

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

GERSON LANGIE BARUM

**NOVAS TECNOLOGIAS E SUBJETIVIDADE:
PROFISSIONAIS DA INFORMÁTICA NO TRABALHO BANCÁRIO**

**Porto Alegre
2005**

GERSON LANGIE BARUM

**NOVAS TECNOLOGIAS E SUBJETIVIDADE:
PROFISSIONAIS DA INFORMÁTICA NO TRABALHO BANCÁRIO**

Dissertação de Mestrado apresentada
ao Programa de Pós-Graduação em
Administração da Universidade Federal
do Rio Grande do Sul, como requisito
parcial para a obtenção do título de
Mestre em Administração.

Orientação: Prof^a. Dr^a. Carmem Ligia
Iochins Grisci

**Porto Alegre
2005**

TRABALHO APRESENTADO EM BANCA E APROVADO POR:

Prof. Dr. Pedrinho A Guareschi
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUC

Prof^ª. Dr^ª. Neusa Rolita Cavedon
Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS

Prof^ª. Dr^ª. Tânia Nunes da Silva
Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS

Conceito final:

Porto Alegre, 19 de maio de 2005.

Orientador: Prof^ª. Dr^ª. Carmem Ligia lochins Grisci

Aluno: Gerson Langie Barum

AGRADECIMENTOS

À Prof^a. Dr^a. Carmem Lígia Iochins Grisci, pela orientação ao longo do Mestrado, pela compreensão, paciência, amizade, dedicação e capacidade transferida pelos inúmeros ensinamentos.

Aos professores Dr. Pedrinho A. Guareschi, Dr^a. Neusa Rolita Cavedon e Dr^a. Tânia Nunes da Silva, componentes da banca examinadora.

Aos professores da área de Recursos Humanos, do Programa de Pós-graduação em Administração da UFRGS, pelos ensinamentos transmitidos.

À Escola de Administração, possibilitando que realizasse este Mestrado.

Aos meus filhos pela aprovação incontestada da minha decisão de realizá-lo e pelo apoio constante.

À empresa X que permitiu a realização desta pesquisa e, em especial, aos profissionais do Núcleo de Informática em Porto Alegre que deram amplo apoio, inicialmente por seu Líder de Projeto.

A alguns colegas que, ao menor pedido, colaboraram prontamente, em especial à Christine Silva Schroeder,

Ao Gilles Cigerza e ao Pedro Hoffmeister.

Estamos presenciando uma mutação social que está transformando a maneira de trocarmos saber e de desenvolvermos conhecimento. Há uma grande parte da população que não tem acesso a isso tudo, é verdade. Mas a sociedade, evoluindo como um todo, influenciará na realidade de cada indivíduo. Definitivamente, o ciberespaço é muito mais que somente um lugar com muitos *sites* interessantes com figurinhas 3D girando. É a prática de um novo paradigma de pensamento coletivo e colaborativo que, se nós quisermos, pode continuar ajudando muito a humanidade. Para os que estão ainda céticos ou pessimistas perante esta nova realidade, só resta uma frase: Pensem diferente.

EDUARDO C. PELLANDA

RESUMO

Este trabalho discute como as novas tecnologias, em contexto de reestruturação produtiva do trabalho, repercutiram nos modos de trabalhar e de ser dos bancários profissionais da informática. Trata-se de um estudo de caso que contou com 12 sujeitos analistas de sistemas do Núcleo de Informática de Porto Alegre, de uma grande instituição bancária pública. A coleta de dados deu-se através da aplicação de questionário, da realização de entrevistas individuais semi-estruturadas e de fontes documentais disponibilizadas pela empresa. Os dados provenientes do questionário foram analisados com o uso do *software* Excel. O conteúdo das entrevistas e fontes documentais foi analisado à luz da literatura pertinente. Ao considerar o trabalho como modo de subjetivação dos bancários profissionais de informática, e as implicações para o coletivo dos trabalhadores bancários, os resultados da pesquisa apontam para as faces positiva e oculta das novas tecnologias.

Palavras-chave: Reestruturação produtiva do trabalho bancário. Profissionais de informática. Novas tecnologias. Subjetividade.

ABSTRACT

This study discusses how new technologies, in a work productivity restructuring context, affected the way of working and being of bank informatic professionals. This is a case study with the participation of 12 professionals, system engineers from the Informatic Unit in Porto Alegre of a large public banking institution. The data gathering was done through the application of a questionnaire, individual semi-structured interviews and documental sources disposed by the institution. The data obtained with the questionnaire were analysed using the Excel software. The interviews and documental sources contents were analysed considering the pertinent theoretics. Considering work as a subjectivity acquisition manner of informatic bank professionals, and the consequences for general bank workers, the research results pointed to positive and hidden faces of new technologies.

Key words: Bank work productive reestruturation. Informatic professionals. New technologies. Subjectivity.

LISTA DE QUADROS E FIGURAS

Figura 1. Transformações no trabalho	14
Figura 2. Transformações para os profissionais de informática	16
Quadro 1: Caracterização dos sujeitos	51

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Características pessoais dos doze sujeitos	57
Tabela 2: O trabalho visto pelos profissionais de informática	58

LISTA DE SIGLAS

CRR – Custos, receitas e resultados

FAS – Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Social

FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

MCC – Módulo de Conciliação Contábil

MF – Mundialização financeira

NT – Novas tecnobgias

PDV – Programa de Demissão Voluntária

PI – Profissionais da informática

PIB – Produto Interno Bruto

PIS – Programa de Integração Social

RP – Reestruturação produtiva do trabalho bancário

SICOF – Sistema de contabilidade de fundos

TO – Transformações nas organizações

TT – Transformações no trabalho

TU – Trabalhador usuário da informática

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 REVISÃO DA LITERATURA	22
2.1 TRABALHO IMATERIAL E NOVAS TECNOLOGIAS	22
2.2 MUNDIALIZAÇÃO FINANCEIRA E A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA DO TRABALHO BANCÁRIO	33
2.3 SUBJETIVIDADE	44
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	51
3.1 MÉTODO	51
3.2 SUJEITOS	51
3.3 COLETA DE DADOS.....	52
3.3.1 Questionários	52
3.3.2 Entrevistas semi-estruturadas	53
3.3.3 Fontes Documentais	53
3.4 ANÁLISE DE DADOS.....	53
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	55
4.1 A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA DO TRABALHO BANCÁRIO NA EMPRESA X, O NÚCLEO DE INFORMÁTICA E SEUS PROFISSIONAIS	55
4.2 A FACE POSITIVA DAS NOVAS TECNOLOGIAS: O TRABALHO COMO MODO DE SUBJETIVAÇÃO DOS BANCÁRIOS PROFISSIONAIS DE INFORMÁTICA	61
4.3 A FACE OCULTA DAS NOVAS TECNOLOGIAS: AS IMPLICAÇÕES PARA O COLETIVO DOS TRABALHADORES BANCÁRIOS	79
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	86
APÊNDICE A	93
APÊNDICE B	96

1 INTRODUÇÃO

As transformações do trabalho contemporâneo se devem, em grande parte, pelas possibilidades relacionadas às novas tecnologias. Tais transformações afetaram a vida dos trabalhadores em geral, independentemente do setor no qual trabalham ou trabalhavam, da geração, do gênero, da classe social e formação. Delas resultaram, entre outros, a necessidade de lidar com o imprevisto, a diminuição de postos de trabalho decorrente da substituição do homem pela máquina, a adoção da flexibilização pelas organizações como imperativo para atingir metas, a necessidade de fazer frente à concorrência e de se manter no mercado.

No trabalho contemporâneo verificam-se, também, a pressão constante, o acirramento de um regime de competitividade, o enfraquecimento das relações de confiança e o sofrimento psíquico por parte dos trabalhadores, que trazem reflexos também para fora do ambiente de trabalho, afetando sua vida pessoal, familiar e social. Sua face mais perversa tem sido descrita como aquela que tolhe dos trabalhadores as condições de sustento próprio e de sua família. Os que se mantêm nos postos de trabalho colocam-se numa posição de disponibilidade em aberto para com as exigências do trabalho, a fim de não se verem excluídos. Muitos são os estudos que dão conta dessas questões (ENRIQUEZ, 1999; SALERNO, 1994; BAUMAN, 2001).

Há, entretanto, desde uma lógica de complementaridade ou de inclusão, resultados positivos advindos das transformações do trabalho. Pierre Lévy, por exemplo, é um dos autores que têm ressaltado aspectos favoráveis relacionados às novas tecnologias. Para Lévy (1993, p.7), as "relações entre os homens, o trabalho, a própria inteligência dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos".

No conjunto dos trabalhadores há os profissionais da informática que convivem diretamente com as novas tecnologias. Eles as desenvolvem, sendo

responsáveis, inclusive, pelo produto máquina, chamado de *hardware*; e os que desenvolvem os sistemas a serem utilizados nas máquinas, chamados *software*, dos mais variados tipos. Estes *softwares* são, também, novas tecnologias. Há, ainda, os usuários de diversos sistemas mais ou menos complexos, dentro das organizações, e os usuários externos de sistemas mais simples como, por exemplo, os terminais bancários. Ao grupo de profissionais a quem cabe um trabalho mais elaborado e criativo, pode-se imaginar que, diferentemente de um grupo de profissionais a quem cabe um trabalho repetitivo, burocrático e sob rígido controle do tempo e de metas, os resultados das transformações observadas no mundo do trabalho sejam positivos, pois condizentes com maior criatividade e controle do próprio tempo de trabalho, entre outros.

Desde essa perspectiva, os modos de trabalhar constituem-se modos de subjetivação ou modos de existência ou modos de construção de estilos de vida (DELEUZE, 1997). Tais modos de subjetivação se dão, em especial, através de dois processos: individuação e singularização. O primeiro relaciona-se aos aspectos negativos que se concretizam na falta de autonomia, criatividade e busca do aumento da produtividade sem considerar os limites humanos. O segundo relaciona-se a aspectos positivos que dizem respeito, por exemplo, à possibilidade de agregar maiores conhecimentos pela ocorrência de aprendizagem que se relaciona ao conceito do cognitivo coletivo, tal como refere Lévy (1993) em relação ao uso da técnica em suas potencialidades mais amplas. Como o trabalho ocupa posição central na vida (ANTUNES, 2000), há de se considerar a continuidade que caracteriza os dois processos.

Se muitas pesquisas apontam para os impactos das novas tecnologias no sentido de evidenciar seus efeitos negativos ou perversos para os trabalhadores (LARANGEIRA, 1997; GRISCI, 2000; PELBART, 2000), caberia questionar, neste contexto: como as novas tecnologias afetam os profissionais de informática que, diferentemente daqueles que se caracterizam unicamente como usuários, utilizam as novas tecnologias e criam sistemas que são, igualmente, novas tecnologias para que outros as utilizem? Será que os aspectos negativos referidos na literatura se restringiriam aos usuários, reservando aos grupos de profissionais de informática apenas os aspectos positivos? Ou esses profissionais evidenciarium uma mistura daqueles aspectos, negativos e positivos?

A Figura 1, a seguir, busca ilustrar o contexto da reestruturação produtiva do trabalho bancário, algumas possíveis ligações entre as novas tecnologias (NT), a mundialização financeira (MF), as transformações nas organizações (TO), a reestruturação produtiva do trabalho (RP), e as implicações resultantes que foram as transformações sentidas pelos trabalhadores (TT). Toma-se como dado que a mundialização financeira foi acelerada pelo surgimento de novas tecnologias, principalmente de informática e comunicação. Então, as novas tecnologias e a mundialização financeira foram veículos utilizados para que ocorressem transformações, estruturais e operacionais, nas organizações, ao mesmo tempo em que novos equipamentos e novos sistemas computacionais continuavam surgindo para apoiar as mudanças nas empresas. Estes novos sistemas de apoio e as transformações nas organizações implicaram e implicam em transformações nas condições de trabalho do trabalhador, na sua vida pessoal, familiar e social. A reestruturação produtiva do trabalho objetiva aumentar a intensidade daquelas transformações, tanto da organização como do trabalhador.

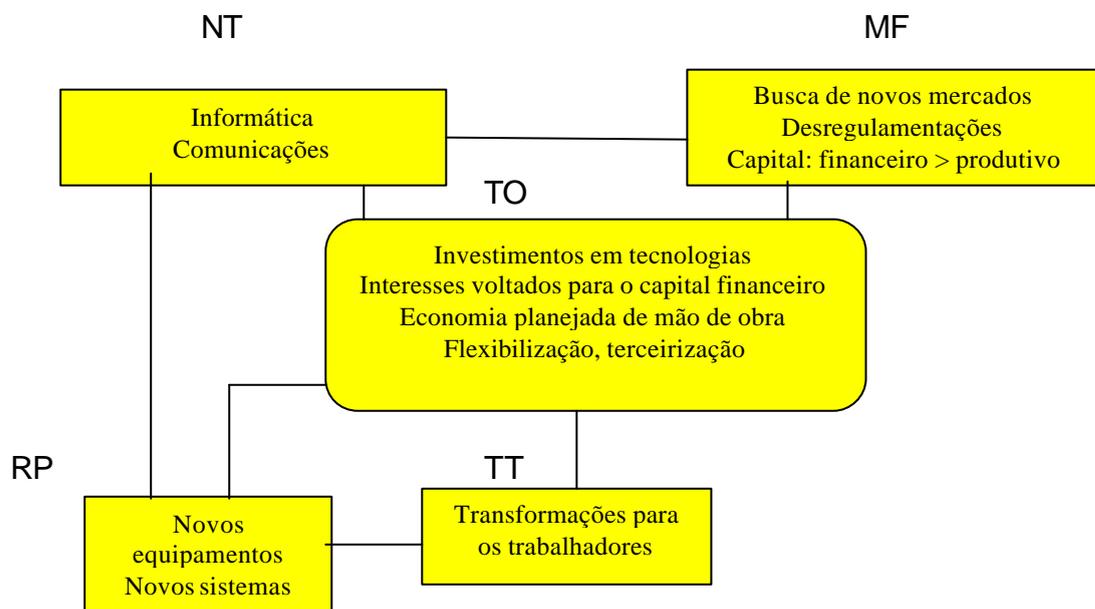


Figura 1. Transformações no trabalho

Fonte: Elaborada pelo autor.

A Figura 1 considera as transformações na vida do trabalhador e leva a outra indagação: esta transformação se dá do mesmo modo com todos os trabalhadores?

A partir das possibilidades disponibilizadas pelas novas tecnologias, pela mundialização financeira e busca de maiores lucros, organizações passaram a utilizar novos modos de operar, procurando diminuir despesas, aumentar receitas, e assim tornar maior o seu lucro. As instituições bancárias foram ávidas em reestruturarem-se com vistas a diminuir despesas, e reduzir a participação humana na execução de tarefas que os sistemas computacionais poderiam realizar com menor custo. Novas responsabilidades foram solicitadas aos profissionais usuários de informática para que atingissem objetivos de quotas de venda de seguros, poupanças, investimentos, etc., para as quais não haviam sido alocados quando da sua admissão. Neste momento começava uma nova realidade no contexto de trabalho dos bancários. Diversos problemas passavam a modificar sua vida pessoal, familiar e social, como o desemprego, e a necessidade de assumir novas responsabilidades para as quais muitas vezes não se sentiam habilitados ou satisfeitos em executar por não terem a natureza de vendedor.

A Figura 2, a seguir, busca ilustrar a idéia de que, no contexto de reestruturação produtiva do trabalho bancário, os trabalhadores podem ser divididos em dois grupos principais. Um grupo daqueles que apenas utilizam os serviços possibilitados pelas novas tecnologias, os trabalhadores usuários da informática (TU). Outro, composto por aqueles que utilizam as novas tecnologias para desenvolver sistemas que são executados nos equipamentos para que outros os utilizem. É o grupo dos profissionais de informática (PI), estando, portanto, diferenciado do primeiro em relação à possibilidade mais ampla de “criação”. É em relação a essa possibilidade de desenvolvimento de um trabalho de criação que se propõe algumas considerações que incluem a técnica, o cognitivo coletivo e a inteligência artificial, entre outros. A técnica permitirá o desenvolvimento de sistemas computacionais, e, por outro lado, o treinamento e formação de profissionais de informática com a tarefa de desenvolver novos sistemas, usando criatividade, utilizando bastante o cognitivo em um ambiente de renovação constante.

