

# CONTROLE DO CORPO E EMOÇÕES NO TRABALHO BANCÁRIO BRASILEIRO

Avance de investigación en curso.

Grupo de Trabalho número 26: Sociología del cuerpo y de las emociones

Leonardo José Ostronoff  
Universidade de São Paulo

## **Resumo:**

As alterações na gestão de trabalho dos bancos brasileiros nos últimos anos provocaram um aumento do número de doenças mentais entre os trabalhadores. Com a adoção de metas de produtividade o assédio moral se tornou uma estratégia de gestão, bem como o medo do desemprego um instrumento para coagir os trabalhadores a produzirem mais.

**Palavras Chaves:** Assédio Moral, Controle, Trabalho.

## **Do Toyotismo/Fordismo à Acumulação Flexível.**

Durante um grande período o capitalismo industrial teve como principal modelo de organização do trabalho o binômio fordismo/taylorismo que, por décadas foi hegemônico. O taylorismo se caracterizava pela separação entre concepção e execução do trabalho, ou seja, uns pensam e outros executam. Existia a chamada “gerência científica”, que tinha por objetivo estudar e perceber a melhor maneira de produzir e alcançar maiores níveis de produtividade. Assim, os gerentes elaboravam o modo dos trabalhadores manuais desenvolverem seu trabalho, os quais somente deviam reproduzir, sem questionamentos, sem reflexão. Henry Ford inventou a linha de montagem e a produção em série, revolucionando a história da produção industrial. Este modelo permitia executar a produção em grande escala, o que também possibilitou o estabelecimento do consumo de massa. Desenvolveu-se a ideia de carreira, onde a regra para o trabalhador era passar sua vida profissional numa mesma empresa, executando uma função pré-definida. A identidade deles estava diretamente ligada à função que exerciam, bem como, à empresa onde trabalhavam. Esses dois modelos se fundiram e formaram o padrão de produção industrial que, durante décadas, foi hegemônico.

Para Harvey (1993), houve colapso do fordismo, mas não é certo afirmar que os novos sistemas de produção formam outro regime de acumulação. No entanto, é possível a hipótese de uma passagem do fordismo para acumulação flexível, como maneira de caracterizar a história recente. Segundo Harvey:

“A acumulação flexível é caracterizada pela flexibilidade dos processos de trabalho, dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo. Caracterizavam-se pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimentos de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional. Há a criação de um vasto movimento no emprego no chamado setor de serviços. Também muda a compreensão do espaço tempo no mundo capitalista. Os horizontes temporais de tomada de decisões privada e pública se estreitaram, enquanto a

comunicação via satélite e a queda dos custos de transporte, possibilitaram cada vez mais a difusão imediata dessas decisões num espaço cada vez mais amplo e variado”.(HARVEY, 1993:141).

Esse novo contexto de um padrão produtivo de caráter flexível gerou a exigência de um novo trabalhador. O conceito de trabalhador no modelo fordista de produção prescindia das capacidades intelectuais humanas, enaltecida pela produção de bens e produtos de consumo. Na acumulação flexível, são mobilizados aspectos das relações intelectuais e afetivas dos trabalhadores em geral, e se produz bens imateriais como informação, necessidade, valores, cuidado, conforto, tranquilidade, sentimento de bem-estar, interação humana, etc. Acredita-se que diminui a alienação do trabalho, aumenta o envolvimento afetivo e a mobilidade. Mas tais mudanças colocam em xeque as estratégias sindicais constituídas em outros contextos de emprego de longo prazo, quando ainda predominava o fordismo/taylorismo.

Há uma grande instabilidade no emprego, a ideia de carreira, do emprego como atividade de longo prazo, entrou em declínio. O novo trabalhador exigido é aquele comprometido com as regras da competitividade e da empregabilidade, acirrando o individualismo social através da concorrência em prol da manutenção/inclusão no mercado de trabalho. Sennett (1999) compara dois modelos de trabalhadores: o trabalhador fordista, que planeja sua vida e suas metas se baseando em um tempo linear, cumulativo e disciplinado, que constrói sua história e expectativas a partir de uma progressão de longo prazo; e o trabalhador flexibilizado do capitalismo mais recente, que muda de endereço frequentemente, não estabelece laços duráveis de afinidade com os vizinhos, muda de emprego constantemente, não planeja suas metas a partir de expectativas de longo prazo, vivendo uma vida de incertezas sem laços duráveis.

