as agências continuam lotadas de trabalho e com quadro de funcionários, cada vez mais, reduzidos.

Ninguém era mandado embora, mesmo bem velhinho. Aí começaram a mandar muita gente embora, só gente boa, e nova ainda, 40, 50 anos. Hoje o Banco manda você embora como se você fosse um lixo, qualquer coisa. Sem explicação nenhuma, é brincadeira (Seu Pedro).

“Não é justo os trabalhadores dedicarem 20, 25 anos de suas vidas trazendo resultados ao Conglomerado B e, quando não entregam a meta em um curto período, são desligados, e sem plano de saúde. O movimento sindical não concorda com isso e vai insistir nesse debate” diz Erica. O Conglomerado B alega que não há processo de demissões em massa, porém o número de 2013 indica quase 2000 mil desligamentos. Erica retoma o conflito geracional “Os funcionários novos têm pressa, querem reconhecimento rápido e, quando o banco não corresponde, pulam fora. E os funcionários mais antigos se sentem desprestigiados e o próprio banco os demite. E aí eu pergunto: quem ficará?”.

E nós respondemos à dirigente sindical: ninguém. Pois não é necessário. Afinal, não seria interessante para o Banco, que os trabalhadores *não* mostrassem interesse em construir uma vida de trabalho no Banco? Assim as formas precarizadas de trabalho permaneceriam sendo ocupadas por trabalhadores precarizados e o Banco não precisaria mais se importar em garantir benefícios previdenciários, em aposentar seus trabalhadores, nem criar novas desculpas para mandar embora os que estão há muitos anos no Banco. Os mais antigos se adaptaram às tecnologias, como sempre se adaptaram, tornaram-se bons vendedores, ensinaram o trabalho, não faltaram, não adoeceram (obviamente que não falamos de todos de uma maneira geral). Mas o Banco precisava dispensar essa força de trabalho qualificada, mas como? “Não ter faculdade, não ser qualificado” pareceu uma desculpa perfeita. Mas não convenceu esses antigos trabalhadores. Talvez porque o neoliberalismo, para funcionar, não requer mais um trabalhador qualificado que queria uma carreira sólida. Para funcionar no trabalho precário, a força de trabalho deva ser precária também.

Na tentativa de contar a história a contrapelo, de identificar mais uma das mais diferenciadas formas do capital separar a classe trabalhadora, adotamos o conflito de gerações alimentado e reproduzido pelo Banco para compreender mais um recurso das classes dominantes de fragmentar a classe trabalhadora. As gerações perdem ao acatarem esse conflito, perdem como classe, no nosso caso, perdem como categoria bancária. Marx e Engels na *Ideologia alemã* defende que existência física do humano depende das gerações predecessoras:

[...] o desenvolvimento de um indivíduo é condicionado pelo desenvolvimento de todos os outros, com os quais ele se encontra em intercuro direto ou indireto, **e que as diferentes gerações de indivíduos que entram em relações uns com os outros possuem uma conexão entre si**, que a existência física das últimas gerações depende da existência de suas predecessoras, que essas últimas gerações, recebendo das anteriores as forças produtivas e as formas de intercâmbio que foram acumuladas, são por elas determinadas em suas próprias relações mútuas. **Em poucas palavras, é evidente que um desenvolvimento sucede e que a história de um indivíduo singular não**

pode ser de modo algum apartada da história dos indivíduos precedentes e contemporâneos, mas sim é determinada por ela (MARX; ENGELS, 2007, p. 422, grifos nossos).

Marx e Engels reconhecem a importância da conexão entre as gerações, ou ainda, a dependência física de uma geração pela outra, criar conflitos geracionais dentro de um mesmo grupo, no nosso caso, dentro da categoria bancária só traz prejuízos aos trabalhadores. As forças produtivas acumuladas precisam ser intercambiadas e é necessário o convívio entre as gerações, a disposição entre as gerações.