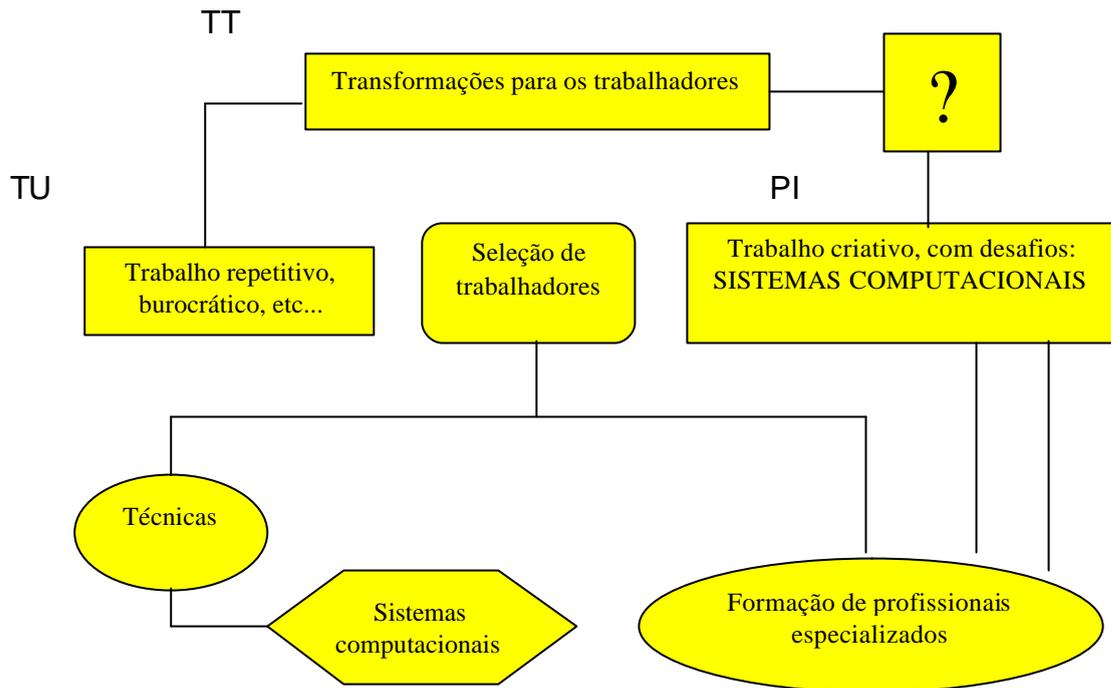


Figura 2. Transformações para os profissionais de informática.

Fonte: Elaborada pelo autor.

A seleção de trabalhadores com características consideradas apropriadas para o entendimento de como funciona um computador e seus sistemas, e o treinamento dos mesmos nas ferramentas de informática formando profissionais especializados que assimilam as técnicas daquelas ferramentas, formam um grupo que executa um trabalho de criação, permeado de desafios para o desenvolvimento de sistemas que obtêm as soluções para os problemas que as organizações desejam vencer.

É farta a literatura internacional e nacional que apresenta aspectos relativos ao mundo do trabalho que afetaram negativamente a vida dos trabalhadores. Julga-se importante, como contraponto, buscar também outros aspectos que, diferentemente, possam evidenciar benefícios para uma categoria de trabalhadores que ainda permanece empregada. É uma oportunidade estudar-se um caso no qual o grupo investigado permite considerar, pela natureza do contexto em que atua, o trabalho com o conhecimento e a criação constante com base nesses conhecimentos. Embora a reestruturação produtiva do trabalho bancário tenha ocasionado conseqüências humanas perversas aos trabalhadores (GRISCI, BECKER, CIGERZA e HOFMEISTER, 2004a), fica a indagação a respeito de como

essa reestruturação afetou os profissionais da informática sujeitos desta pesquisa. Eles trabalham com novas tecnologias e são responsáveis por sistemas de informação que dão suporte à administração da empresa.

Cabe adiantar, de imediato, o contexto no qual a pesquisa se desenvolveu. O campo do estudo constituiu-se de uma centenária empresa pública do setor bancário, de abrangência nacional e que possui aproximadamente 60 mil funcionários, doravante denominada empresa X. Esta empresa possui um departamento de desenvolvimento de *softwares*, sistemas aplicativos, e conta com grande número de usuários finais. Trouxe a possibilidade, portanto, de pesquisar-se bancários profissionais de informática diretamente envolvidos com as mudanças do trabalho que nessa empresa caracterizam-se pela inevitabilidade, instantaneidade e intensidade (GRISCI, 2000).

A aproximação do campo iniciou-se com a realização de uma entrevista com o líder de projeto do Núcleo de Informática em Porto Alegre, em janeiro de 2004. Realizada no local e horário de trabalho do entrevistado, teve a duração de duas horas e trinta minutos, e como objetivo, conhecer a história e a estrutura do Núcleo de Informática.

O Núcleo é constituído por doze pessoas, sendo um Líder de Projeto, e mais onze analistas de sistemas. Trabalham com desenvolvimento de sistemas aplicativos para utilização pelas gerências, nas diversas áreas da empresa. Dois ocupam o cargo de analista júnior, em virtude de não terem ainda terminado a graduação em nível superior. São estudantes de Matemática, e de Computação. Os demais são graduados em diferentes cursos de nível superior e ocupam o cargo de analista sênior.

O tempo de serviço na área varia de 3 a 26 anos. A maioria deles entrou para o grupo em 1987, quando de sua criação. Três entraram posteriormente, um porque foi para outra área logo após a realização do curso, retornando há cinco anos. Um segundo admitido recentemente, há apenas quatro anos. E o terceiro é contratado através de serviços terceirizados.

Desde sua criação, o Núcleo vem experimentando transformações que decorrem de seu próprio envolvimento com a reestruturação produtiva do trabalho bancário que, na empresa X ocorre desde a década de 1990. Essas transformações

dizem respeito a diversas decisões que vão desde mudanças na visão de informática pela empresa em diferentes momentos, até modificações físicas a fim de possibilitar que a reestruturação produtiva do trabalho se concretize. As modificações físicas compreendem o suporte técnico necessário, decorrente da instalação de novos equipamentos em agências e sistemas que os integrem com outros sistemas da empresa, em uma nova forma de trabalhar.

Em 1987, a empresa adotou uma nova filosofia de informática que seria disseminada pelo país inteiro, através de dez Núcleos. O primeiro a ser criado foi o Núcleo de Brasília, e o segundo o do Rio Grande do Sul. Para compor o Núcleo do Rio Grande do Sul, foram selecionados 35 bancários, funcionários provenientes de áreas completamente distintas da empresa, tanto no que se refere à sua procedência na empresa, como à sua formação superior. Esses eram dos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e São Paulo. Os gaúchos somaram doze profissionais que, além da formação em algum curso superior, deveriam ter pelo menos dois anos de experiência na empresa. À época, foi feito um convênio com a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) para que formasse esse grupo em Análise de Sistemas.

Para isto foi criado um curso intensivo de especialização em análise de sistemas. O curso teve a duração de um ano e quatro meses, e aconteceu nas dependências da empresa. No final de 1989 houve uma nova mudança na filosofia de informática da empresa, passando a existir apenas três departamentos de informática no país, um em São Paulo, um no Rio de Janeiro e outro em Brasília. Naquele momento, o núcleo do Rio Grande do Sul passou a reportar-se a Brasília. A equipe reduziu-se a doze pessoas, em sua maioria os mesmos profissionais que hoje desempenham estas atividades em Porto Alegre. Por considerar-se grande o investimento nesses profissionais que, além do conhecimento anterior em sua área de origem, tiveram um total de dois anos e meio de treinamento em curso e estágios, a empresa manteve o Núcleo do Rio Grande do Sul.

Atualmente o Núcleo é responsável por três grandes sistemas, conforme se apresenta a seguir:

a) o Sistema de Contabilidade de Fundos (SICOF), controla os conselhos de administração que existem na empresa, com a finalidade de administrar todos os fundos do governo federal, como Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Programa de Integração Social (PIS), Fundo de Apoio ao Desenvolvimento Social (FAS), etc. Este sistema faz a contabilidade desses fundos, dos quais a empresa é a administradora. Controla, por exemplo, todos os depósitos do FGTS e tudo aquilo que se paga a todos os empregados que têm direito ao fundo de garantia; o sistema faz também a contabilidade geral de todos esses fundos;

b) o Módulo de Conciliação Contábil (MCC) que ao reunir tudo o que foi contabilizado pela empresa e o que foi lançado por outros sistemas administrativos, faz o comparativo e os valores têm que ser iguais. Este é o chamado fechamento contábil;

c) o Sistema de Custos, Receitas e Resultados (CRR), considerado de muita importância para a Empresa X. Trata-se de um sistema de apoio à decisão usado em todos os níveis da empresa, tanto pelo gerente de agência, como pelo presidente da empresa. Este sistema avalia o resultado das unidades e agências em termos de prejuízo ou lucro para a empresa, e classifica-as por resultado alcançado. Em decorrência dos resultados apontados por esse sistema, há a possibilidade de ascensão e de descensão de todos aqueles que ocupam cargos de gestão. Também em razão deste sistema, todas as unidades da empresa têm classificação de A, B, C, D, E, pela qual são avaliadas.

Os bancários profissionais da informática executam os serviços de desenvolvimento e de manutenção desses sistemas, sendo estes últimos os serviços que predominam. Seu modo de trabalhar é caracterizado pelo líder de projeto como de uma autonomia “bastante grande” no que se refere à criação, pois reportam-se a uma Unidade de Brasília, e portanto, fisicamente, de forma remota. Muitas vezes, os contatos com os gestores de sistemas se dão de forma direta, sem seguir a risca as regras que as demais unidades seguem no que se refere aos caminhos a serem percorridos cada vez que uma unidade necessita de alguma solução para sua área. Este contato direto com as unidades solicitantes lhes dá uma

“intimidade” com as mesmas e, em contrapartida, o Núcleo estuda, sugere e executa as soluções solicitadas com autonomia no que se refere a prazos, horários, etc. Mantêm, igualmente, uma relação de integração considerada pelo líder de projeto como “muito boa” com os demais colegas dentro do grupo, já que todos gozam de autonomia em relação à Unidade a que se reportam.

As ferramentas de trabalho, *hardware*, de que o Núcleo dispõe são doze computadores FUJITSU CMOS DE5, instalados em Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro, e inúmeros terminais e micro computadores espalhados por todo o país.

Os *softwares* mais utilizados são COBOL II SE, CSP, IDMS (com ADS), DB II, HTML (INTRANET), ASP, JAVA, e CICS/VS (diálogos *on-line*).

Como se pode notar, os bancários profissionais da informática que compõem esse Núcleo se encontram numa posição diferenciada dos demais bancários que tão somente sofrem a reestruturação produtiva do trabalho bancário, uma vez que aos pertencentes ao Núcleo coube, inclusive, permitir a reestruturação através do desenvolvimento de sistemas. Diante dessa diferenciação que caracteriza o trabalho desenvolvido pelo Núcleo, toma-se como pertinente estudar os modos de subjetivação ou de produção de modos de existência ou de estilos de vida desses profissionais, a partir de como as novas tecnologias integrantes da reestruturação produtiva do trabalho bancário afetam seus modos de viver e de ser.

Diante destas colocações, apresenta-se a seguinte questão de pesquisa: **como as novas tecnologias, em contexto de reestruturação produtiva do trabalho, repercutiram nos modos de trabalhar e de ser dos bancários profissionais da informática?**

O objetivo geral desta dissertação foi verificar e analisar como as novas tecnologias integrantes da reestruturação produtiva do trabalho bancário afetam a subjetividade de bancários profissionais da informática, através dos objetivos específicos listados a seguir:

- a) verificar a visão dos bancários profissionais da informática a respeito dos efeitos do seu trabalho para a empresa;

- b) verificar a visão dos bancários profissionais da informática a respeito dos efeitos do seu trabalho para os demais bancários;
- c) verificar como o trabalho com as novas tecnologias repercute nos modos de subjetivação dos bancários profissionais de informática;
- d) verificar como o bancário profissional de informática se posiciona em relação à reestruturação produtiva do trabalho bancário.

Na seqüência da leitura, encontrar-se-á a revisão da literatura, os procedimentos metodológicos e a apresentação e discussão dos resultados da pesquisa, bem como as considerações finais.

2 REVISÃO DA LITERATURA

O presente capítulo trata dos seguintes assuntos: trabalho imaterial e novas tecnologias, mundialização financeira e reestruturação produtiva do trabalho bancário, e subjetividade.

2.1 TRABALHO IMATERIAL E NOVAS TECNOLOGIAS

A urgência e velocidade que caracterizam o trabalho contemporâneo permitem imaginar que, diante dos atuais modos de trabalhar, um trabalhador administrativo de décadas atrás, mostrar-se-ia perplexo.

O trabalhador da “modernidade líquida”, ou “fluida”, como a denomina Bauman (2001), é, incessantemente, obrigado a se renovar e perseguir novos objetivos de maneira a se manter atualizado. Seu aprendizado não pode cessar, e mais, cada vez terá de aprender mais em espaços de tempo mais comprimidos.

O profissional de informática, em especial, em função das rápidas mudanças das ferramentas que utiliza, necessita atualizar-se constantemente para não correr o risco de se encontrar excluído do mercado de trabalho.

Em geral, mesmo que dedicado a um aprendizado constante, o trabalhador não tem garantia de permanência no emprego. Pode a qualquer momento perder seu posto de trabalho em função das reestruturações que privilegiam o contrato de trabalho temporário. Ao trabalhador cabe, portanto, preparar-se para mudar de emprego mais freqüentemente, e habituar-se a um tempo de trabalho mais flexível.

Flexibilidade é, para muitas organizações, uma palavra de ordem que traz sérias implicações aos trabalhadores. Em relação à flexibilidade, é interessante a afirmativa de Bauman (2001, p.156): “Vivemos num mundo de flexibilidade universal, sob condições de incertitude (*unsicherheit*) aguda e sem perspectivas que penetra todos os aspectos da vida individual”.

Decorre disso que o trabalhador que fica desempregado pode perder o seu rumo já que não se sente bem quando seus amigos, vizinhos e até familiares se dirigem ao seu emprego e ele fica sem ter o que fazer. Isto está relacionado com a importância que o trabalho tem para cada cidadão, sendo sua condição de sustento e de auto-afirmação no contexto em que vive. Esta importância é ressaltada por Castel (1998) e Bauman (2001, p.157, grifo do autor), sendo que este último afirma:

O "trabalho" [...] era a atividade em que se supunha que a humanidade como um todo estava envolvida por seu destino e natureza, e não por escolha, ao fazer história. E o "trabalho" assim definido era um esforço coletivo de que cada membro da espécie humana tinha que participar. O resto não passava de conseqüências: colocar o trabalho como "condição natural" dos seres humanos, e estar sem trabalho como anormalidade; denunciar o afastamento dessa condição natural como causa da pobreza e da miséria, da privação e da depravação; ordenar homens e mulheres de acordo com o suposto valor da contribuição de seu trabalho ao empreendimento da espécie como um todo; e atribuir ao trabalho o primeiro lugar entre as atividades humanas, por levar ao aperfeiçoamento moral e à elevação geral dos padrões éticos da sociedade.

Como se pode perceber, o trabalho, desde há muito tempo, interfere na vida como um todo. Daí a importância dos estudos que se preocupam com o trabalhador frente às transformações do trabalho. Toda a consideração sobre os problemas que o trabalhador tem com relação ao trabalho fica aumentada quando se leva em conta o pressuposto de que o trabalho ocupa posição central na vida dos trabalhadores (DAL ROSSO, 1996; ENRIQUEZ, 1999; DEJOURS, 2000; ANTUNES, 2000 e 2001).

Nesta perspectiva de centralidade, o trabalho serve como instrumento de mediação e ligação social. O ato de produção e reprodução da vida humana realiza-se pelo trabalho (ANTUNES, 2000). Nas sociedades capitalistas, o trabalho ocupa parte significativa na vida (DAL ROSSO, 1996), não havendo argumentos suficientes na sociedade atual para que se conclua pelo fim do trabalho, embora o capital prescindia cada vez mais da força de trabalho humano para se manter.

Vive-se, atualmente, um trabalho que procura ocupar todos os espaços e tempos da vida, que solicita aos sujeitos uma "adoração" permanente (ENRIQUEZ, 1994). Com as novas formas de conceber e estruturar o trabalho, e com o uso intensivo das novas tecnologias e conseqüente intelectualização do trabalho, o trabalho material e o trabalho imaterial tornam-se aliados dentro do processo de produção de bens materiais, de serviços e de trabalhadores. O trabalho imaterial, cabe adiantar, é aquele que se extingue no exato momento de sua produção,

agregado pelas características pessoais do trabalhador com sua capacidade de mobilização, criação e cooperação que não dependem tão somente de um comando externo, dificilmente podendo ser controladas externamente ao trabalhador (LAZZARATO e NEGRI, 2001).

O trabalho dos profissionais de informática tem esta característica do imaterial, embora a produção desse profissional tenha um caráter material, pois um sistema ao ser terminado não se extingue. Mas muitas coisas, no dia a dia, têm duração efêmera. Muitas atividades têm a função de servir como degrau para se alcançar outros objetivos. E extinguem-se tão logo realizadas. Não importa o que ocupa a maior parte do tempo do profissional, ele faz muitas coisas que são trabalho imaterial e que pode escapar das regras de controle. É um trabalho que mobiliza a criação e a cooperação. No entender de Lazzarato e Negri (2001), o trabalho imaterial está na interface da nova relação produção/consumo, sendo que o trabalho imaterial ativa e organiza esta relação.

Lazzarato (2002) caracteriza essa relação como uma mudança da lógica vigente anteriormente na produção taylorista-fordista, baseada no ciclo produção/mercado/cliente. A produção flexível inverte as posições para cliente/mercado/produção, e “as empresas hegemônicas produzem o consumidor antes mesmo de produzir os produtos. Um dado essencial do entendimento do consumo é que a produção do consumidor, hoje, precede à produção dos bens e dos serviços”. Assim, as características do trabalho imaterial são demandadas em larga escala, exigindo a mobilização subjetiva dos sujeitos do trabalho.