### **Acumulação Flexível no Brasil: O Trabalho Bancário em questão.**

É justamente no trabalho bancário que as transformações provocadas pela acumulação flexível apareceram no Brasil mais fortemente. Existem importantes trabalhos na literatura sociológica abordando especificamente as questões relativas a este trabalho e às organizações da categoria bancária diante desse novo cenário. Segnini (1988, 1997, 1998, 1999), Blass (1992), Lorangeira (1997); Jinkings (1996, 2002) são referências importantes na discussão do processo de reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e suas consequências. Concentram-se no período de 1970 até 1990, destacando questões como: terceirização, mudanças na organização e racionalização do trabalho, privatização, demissões, organização sindical, entre outras. Deve-se destacar também, dentre os estudos históricos, a autora Letícia Canêdo (1978, 1986), que descreveu o processo de formação do Sindicato dos Bancários de São Paulo e o trabalho bancário de 1920 até 1970.

Tratando especificamente do setor bancário, Jinkings (1995) oferece um resumo importante das mudanças no trabalho nesse setor no Brasil, sobretudo, durante os anos 90: criação de agências totalmente automatizadas e a experiência com agências onde o atendimento aos clientes é efetuado exclusivamente via telefone ou fax, caso da Agência 30 Horas Unibanco. O layout das agências bancárias evolui: surge um local específico para as atividades de autoatendimento que é separado do restante das agências por portas de vidro e entradas independentes. Outra mudança ocorre no layout bancário, desaparece o arquivo. O sistema de auto-atendimento e a generalização do uso de cartões magnéticos repercutiram profundamente no trabalho bancário e na sua divisão técnica, reduzindo o movimento de clientes no interior das agências, extinguindo postos de trabalho e criando outros. (JINKINGS: 1995)

Segundo Segnini (1998), um dos setores mais atingidos por essa nova forma de gestão foi o setor bancário. O controle da produtividade do trabalho de atendimento nos bancos está relacionado com o conteúdo da própria função. Para as funções de atendimento ao público, o controle é realizado, sobretudo, através do estabelecimento de metas de produção a serem cumpridas. As metas já previamente definidas são passíveis de mensuração, tanto em nível individual (a produção do funcionário), como coletivo (a produção da agência). Elas constituem um dos critérios de eficiência econômica que determina a subsunção do bancário à lógica racionalizadora do trabalho capitalista. Dessa maneira existiu uma mudança na forma de realizar o trabalho bancário baseado em metas de produtividade, porém, isso trouxe conjuntamente um aumento das doenças mentais na categoria bancária, como depressão, bipolaridade, por exemplo.

Segundo Maria Maeno (2011), as doenças físicas e mentais são faces da mesma moeda, ou seja, resultam das mudanças na organização do trabalho. Nos anos 1970 o que era vista como provisório, com a reestruturação produtiva tornou-se definitivo: forte pressão quanto ao tempo, aumento do controle, prolongamento da jornada, aumento da competitividade. Esse contexto propicia práticas de violência psicológica, humilhações e assédio moral. Paparelli (2011), afirma que a década de 1970 pode ser reconhecida como aquela em que se esgota o regime de acumulação taylorista-fordista e se inicia a constituição do regime de acumulação flexível, que tem como modelo de organização do trabalho a experiência japonesa conhecida por toyotismo. As consequências das mudanças são: 1) intensificação do trabalho, 2) sutílização das formas de controle e dominação e 3) aumento expressivo da produtividade.

Segundo Paparelli (2011), em resposta às demandas dos trabalhadores desenvolve-se um discurso baseado em participação, trabalho em equipe e autonomia. Surgem os prêmios por produtividade, bem como são implementadas políticas de individualização dos salários vinculados ao cumprimento de metas de produtividade. Os trabalhadores são responsabilizados individualmente pela manutenção de sua empregabilidade, providenciando e arcando com os custos de sua formação, de modo a garantir a excelência tida como necessária para a sobrevivência da empresa no mercado. Para Índio:

“Hoje essa cobrança por metas abala muito emocionalmente, o trabalhador por um lado, desconfia, ele coloca em dúvida isso, se você está fazendo corpo mole, então ele ajuda a quebrar essa solidariedade. Ele fica invisível, ele não aparece de fato como ele realmente é, como um problema coletivo...enfim, o trabalhador é levado a acreditar que ele é responsável por isso.”