Para Maria Orlanda Pinassi (2009), o mundo vive hoje uma crise sem precedentes na história. Essa crise se manifesta, segundo a autora, no empobrecimento material e espiritual dos trabalhadores, condicionados a empregos precarizados e ao desemprego crescente - ambos estruturais. Pinassi defende que a atual crise é consequência das inúmeras crises acontecidas desde 1970, e diferente das “crises cíclicas”³⁷, analisadas por Karl Marx em *O Capital*, ela ganha um formato de uma séria e grave *crise estrutural*, uma crise de acúmulo de contradições sociais que ativa os limites mais absolutos e destrutivos do sistema como um todo. Há uma série de sinais dessa crise, mas o mais grave e importante deles é o avanço do desemprego estrutural e do trabalho precarizado, este é um processo sem volta, segundo a autora, uma tragédia humana de proporções inimagináveis, e não podemos mais pensar no retorno da empregabilidade plena, como aconteceu durante o Estado de Bem-Estar Social. Ainda para a autora, é o entendimento e a insatisfação de ver as condições dos trabalhadores que causam esse *boom* de manifestações no mundo árabe, na Europa e na América Latina, o que nos deixa com uma sensação de esperança em relação à queda do sistema capitalista³⁸.

Mas o que assistimos aqui é uma vitória do sistema, uma pequena vitória: a fragmentação da categoria bancária através da técnica do assédio moral que alimenta um conflito de gerações, uma vitória momentânea do avanço ideológico neoliberal para separar as classes. Walter Benjamin pensa a ausência da experiência e Sennett a noção de um mundo inteligível em que os jovens são incapazes de construir uma narrativa coerente para suas vidas

³⁷ Crises inerentes ao processo de produção capitalista que decorrem dos limites relativos do sistema, sendo assim, passíveis de correção pela própria economia política liberal. Essas crises são solucionadas pelo próprio capital, pela necessidade que tem de se reproduzir através de um incessante processo de expansão e de acumulação. Uma vez amenizados os efeitos mais problemáticos da crise cíclica, há um novo período de crescimento econômico.

³⁸ Corsi alerta para a possibilidade de, ao menos, hegemonia do capital financeiro estar em cheque: A hegemonia do capital financeiro, que exacerba a especulação e inibe os investimentos no centro, e a constituição de um pólo dinâmico de acumulação na Ásia estão imbricados. A própria expansão acelerada do Leste Asiático depende, pelo menos em parte, dos movimentos especulativos, que ao sustentarem a maior economia do mundo acabam por estimular o conjunto da economia mundial. Em que medida a presente crise, que abalou a hegemonia do capital financeiro, coloca possibilidades de ruptura desse padrão de acumulação que vem caracterizando o capitalismo na fase de mundialização do capital? (CORSI, 2011, p. 17).

e é o que acontece hoje. Uma cegueira provocada pela ideologia neoliberal e colocada em prática pela técnica do assédio moral faz com que os jovens não enxerguem que, hora ou outra, o capitalismo dispensa força de trabalho, e os jovens bancários passam, sem perceber, lutar a favor precarização. O Banco não precisa se preocupar em dispensar sua força de trabalho: os jovens já realizam isso sozinhos e comemoram e acreditam que estão mudando algo e permanecem criticando os mais velhos que também foram e são explorados.

Essa é a parte boa dos mais jovens, porque a gente conquistou coisas, porque a gente não tem medo de ser mandado embora, porque a gente fala, nós éramos em 480 até um ano e meio atrás, hoje estamos em 120, todo mundo pediu demissão. E a gerência tomou um baque com isso, porque eles perderam funcionários bons e baratos, porque somos baratos, somos muito mais baratos que as pessoas mais velhas, só que a gente briga pelo que a gente quer, e eles não, a gente não é acomodado, a gente não tem preguiça de trabalhar (Johnny).

Os empregos seguros só existiram (e ainda assim não para toda parcela da população) porque o capitalismo enfrentava de frente a URSS, hoje sem qualquer ameaça ao sistema, não há motivos algum para o capitalismo não dispensar sua força de trabalho sem qualquer justificativa. Os trabalhadores rurais que vieram para a cidade expulsos do campo para compor a força de trabalho necessária naquele momento para a consolidação construção industrial e da urbanização do Brasil, não são mais necessários. Com a colaboração dos jovens para validarem sua desnecessidade então, o trabalho sujo está feito, não há uma identificação precisa do que é preciso combater, e como lembra Löwy e o que pretendemos fazer aqui “Para se manter fiel ao materialismo histórico, deve-se manter uma visão da história como luta permanente entre oprimidos e opressores. Não soldados oprimidos batalhando ao lado dos opressores” (LÖWY, 1985, p. 45). Os resultados de não identificar isso é reconhecido por Wladimir Saffatle na sua coluna para a Folha de São Paulo em 22 de abril desse ano: “Como disse, não um esquerdista de centro acadêmico, mas o megainvestidor norte-americano Warren Buffett: ‘Quem disse que não há luta de classes? Claro que há, e nós estamos vencendo’”.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Construímos essa pesquisa na tentativa de apresentar o que acontece hoje dentro do ambiente de bancário como reflexo do trabalho de uma forma geral em tempos neoliberais. Comparar os diferentes momentos históricos e contextualizar os diferentes trabalhadores que o Capital recruta/forma é fundamental para entender que, na essência, a exploração não se altera: uma classe permanece a explorar outra. Essa divisão artificial e oportunista entre gerações criada e alimentada pelo modelo neoliberal precisa ser questionada, para tanto é necessário dar voz aos trabalhadores na tentativa de aproximá-los. Analisar suas reclamações, seu adoecimento, suas histórias de vida faz com que denunciemos uma realidade terrível e não muito diferente do que Marx e Engels já captavam no século XIX, realidade essa reflexo da exploração de uma classe sobre outra.