De fato, a produção verificada no ambiente de informática tem essa característica. A necessidade surge antes mesmo da idéia de produção. A empresa e aqueles que a gerem necessitam de informações. Estas são, então, discutidas para se definir qual sua melhor forma e conteúdo e, para serem produzidas pelos profissionais que têm esta incumbência. A mudança de lógica se dá no sentido de uma melhor comunicação entre produção e consumo de mercadorias segundo Hardt e Negri (2001), para os quais há uma passagem de informação entre fábrica e mercado, que se dá diferente do modelo taylorista-fordista: “O modelo fordiano construiu uma relação relativamente ‘calada’ entre a produção e o consumo” (HARDT e NEGRI, 2001, p.310, grifo do autor).

Na empresa que utiliza recursos de informática para gerir seus negócios da melhor forma possível, essa comunicação, passagem de informação, tem de ser a melhor possível também. Nenhuma característica da informação pode ser perdida. A comunicação é constante, e dela depende a produção resultante.

Este ciclo tem, segundo Lazzarato (2002), duas características principais, a produção em ciclo curto e a produção de subjetividade. E, por isto, o trabalho imaterial é ponto de fundamental importância nessa nova relação. Além de produzir objetos concretos, também produzem informação, conhecimento, serviços, valores. É imaterial porque incide sobre algo imaterial, a subjetividade humana.

O trabalhador que melhor se adapta a esses novos tempos é aquele que tem a preocupação constante de manter-se atualizado, entendendo os novos rumos que a empresa impõe e o que ela demanda dele. Fala-se, portanto, de um outro tipo de trabalhador, de uma subjetividade que se produz diferente do **operário massa** característico da produção taylorista-fordista, massificado pelos contingentes de forças de trabalho concentrados nas fábricas, e pela tendência de não se fazer distinção, na divisão técnica do trabalho, de suas características pessoais (COCCO, 2001). Nesse sentido a reestruturação produtiva do trabalho, e de modo exemplar, a reestruturação produtiva do trabalho bancário, coloca-se como um modo de subjetivação ou de produção de modos de existência ou de estilos de vida.

De acordo com Salerno (1994, p.55):

A reestruturação produtiva tem sua lógica derivada de um contexto social, político e econômico marcado pelas crises financeiras, de mercado (ou de concorrência intercapitalista) e social (conflitos capital-trabalho), relativos à organização e controle da produção e do trabalho, e distributivo que emergem nos anos 60/70, e colocam para as empresas novas necessidades de integração (para dar saltos de produtividade, necessários devido tanto ao acirramento da concorrência quanto aos entraves sociais colocados às formas tradicionais de organização da produção e do trabalho) e de flexibilidade (como forma de fazer frente a um ambiente – especialmente a um mercado – pouco previsível e com alta instabilidade). Daí surgir o paradigma da empresa integrada e flexível, contrapondo-se àquele da empresa ‘taylorista-fordista’.

Neste cenário de trabalho imaterial, as novas tecnologias tiveram papel fundamental como se verá na seqüência.

Ao colocar-se em foco a questão das novas tecnologias, faz-se importante refletir, de imediato, sobre os usos indevidos da técnica como o faz Virilio (1999, p. 105, grifo do autor). Para o autor,

Toda revolução política é um drama, mas a revolução técnica que se anuncia é, sem dúvida, mais que um drama, é uma tragédia do conhecimento, a confusão babeliana dos saberes individuais e coletivos. Como a língua de Esopo, a Internet é ao mesmo tempo a melhor e a pior coisa do mundo. O progresso de uma comunicação sem limites ou quase sem limites e o desastre, a colisão, mais dia menos dia, desse Titanic da navegação virtual com um iceberg. Fruto de uma ilusão "tecno-sófica" contemporânea do fim da guerra como "fim da História", a cibernética da rede das redes é menos uma técnica que um sistema – um tecnossistema de comunicação estratégica que traz consigo o risco sistêmico de uma reação em cadeia dos estragos, logo que a mundialização se tornar efetiva.

Não parece nenhum exagero a tragédia do conhecimento preconizada pelo autor. A Internet parece efetivamente ocupar estas duas posições antagônicas no universo da informática e do conhecimento. Não faltam exemplos de péssimo uso da Internet, e a falta de privacidade é apenas um deles. Mas é certo que existem possibilidades de acesso a enormes fontes de conhecimento, permitindo uma grande disseminação e troca de informações. A respeito de um mesmo contexto, cabem tanto a reflexão explicitada de Virilio (1999) quanto a colocação de Lévy (1993) de que a técnica está a serviço do homem.

Já Maturana e Varela (2001, p.32) afirmam: “no âmago das dificuldades do homem atual, está seu desconhecimento do conhecer. Não é o conhecimento, mas o conhecimento do conhecimento, que cria o comprometimento”. Os autores citam, ainda, dois aforismas: “Todo fazer é um conhecer e todo conhecer é um fazer” e “Tudo o que é dito é dito por alguém”. A partir daí poder-se-ia saber de onde viemos e para onde vamos, estando o conhecimento sempre associado à ação. Daí, “toda a reflexão faz surgir um mundo. A reflexão é um fazer humano”. O que se pode entender é que o homem não encontra um mundo pronto para si. Ele faz o seu mundo enquanto interage com o mundo que tem a sua volta.

Garcia (2002, p.50) corrobora tal pensamento:

O desenvolvimento do conhecimento é um processo contínuo que mergulha suas raízes no organismo biológico. O desenvolvimento do conhecimento não acontece de maneira uniforme, por simples expansão, nem por acúmulo de elementos. Não é o desenvolvimento de algo que já estava pré-formatado, nem provém da agregação e elaboração de elementos vindos da experiência. O desenvolvimento se dá por **reorganizações sucessivas**

Pela natureza humana, o conhecimento pode ser obtido a partir do potencial que está ali para ser desenvolvido. São necessárias oportunidades de desenvolver novos conhecimentos ao longo da vida. As pessoas lidam de forma diferente em relação a estas oportunidades e por isto têm trajetórias diferentes.

Segundo Gardner (1995, p.194): “Estreitamente ligada a uma descrição acurada e acuradamente evolutiva da inteligência de cada pessoa está a necessidade de um regime educativo que a ajude a atingir o seu máximo potencial através da variedade de disciplinas e ofícios”. Aqueles que têm a oportunidade de agregar novos conhecimentos e desenvolver seu potencial, terão o benefício do saber mais amplo, facilitando o seu modo de trabalhar e viver.

Embora as novas tecnologias se mostrem como uma possibilidade em aberto, seu uso pode acarretar conseqüências danosas para grande parte dos trabalhadores. Segundo Kastrup (2000, p. 38):

Os dispositivos técnicos funcionam, para a cognição, como instrumentos para a solução de problemas, mas também, e sobretudo, produzem a invenção de problemas. A invenção de problemas revela-se quando dificuldades e resistências são enfrentadas pela introdução de novas tecnologias cognitivas no cotidiano dos usuários. Entretanto, em seu sentido mais forte e importante, a invenção de problemas corresponde à capacidade dos dispositivos técnicos de atuarem no processo de virtualização da inteligência e na alteração das formas de conhecer constituídas.

A técnica em si tem sido muitas vezes desvirtuada, como se ela fosse culpada de conseqüências por sua utilização indevida. A técnica, por si só, é sempre um produto do homem, e utilizado pelo homem. Se for utilizada indevidamente, os resultados serão negativos, mas seu valor é inegável. Conforme Lévy (1993, p.7):

Na época atual, a técnica é uma das dimensões fundamentais onde está em jogo a transformação do mundo humano por ele mesmo. A incidência cada vez mais pregnante das realidades tecnoeconômicas sobre todos os aspectos da vida social, e também os deslocamentos menos visíveis que ocorrem na esfera intelectual obrigam-nos a reconhecer a técnica como um dos mais importantes temas filosóficos e políticos de nosso tempo.

Em **O que é o virtual?**, Lévy (1996, p.12) faz referência, de forma clara, à técnica e à informática como responsáveis por um mundo “virtual”: o virtual é um “modo de ser fecundo e poderoso, que põe em jogo processos de criação, abre futuros, perfura poços de sentido sob a platitude da presença física imediata”. Diz que raciocinar em termos de impacto é condenar-se a padecer. O que a técnica

propõe, afinal, é o homem que dispõe. E sugere que não se diabolize o virtual como se fosse o contrário do real.

Neste sentido, é interessante pensar sobre a importância de conhecer melhor este novo mundo que surgiu recentemente em nossa história e continua a se desenvolver.

Alguns sistemas consistem de nós em uma rede de informações. Atores em diferentes nós atuam no sistema. São, segundo Lévy (1993, p.25), “mundos de significação”. Pode-se imaginar um sistema com computadores interligados. Se for grande, permitirá que pessoas em diferentes localidades do mundo interajam no mesmo sistema e com inserções que são analisadas por outros e assim desenvolvam um trabalho a inúmeras mãos. Permite que as pessoas trabalhem a distâncias tão grandes umas das outras e ainda assim o projeto andar como se estivessem todos no mesmo local físico.

Os sujeitos da presente pesquisa, em particular, estão em uma cidade trabalhando em integração com outros centros nacionais, e os resultados do trabalho são a qualquer instante discutidos e disponibilizados por outros profissionais que precisam desses resultados.

Pierre Lévy (1993, p.63) diz que:

A elaboração de tecnologias intelectuais não pode ser dissociada da pesquisa empírica em ecologia cognitiva. Conhecemos muito pouco a forma pela qual são realmente trocadas informações no interior dos grupos, porque idéias de pessoas diferentes podem combinar-se de maneira eficaz e criativa ou, pelo contrário, bloquearem-se mutuamente. Como pensar um sujeito cognitivo coletivo? De quais instrumentos conceituais nós dispomos para apreender a inteligência dos grupos?

Pellanda, N. (2000, p.126), comparando pressupostos básicos de Lévy e Maturana, afirma:

A construção do coletivo não quer dizer, porém, perda de singularidade. O espaço virtual, por suas próprias características, permite uma singularização. Com isto, podemos fazer frente a um dos maiores problemas políticos e epistemológicos e nossa sociedade opressora e manipuladora que a tudo homogeneiza e particulariza, mostrando o particular como se fosse categoria universal. Aquilo que costumo chamar de epistemologia da verdade única pode ser transformado numa dinâmica que está implícita profundamente nas obras de Pierre Lévy e Humberto Maturana.

O uso sistematizado de tecnologias que exijam um trabalho intelectual possivelmente causará um treinamento na utilização mais eficiente da razão. Esta relação entre as tecnologias intelectuais e a razão, é referida por Lévy (1993, p.53-54):

Gostaríamos de opor a imagem de um criador envolvido com os equipamentos coletivos da inteligência àquela do especialista em computadores. É preciso deslocar a ênfase do objeto (o computador, o programa, este ou aquele módulo técnico) para o projeto (o ambiente cognitivo, a rede de relações humanas que se quer instituir).

Cada vez mais, uma vez que os sistemas tornaram-se mais complexos, ao longo do tempo, qualquer dissociação do informata com a realidade tem repercussões negativas no sucesso de um sistema. Com relação a sistemas inteligentes, acresce-se à necessidade de informatas, profissionais que detenham o conhecimento e, também, profissionais que atuem na evolução das organizações com vistas a sociotécnica. Lévy (1993, p.54) afirma:

Vale a pena repetir que a maior parte dos programas atuais desempenham um papel de tecnologia intelectual: eles reorganizam, de uma forma ou de outra, a visão de mundo de seus usuários e modificam seus reflexos mentais. As redes informáticas modificam os circuitos de comunicação e de decisão nas organizações. Na medida em que a informação avança, certas funções são eliminadas, novas habilidades aparecem, a ecologia cognitiva se transforma. O que equivale a dizer que engenheiros do conhecimento e promotores da evolução sociotécnica das organizações serão tão necessários quanto especialistas em máquinas.

Já na introdução, fez-se referência aos gestores, que são detentores do conhecimento junto ao usuário. Os sujeitos da presente pesquisa são especialistas em máquinas, mas por terem trabalhado anteriormente em outros setores, conhecendo seu funcionamento, detém conhecimento que permite conversar com os gestores, responsáveis pela demanda de sistemas e localizados em Brasília, na discussão e entendimento das solicitações feitas.

Para Pellanda, E. (2000, p. 145),

Estamos presenciando uma mutação social que está transformando a maneira de trocarmos saber e de desenvolvermos conhecimento. [...] o ciberespaço [...] é a prática de um novo paradigma de pensamento coletivo e colaborativo que, se nós quisermos, pode continuar ajudando muito a humanidade. **Para os que estão ainda céticos ou pessimistas** perante esta nova realidade, só resta uma frase: **Pensem diferente**.

A intensificação do uso das novas tecnologias e tudo que a elas se relaciona, possibilitou uma nova visão ou um novo sentido de tempo e espaço.

Com os avanços da tecnologia diminuiu o tempo necessário para o homem viajar de um lugar para outro, e o espaço foi, de certa forma, encurtando, mas ainda assim, o homem mais simples compreendia o que se passava. Nas últimas décadas, no entanto, as informações passaram a viajar de um ponto a outro de forma instantânea, e como afirma Castells (2000, p.21): “Uma revolução tecnológica concentrada nas tecnologias de informação está remodelando a base material da sociedade em ritmo acelerado [...] apresentando uma nova forma de relação entre a economia, o Estado e a sociedade”.

As mudanças sociais decorrentes passaram a ser tão significativas quanto são os processos de transformação tecnológica e as mudanças na economia. As empresas passaram a controlar suas informações em redes internas e, indo além, se conectaram a outras empresas e, num movimento incessante, o mundo inteiro está conectado por diferentes redes, dentre elas, a maior de todas, a “Internet”.

Neste amplo horizonte de transformações e buscas por novos conhecimentos e utilização desses conhecimentos, foram-se abrindo caminhos cada vez mais diversos, mas com uma característica comum, a descoberta de novas formas de se fazer melhor. Muitas vezes, ou até na maioria das vezes, sem ter uma idéia exata do que se encontraria a seguir. Este é o caso da rede “Internet”, que começou pequena e hoje é um universo de informações viajando de um lado para outro e que, acredita-se, seus criadores não imaginavam. Uma rede acessada por qualquer um que tenha um computador e um provedor de comunicação com a rede, e que não é controlada por ninguém. Os milhares de redes de computadores se conectam das mais diversas maneiras.

Referindo-se ao que chamou de “informacionalismo”, Castells (2000, p.31) afirma que: “[...] o desenvolvimento e as manifestações dessa revolução tecnológica foram moldados pelas lógicas e interesses do capitalismo avançado, sem se limitarem às expressões destes interesses”.

Ou seja, o uso das novas tecnologias provê melhor fluxo das informações, possibilita, como decorrência, novas formas de fazer coisas, de maneira mais avançada. Profissionais atuando de forma individual, em um lugar qualquer, estão a todo o momento criando, inventando uma nova forma de fazer alguma coisa, usando

as ferramentas desenvolvidas por outros. E estas novas formas de fazer alguma coisa são divulgadas de maneira quase instantânea para outros que possam ter o mesmo interesse.

É interessante considerar uma citação de Castells (2000, p.33-35): “as sociedades são organizadas em processos estruturados por relações historicamente determinadas de produção, experiência e poder [...] Poder é aquela relação entre os sujeitos humanos que, com base na produção e na experiência, impõe a vontade de alguns sobre os outros [...]”

Assim como o poder que alguns detêm faz com que outros tenham que se submeter, pode-se imaginar que profissionais com reconhecida capacidade de criação têm a possibilidade de barganhar, pois o domínio que exercem sobre o conhecimento lhes dá uma força que não existe entre profissionais que exercem funções que se poderia classificar como de menor importância. E, assim, estariam exercendo uma forma de poder em outra dimensão.

Então, parece que as atividades que estão intimamente relacionadas com o conhecimento, com a criação de soluções, e que são de domínio de poucos, adquirem uma importância acima da média. Assim, como uma classe de trabalhadores pode fazer uso da força através de greve, por exemplo, outros profissionais, ao fazerem parte de uma minoria detentora de um dado conhecimento, podem também impor, circunstancialmente, a sua vontade.

O que se quer pensar aqui é que os trabalhadores, em qualquer nível, têm sofrido consequências ruins em virtude das constantes transformações no trabalho e das configurações que a sociedade assume. Mas que aqueles mais incumbidos das transformações tecnológicas, principalmente das tecnologias da informação, possam experimentar tal sofrimento de modo diferenciado. Ainda mais que, conforme Castells (2000, p.41-43) parece

haver uma lógica de excluir os agentes da exclusão, de redefinição dos critérios de valor e significado em um mundo em que há pouco espaço para os não-iniciados em computadores, para os grupos que consomem menos e para os territórios não atualizados com a comunicação [...]. E afirma: [...] não compartilho a visão tradicional de sociedade formada por níveis sobrepostos, com a tecnologia e a economia no subsolo, o poder no mezanino e a cultura na cobertura”.

Ora, profissionais de informática, por exemplo, são bem iniciados em computadores que são a sua ferramenta de trabalho, consomem pelo menos de acordo com a média das pessoas, e deveriam estar atualizados com a comunicação. Merecem um exame particular para se saber de que forma se enquadram no universo de trabalhadores expostos às transformações do trabalho.