Ainda de acordo com Paparelli (2011), uma das dimensões que deve ser considerada é a forma de controle do corpo e da esfera psíquica do trabalhador, por meio de normas legais. O controle da saúde dos trabalhadores, por meio de exames admissionais e periódicos, constitui-se em uma violência ao direito humano de escolha dos profissionais a quem desejamos confiar nossas dores, nossos temores e nossas incertezas. Bernardo (2009) compreende que na década de 1990 existe um novo discurso onde se destaca a noção de flexibilidade como contraponto aos modelos rígidos anteriores e incorpora temas como participação, trabalho em equipe e autonomia. Em concordância, Paparelli (2011) afirma que o discurso da gestão flexível consiste na superação da rigidez característica do modelo taylorista-fordista e a constituição de formas humanizadas de organizar o trabalho, porém as mudanças vão no sentido contrário ao da humanização do trabalho. Segundo Lhuillier (2007), no trabalho que prevalece nas empresas contemporâneas, em vez de prescrição de gestos e movimentos que eram próprios do taylorismo, ocorre a prescrição da subjetividade. Portanto, a discussão que realizei no capítulo anterior se confirma no campo dos especialistas em Saúde do Trabalhador. Todavia eles acrescentam outras questões a minha pesquisa.

Segundo Paparelli (2011), nas formas flexíveis há uma cooptação do trabalhador como um todo, busca-se apropriar-se não apenas do corpo, de seus movimentos ordenados e obedientes, mas também de suas capacidades intelectuais, de sua criatividade. Linhart e Linhart (1998), afirmam que as empresas buscam um novo tipo de controle social, que se exerce diretamente sobre os espíritos dos trabalhadores e não apenas sobre seus corpos. Em seu depoimento Neiva demonstra tal fato:

“afeta seu espaço de não trabalho, né? Você não namora com a sua mulher porque não consegue pensar em outra coisa que não seja as cobranças do trabalho. Você não quer mais ninguém ali”.

Ainda de acordo com Linhart e Linhart (1998), as empresas esforçam-se para controlar e disciplinar a subjetividade do trabalhador. Haveria segundo Bernardo (2009), um esforço para que os trabalhadores interiorizem a responsabilidade pela qualidade de seus produtos. Esta autora também afirma que:

“Parece que essas empresas buscam legitimar o modelo de organização adotado- e consequentemente, seu poder-por meio de um discurso que dissimula o conflito de interesses que esta na base das relações de trabalho para conseguir que os trabalhadores interiorizem o controle, bem como controlem seus pares.” (BERNARDO, 2009:103)

Para Bernardo (2009), o desemprego é utilizado como instrumento de ameaça simbólica potencial para as empresas garantirem poder sobre seus operários. Essa autora traz uma importante citação de Bihr (1998) sobre os três princípios básicos para compreensão das formas de poder:

“A existência de uma violência, atual ou potencial, que mantém os dominados submetidos porque os impressiona e provoca medo; a aplicação de mecanismos que possibilitam a administração das práticas sociais, que consiste em fixar e/ou controlar suas finalidades e modalidades e a utilização de meios que promovam a legitimação do poder, de modo que os dominados consintam ativamente sua própria dominação”.(BERNARDO, 2009:106)

Em seu depoimento Neiva confirma esse fato:

“... Começa um monte de doenças por conta do medo. É o medo. Medo de perder emprego”.Perdi meu emprego e não volto mais pro mercado, porque estou velho, sem qualificação”.

Paparelli (2011),cita depoimentos de trabalhadores bancários vítimas de assédio moral no trabalho. Segundo a autora, o comportamento deles está diretamente relacionado às formas contemporâneas de gestão de trabalho, que estimulam a hipercompetição entre os trabalhadores. Para ela o assédio moral aumenta, provocando uma espécie de “guerra de todos contra todos”. As empresas seriam propiciadoras destas práticas de assédio (GOSDAL et al., 2009; SOBOLL, 2011), que teriam como consequências uma desestruturação do coletivo, da solidariedade entre os trabalhadores (SOBOLL e JOST, 2011). Soboll (2011), afirma que o assédio moral é uma prática coerente com a atual organização do trabalho, seria uma estratégia de gestão, que poderia ser identificada no cotidiano organizacional por meio de políticas e práticas de gestão abusivas fundadas na hostilidade e na violência como: gestão por estresse, gestão por injúria ou gestão por medo. Segundo Índio,

“acontece que essa cobrança de metas não é uma maldade de um gestor ou de outro, é uma política de gestão do sistema”.