David Harvey (2013) defende a importância de reler *O capital* hoje e concordando com isso retomamos o método de Marx e os conceitos elaborados por ele para compreensão do sistema capitalista, isso não significa que enrijecemos o pensamento de Marx, pois ele próprio destacava o dinamismo do capitalismo e defendia as constantes reinterpretações e reformulações. Por isso é tão estranho que Marx seja caracterizado como um pensador estático, quando o que ele procura é um aparato conceitual que explique como o movimento se desenvolve concretamente no interior do modo de produção capitalista. As ideias têm de se reconfigurar à medida que as circunstâncias mudam e, para Harvey, essa contrarrevolução neoliberal que dominou o capitalismo nos últimos trinta anos reproduz mundialmente as categorias que Marx desconstruiu entre 1850 e 1860.

A ilusão de uma “Era de ouro” do capitalismo mostrou o que Marx já afirmava n’*O capital* ao tentar defender que a luta de classes é o motor da história. No capítulo destinado a explicação da jornada de trabalho, Marx introduz a luta de classes e explica as limitações de uma noção de “direitos”, afinal há uma hegemonia das noções burguesas de direitos. Para tanto, segundo Marx, o problema da duração da jornada de trabalho não poderia ser resolvida com apelo às leis e direitos, questões desse tipo só poderiam ser resolvidas por meio da luta de classes, hora ou outra há que se tomar partido ou a favor do capital ou do trabalhador, por isso Marx critica e debocha do “pomposo catálogo de ‘direitos humanos inalienáveis’”, ele não é nada perto do que pode ser conquistado com a luta de classes. Nessa passagem Marx alerta que os direitos não conseguiram resolver questões fundamentais (nesse caso ele discutia a determinação da jornada de trabalho), Marx argumenta que os trabalhadores têm de se unir e

atuar como classe, e o modo como fizerem isso terá um enorme impacto sobre as condições de trabalho. Da mesma forma os direitos conquistados foi graças às lutas trabalhistas e em um momento que o capitalismo precisava se reerguer diante do avanço da URSS, mas, da mesma forma, esses direitos estão sendo retirados continuamente com o avanço neoliberal. Cada vez que se enubla a luta de classes quem sai perdendo é o trabalhador e o conflito de gerações têm sido fundamental recurso para a fragmentação da classe trabalhadora, enxergada aqui pela fragmentação da categoria bancária.

O conflito de gerações é a legitimação da prática cruel que vigora no capitalismo: a concorrência. Engels descreve (2008) já no século XIX que a concorrência é a expressão mais completa da guerra de todos contra todos que impera na sociedade. É uma guerra pela vida, pela sobrevivência, por tudo. E ela não se trava apenas entre as diferentes classes sociais, mas entre os membros dessas mesmas classes, cada um constitui num obstáculo para o outro, e por isso, cada um tenta eliminar quem quer cruzar seu caminho e disputar seu lugar. O tecelão que opera um tear mecânico concorre com o que opera o tear manual, por exemplo. Para Engels, essa concorrência entre trabalhadores é o que existe de pior, pois constitui a arma mais eficiente da burguesia contra o proletariado. Por isso Engels apela para os esforços do proletariado de suprimir essa concorrência por meio da associação.