Harvey (2001, p.139) faz uma citação que pode ser analisada como uma evidência de que o conhecimento é um combustível para aqueles que querem se mover nesse tempo em que a velocidade da ação é importante:

As pessoas que se movem e agem com maior rapidez, que mais se aproximam do momentâneo do movimento, são as pessoas que agora mandam. E são as pessoas que não podem se mover tão rápido – e, de modo ainda mais claro, a categoria das pessoas que não podem deixar seu lugar quando quiserem – as que obedecem.

O sentido é o de que os primeiros são aqueles que tem **as mãos livres** e os últimos são aqueles que tem **as mãos atadas**. Uma maior ou menor condição de lidar com a flexibilidade tão propalada.

Há algumas décadas, era dado um valor maior a coisas que tivessem uma longa duração, objetos duráveis, em detrimento de objetos de vida curta, transitórios, consumidos e logo descartados. Aqueles que possuíssem objetos duráveis se manteriam no topo em detrimento daqueles que possuíssem objetos transitórios, de vida curta. Esta era a lógica vigente.

No entanto, se nesta nova época em que quase tudo pode acontecer de forma quase instantânea, os objetos transitórios forem consumidos e logo novos objetos transitórios forem surgindo, é possível que aqueles que possuam estes objetos sejam os que se manterão no topo. Sennett (1999, p.71-72) afirma que Bill Gates “parece livre da obsessão de agarrar-se às coisas. Seus produtos surgem furiosamente para desaparecer tão rápido como apareceram”.

Diz Harvey (2001, p.146):

É a capacidade, como a de Bill Gates, de encurtar o prazo de tempo da durabilidade [...] de focar a manipulação da transitoriedade em vez da durabilidade, de dispor levemente das coisas para abrir espaço para outras igualmente transitórias e que deverão ser utilizadas instantaneamente, que é o privilégio dos de cima e que faz com que estejam por cima.

Como se vê, uma lógica diferente se coloca, inversa àquela anterior de valorização da durabilidade. Os profissionais de informática consomem novidades que surgem a todo o momento no mercado suprimindo suas ferramentas de trabalho e que são logo substituídas por outras. Se por um lado lhes demanda novos aprendizados, por outro é a sua garantia de manter o valor de seu conhecimento.

As transformações ocorridas nas últimas décadas, o surgimento da sociedade baseada em tecnologias informacionais, trouxe até os dias atuais a sociedade em rede, que é ainda uma sociedade capitalista. O capital flui através dessa rede, viajando por todo o globo e sendo aplicado nas mais diversas áreas. Essas transformações reduziram os postos de trabalho e causaram a dispensa de trabalhadores. Como explica Castells (2000, p.503):

“[...] capital e trabalho tendem cada vez mais a existir em diferentes espaços e tempos: o espaço de fluxos e o espaço de lugares, tempo instantâneo de redes computadorizadas versus tempo cronológico da vida cotidiana. Então eles vivem lado a lado sem se relacionarem, à medida que a existência do capital global depende cada vez menos do trabalho específico e cada vez mais do trabalho genérico acumulado, operado por um pequeno grupo de cérebros que habita os palácios virtuais das redes globais”.

Os profissionais de informática, criando soluções com a produção de sistemas de informação, incluem-se neste “pequeno grupo de cérebros”.

As novas tecnologias colaboraram muito para as mudanças verificadas no mundo econômico global, no mundo do trabalho e dos trabalhadores. Permitiram reconfigurações da sociedade em que os sentidos de tempo e espaço são outros. Possibilitaram a mundialização financeira e a reestruturação produtiva do trabalho bancário conforme se verá a seguir.

2.2 MUNDIALIZAÇÃO FINANCEIRA E A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA DO TRABALHO BANCÁRIO

Muito em voga, a expressão globalização tem sido utilizada para traduzir uma multiplicidade de fenômenos que redefinem as relações internacionais em diferentes sentidos da vida social, como economia, finanças, tecnologia, comunicações, etc.

Essa redefinição tem acontecido de forma acentuada nas últimas décadas, pelas influências das novas tecnologias de informação e comunicação (CASTELLS, 2000).

A globalização, sua menção, as discussões que surgiram em torno dela, deram-se, desde o início, em função de relações que estavam sempre referindo o mundo financeiro. A partir daí, essas relações eram também mencionadas quando discutiam-se outras conseqüências em outras áreas, como a social.

Em um processo contínuo de modificação dos interesses financeiros, de rápida transferência de recursos financeiros de um lado para o outro, o capital deslocou-se do investimento em produção de bens e serviços para o investimento no sistema financeiro, em busca de uma melhor remuneração (JINKINGS, 1996; POCHMANN, 1999; COCCO, 2000; HARVEY, 2001). Neste contexto, a atuação dos bancos e instituições financeiras cresce em importância, em nível de sofisticação e diversificação de atividades.

Essa nova forma de se praticar investimentos financeiros é assim analisada por Chesnais (1998, p. 11):

O crescimento espetacular das transações financeiras foi um dos fatos mais significativos da década de 80 e já marcou os primeiros anos da década de 90. Efetivamente, a esfera financeira representa a ponta-de-lança do movimento de mundialização da economia; é nessa esfera que as operações do capital envolvem os montantes mais elevados; é aí que sua mobilidade é maior; é aí que, aparentemente os interesses privados recuperaram mais completamente a iniciativa, em relação ao Estado.

Os motivos que levaram a essas transformações são diversos. O mundo sempre se transformou de acordo com os novos recursos dos quais a sociedade dispunha. Entretanto, diferentes interpretações são feitas pelos economistas sobre as causas destas transformações. Desde considerações sobre taxas de câmbio de mercado, a existência de uma moeda nacional e outra internacional, a inexistência de uma regulação quantitativa da circulação monetária interna a partir da circulação internacional, etc. (BRUNHOFF, 1998). Apesar dessas interpretações, o que aconteceu foi uma crescente modificação no interesse das instituições financeiras, e de organizações não financeiras, mas interessadas em investir seus recursos da forma que lhes desse o melhor retorno.

A idéia de lucro sempre norteou a vida das empresas. As instituições financeiras, mais do que quaisquer outras, buscam o lucro, pois a mercadoria com a

qual trabalham é o próprio dinheiro. E é pelo exame das atividades dessas instituições que se chegou a um melhor conhecimento dessas transformações mencionadas.

Chesnais (1998) sugere a divisão da mundialização financeira em três etapas. A primeira, remonta à década de 60, na qual havia sistemas monetários e financeiros compartimentados. Havia um sistema de finanças administradas, a internacionalização financeira obedecia a limites. Sua origem foi nos Estados Unidos da América e no Reino Unido. Os bancos eram, ainda, as instituições financeiras dominantes. A segunda fase caracterizou-se por finanças liberalizadas e mundializadas. Não havia mais controle dos movimentos de capitais com o exterior, abrindo os sistemas financeiros nacionais, durante a década de 80. A terceira fase deu-se com a aceleração do processo de liberalização dos demais países e, pela incorporação de mercados financeiros “emergentes”, de países de industrialização recente, no começo da década de 90. A busca de capital, sob forma de investimento de recursos estrangeiros, tem sido para os países fonte para o financiamento de sua dívida, interna ou externa. A forma de atrair esses capitais é através do pagamento de altas taxas de juros. Para combater a inflação, e manter o país competitivo no mercado internacional, foi importante, manter altas taxas de juros que foram também um mecanismo de regulação das atividades de investimento.

Em contrapartida esses juros altos prejudicam o investimento em produção, o que significa estagnação do crescimento da economia de qualquer país. Dessa forma, os países que praticam altas taxas de juros incentivam a entrada de capital especulativo no país e inibem o investimento de capital, tanto interno como externo, na produção e no crescimento do país. Como consequência, inibem a abertura de vagas no mercado de trabalho, causando o aumento do desemprego.

Essa ação das altas taxas de juros associada às oscilantes taxas de câmbio é responsável por insegurança e tensões na economia, uma vez que o mercado encontra-se em constante indefinição.

De acordo com Plihon (1998, p.102):

O nível persistentemente elevado das taxas de juros reais é um fenômeno novo que corresponde à emergência de um novo modo de regulação financeira internacional. De um lado, passou-se de um regime dentro do qual as tensões macroeconômicas eram reabsorvidas em escala nacional

pela emissão monetária e inflação, para um regime onde os ajustes passam, de preferência, pelas taxas de juros, cujo nível e oscilação, a partir de então, aumentaram. Por outro lado, a nova ordem financeira internacional consagra o domínio do credor sobre o devedor. [...] A alta das taxas de juros traduz a relação de forças doravante favoráveis aos detentores do capital financeiro.

A consequência negativa dessa nova forma de sistema financeiro internacional é a diminuição acentuada do crescimento econômico nos principais países industrializados, onde a “desaceleração do crescimento engendrou importantes tensões sobre os mercados de trabalho, levando a um crescimento irreversível do desemprego” (PLIHON, 1998, p.102).

A situação das finanças públicas desses países foi deteriorando-se de forma progressiva. Para que um país se mantenha com sua dívida pública estável em relação ao Produto Interno Bruto (PIB), é necessário que a taxa de crescimento do seu PIB não seja menor do que a taxa de juros sobre a dívida pública. Ora, os países não têm conseguido manter uma taxa de crescimento que supere as altas taxas de juros. Como consequência, a dívida pública dos países aumenta mais do que seu PIB.

Como afirma Plihon (1998, p.106, grifo do autor), “o crescimento econômico tornou-se insuficiente para ‘reembolsar’ os encargos de juros sobre as dívidas públicas”.

Neste contexto, os investidores e os que tomam empréstimos, pesquisam o melhor rendimento no mercado financeiro global, que se tornou mundial. Este mercado apresenta uma unidade de lugar, a medida em que as praças financeiras estão ligadas entre si de forma cada vez mais acentuada, pela disponibilização de recursos de comunicação mais eficientes. Apresenta, também, uma unidade de tempo já que estes recursos de comunicação permitem acesso contínuo durante as 24 horas do dia, com interações entre países com fusos horários de até 12 horas de diferença.

Tudo tem a característica do instantâneo, como se estivessem todos no mesmo lugar ao mesmo tempo. Esta conexão, quase completa, complementa o sistema financeiro mundial de forma eficiente.

Ainda cita Plihon (1998, p.112): “as transações no mercado cambial induzidas pelas operações financeiras são 50 vezes mais significativas do que as ligadas ao comércio internacional de bens e serviços”. Ora, podemos perceber o quanto esta nova realidade financeira mundial ocasiona a diminuição, que parece bastante grande, dos investimentos de capital produtivo, aquele utilizado para o investimento na produção, que gera empregos, gera renda, gerando fluxos financeiros que são reinvestidos na própria produção, e estabelecendo o crescimento do produto interno bruto do país.

O sistema caracterizado pelo pagamento de altas taxas de juros tornou-se tão atrativo para o ganho de remuneração ao capital de forma fácil e rápida, que os agentes que atuam nesta área estão com sua atenção constantemente voltada para o lucro imediato.

O próximo passo, então, na ciranda financeira é tirar o melhor proveito possível de cada operação, independente do que vá acontecer depois. Dessa forma, está se vivendo uma realidade na qual o mercado está impregnado do que se chama **especulação financeira**.

Os projetos de investimento que dão um menor retorno financeiro são colocados de lado. Desta forma, os investimentos em projetos de produção não são executados. “A flexibilização das finanças criou uma relação de força favorável aos credores” (PLIHON, 1998, p.120). O interesse de quem dispõe de ativos financeiros nada tem a ver com o interesse dos empresários e dos assalariados.

O endividamento leva muitas empresas, públicas ou privadas, a diminuir suas despesas e conseqüentemente sua atividade econômica. Os altos juros fazem com que as empresas evitem tomar dinheiro emprestado com os bancos. Essas empresas buscam alternativas que viabilizem sua sobrevivência. Com o aumento dos ativos provenientes de fontes diferentes, com empresas endividando-se emitindo títulos no mercado, ou financiando seus investimentos através de sua poupança, os bancos, por sua vez, passaram a ter uma menor participação no mercado financeiro naquilo que era considerado uma função motora do crescimento. Buscam, então, alcançar os melhores índices de produtividade possíveis, e para isto são levados a eliminar empregos (PLIHON, 1998).

A finalidade de melhorar ao máximo sua produtividade é facilitada pela implantação de sistemas edificados sobre uma sólida base de informática e meios de comunicação modernos, o que daria aos profissionais de informática um status diferenciado entre os trabalhadores bancários.

Ao mesmo tempo, grandes grupos predominantemente industriais, em função da mundialização financeira, aumentam sua participação em serviços e aprimoram seus departamentos financeiros. Assim, passam a ter presença ativa no sistema financeiro mundial, e para valorizar ao máximo seu capital, alteram bastante suas decisões estratégicas para atingir novos objetivos, transformando-se, em grande parte, em grupos financeiros. Afinal, a obrigação de atingir resultados faz com que também desenvolvam estratégias especulativas.

Esse sucesso da mundialização financeira inicia-se nos países mais desenvolvidos e propaga-se aos demais países industrializados. Os efeitos, no entanto, causam sérios problemas que vão desde ao desemprego, questionamento de direitos sociais, considerados agora como **privilégios**, os novos conceitos de flexibilização no trabalho, até a marginalização de grande parte da população mundial (SERFATI, 1998).

O interessante é que todo o acúmulo de dinheiro provindo do processo de produção ao longo dos tempos, e multiplicado por aqueles que centralizam o chamado **capital-dinheiro**, é arrogado para estes últimos, numa desmesurada proporção (SERFATI, 1998). Sabemos que o dinheiro, como ele existe, não surgiu do nada ou de aplicações financeiras. Ele surgiu da produção, da geração de renda, do trabalho, e isto ao longo de alguns séculos. Se antes havia os que detinham o capital produtivo de um lado, e os trabalhadores de outro, hoje, a parte mais forte concentra-se em um terceiro elemento, os detentores do capital financeiro, que não são força de trabalho e, tampouco, detentores de capital de produção.

Uma outra questão importante, é a manifestação das transformações no trabalho através daquilo que se conhece como **flexibilização**. A pressão que o mercado traz às empresas para que tenham o máximo de ganho na sua atividade, eliminando despesas onde possam, de forma a fazer o uso máximo de suas receitas, faz com que grande parte da carga **corte de despesas** recaia em cima do

trabalhador. A flexibilização pode ser do trabalho ou dos salários. Salama (1998) refere que a flexibilização pode ser numérica ou funcional.

A primeira tem como objeto o emprego e os salários. Os vínculos entre empresa e trabalhador já não são sólidos, o emprego não é garantido, contratos de trabalho são mais breves, ou os salários pagos são mais baixos, não remunerando na mesma proporção em que se dava anteriormente. Já a segunda refere-se à adaptação de funções para atingir de forma mais eficiente a obtenção de mais valor. Seja eliminando lacunas não produtivas no ciclo do trabalho, ou fazendo o trabalho de forma diferente, mais produtiva, gerando mais valor. Em contrapartida, o trabalhador coloca mais esforço naquilo que faz, não recebendo por isto uma compensação.

O objetivo final consiste em produzir mais valor não importando qual o meio utilizado para tanto. Essa é uma situação que, via de regra, penaliza o trabalhador. Salama (1998, p.234) cita:

O círculo se completa. Do serviço da dívida, passa-se à escalada inflacionista, da poupança forçada ao surgimento da financeirização, o que leva a um aumento do tempo de trabalho não remunerado e a uma diferenciação mais acentuada entre os ganhos do trabalho e os do capital.

A financeirização trouxe como conseqüência uma maior flexibilização dos salários e do emprego. A terceirização de serviços, uma prática crescente a partir da década de 80, é uma forma clara de influência da flexibilização.

Em resumo, o baixo nível de investimentos leva à maximização das funções, um maior ritmo do trabalho, perdas salariais, precarização dos empregos, ocasionando uma menor lógica participativa de uma empresa flexibilizada nos níveis de produção.

Quase sempre que se ouve ou lê comentários sobre as causas do alto nível de desemprego, essas são a utilização pelas organizações de novas e sofisticadas tecnologias. Mas é interessante registrar a indagação que faz Chesnais (1998, p.19, grifo nosso):

Será que as transformações que se deram, nos últimos quinze anos, nas condições de remuneração, de contratação e de trabalho dos assalariados (a *relação salarial* da teoria regulacionista), com a generalização dos contratos precários, a subordinação aos requisitos de flexibilização das empresas, a queda relativa dos salários, tudo baseado num desemprego

elevado e em elevação, depois de ter sido inexistente (no Japão), **podem ser atribuídos unicamente aos efeitos da mudança tecnológica?** Ou estariam ligadas também ao crescente peso das finanças e às exigências das novas instituições financeiras não-bancárias?

As transformações aqui discutidas parecem ter uma explicação puramente econômica. Mas isto não é verdade. O início das transformações teve como base interesses econômicos utilizando tecnologias de informação e comunicação. Mas a partir de um certo ponto, com os avanços cada vez mais acelerados do desenvolvimento tecnológico, os interesses foram se transformando e ficando cada vez mais vorazes no tocante a tirar proveito da força do capital. Bons lucros deixaram de ser a prioridade número um. Esta passou a ser **obter os melhores lucros possíveis**. Assim, a especulação passou a ser a palavra de ordem, embora nunca utilizada de forma explícita por quem a pratique.

Os fundamentos econômicos eram base das transformações, mas a partir de um momento, ações políticas de explorar o maior lucro possível acabaram se sobrepondo à economia.