Já Seligmann-Silva (2011) compreende que o assédio deriva da escolha, pela direção da empresa, de uma determinada forma de política repressiva, destinada a viabilizar suas metas de lucratividade. Para essa autora:

“o assédio moral somente se configura quando a dignidade de alguém é atacada de modo repetitivo, sistemático e deliberado durante um período prolongado, geralmente de vários meses. Liderada, explícita ou veladamente, por quem a perpetra, a prática desmoralizante recebe adesões dos demais e se propaga de modo a isolar cada vez mais a pessoa visada. O objetivo é excluir, desqualificar profissionalmente e desestabilizar emocionalmente alguém que, por motivos os mais diversos, tenha se tornado indesejável.” (SELIGMANN-SILVA, 2011: 502)

Nos depoimentos realizados com os dirigentes bancários por mim durante a pesquisa, os dirigentes citaram diversos casos de humilhações, assédio moral, mostrando como os trabalhadores tem adoecido devido a tais práticas. Segundo Neiva:

“Você tem que vender mais que seu colega, e tem reuniões onde você é exposto. Aí é que começa a história do assédio moral: Como você não conseguiu vender?! Vai ficar a semana toda com o chapéu de burrinho pra saber como é bom colocar a equipe toda pra baixo. Comprovando que o problema de fato é a pressão, o controle, Deise afirma: “O problema mesmo era a pressão, tem que vender, atender, ser rápido.” Edilson também concorda: “Essa questão de metas, acho legal você ter colocado, a pressão no trabalho bancário é tão grande que hoje em dia chega a ser utilizado até o assédio moral.”

Marcelo Gonçalves traz uma importante explicação sobre o sistema de metas e rankings e sua relação com o assédio moral, segundo o dirigente:

“mas o Santander tem ranking nacional. Tem 55 mil funcionários, o Leonardo aparece entre os 55 mil e o Brasil inteiro vai saber se é o primeiro ou o último, sabe onde está... é a questão das metas, tem esse ranking na intranet do banco. É nacional. Mas tem o ranking da Superintendência, regional, ele pega, chama na sala e coloca o ranking”. ““Aí ele pega lá todos os gerentes Van Gogh 1 e diz: “Você é o último! Como você pode ser o último?” Isso é uma coisa presente, temos Convenção Coletiva, mas continua acontecendo.””

. Segundo Bernardo (2009), o estabelecimento de metas coletivas setoriais ou grupais também possibilita que os próprios trabalhadores exerçam controle uns sobre os outros.

Em seu depoimento Neiva chama à atenção para um sistema de controle bem eficaz, a realização de reuniões entre gerentes e funcionários onde os resultados no cumprimento de metas destes últimos são expostos em público, sofrendo humilhações:

“Esses dias mesmo, estávamos com um caso que mandaram a denúncia que era assim, tem o comitê da “inquisição”, e os bancários chamaram porque esse comitê quis saber porque a inadimplência estava crescendo, e porque determinados clientes não estavam pagando. Os bancários contaram que foi como uma defesa de TCC, estavam todos os diretores e vinha um por um explicar. E

o cara falou que estava apavorado pensando na vez que ia apresentar... Chama “Sabatina sobre empréstimos””.

Bernardo (2009), afirma que tais reuniões são sistemas de tortura psicológica e de assédio moral. Para essa autora, pode-se dizer que tais mecanismos de administração do poder se parecem mais com as formas modernas e sutis de suplício do que com dispositivos disciplinares ou de controle. Segundo a mesma autora, seriam o que Foucault (1997) chama de Poder Soberano, portanto, o poder do rei, efetuado através de torturas e suplícios públicos.