Porém, essa associação fica comprometida em tempos de desvalorização das experiências passadas. Richard Sennett (2009) reforça que a experiência virou motivo de desabono, e essa convicção põe em risco nosso senso de valor pessoal, que parece esvaziar-se à medida que o tempo passa. Sennett argumenta que a carreira constrói o caráter, porém o abalo no sentimento de utilidade reduz o senso de que contamos como pessoa, de que somos necessários aos outros e, como consequência, enfraquece-se nossa ligação com o mundo e nosso senso de responsabilidade. As pessoas não querem se sentir interligadas. Sennett busca o resgate do princípio de dependência mútua, como elemento básico de qualquer ligação social. O capitalismo moderno, ao afirmar a necessidade da flexibilidade e estimular a prática de correr riscos, trata a dependência como motivo de vergonha. Não existe mais carreira, existem apenas projetos de duração limitada. Hoje estou com uma equipe e amanhã posso estar com outra ou até mesmo trabalhando como consultor autônomo. Para o autor, um regime que não oferece aos seres humanos motivos para ligarem uns para os outros não pode preservar a sua legitimidade por muito tempo.

Ricardo Antunes (1999) enumera várias pesquisas empíricas que demonstram de que forma a implementação de novas técnicas produtivas acarretam na deterioração das condições de trabalho, na intensificação do ritmo produtivo e no aumento da exploração do trabalho,

resultando, muito frequentemente, na própria exclusão da atividade sindical – impedindo a associação tão relevante que Engels defende. Para Antunes o que se vê hoje não é o fim do trabalho, e sim uma retomada de níveis explosivos de exploração do trabalho, de intensificação de ritmo e tempo de trabalho. A classe trabalhadora, os trabalhadores do mundo na virada do século, é mais explorada, mais fragmentada, mais heterogênea, mais complexificada, também no que se refere a sua atividade produtiva: é um trabalhador ou trabalhadora trabalhando em média por quatro ou cinco – com as demissões imotivadas dos antigos funcionários esses adoecem e as mesmas demissões aumentam a intensidade do ritmo de trabalho dos mais jovens que são obrigados a conviver com o adoecimento de seus corpos.

Adotamos o método de Marx porque a hipótese fundamental da dialética é de que não existe nada eterno, nada fixo, nada absoluto. Não existem ideias, princípios, categorias, entidades absolutas, estabelecidas de uma vez por todas. Tudo o que existe na vida humana e social está em perpétua transformação, tudo é perecível e está sujeito ao fluxo da história. Vico diz o seguinte: “A diferença entre a história natural e a história humana é que fomos nós que fizemos a história humana, mas não a história natural”. Isso quer dizer que a história natural, por exemplo, a história do sistema solar, do desenvolvimento dos planetas, não foi obra humana, mas a história social, o desenvolvimento das civilizações, foi produto social da ação dos homens. Essa é uma particularidade da dialética histórica: uma distinção fundamental da dialética que poderia existir na natureza (LÖWY, 1985). Para Marx, as leis não são eternas, podem ser transformadas pela ação dos homens. O capitalismo não será eterno.