Como afirma Forrester (2001, p.17):

A economia não triunfou sobre a política. O contrário é que é verdadeiro. Mesmo que a globalização pareça ser tão geral e espontaneamente associada à economia, e não ao político, não é verdadeiramente de economia que se trata, mas do mundo dos negócios, do *business* reduzido à especulação.

Todo esse processo de mundialização financeira imbrica-se na reestruturação produtiva do trabalho bancário. Os estudos a respeito do capital (CASTELLS, 2000; COCCO, 2000; HARVEY, 2001) mostram convergência ao concluir que o capitalismo passa por um profundo processo de reestruturação, assim como o modelo de produção taylorista-fordista.

A reestruturação do capital (CASTELLS, 2000) acontece na direção de uma maior flexibilidade, maior descentralização como consequência da estruturação das empresas em rede e um controle da força de trabalho cada vez mais intensa. Para Grisci (2000, p.53):

O setor bancário, inscrito nesse movimento de reestruturação, indica a criação de uma nova ordem do processo do trabalho bancário intrinsecamente relacionada às inovações tecnológicas. Estas, baseadas nas novas tecnologias da informática, têm-se mostrado voltadas ao aumento da produtividade humana e à maximização dos recursos disponíveis. Como é possível notar, o mundo do trabalho bancário apresenta-se como uma realidade peculiarmente favorável e atraente aos

estudos acerca das transformações a gerarem novos modos de trabalhar e de ser.

O Brasil possui o maior sistema financeiro da América Latina. Tinha cerca de 821 mil empregados em 1989, número que foi reduzido a cerca de 497 mil em dezembro de 1996, segundo dados da Febraban (LARANGEIRA, 1997, p.112-113). A atividade bancária favoreceu-se do período em que os índices de inflação eram muito altos, ao final da década de 80, quando este setor chegou a representar 14% do PIB brasileiro e os ganhos com a inflação eram aproximadamente um terço da receita dos bancos. Posteriormente, estes números foram reduzidos, o setor tornou-se 8% do PIB e os ganhos com a inflação se tornaram apenas 1% da receita bancária em 1995.

Segundo Larangeira (1997), nos anos 80 um processo de informatização das agências bancárias, grande e acelerado, aumentou o volume do processamento das informações; para enfrentar a competição, existe uma orientação para a racionalização e reestruturação das atividades. O foco gerencial tornou-se a conquista do cliente através da qualidade dos serviços prestados. Podemos acrescentar a venda de produtos. Além da conquista de clientes, enfatizou-se, também, o cultivo de clientes com o estreitamento das relações cliente-funcionário, exigindo altos investimentos para a qualificação dos funcionários. Mas como o treinamento necessário para adquirir esta qualificação nem sempre foi feito, não houve o investimento necessário, o bancário teve que se submeter a serviços para os quais não estava preparado.

A reorientação das atividades em um banco estudado (LARANGEIRA, 1997, p. 115), mostrou desde o *layout* das agências, espaços físicos onde se destacavam uma área de auto-atendimento com terminais bancários para serem utilizados pelos clientes para uma grande gama de funções, sem a presença de funcionários, uma área mais importante, a *estação de negócios*, destinada à captação e aplicação de recursos, e uma área para atendimento de clientes que não tiveram suas necessidades satisfeitas no auto-atendimento, área esta com a tendência a desaparecer. Estas tendências referidas pela autora se confirmaram na maioria das agências de toda a rede bancária brasileira.

O setor bancário que passou a investir de forma a maximizar seus lucros, implantou projetos de reestruturação produtiva do trabalho que resultaram, nos bancos públicos, políticas como Programas de Demissão Voluntária (PDV) enquanto uma das etapas a contribuir para a renovação de seus quadros com profissionais mais novos e recebendo salários de acordo com uma nova realidade de mercado.

Embora o objeto do trabalho bancário, a mercadoria-dinheiro, continue o mesmo, ganhou maior mobilidade e complexidade em seu fluxo. O tradicional fluxo de papéis vai sendo substituído por dados armazenados e manipulados em sistemas computadorizados. A informação passa, então, a ser a matéria prima dos bancos. Um novo meio tecnológico molda os processos de existência individuais e coletivos demandando dos sujeitos que atendam às exigências de novos perfis que dizem da flexibilidade e adaptabilidade, da cultura de desconstrução e reconstrução contínua, do processamento instantâneo de novos valores (GRISCI, 2002).

O trabalho bancário é um exemplo paradigmático da reestruturação produtiva do trabalho a partir dos processos de reorganização interna e externa e da inclusão das novas tecnologias. Caixas automáticas nas agências bancárias, caixas 24 horas e os sistemas *home banking*, retiram do bancário algumas atividades e as transferem para as máquinas nas agências, e para a casa dos clientes. Como conseqüência, o trabalhador bancário tem que responder mais rapidamente ao trabalho que se torna mais ágil devido à maior velocidade das máquinas, e ainda lidar com o trabalho imaterial que perpassa suas atividades.

As operações efetuadas nas áreas de auto-atendimento, com grandes volumes mas pouca rentabilidade, foram ainda reproduzidas em setores de atendimento por telefone, e igualmente adaptadas para transações por computadores (*homebanking* e *office-banking*), de acordo com Lorangeira (1997, p.116). As estruturas de suporte para estas operações tendem a tornar-se terceirizadas, o que aumenta a preocupação dos bancários.

Com estas transformações generalizadas, as agências tornam-se um local de negócios, com estrutura bastante diminuída, menos postos de trabalho, e exigindo uma maior qualificação do bancário.

Em termos organizacionais, os bancos tendem à organização horizontal com redução dos níveis hierárquicos, chegando a dois níveis apenas, existindo nas agências as funções de gerente e de atendente, mas com a tendência, ainda, de que todos desempenhem a função de gerente, em equipes de vendas. “Todos devem saber desempenhar qualquer operação [...] para o gerente da agência significa mudança radical de suas atribuições, [...] aumento significativo de responsabilidades, perda de autoridade, e “degradação” de *status* (LARANGEIRA, 1997, p.117).

Pode-se conhecer melhor a reestruturação produtiva do trabalho bancário quando se examinam as fontes documentais colocadas à disposição desta pesquisa. Cabe aqui adiantar que estas fontes dizem de Planos de Ação recentes (1998 e 2000) que visam consolidar a reestruturação produtiva do trabalho. Logo após uma mensagem do Presidente da empresa em questão, são relacionadas uma série de políticas da empresa, com referência a diversas áreas: captação, aplicação, prestação de serviços, distribuição e marketing, planejamento, controle e desempenho, infra-estrutura e recursos humanos. Cada uma delas menciona uma política geral e políticas específicas, e evidencia que tudo deve ser feito de forma perfeita. No que se refere a Recursos Humanos, alguns dizeres como “o autodesenvolvimento do empregado será estimulado como forma complementar da sua formação e empregabilidade”, entre outros, mostram o quanto o bancário deve se esforçar ao máximo para manter sua condição de empregado. Diversas metas são projetadas e cabe ao conjunto de empregados fazer com que estas metas aconteçam.

No Plano de Ação referente ao ano de 2000, na seção “Serviços Financeiros”, a iniciativa de maior extensão é “reduzir custos/rever processos”. Das iniciativas propostas no Plano de Ação, duas utilizam a expressão “automatizar”, outras duas mencionam a implantação de sistema mais ágil, e uma menciona “terceirizar empregados para [...]”, em um total de sete iniciativas estabelecidas.

Isto dá uma idéia da reestruturação produtiva almejada pela empresa, passando pela condição de emprego e/ou reciclagem, através de treinamento e necessária readaptação dos empregados para exercer determinadas funções, bem

como da importância que coube às novas tecnologias para a implantação da reestruturação produtiva do trabalho bancário.

No centro desta reestruturação está o trabalhador bancário, muitas vezes sem entender o que está acontecendo a sua volta, mas tendo que se sujeitar aos novos modos de trabalhar. A seguir tem-se uma visão dos estudos já realizados sobre a experiência dos sujeitos no trabalho.

2.3 SUBJETIVIDADE

“A figura moderna da subjetividade, com sua crença na estabilidade e sua referência identitária, agonizante desde o final do século passado, estaria chegando ao fim?” (ROLNIK, 1997, p.20). Afinal, como se produz a subjetividade contemporânea?

A investida maciça por parte do capitalismo sobre a subjetividade trouxe inúmeras consequências (PELBART, 2000, p.12). A fabricação social e histórica é um tema antigo. O homem, em períodos já mais distantes, foi moldado através de formas de controle como violência e crueldade e assim chegou a uma forma atual de submissão. Agora, métodos mais brandos e sutis de controle podem ser utilizados para moldá-lo segundo o que mais convém para os interesses do capital (GRISCI, HOFMEISTER, CIGERZA, 2004b).

O conceito de subjetividade tem sido focado de formas diversas. Opta-se pelo conceito apresentado por Pelbart (2000, p.37), para quem a subjetividade “não é algo abstrato, trata-se da vida, mais precisamente, das formas de vida, das maneiras de sentir, de amar, de perceber, de imaginar, de sonhar, de fazer, mas também de habitar, de vestir-se, de embelezar-se, de fruir, etc.”. Então, modos de subjetivação dizem respeito à construção de modos de existência ou de estilos de vida.

Rolnik (1997, p.21) comenta a consequência do confronto da desestabilização com a persistência da referência identitária, criando um perigo de fracasso caso não

se consiga produzir um perfil adequado para se encaixar em alguma parte do mercado:

A combinação desses dois fatores faz com que os vazios de sentido sejam insuportáveis. É que eles são vividos como esvaziamento da própria subjetividade. (...) Tais experiências tendem, então, a ser aterrorizadoras: as subjetividades são tomadas pela sensação de ameaça de fracasso, despersonalização, enlouquecimento ou até de morte.

É de interesse a conceituação de sujeito referida por Badiou (1994), no sentido que não há sujeito abstrato. O sujeito somente existe e mantém sua existência em relação a algo concreto como é o trabalho enquanto modos de subjetivação. Dois processos ilustram os modos de subjetivação: modificações que causam uma situação de “malefício” para o sujeito em vários aspectos, tais como desemprego, insegurança, perda de auto-estima, etc., que se denomina “individuação”; e a assimilação singular que cada indivíduo pode fazer em reação às mudanças, absorvendo aspectos positivos, incorporando mais conhecimentos, num movimento de criação, que se denomina “singularização” (FERREIRA NETO, 2000).

A individuação é um processo que se caracteriza pela instauração de modos de ser conforme determinam os padrões universais, massificadores e individualizantes vigentes. “Seu objetivo é desmanchar os modos de viver, de morrer, de nutrir, de trabalhar dos sujeitos” (GRISCI, 2000, p.104). O processo de individuação é “o processo hegemônico de produção de subjetividade, produzido pelas estratégias de controle do capitalismo contemporâneo” (FERREIRA NETO, 2000, p.107).

Para Ferreira Neto (2000), cada indivíduo ou coletivo, em sua existência particular, pode passar pela experiência tanto do pólo hegemônico da individuação quanto do pólo contra-hegemônico da singularização, em oportunidades diferentes. De acordo com Guattari (1997, p.15, grifo do autor), as transformações tecnológicas possibilitam que os sujeitos produzam processos tanto de singularização quanto de individuação:

O “trabalho com computador” conduz à produção de imagens abrindo para Universos plásticos “insuspeitados [...] Mas, ainda aí, é preciso evitar qualquer ilusão progressista ou qualquer visão sistematicamente pessimista. A produção maquínica de subjetividade pode trabalhar tanto para o melhor como para o pior. Existe uma atitude antimodernista que consiste em rejeitar maciçamente as inovações tecnológicas, em particular as que estão ligadas à revolução informática. Entretanto, tal evolução maquínica não pode ser

julgada nem positiva nem negativamente, tudo depende de como for sua articulação com os agenciamentos coletivos de enunciação.

A individuação é um fenômeno que vem sendo relatado desde algumas décadas, em relação à perda que os trabalhadores vêm experimentando ao não viverem uma situação de segurança e satisfação com o ambiente em que realizam seu trabalho. Os vínculos que eram mantidos de forma sólida antigamente, já não se caracterizam assim. Conforme Bauman (2001, p. 170):

Quando a utilização do trabalho se torna de curto prazo e precária, tendo sido ele despido de perspectivas firmes (e muito menos garantidas) e portanto episódico, quando virtualmente todas as regras relativas ao jogo das promoções e demissões foram esgotadas ou tendem a ser alteradas antes que o jogo termine, há pouca chance de que a lealdade e o compromisso mútuos brotem e se enraízem. [...] não há quase estímulo para um interesse agudo, sério e crítico por conhecer os empreendimentos comuns e os arranjos a eles relacionados.

Ora, essa realidade é um motivo de preocupação para o trabalhador. Ao invés de relações sólidas, percebe, agora, relações fugazes geradoras de insegurança.

Apropriadamente, o autor utiliza o termo "líquida" quando se refere à esta nova forma de relação entre trabalho e capital. Bauman (2001, p.171, grifo do autor) explica:

A presente versão "liquefeita", "fluida", dispersa, espalhada e desregulada da modernidade pode não implicar o divórcio e ruptura final da comunicação, mas anuncia o advento do capitalismo leve e flutuante, marcado pelo desengajamento e enfraquecimento dos laços que prendem o capital ao trabalho [...] Se manter-se juntos era uma questão de acordo recíproco e de mútua dependência, o desengajamento é unilateral.

A ligação tênue entre capital e trabalho é motivo de preocupação e insegurança para aquele que vê desaparecerem os laços sólidos que antes lhe davam segurança. Antigamente, o desempenho sério e responsável dava ao trabalhador uma perspectiva de continuar inserido no futuro.

Ainda segundo (BAUMAN, 2001, p.171):

[...] o capital rompeu sua dependência em relação ao trabalho com uma nova liberdade de movimentos, impensável no passado. A reprodução e o crescimento do capital, dos lucros e dos dividendos e a satisfação dos acionistas se tornaram independentes da duração de qualquer comprometimento local com o trabalho.

Nesta configuração, os trabalhadores dividem-se em desempregados e empregados, mas mantendo-se ligados ao emprego por um fio. Os que se mantêm empregados vivem em um contexto que não lhes dá a segurança de que

permaneçam assim. E, como conseqüência, vêm-se ameaçados ao terem de se submeter a novas situações. Conforme Enriquez (1994, p. 57-58):

[...] são suspeitos, postos de lado, senão mesmo "marginalizados" todos os sujeitos que não são obcecados pelo sucesso social, pelo jogo de aparências, que não têm o gosto pelo efêmero ou por uma cultura de relações sociais valorizadas e mutantes, que resistem à adesão maciça a uma organização ou a uma instituição "fanatizadas", que desejam uma vida regida por uma ética e que buscam um ideal sem cair, por isso, na doença da idealidade. Mais ainda, encontram-se na mesma situação todos os que, aceitando as regras do novo jogo, são esquecidos ou eliminados por responderem insatisfatoriamente (ou por não mais responderem) aos critérios de "excelência", à obrigação da performance sempre a ser renovada.

Se o processo de individuação evidencia o trabalhador submisso às transformações no mundo do trabalho apenas consumindo uma subjetividade homogeneizadora, o processo de singularização se refere a uma possibilidade de resistência subvertendo modelos de subjetividade vigentes.

Pelbart (2000, p.12) já alertava para a preponderância dos fatores subjetivos na lógica capitalística, e também para o modo como as novas tecnologias de informação e de comunicação "operam no coração da subjetividade humana, não só na sua memória, na sua inteligência, mas também na sua sensibilidade, nos seus afetos, nos seus fantasmas inconscientes".

Como reagem os sujeitos expostos a este universo crescente de máquinas com essa natureza, fazendo parte da vida dos trabalhadores, preenchendo todos os espaços reservados pela procura de uma constante vontade de produzir, reduzir custos, atender às exigências do capital?

Pelbart (2000, p.12-13) faz alusão à afirmativa de Foucault, de que "o objetivo principal hoje não é descobrir o que somos, mas recusá-lo". Diz ainda que: "é preciso livrar-se do homem para liberar a vida [...] a resistência invoca o poder da vida, bem como de suas múltiplas forças [...] e cujo campo de batalha não é outro senão o próprio corpo do homem, desde os seus genes até os seus gestos, sua percepção, seus afetos".

Discutindo as novas forças que se encaminham para desfazer hoje a forma de Homem-vigente, Pelbart (2000, p.14) diz: "Se o capitalismo desterritorializa os sujeitos de suas esferas natais, fazendo com que às vezes eles se reterritorializem

sobre referências identitárias arcaicas ou midiáticas, ao mesmo tempo essa nomadização generalizada pode significar uma refluidificação aberta a novas composições, a novos valores e novas sensibilidades”. São as mudanças para contornar ou derrubar as forças referidas. Os processos de singularização são processos contra-hegemônicos, “que criam e produzem novidades vividas tanto em nível individual quanto coletivo” (FERREIRA NETO, 2000, p.107).

É interessante pensar-se em aspectos de singularização que possam ocorrer no mundo do trabalho. Desta forma, pode-se examinar como esta se colocaria em relação à individuação ao deter-se em um determinado grupo de trabalhadores. Portanto, interessa verificar referências que têm sido feitas por alguns autores.