A identificação do assédio moral rompe com psicologização do problema e com a culpabilização do indivíduo, remetendo a discussão às condições de trabalho e aos mecanismos de gestão (ARAÚJO, 2009). Dessa maneira, Soboll e Jost afirmam que:

“...a análise do assédio moral como uma relação psicopatológica ou disfuncional dual (agressor e agredido) é parcial e ideológica, pois oculta a relação de poder e controle da organização sobre os sujeitos.” (SOBOLL e JOST, 2011: 260)

Seligman-Silva recupera uma importante discussão de Pezé (2008) e Soboll (2008) onde estes autores distinguem o assédio individual do assédio organizacional. Este último tipo representa a maior parte dos casos atualmente, sendo resultado da estratégia organizacional com objetivo de submeter os funcionários à maximização da produtividade e à sobrecarga de trabalho. Existiria uma cadeia hierárquica do assédio, desde o alto escalão, passando pelos gerentes, chegando aos demais trabalhadores. Justamente o assédio organizacional é que nos interessa nesse artigo, pois ele é resultado da forma de gerir o trabalho nos bancos, faz parte de uma estratégia de controle do trabalho nas agências. Esta estratégia está baseada em relações de poder.

“De acordo com Foucault, poder não se resume ao Estado e suas relações, ele está além das questões institucionais densamente estudadas pela ciência política. Considera-o em suas extremidades e nas suas formas locais, compreende como uma rede que envolve a todos, onde não existe um exterior possível. Poder não se possui, ele é relação, portanto, é exercido, é efetuado. Não é dado, mas é afrontamento, relação de força. Dessa maneira, esse autor, vai além da análise do poder como relacionado ao Estado e as instituições, indo em direção à microfísica do poder. O poder passa a ser entendido como aquele que gere a vida, e não mais está baseado na ideia de morte, como seria o poder antes da modernidade, um poder soberano que visava à destruir, à eliminar e, dessa maneira, a impor sua vontade. O poder moderno se situa e se exerce no nível da vida, da espécie, da raça e dos fenômenos maciços da população. O viver não é mais relacionado ao início e fim da vida, ou seja, nascimento e morte, mas está relacionado ao controle do corpo no decorrer da vida.” (OSTRONOFF, 2006: 23, 24, 25).

Dessa maneira, com o desenvolvimento do capitalismo, a vida entrou na história, no campo das técnicas políticas. Ocorreu uma proliferação destas, elas investiram sobre o corpo, saúde, condições de vida, sobre toda a existência. Foucault (1988) define dois eixos da tecnologia política da vida: de um lado, as disciplinas do corpo: adestramento, intensificação e distribuição de forças, ajustamento e economia das energias; do outro, regulação e controle das populações, a bio-política.

Desenvolve-se um micro-poder sobre o corpo: vigilâncias infinitesimais, controles constantes, ordenações espaciais de extrema meticulosidade, exames médicos ou psicológicos diversos. Existem intervenções ao nível do corpo, das condutas, da saúde, da vida cotidiana. Estaríamos na sociedade do dispositivo da sexualidade, onde:

“os mecanismos de poder se dirigem ao corpo, à vida, ao que a faz proliferar, ao que reforça a espécie, seu vigor, sua capacidade de dominar, ou sua aptidão para ser utilizada. Saúde, progeneração, raça, futuro da espécie, vitalidade do corpo social, o poder fala de sexualidade para sexualidade.” (FOUCAULT, 1988: 160, 161).

Foucault (1997), em *Vigiar e Punir*, afirma a existência de uma técnica de controle específica sobre os enclausurados, agindo sobre seus corpos através de relações de poder. Esta técnica se verifica para além das prisões, também em hospitais, forças armadas, escolas e fábricas. É o que Foucault conceituará como poder disciplinar, que se constituirá em um mecanismo fundamental para o desenvolvimento do capitalismo industrial e uma das grandes invenções da sociedade burguesa, Segundo o autor:

“... métodos que permitem o controle minucioso das operações do corpo, que asseguram a sujeição constante de suas forças e lhes impõem uma relação de docilidade,-utilidade...” (FOUCAULT, 1997:139)

Esse poder trabalha o corpo dos homens, modela seu comportamento, constitui o tipo de homem necessário ao funcionamento e manutenção da sociedade industrial capitalista. Ele permite extrair dos corpos tempo e trabalho mais do que bens e riqueza. É um tipo de poder que se exerce continuamente através da vigilância então descontinuamente por meio de sistemas de taxas e obrigações, composto por minucioso sistema de coerção. Para este autor, inúmeros discursos foram produzidos pelas disciplinas que constituíram o que ele chama de grande mecânica do poder. Desenvolverem-se aparelhos de saber, conhecimentos, criaram normalizações disciplinares. Um de seus resultados seria a individualização:

“... à medida que o poder se torna mais anônimo e funcional, aqueles sobre quem ele se exerce tendem a ser mais fortemente individualizados”. (1997:194)

As semelhanças entre a teoria de Foucault e os depoimentos dos dirigentes bancários são inegáveis. Dessa maneira, compreendo que as novas formas de gestão do trabalho nos bancos são maneiras diferentes de exercer o poder disciplinar. Com as transformações do capitalismo, novas formas de controle foram desenvolvidas, o taylorismo/fordismo, uma técnica de controle do trabalho conhecida por gerência científica, foi superado por formas mais flexíveis. Os discursos, conhecimentos sobre a execução do trabalho desenvolveram-se. As metas de produtividade e os rankings nos bancos brasileiros são resultados desse processo. Eles são técnicas de controle do trabalho, expressões do poder disciplinar: moldam, organizam, domesticam, normatizam um novo trabalhador, mais dinâmico, mais produtivo, colaborador, participativo. Àqueles que infringem a norma, cabem as devidas punições: humilhações, verdadeiras torturas psicológicas utilizando o assédio moral, como mostraram os depoimentos. Porém, segundo Foucault:

“... lá onde há poder há resistência e, no entanto (ou melhor, por isso mesmo) esta nunca se encontra em posição de exterioridade (...) Não existe, com respeito ao poder, um lugar da grande recusa - alma da revolta, foco de todas as rebeliões, lei pura do revolucionário. Mas sim, resistências no plural, que são casos únicos: possíveis, necessárias, improváveis, espontâneas, selvagens, solitárias, planejadas, arrastadas, violentas, irreconciliáveis, prontas ao compromisso, interessadas ou fadadas ao sacrifício; por definição não podem existir a não ser no campo

estratégicos das relações de poder. (...) Elas não são o outro termo nas relações de poder; inscrevem-se nestas relações como interlocutor irreduzível.” (FOUCAULT, 1988: 105, 106)

De fato, as metas de produtividade geraram nos bancos brasileiros um aumento da pressão, do assédio moral, ocasionando o adoecimento dos bancários. Ora, o que é a pressão senão uma ação de poder sobre os corpos dos trabalhadores. Por outro lado, as próprias metas geraram resistências, e dessa maneira, facilitaram a aproximação dos trabalhadores com o sindicato. Segundo Luís Claudio:

“... tem as metas, elas são abusivas e você passa a ter pagamento por comissão, coisa que não existia antes. Do ponto de vista aqui, começa a tirar o diálogo com o Sindicato. Porque se ficar quatro, cinco dias em greve, vai ter a comissão reduzida. Por outro lado, tanto, tanto, tanto essas metas... chega em setembro, os bancários não agüentam mais e aquele período da greve ajuda a dar uma esfriada na cabeça, o bancário já está tão de saco cheio do banco...”. Júlio também atesta essa situação: “Ah sim, hoje no banco... o que que (sic) mais atrai o trabalhador bancário? Principalmente as questões de assédio, a violência organizacional dentro da empresa. Acima do assédio, é a violência da empresa, ela é tão forte, que acarreta um transtorno emocional tão forte no trabalhador que ele se vincula ao Sindicato...”.

Diante dessa situação, o adoecimento mental dos bancários se torna uma pauta importante no Sindicato dos Bancários de São Paulo, e vem ganhando cada vez mais espaço na política dessa entidade. Segundo Marta:

“... a gente está levantando de bandeira? Remuneração, que sempre está na pauta, isenção da PLR do imposto de renda, isso atinge todos os bancários, assim como menos meta e mais saúde, e segurança bancária”. Para Júlio: “Então hoje a grande luta do Sindicato é contra a violência organizacional que as empresas colocam no combate ao assédio moral, pela melhoria das condições de trabalho, contra a terceirização...”