Segundo Henrique Soares Carneiro (2012), essa desregulamentação global e a perda de direitos sociais em nome da “flexibilização” que amplia a camada social precarizada concentrada nos mais jovens fez com que jovens europeus e árabes em 2011 despertassem uma euforia política conjunta num mundo dominado pelo individualismo e de carência de projetos coletivos para o futuro. Os movimentos de protestos que aconteceram em 2011 têm como pano de fundo objetivo uma crise social, econômica e financeira que aumentou os índices de desemprego, mas o grande impasse que está presente é a ausência de alternativas políticas organizadas, não há uma nova articulação orgânica e representativa dos anseios de transformação e ruptura. Todo o aparato ideológico neoliberal que analisamos aqui através do alimento do conflito de gerações favorece o capital e desune a classe a trabalhadora, por isso, por mais movimentos que se crie a ausência de uma luta classista, a ausência de um inimigo comum fragmenta a luta.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCORSI, A. *Automação Bancária e seus impactos: o caso brasileiro*. São Paulo: In Revista de Administração, v. 27, n 4, 1992.
- AGAMBEN, Giorgio. O que é contemporâneo. In: *O que é contemporâneo e outros ensaios*. Chapecó: Argos, 2009.
- ALTHUSSER, Louis. Advertência aos leitores do livro I d'O capital: In *O capital* (K. Marx). São Paulo: Boitempo, 2013.
- ALVES, Giovanni. Nova ofensiva do capital, crise do sindicalismo e as perspectivas do trabalho - o Brasil nos anos noventa. In *Neoliberalismo e reestruturação produtiva: as novas determinações do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1996.
- ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1995.
- _____. *Os Sentidos do Trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo Editorial, 1999.
- BATISTA, Paulo Nogueira. *O consenso de Washington: a visão neoliberal dos problemas latino-americanos*. Caderno da dívida externa, n.6. 1994.
- BEAUVOIR, Simone de. *A velhice*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.
- BENJAMIN, Walter. *Sociologia* (org. Flávio Koethe). São Paulo: Ática, 1985.
- _____. *Magia e técnica, arte e política: ensaios sobre a literatura e história da cultura* (Obras escolhidas). São Paulo: Brasiliense, 1994.
- BOSI, Ecléa. *Memória e Sociedade: lembranças de velhos*. São Paulo: Companhia das Letras, 1994.
- BRENNER, R. *O boom e a bolha: os Estados Unidos na Economia Mundial*. Rio de Janeiro: Record, 2003.
- BROWN, Peter. *Santo Agostinho: uma biografia*. Record, 2005
- CANDIDO, Antonio. *Os parceiros do Rio Bonito: estudo sobre o caipira paulista e a transformação dos seus meios de vida*. Rio de Janeiro: Ouro sobre Azul, 2010.
- CANO, Wilson. *Soberania e política econômica na América Latina*. São Paulo: EDUNESP, 2000.
- CARNEIRO, Henrique Soares. Rebeliões e ocupações. In HARVEY, David. *Occupy – movimentos de protestos que tomaram as ruas*. São Paulo: Boitempo: Carta Maior, 2012.
- CHESNAIS, François. *A Mundialização do capital*. São Paulo: Xamã VM Editora, 1996.

_____. O capital produtor de juros: acumulação, internacionalização, efeitos econômicos e políticos. In: *A finança mundializada*. São Paulo: Boitempo, 2005.

CORSI, F.L. A Crise Estrutural do Capitalismo. *Revista Aurora*, a. V, n.7, jan/2011.

COSTA, Fernando Nogueira da. *Origem do capital bancário no Brasil: o caso Rubi*. Texto para Discussão. IE/UNICAMP, Campinas, n. 106, mar. 2002.

CYPRIANO, Márcio. 03/02/2004 – Rio de Janeiro - *Jornal do Commercio* - entrevista Cipriano N° Edição: 1575, (2004).

DEJOURS, C. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

_____.(et al). *Psicodinâmica do trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994.

_____. *A loucura do trabalho: estudo de Psicopatologia do Trabalho*. São Paulo: Cortez, 1986.

DIAS, Edmundo Fernandes. *A Liberdade (im)possível na ordem o capital - reestruturação produtiva e passivização*. Coleção Textos Didáticos, no. 29. Campinas, SP, IFCH/UNICAMP, setembro/ 1999.

DIEESE. *Evolução do emprego bancário*. São Paulo, 1996.

_____. *Pesquisa de emprego bancário (CONTRAF/CUT)*. São Paulo, 2011.

_____. *Pesquisa de emprego bancário (CONTRAF/CUT)*. São Paulo, 2013.

_____. *Desempenho dos Bancos*. Estudos e Pesquisas, 2013.

_____. *A situação do trabalho bancário no Brasil*. São Paulo, 2011.

DOLPHIE, Nicole. *Conflito de gerações?* São Paulo: Editorial Estampa, 1972.

DRAIBE, S. *O Welfare State No Brasil*. Núcleo de Estudos de Políticas Públicas, 1993.

DRUCK, Graça; BORGES, Angela. Terceirização: o balanço de uma década. *Caderno CRH*, Vol. 15, n° 37, 2002.

ELY, H. B. *Qualidade nos bancos: um estudo sobre o aspecto participativo das novas formas de gestão*. Dissertação de Mestrado, UFRS, 1995.

ENGELS, Friedrich. *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra*. São Paulo: Boitempo, 2008.

EISENSTADT, Shmuel .N. *De geração a geração*. São Paulo: Perspectiva, 1956.

FAUSTO, Bóris. *A Revolução de 1930*. São Paulo: Companhia das Letras, 1997.

FINAZZI, Marcelo. *Patologia da solidão: o suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho*. Dissertação de mestrado. Brasília, 2009.

FONSECA, Claudia. *Família, Fofoca e Honra: etnografia das relações de gênero e violência em grupos populares*. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2000.