Após estudar e realizar pesquisas no sentido de ressaltar e mostrar outros aspectos relacionados com as novas tecnologias, e com profissionais que com elas convivem, Lévy diz (1993, p. 7):

As relações entre os homens, o trabalho, a própria inteligência dependem, na verdade, da metamorfose incessante de dispositivos informacionais de todos os tipos. Escrita, leitura, visão, audição, criação, aprendizagem, são capturados por uma informática cada vez mais avançada. Não se pode mais conceber a pesquisa científica sem uma aparelhagem complexa que redistribui as antigas divisões entre experiência e teoria. Emerge, neste final do século XX, um conhecimento por simulação que os epistemologistas ainda não inventariam.

As formas de aprendizado permitidas pelas novas tecnologias não seriam uma possibilidade de singularização?

A singularização é uma forma de os sujeitos subverterem um determinado contexto, uma vez que, conforme Rolnik (1997, p.23):

O que se coloca para as subjetividades hoje não é a defesa de identidades locais contra identidades globais, nem tampouco da identidade em geral contra a pulverização; é a própria referência identitária que deve ser combatida, não em nome da pulverização (o fascínio niilista pelo caos), mas para dar lugar aos processos de singularização, de criação existencial, movidos pelo vento dos acontecimentos. [...] reivindicar identidade pode ter o sentido conservador de resistência a embarcar em tais processos.

Nota-se aqui, a possibilidade de uma criação, resistindo, adequando-se, fazendo frente à flexibilização da maneira mais conveniente, mantendo a sua própria identidade, mudando de maneira criativa em função das novas demandas.

Sobre a necessidade de repensar os novos elementos da subjetividade em função do trabalho imaterial, Pelbart (2000, p.36) afirma: “[...] percebe-se que há uma relação necessária entre o trabalho imaterial e as redes sociais, as formas comunitárias, a capacidade relacional, numa espécie de engendramento recíproco: o trabalho afetivo cria essas redes e ao mesmo tempo é criado por elas”.

Como afirma o autor, as sociedades modernas mais ricas são as que melhor desenvolveram uma mistura de “conhecimento e relação, informação e conexão, intercâmbio vital e educação dos cérebros – **e esse parece ser hoje o capital mais promissor**” (PELBART, 2000, p. 36, grifo nosso).

É preciso estar atento ao mal-estar, resultante da própria desestabilização, decorrente das transformações com as quais os sujeitos têm de conviver, “à capacidade de suportá-lo, e de improvisar formas que dêem sentido e valor àquilo que essa incômoda sensação nos sopra [...] para nos provermos de recursos cartográficos que nos ajudem a **inventar formas mais de acordo com o que os novos diagramas exigem**” (ROLNIK, 1997, p.32-33, grifo nosso).

Ainda em relação aos processos de subjetivação e aos sujeitos no mundo do trabalho contemporâneo, Rolnik (1997, p.24, grifo nosso) cita que “fruir da riqueza da atualidade depende de as subjetividades enfrentarem os vazios de sentido provocados pelas dissoluções das figuras em que se reconhecem a cada momento. Só assim poderão investir a rica densidade de universos que as povoam, de modo a **pensar o impensável e inventar possibilidade de vida**”.

Acredita-se que no mundo do trabalho contemporâneo, pleno de discursos voltados às necessidades de flexibilização por parte dos sujeitos, para o enfrentamento dos desafios da precarização, o processo de singularização possa emergir em determinados grupos que se situem um tanto quanto à margem dos domínios da gestão, como poderiam exemplificar os sujeitos da presente pesquisa alocados em um Núcleo de Informática, que não apenas sofre as consequências das reestruturações do trabalho a partir da inclusão das novas tecnologias como é um de seus elementos centrais.

EM CONSONÂNCIA COM A REVISÃO DA LITERATURA, ESTABELECEM-SE OS PROCESSOS METODOLÓGICOS PARA A PRESENTE PESQUISA, COMO SE VERIFICARÁ A SEGUIR.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo tem como objetivo apresentar o método de pesquisa utilizado, os sujeitos da pesquisa, bem como a condução da coleta e análise dos dados.

3.1 MÉTODO

Esta pesquisa de caráter exploratório descritivo configura-se como um estudo de caso. Segundo Yin (2001, p.32), “um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

3.2 SUJEITOS

Os sujeitos da presente pesquisa são bancários profissionais de informática que têm a tecnologia como ferramenta de trabalho. Em número de doze, eles são a totalidade dos profissionais do Núcleo de Informática da empresa X no Rio Grande do Sul, têm idade média de 46 anos, estão em sua função na empresa, em média, há 12 anos. A maioria com graduação em diferentes cursos de nível superior, mas com especialização em análise de sistemas, onde atuam atualmente. Caracterizam-se conforme o quadro a seguir.

					Tempo (anos)	
Sujeitos	Sexo	Idade	Escolaridade	Curso Superior	Empresa	Função
1	M	51	Superior	Administração	26	16
2	M	47	Superior	Economia e Direito	28	15
3	M	50	Superior	Estudos Sociais	25	15
4	M	56	Superior	Administração	29	16
5	M	40	Superior incompleto	Matemática	15	2
6	M	52	Superior	Administração	27	16
7	M	45	Superior	Análise de Sistemas	23	15
8	M	37	Superior	Análise de Sistemas	14	6
9	M	43	Superior	Direito e Jornalismo	2	12
10	M	36	Superior incompleto	Análise de Sistemas	14	14
11	M	49	Ensino Médio		8	4
12	M	51	Superior	Economia	24	15

Quadro 1: Caracterização dos sujeitos

Fonte: Elaborada pelo autor

3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados se deu através da realização de entrevistas semi-estruturadas e da aplicação de questionário com os doze sujeitos da pesquisa. Contou-se, também, com fontes documentais disponibilizadas pela empresa. Assim, utilizou-se o que Yin (2001) chamou de "triangulação de dados", uma forma de confrontar os dados havendo assim a possibilidade de validação.

3.3.1 Questionários

A partir da realização de uma entrevista inicial com o líder do Núcleo de Informática, elaborou-se um questionário que foi aplicado aos doze profissionais da área para obtenção de dados relativos à caracterização e à satisfação desses

profissionais no que se refere aos modos de trabalhar. O questionário encontra-se no Apêndice A.

3.3.2 Entrevistas semi-estruturadas

As entrevistas semi-estruturadas, cujo modelo encontra-se no Apêndice B, tiveram como objetivo aprofundar os dados coletados através do questionário. O conteúdo obtido através das entrevistas permitiu compreender-se a respeito dos modos de trabalhar e de ser dos bancários profissionais da informática, em contexto de reestruturação produtiva do trabalho bancário.

Cabe registrar que as entrevistas foram realizadas em horário e local de trabalho dos entrevistados. Com a duração de aproximadamente 50 minutos, foram gravadas com a permissão dos sujeitos e posteriormente transcritas.

3.3.3 Fontes Documentais

Utilizou-se de fontes documentais disponibilizadas pela empresa X tais como prospectos relativos à reestruturação do trabalho bancário, um "Plano de ação 1998", um plano similar com o nome "Empresa X 2000 -Olhos abertos para o futuro" e um relatório de atividades da Superintendência Nacional de Recursos Humanos da empresa, com data de 2001.

3.4 ANÁLISE DE DADOS

O questionário contemplou questões de interesse para a pesquisa proposta. Assim, se examinaram itens que permitiram fazer uma idéia aproximada da visão que os sujeitos têm acerca do contexto de seu trabalho.

Os dados pessoais coletados através do questionário foram utilizados para fazer uma caracterização geral dos sujeitos constantes do estudo. Com a utilização do *software* EXCEL as respostas fornecidas ao questionário pelos doze sujeitos foram colocadas em uma grade para análise. A partir desses dados construíram-se gráficos de frequência que permitiram visualizar como os sujeitos se colocam em relação a cada item proposto.

Aqueles dados coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas e fontes documentais foram alvo de análise qualitativa, baseando-se em proposições teóricas. Yin (2001, p.133) elege essa sistemática de análise, referindo-se da seguinte maneira:

A primeira e mais preferida estratégia é seguir as proposições teóricas que levaram ao estudo de caso. Os objetivos e o projeto originais de estudo baseiam-se, presumivelmente, em proposições como essas, que, por sua vez, refletem o conjunto de questões da pesquisa, as revisões feitas na literatura sobre o assunto e as novas interpretações que possam surgir.

As respostas às questões relativas aos diversos itens permitiram que todos falassem espontaneamente qualquer coisa que tivessem vontade e que julgassem importante no contexto de seu trabalho, no que foram incentivados.

Este trabalho buscou identificar e analisar como a reestruturação produtiva do trabalho bancário repercutiu nos modos de trabalhar e de ser de bancários profissionais da informática, ao verificar o papel desempenhado por este profissional na reestruturação, a visão dos mesmos a respeito dos efeitos do seu trabalho para a empresa e para os demais bancários; verificar, também, como o trabalho com as novas tecnologias repercute nos modos de subjetivação desses profissionais.

A verificação desses pontos mencionados e sua análise demandaram a definição de algumas categorias derivadas das falas dos entrevistados. A partir daí se fez a análise dos conteúdos. As categorias analisadas foram agrupadas de acordo com os objetivos específicos estabelecidos para a pesquisa. Algumas questões têm relação com mais de um objetivo, não havendo uma separação rígida entre elas.

Os dados coletados e analisados são apresentados a seguir, comentando os inúmeros aspectos relevantes observados.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção contém a apresentação e análise dos resultados da pesquisa, comentando sobre a reestruturação do trabalho bancário, o núcleo de informática da empresa X e os seus profissionais.

4.1 A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA DO TRABALHO BANCÁRIO NA EMPRESA X, O NÚCLEO DE INFORMÁTICA E SEUS PROFISSIONAIS

A reestruturação produtiva do trabalho bancário na empresa X e o Núcleo de Informática têm histórias relacionadas, o que é importante no contexto deste trabalho.

Em 1987, a empresa adotou uma nova filosofia de informática que seria disseminada pelo país inteiro, através de dez Núcleos, entre eles um no Rio Grande do Sul. Em 1989 a empresa iniciava profundas modificações visando centralizar algumas ações e simplificar algumas operações. Como já se registrou na introdução, a empresa alterava profundamente as políticas em sua área de informática, reduzindo seus Núcleos de dez para três. Ao final do ano o núcleo do RS passou a reportar-se a Brasília. Mas, segundo o depoimento do líder de projeto e de diversos entrevistados, esta situação *sui generis* acabou acarretando um tratamento diferenciado por alguns setores da chefia em Brasília que consideravam que o grupo deveria ser extinto.

A reestruturação produtiva do trabalho bancário na empresa X iniciou-se junto com a década de 90. “A empresa vivenciou, em 1992, a ‘mais profunda crise de toda a sua história’, sendo preciso, ‘urgentemente, submetê-la a um programa de saneamento’, encarado como um desafio que proclama por um ‘tempo de esforço e sacrifício’” (Grisci, 2002, p.37). Daí surgiram, relata a autora, imposições de maior flexibilidade e competitividade. Estas foram avaliadas como consequência direta de

maior agilidade em processos como informatização, automação, ampliação e otimização da rede de telecomunicações.

As ações tomadas pela empresa X, e que influenciaram os modos de trabalhar dos bancários residiram na reestruturação patrimonial de empresa, como adaptação a um acordo internacional regulamentador das atividades bancárias, o Novo Acordo de Basileia. Para tanto, houve a definição de um modelo de gestão para garantir equilíbrio operacional, prevenção com a geração de programas públicos com contratos considerados pesados para a empresa, troca de ativos e venda de créditos imobiliários (Grisci, 2002, 38).

A empresa X adotou um modelo de segmentação de clientes, onde o tratamento é diferenciado em função das características do cliente, e com os resultados das metas atribuídas a um gerente de conta e sua equipe sendo medido de forma fácil através de indicadores. Assim, o controle se faz por cobranças constantes, o que é uma forma de pressão.

A empresa X adotou, também, um modelo de gestão de pessoas em que precisa do empenho de todos os empregados para conter despesas, segundo o Jornal da empresa. Grisci (2002, p.51) referiu: “[...] pode-se depreender que a tecnologia, ao propiciar que um maior controle dos fluxos de trabalho seja feito, possibilita ainda maior controle do desempenho individual e coletivo”. O objetivo principal da empresa era otimizar seus recursos humanos para melhor atingir receitas e diminuir despesas, já que havia a possibilidade de amplo controle na produção de cada bancário.

A área de recursos humanos passou também por uma reestruturação, centralizando todos os processos em Brasília, com mudanças rápidas e radicais, a partir de outubro de 2001. Com as modificações, os empregados na área de recursos humanos tiveram diferentes destinos, como desligamento da empresa com o PADV, transferências para pontos de venda (agências) e transferências para Brasília.

Estas mudanças ocorridas a partir da década de noventa e continuando durante os primeiros anos da década atual, trouxeram impactos para os bancários de uma forma geral e para os que trabalhavam ou trabalham para a empresa X. Os profissionais de informática da empresa X também passaram, de uma forma ou de outra, por este processo geral. Assim é interessante deter-se um pouco no Núcleo de Informática sediado em Porto Alegre.

Os sistemas que estão sob a responsabilidade do Núcleo são voltados para facilitar a tomada de decisões pelas chefias de diversos setores da empresa. Segundo afirmam os entrevistados, não dão suporte à rede de terminais que proliferaram nas agências e desta forma, não estão relacionados com as conseqüências que a reestruturação nas agências trouxe como impacto aos bancários e clientes.

Embora afirmem que a natureza do seu trabalho não esteja diretamente relacionada com a reestruturação produtiva, sabe-se que os sistemas que desenvolvem para a tomada de decisão permitem exatamente isto, que se decida onde é possível mudar alguma coisa com vistas a melhorar as operações da empresa. Além disto, a reestruturação em nível nacional trouxe diversas modificações nas políticas da empresa, como quando da redução dos dez núcleos a apenas três, localizadas em Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo. Uma das conseqüências foi a colocação do Núcleo de Porto Alegre em uma posição de 'indesejável'. Então, se por um lado não estão sentindo de forma interna ao grupo os problemas observados nas agências, estão por outro lado sentindo-se constantemente ameaçados ou pelas manifestações de algum chefe em Brasília que pretenda extinguir o grupo, ou pelas limitações impostas à carreira, já que localmente não há a possibilidade de crescimento na função. Desta forma, verifica-se uma insatisfação grande com os rumos que suas carreiras tomaram, diferentemente de seus pares nos locais onde os núcleos permaneceram em atividade de acordo com as novas políticas.

As mudanças na visão política da empresa em termos de informática ocorreram na mesma época em que os primeiros passos para a reestruturação produtiva do trabalho bancário foram tomados. Como então podem os sujeitos considerarem que a atuação do Núcleo não está relacionada com a política de reestruturação do trabalho?

Os profissionais de informática da empresa X dispõem de ferramentas técnicas que possibilitam realizar tarefas especializadas e que requerem bastante tempo para o seu aprendizado e posteriormente para o seu uso adequado que se incrementa a partir da experiência adquirida. Deste ponto de vista, os sujeitos são considerados como detentores de um conhecimento que se encontra bem inserido nos objetivos da empresa: atingir níveis de produtividade cada vez maiores, o que trouxe, sem dúvida, impactos aos demais bancários e clientes.

A tabela 1 apresenta algumas características pessoais de cada sujeito para uma melhor análise das respostas.

Tabela 1: Características pessoais dos doze sujeitos.

Dados pessoais	Sujeitos												Média
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
36 – idade	51	47	50	56	40	52	45	37	43	36	49	51	46,4
37 - estado civil	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	. .
38 – número de filhos	1	2	3	2	1	2	4	0	1	1	5	3	2,08
39 - tempo de empresa	26	28	24	29	15	27	23	14	23	14	8	24	21,3
40 - tempo na função	16	15	15	16	2	16	15	6	12	4	4	12	11,1

Fonte: Elaborada pelo autor.

A análise do questionário mostrou que as variáveis associadas à visão do trabalho pelos profissionais de informática com níveis de satisfação mais acentuadas, em ordem decrescente, foram: qualidade do produto do trabalho, desafios encontrados, visão da família, competência profissional, valorização da profissão no mercado, efeitos do trabalho para a empresa, alcance dos objetivos, visão dos amigos, qualidade de vida, considerações da empresa sobre o trabalho executado e autonomia. Logo a seguir: montante de trabalho, reconhecimento dos colegas, agregação de qualificações, trajetória, efeitos do trabalho para os demais bancários, satisfação geral com a empresa, exigências de qualificações no setor e satisfação global com o trabalho.

As entrevistas evidenciaram que estes profissionais têm uma certa vaidade com relação à qualidade do seu trabalho, daí a boa satisfação com relação à mesma. Vários deles têm nos desafios sua maior satisfação no dia a dia do trabalho. Também se julgam competentes, à medida que acreditam na qualidade do trabalho que desenvolvem para a empresa, alcançando os objetivos. Tudo isto, mais a visão dos amigos e da família, e um salário acima da média do mercado, justificam a satisfação com “qualidade de vida”, positivamente destacada nas entrevistas.

A visão que têm sobre os efeitos decorrentes do seu trabalho para a empresa é melhor do que a visão sobre estes efeitos para os demais bancários e, melhor ainda, do que para os clientes. Nas entrevistas fizeram questão de se mostrarem isentos em relação a possíveis impactos negativos de seu trabalho para com os demais colegas bancários mas reconheceram que devido à reestruturação, houve impactos negativos tanto para os demais bancários como para os clientes.