A pauta de saúde do trabalhador já existia, principalmente com questões relacionadas às doenças físicas, como LER/DORT. Estava dentro do campo das condições de trabalho. Com o aparecimento das doenças psicológicas, esse campo e a pauta de saúde do trabalhador sofrem uma (re) significação. Segundo Neiva,

“a partir de 2000 o sindicato começa a estudar mais essa questão de assédio moral. E os bancos falam que isso não existe, a culpa é do funcionário e não da gestão. Fizemos muito estudo, e a partir de 2010 começamos a colocar na pauta... começamos a fazer várias ações pra começar a entender, sensibilizar, faz jornal, cartilha, vai pra CUT.”.

Luís Cláudio afirma que: “em 2008, 2009, nós passamos a ter uma cláusula que a gente chama de assédio moral. Combate ao assédio moral.” Neiva esclarece: “Agora nossa cláusula chama ‘resolução de conflito em local de trabalho’, porque eles não aceitaram que colocasse ‘assédio moral’... mas todo mundo conhece como assédio moral.”

Cria-se no ano de 2011 uma grande campanha no Sindicato dos Bancários de São Paulo, intitulada: “Menos Metas, Mais Saúde”. Esta campanha é reeditada em 2012, e nesse mesmo ano, o combate ao assédio moral e as metas abusivas se torna uma das reivindicações centrais na greve da categoria. Luís Claudio explica um pouco a construção dessa nova bandeira de luta:



“começamos a discutir que as metas tinham que ser coletivas, montadas pelo próprio trabalhador, cumprindo a meta você não podia dobrar o valor no mês seguinte. Discutindo as metas, voltamos a ter simpatia do corpo gerencial.”

Um campo de luta é formado partir de uma (re) significação do tema das condições de trabalho através da saúde mental. Por um lado, o controle exercido sobre o corpo dos bancários, por outro, a resistência destes trabalhadores ao poder. Segundo Foucault:

“...se é contra o poder que se luta, então todos aqueles sobre quem o poder se exerce como abuso, todos aqueles que o reconhecem como intolerável, podem começar a luta onde se encontram e a partir de sua atividade (ou passividade) própria. E iniciando esta luta -que é a luta deles- de que reconhecem perfeitamente o alvo e de que podem determinar o método, eles entram no processo revolucionário. Evidentemente como aliado do proletariado pois, se o poder se exercer como ele se exerce, é para manter a exploração capitalista. Eles servem realmente à causa da revolução proletária lutando precisamente onde a opressão se exerce sobre eles. As mulheres, os prisioneiros, os soldados, os doentes nos hospitais, os homossexuais iniciaram uma luta específica contra a forma particular de poder, de coerção, de controle que se exerce sobre eles.” (FOUCAULT, 1979: 77, 78)

Assim como todos citados por Foucault, os bancários realizam a sua luta específica contra uma forma particular de coerção: as metas abusivas no trabalho. Por trás desse debate está o controle da gestão do trabalho, ou seja, quem o pensa, organiza, planeja. Um tema clássico do sindicalismo, mas colocado em uma nova roupagem. “A vida entrou em questão, e o sindicalismo está se adaptando a esse fenômeno”. (OSTRONOFF, 2006: 55). A luta se dá em torna dessa temática, a vida se tornou objeto político:

“Pouco importa que se trate ou não de utopia; temos aí um processo bem real de luta; a vida como objeto político foi de algum modo tomado ao pé da letra e voltada contra o sistema que tentava controlá-la. Foi a vida, mais do que o direito que se tornou o objeto das lutas políticas, ainda que estas últimas se formulem através do direito. O direito à vida, ao corpo, à saúde, à felicidade, à satisfação das necessidades...foi a réplica política a todos esses novos procedimentos de poder que, por sua vez, também não fazem parte do direito tradicional de soberania”. (FOUCAULT, 1977: 158)

Uma nova situação de trabalho surge com a organização das metas de produtividade, a transformação do assédio moral em uma prática de gestão trouxe o adoecimento dos trabalhadores, mas também uma brecha que possibilitou uma nova questão que aproximou os sindicatos dos trabalhadores. O assédio moral existe, não é mera fantasmagoria e nem culpa do indivíduo, e sim, da organização do trabalho tal como é feita atualmente. Ele se transformou em uma eficaz técnica de controle no trabalho, fortalecendo o poder disciplinar e dessa forma, o controle sobre os trabalhadores.