FREDERICO, Celso. Prefácio. In *Neoliberalismo e reestruturação produtiva: as novas determinações do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1996.

FREIRE, Paula Ariane. *Assédio moral: lesão aos direitos humanos e à saúde do trabalhador*. Tese de Doutorado. FFC - Marília, 2011.

GEHM, Taise Cristina. *As transformações no sistema bancário e a hostilidade nas condições de trabalho: um olhar a partir do Banco do Brasil*. Dissertação de Mestrado. Campinas, 2013.

GOMES, M. A. *Territorialidade do Bradesco: de pequeno banco caipira a maior banco privado de varejo*. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Filosofia, Letras e ciências Humanas - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

GRAMSCI, Antonio. *Americanismo e fordismo*. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1996.

GRISCI, C. L. I; BESSI, V.G. Modos de trabalhar e ser na reestruturação bancária. *Sociologias*, Porto Alegre, ano 6, nº12, p.160-200, jul/dez 2004.

GUARNIERI, Gianfranceso. *Eles não usam black-tie*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2010.

GUERREIRO, M. P. *Análise dos Gastos Sociais Brasileiros na Perspectiva do Estado de Bem-Estar Social: 1988 a 2008*. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2010.

HARVEY, D. *A Condição Pós-Moderna*. Edições Loyola: São Paulo, 2005.

_____. *O Enigma do Capital*. Boitempo: São Paulo, 2011.

_____. *Para entender o Capital*. Boitempo: São Paulo, 2013.

HIRATA, H. *Nova divisão sexual do trabalho? Um olhar voltado para a empresa e a sociedade*. São Paulo: Boitempo, 2002.

HIRIGOYEN, Marie-France. *O Assédio Moral: o maltrato psicológico na vida cotidiana*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

_____. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o Assédio Moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

HOBBSBAWM, E. *A Era dos Extremos*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

JAMESON, Frederic. *Marxismo e forma: teorias dialéticas da literatura no século XX*. São Paulo: Editora Hucitec, 1985.

_____. *Pós-modernismo: a lógica cultural do capitalismo tardio*. São Paulo: Ática, 2000.

JINKINGS, Nise. *O mister de fazer dinheiro: automatização e subjetividade no trabalho bancário*. São Paulo: Boitempo Editorial, 1995.

KOSIK, Karel. *A dialética do concreto*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1976.

LANCASTER, Lynne; STILLMAN, David. *O Y da questão: como a geração Y está transformando o mercado de trabalho*. São Paulo: Saraiva, 2011.

LEITE, Juvandia Moreira, Prefácio. *Saúde dos Bancários*. São Paulo: Editora Gráfica Atiude, 2011.

LIMA, Ana Lúcia. http://www.bbc.co.uk/portuguese/noticias/2013/10/131004_mercado_trabalho_diplomas_ru.shtml Ruth Costas. *BBC Brasil em São Paulo*. 9 de outubro, 2013.

LOPES, José Sérgio Leite. *O vapor do diabo: o trabalho dos operários do açúcar*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1976.

LÖWY, Michael. *Ideologias e Ciência Social: elementos para uma análise marxista*. São Paulo: Cortez, 1985.

_____. *Aviso de incêndio: uma leitura das teses “Sobre o conceito de história”*. São Paulo: Boitempo, 2005.

MACCOWAN, Tristan http://www.bbc.co.uk/portuguese/noticias/2013/10/131004_universidades_novas_ru.shtml Ruth Costas. *BBC Brasil em São Paulo*. 9 de outubro, 2013.

MANDEL, Ernest. *O capitalismo tardio*. São Paulo: Nova Cultural, 1985.

MAKHOUL, Fábio Jammal. <http://www.bancariosnit.org.br/> - *CNB/CUT* 15/ago/2013.

MARRA, Renner; SOUZA, Geraldo da Silva; ALVES, Eliseu. Êxodo e a sua contribuição à urbanização de 1950 a 2010. *Revista de Política Agrícola*. Ano XX, nº2, Abr/Mai/Jun. 2011.

MARX, Karl; ENGELS, Frederich. *A ideologia alemã*. São Paulo: Boitempo, 2007.

MARX, Karl. *Manuscritos Econômico-Filosóficos*. São Paulo: Boitempo, 2010.