A tabela 2, a seguir, mostra as respostas para cada questão, verificando-se que um grande número delas ficou em torno de uma visão “boa” (alternativa 2).

Tabela 2: O trabalho, visto pelos profissionais de informática

Visão do trabalho com relação à variável:	Sujeitos												Média	Desvio Padrão
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12		
1 - alcance dos objetivos	2	2	3	2	2	2	1	2	2	4	1	2	2,08	0,79
2 - qualidade produto do trabalho	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1,83	0,58
3 - considerações da empresa	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2,17	0,58
4 - competência profissional	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	0,6
5 - agregação de qualificações	2	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2,33	0,65
6 - trajetória	3	2	1	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2,33	0,89
7 - autonomia	3	2	1	3	4	2	1	3	2	2	2	1	2,17	0,94
8 - montante de trabalho	2	2	3	2	2	2	1	2	2	4	2	3	2,25	0,75
9 - desafios colocados	2	2	1	2	2	3	1	1	2	4	1	1	1,83	0,94
10 - reconhecimento chefia	3	3	2	2	3	3	1	4	2	3	2	3	2,58	0,79
11 - reconhecimento colegas	1	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2,25	0,75
12 - visão dos amigos	2	4	3	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2,08	0,9
13 - visão da família	2	4	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1,92	0,9
14 - valor profissão no mercado	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2,08	0,67
15 - qualidade de vida	3	4	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2,08	1
16 - tempo que sobra para a família	3	3	2	3	4	2	2	1	3	3	3	3	2,67	0,78
17- preocupação com trabalho	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,92	0,29
18 - futuro profissional na empresa	3	4	3	2	4	3	1	3	2	4	2	2	2,75	0,97
19 - satisfação geral com a empresa	2	4	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2,42	0,79
20 - efeitos trabalho para a empresa	3	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2,08	0,67
21 - efeitos trabalho para demais bancários	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2,42	0,67
22 - efeitos do trabalho para os clientes	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2,58	0,67
23 - mobilidade – lugar	3	4	3	2	4	2	5	3	2	2	2	1	2,75	1,14
24 - mobilidade – função	3	4	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2,83	0,83
25 - qualificação dos demais profissionais	2	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	2,83	0,83
26 - satisfação global c/ trabalho	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	1	2	2,42	0,9
27- exigência qualificações em geral	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2,58	0,67
28 - exigência de qualificações no setor	2	4	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	2,42	0,79
29 - exigências de qualificações p/ novos	1	3	3	3	1	2	3	5	2	4	2	3	2,67	1,15
30 - qualificações acumuladas	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	2,67	0,65
31 - possibilidade de emprego	4	4	5	3	5	3	3	1	5	4	2	2	3,42	1,31
32 - horas a mais	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0,33	0,49
33 - compensação	1	0	1	1	1	0	1	1	-	1	0	0	0,64	0,5
34a - transferência de lugar	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	3	2	1,92	0,67
34b - transferência de função	3	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2,42	0,67
34c - flexibilidade de horário	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2,5	0,52
35 - primeira vantagem	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1
segunda vantagem	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	4	2
terceira vantagem	5	7	6	6	6	2	4	3	3	3	6	6

Fonte: Elaborada pelo autor.

Algumas variáveis como “tempo que sobra para a família” e “nível de preocupação com o trabalho”, apresentaram níveis de satisfação apenas regulares, enquanto nas entrevistas foram mencionadas como havendo um nível de satisfação

elevado. Referiram que no passado a satisfação com essas duas variáveis não era boa, pois passavam muito tempo envolvidos com a empresa, mesmo quando estavam em casa, embora considerem isto mais como uma decorrência de sua forma de ser do que como uma imposição da empresa. Afirmaram que atualmente dedicam mais tempo à família, e que já não mantêm a mente preocupada com assuntos do trabalho. A resposta ao questionário pode ter sido dada em consideração à situação passada.

A autonomia na utilização do seu tempo, e no desenvolvimento de seu trabalho, foi mencionada como muito boa pela maioria dos sujeitos, e boa pelos demais. Disseram, no entanto, não ter autonomia para utilizar as ferramentas que desejam, e isto é motivo de insatisfação para a maioria.

A média de satisfação (2,67) com a qualificação acumulada se aproxima da resposta central, regular. Esta satisfação média é entendida durante as entrevistas, quando diversos sujeitos relacionaram a acumulação de qualificações a falta de treinamento no uso de ferramentas.

A possibilidade de obtenção de um outro emprego ficou entre regular e ruim (3,42) sendo esta a média mais alta entre as diversas questões de nível de satisfação. Possivelmente pela alta média de idade dos sujeitos e também porque o mercado privado pagaria salários geralmente mais baixos do que aqueles pagos pela empresa X.

A qualificação dos demais profissionais é vista como quase ruim (2,83). É possível que isto seja explicado pelo fato de que os profissionais de informática sejam bastante críticos em relação ao trabalho dos demais profissionais usuários, demonstrando uma menor tolerância com as deficiências que esses demonstrem no uso das ferramentas que as novas tecnologias dispõem.

Ao responderem sobre as três principais vantagens de trabalhar na empresa, por ordem decrescente de importância, dentre seis alternativas oferecidas e uma livre (descrita como **outra**), escolheram como primeira vantagem “remuneração” com 6 ocorrências, “estabilidade” com 5 ocorrências e “possibilidade de carreira” com 1 ocorrência. Como segunda maior vantagem assinalaram “estabilidade” (6 ocorrências), “remuneração” (5 ocorrências) e “valorização profissional” (1 ocorrência). Estas duas principais vantagens, no entender de onze dos

respondentes, se concentraram totalmente em duas opções, apenas invertendo as preferências. A terceira maior vantagem assinalada foi “interesse pelo trabalho” (5 ocorrências), “possibilidade de carreira” (3 ocorrências) e uma ocorrência de cada uma das seguintes opções: “remuneração”, “valorização profissional”, “promoção social” e “outras”.

As entrevistas permitiram confirmar que remuneração e estabilidade são muito valorizadas pelos sujeitos, bem como o interesse pelo trabalho. Em entrevistas os sujeitos disseram sentir prazer no seu trabalho. No questionário esta opção, representada por ‘interesse pelo trabalho’, teve cinco assinalamentos como terceira maior vantagem. Entende-se que, para este grupo, gostar do trabalho é muito importante, mas o salário e a estabilidade são fundamentais.

Diante da diferenciação que caracteriza o trabalho desenvolvido pelo Núcleo, torna-se como pertinente estudar os modos de subjetivação ou de produção de modos de existência ou de estilos de vida desses profissionais e se analisar como as novas tecnologias integrantes da reestruturação produtiva do trabalho afetam seus modos de viver e de ser, através de suas manifestações nas respostas ao questionário e às entrevistas semi-estruturadas.

4.2 A FACE POSITIVA DAS NOVAS TECNOLOGIAS: O TRABALHO COMO MODO DE SUBJETIVAÇÃO DOS BANCÁRIOS PROFISSIONAIS DE INFORMÁTICA

Quando da entrevista semi-estruturada inicial, feita com o Líder de Projeto do Núcleo de Informática em Porto Alegre, fez-se o seguinte comentário com o entrevistado: “[...] no momento da redução dos Núcleos a apenas três no Brasil inteiro, vocês disseram: ‘se tu queres nos aproveitar aqui, nós queremos ser aproveitados aqui, se não quiserem nos aproveitar aqui, nos distribuam em outras oportunidades, nós vamos procurar outras possibilidades’. O que, no teu ponto de vista, dá para vocês a possibilidade de. Em alguma forma, colocar esta questão em voga?” Ao que o líder respondeu: “[...] assim, como **nós tínhamos uma formação**, e era uma **formação muito pesada**, que realmente foi bastante pesada, foi uma carga de informação muito grande... recente (atualizada), então a gente tinha, não que a

gente fosse melhor do que outros, mas **a gente tinha um treinamento a mais do que os outros**. Então a gente se sentia também, bastante valorizado por isto, então **a gente se sentia no direito também de querer trabalhar neste área**, não é? [...] Então a rede hoje é uma coisa automática, se tivesse que trabalhar em qualquer lugar do mundo, poderia se trabalhar. E com aquele conhecimento que nós tínhamos adquirido, esta era uma possibilidade muito real. [...] então a gente tinha bastante força nesta... não era uma decisão, mas nossa proposta. Nós tínhamos bastante força nisto. A empresa X tinha investido em nós [...] foi um investimento muito alto para chegar em um ano e se botar fora este investimento todo [...] logo depois que nós fizemos o curso e aí nós tínhamos um ano de estágio, e era nos prometido no momento em que fôssemos aprovados no curso [...] pela UFRGS estaríamos já com a função [...] era um compromisso que a empresa tinha conosco”.

Segundo Castells (2000, p.33-35):

[...] as sociedades são organizadas em processos estruturados por relações historicamente determinadas de produção, experiência e poder [...] Poder é aquela relação entre os sujeitos humanos que, com base na produção e na experiência, impõe a vontade de alguns sobre os outros [...].

Verifica-se que a atuação dos profissionais do grupo lutando por sua permanência em Porto Alegre envolvia a utilização do poder com base na produção e na experiência, assim como no valor do investimento feito em suas formações.

Pode-se imaginar que profissionais com reconhecida capacidade de criação têm a possibilidade de barganhar, pois o domínio que exercem sobre o conhecimento lhes dá uma força que não existe entre profissionais que exercem funções que se poderia classificar como de menor importância para a organização. E, assim, estariam exercendo uma forma de poder em outra dimensão. Isto pôde ser percebido nas declarações dadas pelo entrevistado, e que seriam repetidas por outros, principalmente os mais antigos do grupo. Este poder de barganhar foi logo percebido durante a entrevista.

A análise de como se produz a subjetividade neste grupo está relacionada com diversas questões como: a agregação de conhecimentos, a trajetória na empresa, a autonomia na execução do trabalho, o montante de trabalho, os desafios encontrados, a qualidade de vida, o tempo de lazer e o nível de preocupação com o

trabalho e o reconhecimento pela chefia. Ainda pelas questões como: o reconhecimento pelos colegas, a existência de oportunidades, a valorização da profissão, a visão dos amigos e da família. Estas últimas questões pareceram um pouco menos importantes nas falas dos entrevistados. Serão, também, objeto da análise ao longo das considerações feitas.

A respeito dos **efeitos do seu trabalho**, iniciou-se analisando a questão “**objetivos**”. Todos os entrevistados responderam que os objetivos do seu trabalho são atingidos. Alguns deles afirmaram: “eu acho que com relação ao alcance a empresa deve estar satisfeita, tanto que me mantém aqui faz... 15 anos” (PI01); “gosto de trabalhar sendo mandado... então eu recebo uma tarefa e procuro fazer da melhor maneira possível... acho que o meu objetivo está sendo alcançado” (PI04); “sim, caso contrário seria abortado (o sistema...)” (PI06). São falas que lembram algo como: “o trabalho pedido é feito”. Aqui parece haver uma visão simplória, de acordo com o capitalismo fordista. Alguma coisa tem que ser produzida. Um pedido entra de um lado para que se faça um produto, e este produto sairá do outro lado.

Uma outra fala chamou a atenção por ser diferente, pois se referiu a um objetivo para o profissional e outro para a empresa: “Eu acredito que meus objetivos a que me proponho e até os objetivos que esperam de mim, eu acho que estou conseguindo atingi-los” (PI07). Além de ser simplesmente uma tarefa ou um sistema a ser desenvolvido, o objetivo deve incluir **executar o trabalho com a melhor qualidade** possível, uma prioridade para a empresa, como fazê-lo com a preocupação de desenvolver a melhor competência possível, e aí, já atendendo a uma prioridade que deveria ser visada pelo próprio profissional. Afinal, é através desta competência que poderá se desenvolver cada vez mais, construindo um caminho para um profissionalismo cada mais visível, criando e obtendo oportunidades de carreira na própria empresa ou até mesmo em outra organização. Percebe-se que alguns têm esta visão, como será discutido logo adiante. O líder de projeto (PI12) citou: “[...] aqueles objetivos que a nós são propostos, a gente tem conseguido levar a termo”.

Alguns entrevistados informaram que os objetivos são alcançados dentro do possível, de acordo com o conhecimento das ferramentas necessárias. “[...] eu sinto que às vezes tem uma queda acentuada de qualidade, por falta de treinamento... a

gente perde muito, muito tempo” (PI05). Outro citou: “Mas se eu tiver que trabalhar com uma ferramenta que eu não conheço, que seja muito estranha para mim, eu posso ter problemas” (PI10). “[...] então foi necessário tu buscar... então esta busca foi particular, esta busca foi de... colegas, que já tinham uma certa experiência, e também cursos externos pagos do bolso,... com seus próprios recursos...” (PI06). Referia-se ao problema de falta de treinamento para o uso de ferramentas necessárias ao desenvolvimento de sistemas solicitados. Um dos sujeitos (PI05) é analista atuando há pouco tempo, dois anos, no Núcleo; então não estava ali em 1989 quando houve a tentativa de extinguir o grupo em Porto Alegre. Assim, torna-se difícil entender porque não é dado treinamento para este profissional que foi ali lotados há pouco tempo. O líder de projeto (PI12), com relação a treinamento, fez considerações importantes que são relatadas na discussão da agregação de novos conhecimentos.

Na questão sobre a “**qualidade do produto do trabalho**”, as falas se encaminharam para a questão de treinamento, mais uma vez: “dentro do que se tem, dos instrumentos que se usa, eu acho que a qualidade é boa, não chego à ufania de achar que é impossível fazer melhor...” (PI01); outro entrevistado fala: “se tu for no *site* da Empresa X... que é aberto ao público... vai ver que o *troço* ali é uma porcaria, vive caindo ... é uma coisa mal projetada, muito mal feita...” e continua afirmando: “o universo de comparação é muito pobre, então a qualidade do meu serviço aqui, do nosso serviço em geral é ... em relação ao resto, é muito bom, ele é muito bom...” (PI02). Referia-se aos sistemas desenvolvidos no Unidade de Brasília, principalmente, e por profissionais terceirizados. Esse analista deixou claro que é bastante crítico e que tem muita confiança na qualidade do seu próprio trabalho.

Um analista referiu a questão da qualidade da seguinte forma: “[...] eu sinto que às vezes tem uma queda acentuada de qualidade, por falta de treinamento... a gente perde muito tempo aí... agora eu quero fazer um curso aí que eu sei que é uma coisa que vai entrar na empresa, que simplesmente não... nem... nem se mexe... é uma coisa assim que tu tem que pagar do teu bolso, tu entendeu?... é difícil, não é?...” (PI05). Este sujeito foi o que mais demonstrou aborrecimento com a falta de treinamento propiciado pela empresa. Está no grupo há dois anos e sente-se sem a experiência e o treinamento necessário. Deixa claro, como outros também, que a empresa não considera que isto seja um problema dela. Sabe que os

profissionais gastam em treinamento, mas a empresa não muda sua atitude. De algum modo, a empresa sabe que o profissional vai se “virar” de um jeito ou outro e aprenderá a utilizar a ferramenta. E, como veremos adiante, é citado que a empresa X paga cursos para os profissionais que trabalham em regime de “terceirização”, o que gera mais insatisfação nos sujeitos.

Além disso, mencionam: “Mas a qualidade fica prejudicada pelos aspectos políticos que a empresa X é envolvida... não é tratada como uma empresa tão séria como se fosse uma empresa privada...”, e ao ser perguntado como a qualidade poderia melhorar ele responde: “[...] a gente precisava receber mais treinamento”. E completa: “porque a gente acaba aprendendo as coisas meio autodidata, vai lendo, vai aprendendo na medida do possível. Isso é diferente de tu fazeres um treinamento, receber dicas e caminhos mais fáceis para chegar ao objetivo. Então, dessa forma, a gente acaba cometendo alguns pequenos pecados” (PI08).

Mesmo assim, a qualidade do trabalho é mencionada como boa. Cerca de metade dos sujeitos complementou dizendo que essa qualidade poderia ser melhorada através de um treinamento adequado, e que a empresa não o proporciona. A questão de inexistência de um programa de treinamento aparece em outras falas referentes a outras questões. Ou seja, esse é um problema recorrente para os profissionais da área.

O trabalhador da modernidade líquida, como a denomina Bauman (2001), é incessantemente obrigado a se renovar e perseguir novos objetivos de maneira a se manter atualizado. Seu aprendizado não pode cessar, e mais, cada vez terá de aprender mais em espaços de tempo mais comprimidos.

A qualidade declarada pelos profissionais como boa, pelo menos, e muitas vezes como muito boa, faz lembrar Kastrup (2000, p. 38) ao referir-se sobre como os dispositivos técnicos funcionam para a cognição. São instrumentos para a solução de problemas e também para produzir a invenção de problemas. A autora diz que “os dispositivos técnicos são considerados instrumentos criados tendo como objetivo amplificar o corpo biológico, superar seus limites” (Idem, idem, p. 39).

De tanto utilizar estes dispositivos técnicos, os profissionais tendem a incorporar a precisão dos *softwares*, como no caso do entrevistado (PI01) que disse

que anteriormente, já havia anos, no início da nova função, tinha que compilar um programa cinqüenta vezes para retirar todos os erros e que na semana anterior à entrevista havia terminado um programa e na primeira **rodada** ele **compilou de cara**.