### **Referências Bibliográficas:**

ARAÚJO, A.R. O assédio moral organizacional e medidas internas preventivas e repressivas. In: GOSDAL, T. C.; SOBOLL, L.A.P. (Orgs). Assédio Moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar, São Paulo: LTr, 2009.

Bihr, A. Da grande noite à alternativa: o movimento operário europeu em crise. São Paulo: Boitempo, 1998.

BERNARDO, Maria Hespagnol. Flexibilização do discurso de gestão como estratégia para legitimar o poder empresarial na era do toyotismo: uma discussão a partir da vivência de trabalhadores in Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2009, vol.12, n.1, pp 93-109.

BLASS, Leila. Estamos em Greve! Imagens, Gestos e Palavras dos Movimentos Bancários. São Paulo: Editora Hucitec, 1992.

CANÊDO, Letícia Bicalho. O Sindicalismo Bancário Em São Paulo. 1.ed. São Paulo: Símbolo, 1978.

\_\_\_\_\_. Bancários organização Sindical e Participação Política.1.ed. Campinas: UNICAMP, 1986.

FOUCAULT, Michel. História da Sexualidade I: A vontade de saber, tradução de Maria Thereza da Costa Albuquerque e J. A. Guilhon Albuquerque. Rio de Janeiro, Edições Graal, 1988.

\_\_\_\_\_. Microfísica do Poder. Rio de Janeiro: Graal, 1979.

\_\_\_\_\_. Vigiar e Punir (16 ed.). Rio de Janeiro: Vozes, 1997.

GOSDAL, T.C.; SOBOLL, L. A. P. (Orgs). Assédio moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar. São Paulo: LTr, 2009.

HARVEY, David. Condição Pós-Moderna. Tradução: Adail Ubirajara Sobral e Maria Stela Gonçalves, São Paulo: Edições Loyola, 1993.

\_\_\_\_\_. O Enigma do Capital: e as crises do capitalismo. São Paulo, Boitempo, 2011.

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

\_\_\_\_\_. Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”: os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro. Campinas: Editora Unicamp/Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2002.

LARANGEIRA, S.M.G. Reestruturação produtiva no setor bancário e realidade nos anos 90. Educação e Sociedade, v.18, nº 61, p.110-138, Dez.1997.

LHUILIER, Dominique. Cliniques du Travail, Toulouse, ERES. Clinique du Travail, 2007.

LINHART D & LINHART, R. . L`evolution de l`organization du travail. In J. Kergoat et al. (Orgs),Le monde du travail. Paris: Découverte, 1998.

MAENO, Maria. LER e transtornos psíquicos relacionados ao trabalho: faces de uma mesma moeda in Saúde dos bancários/organização Laerte Idal Sznelwar- 1.ed-São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011.

OSTRONOFF, Leonardo. Poder, Gênero e Identidades: Um Novo Momento no Sindicalismo. Dissertação (Mestrado) Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo/São Paulo, 2008.

PAPARELLI, Renata. Desgaste Mental dos bancários no mundo de fusões in Saúde dos bancários/organização Laerte Idal Sznelwar- 1.ed-São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011.

SEGNINI, L. A liturgia do poder: trabalho e disciplina. São Paulo: Educ, 1988.

\_\_\_\_\_. Novas formas de relações empregatícias e qualificações requeridas em um contexto altamente informatizado: análise do sistema financeiro no Brasil. Projeto de pesquisa. Relatório I e II. Convênio CEDES/UNICAMP, 1995/1997. Campinas, 1997.

\_\_\_\_\_. Mulheres no Trabalho Bancário: Difusão Tecnológica, Qualificação e Relações de Gênero. São Paulo/Brasil: EDUSP. Editora da Universidade de São Paulo, 1998.

\_\_\_\_\_. Reestruturação nos bancos no Brasil: desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. Educação e Sociedade, v.20, n° 67, p.183-209, Ago.1999.

SELIGMANN-SILVA, Seligmann-Silva. Trabalho e Desgaste Mental: o direito de ser dono de i mesmo. São Paulo: Cortez, 2011.

SENNET, Richard. A Corrosão do caráter: as conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Rio de Janeiro, Record, 1999.

SOBOLL, L.A. P. Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

SOBOLL e JOST, Assédio Moral no Trabalho: uma patologia da solidão usada como estratégia de gestão organizacional in Saúde dos bancários/organização Laerte Idal Sznelwar- 1.ed-São Paulo: Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011.