_____. *O capital: crítica da economia política*. São Paulo: Boitempo, 2013.

MEDEIROS, M. *A Trajetória do Welfare State no Brasil: Papel Redistributivo das Políticas Sociais dos anos 1930 aos anos 1990*. Brasília: IPEA, 2001.

MÉSZÁROS, István. *Para além do capital: rumo a uma teoria da transição*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2002.

MONTANHA, Luiz Carlos Pires. *Reestruturação produtiva e trabalho bancário no Brasil: crise, rupturas e fetiche no caso das demissões voluntárias no Banespa*. Dissertação de Mestrado. Marília, 2006.

MORALES, Lucia Arrais. No ruído do mundo. Marília, *Revista Aurora*, v.7, nº1, p. 177-202, Jul/Dez. 2013.

NETO, José Meneleu. Desemprego e luta de classes. In *Neoliberalismo e reestruturação produtiva: as novas determinações do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1996.

NETO, João Paulo. Introdução. In *A situação da classe trabalhadora na Inglaterra* (F. Engels). São Paulo: Boitempo, 2008.

OLIVEIRA, Paulo de Salles. *Vidas compartilhadas: cultura e co-educação de gerações na vida cotidiana*. São Paulo: Fapesp, 1999.

PASCOWITCH, J. A hora da estrela: Como Denise Pavarina se tornou a única mulher na alta direção do Bradesco. In: *Revista Poder*. Glamurama LTDA, 2012.

PASTORE, Jose http://www.bbc.co.uk/portuguese/noticias/2013/10/131004_universidades_novas_ru.shtml Ruth Costas. *BBC Brasil em São Paulo*. 9 de outubro, 2013.

PEIXOTO, Osvaldo da Silva; PEREIRA, Ivone Vieira. Assédio moral no trabalho: repercussões sobre a saúde do trabalhador. In: *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*. Vol. 3, No 2, p. 135-7, ago-dez. Belo Horizonte, 2005.

PINASSI, Maria Orlanda. *Da miséria ideológica à crise do Capital*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2009.

POCHMANN, Marcio. *O emprego na globalização*. São Paulo: Boitempo, 2001.

QUEIROZ, Maria Isaura Pereira de. *Variações sobre a técnica de gravador no registro da informação viva*. São Paulo: T.A. Queiroz, 1991.

ROMANELLI, Geraldo. *O provisório definitivo: trabalho e aspirações de bancários em São Paulo*. Tese de Mestrado. Departamento de Ciências Sociais da FFLCH/USP. São Paulo, 1978.

SADER, Emir. Apresentação. In: *Ideologia Alemã*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2007.

SAFATLE, Wladimir. Amar uma ideia. In HARVEY, David. *Occupy – movimentos de protestos que tomaram as ruas*. São Paulo: Boitempo: Carta Maior, 2012

_____. Como não pagar IPVA. <http://www1.folha.uol.com.br/colunas/vladimirsafatle/2014/04/1443523-como-nao-pagar-ipva.shtml> (2014).

SCHIMIDT, Martha Halfeld Furtado de Mendonça. O Assédio Moral no Direito do Trabalho. *Revista do TRT da 9ª Região*, v.27, n. 47, Curitiba, jan./jul. p. 180-181. 2002.

SEGNINI, L. *A liturgia do poder: trabalho e disciplina*. São Paulo: EDUC/Sindicato dos Bancários de São Paulo, 1988.

SELEGRIN, Esdras Fred Rodrigues. *Experiências da precarização e precariedade do trabalho bancário: um enfoque sobre as narrativas de vida e trabalho do antigo e do novo bancário do Bradesco* / Dissertação de Mestrado. Marília, 2013.

SENNETT, Richard. *A Corrosão do caráter: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Editora Record, 2009.

SIMÕES, Erica. <http://www.spbancarios.com.br/Noticias.aspxid=6530>, dezembro/2013.

SZNELWAR, Laerte Idal .(org) *Saúde dos Bancários*. São Paulo: Editora Gráfica Atiude, 2011.

TEIXEIRA, Francisco et al. *Neoliberalismo e reestruturação produtiva: as novas determinações do mundo do trabalho*. São Paulo: Cortez, 1996.

VIANA, Francisco. *Bradesco 70 anos*. Cartilha de comemoração aos 70 anos do Banco Bradesco, 2012.

WOOD, Ellen. M. História ou teleologia? Marx versus Weber. In: *Democracia contra Capitalismo: a renovação do materialismo histórico*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003.