A qualidade é um fator determinante nesta função, um programa só funciona se não tiver nenhum erro de sintaxe, que é a forma como é escrito, e nenhum erro em sua lógica, pois os resultados seriam, talvez desastrosos, ou pelo menos sérios. Então o trabalho é permeado pela necessidade de qualidade. Esta é uma característica da função. É claro que alguns atingem mais porque são mais criativos, e este é um trabalho de criação, e outros menos, mas com uma qualidade mínima exigida. O trabalho imaterial, em sua produção, agrega características pessoais do trabalhador com a sua capacidade de mobilização, criação e cooperação que não dependem tão somente de um comando externo, dificilmente podendo ser controladas externamente ao trabalhador (LAZZARATO e NEGRI, 2001).

A maioria dos sujeitos têm uma boa visão sobre os “**efeitos do seu trabalho para a empresa**”. Um afirma: “Até onde eu sei, eles nos têm em altíssima conta, a mim e a toda a equipe, não é, que aí é um time... o que se vê, na realidade, é o produto da equipe...” (PI01). Outro cita: “... o nosso trabalho tem sido muito elogiado, o nosso trabalho, sem dúvida, eu reitero, ele é de qualidade, é muito bem feito” (PI02). Um dos entrevistados mencionou a questão do recebimento de sistemas sem documentação para a partir daí resolver o problema da obtenção de informações sem ter um mínimo ponto de partida: “[...] ninguém dá material, ninguém fornece... nós fomos na IBM e era proibido dar material, e daí conversando chefia contra chefia lá, nos deram a programação COBOL, então eu fiquei quatro meses em Brasília pegando programa COBOL, **esticando** a listagem, pegando outra folha em branco, fazendo fluxograma pra ver se chegava em algum lugar... pra descobrir o que era atrás daquele sistema” (PI04).

A maioria dos entrevistados afirmou que o seu cliente, o gestor, está satisfeito com o seu trabalho. Um dos sujeitos afirmou: “Acho que a empresa atualmente tem noção que esta área de tecnologia é uma área vital da empresa... Os processos da empresa estão muito vinculados, necessitam muito da parte tecnológica e da forma como é administrada a informação” (PI10). Como a empresa utiliza as tecnologias de

informática para atingir seus objetivos, e para a implantação da reestruturação produtiva do trabalho, os sujeitos desta pesquisa ao desenvolverem seu trabalho com responsabilidade e atingindo os objetivos têm o reconhecimento por parte da empresa, são parte da engrenagem utilizada como meio de atingir aqueles propósitos.

Por último, com relação à questão “**competência**”, para as considerações sobre os efeitos do trabalho dos profissionais, foi possível constatar que a maioria dos entrevistados vê sua competência de forma quase coincidente com a qualidade do trabalho que desenvolvem. Consideram que têm um bom nível de competência, sendo competentes naquilo que fazem e com as ferramentas de que dispõem. As insatisfações manifestadas ficam por conta das queixas feitas por decorrência da falta de treinamento. Já na primeira entrevista obteve-se a resposta: “... vou pecar, provavelmente, por soberba, mas eu, desde criança fui habituado a brincar com números... era conhecido pela habilidade na área de matemática... e eu, particularmente, me orgulho de... eu me considero razoavelmente competente nesta área... pecando um pouco por soberba, eu sou bom nisto!” (PI01).

Outro entrevistado respondeu: “... eu tenho certeza absoluta... que eu sou um dos melhores em projeto lógico... sem falsa modéstia...” e falando de aplicações bancárias, disse: “as mais complexas possível eu encaro sem problema nenhum... e sempre chego a boas soluções, tanto é que são copiadas por aí ...” (PI02). Já um outro respondeu: “... no que eu faço, sou bastante competente... e faço bastante, inclusive... mexo com outras coisinhas, também... diletantismo, não é, eu mexo com coisinhas lá que facilitam a vida dos colegas...” (PI03). Este profissional aprendeu linguagens chamadas “Rexx” e “Clist”, que não fazem parte das ferramentas da empresa, e com elas desenvolveu rotinas para tornar o trabalho mais fácil, e ajuda os colegas com estas rotinas. Isto é uma evidência de sua competência profissional. Um sujeito falou: “poderia ser **muito** melhor, mas eu sou um cara que não gosto de ler... eu gosto de sentar no terminal e fazer o que tem que fazer...” (PI04). Durante o transcorrer da entrevista percebeu-se que é um profissional competente, mas mantém-se fundamentalmente com uma ferramenta, sem conhecer muito das novas. Se for considerado que a empresa não fornece treinamento, não cobre custos com cursos, o profissional não pode ser considerado incompetente por não conhecer

ferramentas novas. Chegou a dizer: “eu nunca digo que não sei fazer, eu pergunto como é que se faz, e vou fazer...”.

Um outro entrevistado menciona que é competente com as ferramentas e com o treinamento de que dispõe. Afirmou: “Olha, eu diria que tenho algumas dificuldades, porque a coisa ta evoluindo muito... muito rapidamente” (PI05). Mas deixa claro, também, que é bastante competente no que faz. Outro (PI06), ainda, afirma que a **sua competência se enquadra ao trabalho que realiza**. Trabalha com um leque bastante grande de softwares, demonstrando que os conhece.

Outras falas se repetiram diversas vezes, como: “[...] eu sou competente naquilo que é possível. A gente poderia ser muito mais... aí entra o negócio do treinamento... [...] poderia ser melhor...” (PI08). Um outro disse que sente que seus conhecimentos não estão sendo aproveitados devidamente; está lotado em um grupo que não necessita utilizar os seus conhecimentos: “... eu me considero um cara competente, se eu puder trabalhar dentro da minha área...” (PI10).

A satisfação com a própria competência é um ponto forte no grupo. Alguns têm muita satisfação em afirmar que são competentes. Outros apenas deixam perceber que se consideram competentes.

Este conjunto de questões que analisamos é motivo para que os profissionais tenham uma satisfação muito boa, ou pelo menos boa, em relação aos efeitos do trabalho que executam para a empresa com o objetivo de atender as demandas da mesma. É um pouco mais baixa com relação aos efeitos do seu trabalho para os demais bancários, pois segundo dizem, seu trabalho é mais voltado para os objetivos da gerência, desenvolvendo sistemas para a tomada de decisão. E afirmam que os sistemas pelos quais são responsáveis, não são diretamente voltados para os clientes. Claro que indiretamente são. O nível de satisfação, com relação aos efeitos do trabalho executado para os clientes, é um pouco mais baixo ainda por este motivo.

Os **objetivos**, a **qualidade** do produto, a **visão da empresa** e sua **competência**, dão uma boa idéia da relação do trabalhador com o seu trabalho e com a empresa. As três últimas, principalmente, compõem em boa parte a questão de como se dá a flexibilidade. Entende-se que profissionais com uma boa

qualificação, com boa competência e sendo bem vistos pela empresa onde trabalham, têm maior facilidade para atenderem às diferentes necessidades da empresa, de se adaptarem a situações difíceis e assim manterem seus cargos de trabalho. Isto ajuda muito na questão da segurança do trabalhador em manter seu emprego, seu trabalho, que se sabe ocupar posição central na vida dos trabalhadores; e a indicação mais forte, ainda, é a de que estarão empregados no ano seguinte.

Ocupar uma posição que exige uma formação técnica, desenvolver um trabalho com qualidade, e desempenhar funções com uma competência reconhecida pela chefia e pela empresa, acaba solidificando essa posição do profissional. Ajuda, e muito, a mudar a questão da relação do trabalhador com o mundo do trabalho, a “modernidade líquida” citada e explicada por Bauman (2001), quando explica que as relações entre empregador e empregado já não apresentam aquela ligação tranqüila, estável, que se acreditava ser por toda uma vida. O profissional de informática do grupo pesquisado não desconhece essa questão extremamente cruel com o trabalhador do mundo atual, mas não a vive. Sente desconforto por ser em parte responsável por impactos negativos no mundo do trabalhador bancário. Mas a sua situação é diferente, lida bem com a questão da flexibilidade, tem uma ligação forte com a empresa, e sua auto-estima está preservada. Percebeu-se que existe uma relativa tranqüilidade em relação à forma como este profissional percebe o seu ambiente de trabalho, e sua ligação com a empresa.

Para se analisar como o trabalho com as novas tecnologias repercute nos modos de **subjetivação** dos profissionais de informática participantes desta pesquisa, passa-se a examinar outras falas que acompanharam as entrevistas.

A questão “**agregação de qualificações**” evidenciou que a maior parte dos entrevistados agregou qualificações ao longo do tempo. Alguns poucos declararam que não agregaram. No entanto, à medida que falavam, acabavam dizendo que agregaram qualificações e bastante. Aquela primeira afirmativa de não agregar qualificações, verificada nas respostas ao questionário, acaba explicando a média (2,33) encontrada. Entendiam agregar conhecimentos como ‘obter treinamento’ para aprender novas ferramentas. Ao perceber que todo aprendizado e melhora obtida no conhecimento que se tem é agregar qualificação, já mudavam suas afirmativas.

Primeiramente um sujeito falou: “[...] olha, eu diria que muito pouco... muito pouco...” e logo depois fez uma afirmativa de que aprende e utiliza o que aprendeu em uma etapa seguinte e assim sucessivamente. O profissional naturaliza este tipo de experiência e não se dá conta de que isso é agregar qualificações. Ele disse: “[...] é que no caso da programação, a técnica é... a essência do trabalho... aparece uma novidade e a gente tem que implementar, então a novidade com o tempo, e com a bagagem que a gente vai carregando junto, já não é tão nova... a gente se lembra de uma outra parecida, que já se fez, e funcionou... então pega aquela e adapta pra nova... Às vezes acontece de ser uma novidade totalmente inesperada, e aí, estas são as melhores...” (PI01). Quando algo é inusitado, o desafio é muito bom.

Outro disse: “[...] ah, eu não tenho dúvida nenhuma que a experiência é fundamental, o conhecimento teórico é bom para que a pessoa não fique também reinventando a roda, tem que saber o caminho que já foi trilhado antes, mas nada supera a experiência!... Eu vejo isto aí todo o dia, com problemas que aparecem... e eu digo: ah, por isto eu já passei e já corri atrás... e eu tive problemas... até que eu cheguei a uma solução x ou y... então eu já pulo etapas...” (PI02). Um terceiro sujeito falou; “[...] existem coisas hoje que eu já vi... eu sou muito de bisbilhotar, e já vi em outros sistemas, formas diferentes de interação, que uma hora destas eu ainda vou parar pra chegar lá e ver como é que funciona, pra poder pôr em prática...”. O profissional demonstrou que gosta de aprender e experimentar o que aprende. Define-se como alguém que gosta de buscar as soluções: “[...] mas eu acho que eu procuro sempre estar procurando... sarna pra me coçar...” (PI03). E, naturalmente vai agregando por sua iniciativa própria e porque gosta, sente-se bem dessa forma.

Um sujeito que queixou-se da falta de treinamento, relacionando-o com agregar qualificações, ao ser perguntado se as qualificações que tem hoje são as mesmas de doze meses antes, respondeu: “não, bem mais, com certeza!” (PI05).

Um outro profissional deu uma resposta bem interessante: “alguns programas eu já tenho o esqueleto deles pronto, o cara pede uma coisa, eu já sei onde é que está; se são parecidas, então esse é o conhecimento que eu adquiri, mas com as minhas ferramentas e tal” (PI07). Outro, ainda, diz: “[...] a gente teve que recusar um trabalho... porque não conseguiu treinamento. Então a gente acabou fazendo o curso de forma particular, cada um pagou o seu. E agora a gente já está com esta

nova tecnologia. A gente já desenvolveu o sistema nesta nova tecnologia. Então, nos últimos três anos a gente agregou... valor à qualificação e conhecimento” (PI08).

Outro entrevistado falou que: “com o passar do tempo, mesmo usando a mesma ferramenta, a perspectiva de tu sempre ir aprendendo com ela, acho que é muito grande. Pelo menos a pessoa tem que ter essa consciência. Sempre pode estar aprendendo...”, dizendo, mais adiante: “**cada produto novo** que tu desenvolves é um conhecimento novo... **é um negócio diferente... tu vais pensar diferente...**”. Os profissionais vêem a agregação de conhecimento de várias formas diferentes. Através de um novo treinamento, conhecendo uma nova ferramenta, fazendo as coisas de forma cada vez mais fácil, através de um encadeamento com experiências anteriores, ou como disse este último sujeito (PI10), a agregação de conhecimentos pode se dar como uma forma de “aprender a pensar diferente”, o que remete o trabalho à condição de modo de subjetivação.

Quase todos os entrevistados afirmaram, cada um de uma forma, que agregam conhecimentos e reconhecem que isto lhes ajuda a desenvolverem suas atividades cada vez com maior facilidade em função da utilização da experiência anterior, e da queima de etapas ao desenvolver uma nova atividade, ou ainda por aprenderem a pensar diferente, adquirirem novas formas de pensar.

Com relação à “**trajetória**”, alguns ligaram a questão à falta de oportunidade de treinamento. Sem treinamento não conseguem adquirir uma qualificação maior nos níveis em que gostariam e desejam devido à característica de os profissionais da área estarem sempre procurando acumular conhecimentos novos, em ferramentas, softwares novos. Alguns relacionaram a trajetória com o fato de não existirem oportunidades em Porto Alegre. Só há a chance promoções para dois sujeitos, de analista júnior para analista pleno, com a condição de que concluam sua graduação em curso de nível superior.

Na questão “**autonomia**”, alguns entenderam de imediato que se referia à possibilidade de utilizar softwares livremente. Neste aspecto não existe uma boa satisfação. Mas ao falar sobre a autonomia no que se refere à utilização do tempo para desenvolver seu trabalho da melhor forma segundo a sua conveniência ou estilo de trabalho, os profissionais disseram que têm toda a autonomia para escolher o modo de trabalhar. O melhor exemplo é o do sujeito que disse: “[...] eu tenho

liberdade pra... se eu quiser fazer em casa... eu até teria esta prerrogativa... no momento em que é dada uma atribuição até eu apresentar um resultado, este tempo aqui, eu faço o que eu quiser... **a autonomia pra mim é total!**" (PI01).

Outro também foi muito claro: "[...] ah, é quase que completa [...] a maneira como eu decido fazer as coisas... **é a maneira como eu decido...**" e, complementou: "a gente recebe a encomenda e tem que sair lá no fim com o produto pro cara" (PI02). Como é um trabalho de criação, isto tem que ser de acordo com o criador, não se pode forçar alguém a criar exatamente entre determinado intervalo. A criação deve ser espontânea. Flui ao longo do tempo. Se o resultado obtido satisfaz, não importa a forma como aconteceu, principalmente se os prazos são atendidos. O líder de projeto disse: "Mais autônomo do que eu sou, é impossível!" (PI12).

O "**montante de trabalho**" é visto pela maioria como normal, adequado. Dois ou três entrevistados disseram que o montante de trabalho poderia ser maior: "Pro meu gosto eu até gostaria de ter mais trabalho" (PI05). Um deles se queixou de que ganha pouco serviço, em função de não conhecer as ferramentas utilizadas em um sistema sob a responsabilidade de um grupo em que foi recentemente colocado (PI10). Alguns disseram que no passado até levaram serviço para casa, mas agora quase não fazem mais isto: "[...] já foi muito, hoje eu larguei um pouco, to dentro de um **padrão Brasília** mesmo... hoje eu trabalho igual a qualquer colega de Brasília, a gente aqui já trabalhou muito, já deu muito sangue e até, de certa forma, ficou queimado por isto, porque era um parâmetro ruim de comparação..." (PI02). Levar serviço para casa é uma decisão pessoal, fazem mais porque gostam.

Mencionam, também, que o montante de trabalho é cíclico, sazonal. Às vezes pode haver trabalho em sobrecarga, mas em determinado momento não têm o que fazer. Um profissional disse: "isto aí é cíclico, a gente tem épocas em que o volume de atribuições é grande, normalmente o nosso sistema se renova a cada ano... então, ao final do ano... aparece um certo estresse, com muita coisa pra fazer... e, outras vezes, a gente tem praticamente que ficar procurando, inventar coisas pra fazer... o montante, ele é adequado..." (PI01).

Um outro sujeito falou: "têm dias que eu estou bem assoberbado e têm outros dias que eu tenho folga. Ontem eu bati o ponto às 18:00 e fiquei até as 19:00 horas, mas têm outros dias que eu bato o ponto e saio. Bato o ponto e vou ao

supermercado, dar uma caminhada, **me dou este direito**... o ponto é secundário pra mim, eu não sou escravo dele” (PI07). Está de acordo com o que afirmaram em relação à questão da autonomia.

Outra fala relevante: “[...] eu sempre tenho trabalho! Mas isto depende de pessoa pra pessoa. Se eu não tenho trabalho, estou tentando melhorar alguma coisa, ou estou aprendendo uma coisa nova, eu estou sempre atrás de ocupação profissional. Eu sempre tenho bastante trabalho. Eu estou à procura do trabalho! Eu não chego a dizer ‘Isso aqui eu não sei’, e cruzo os braços. Eu vou atrás e dou um jeito de fazer!” (PI08). Percebe-se que esta é a postura de alguns deles. Alguns profissionais que lidam com a técnica buscam aprender e satisfazer sua vontade de conhecer coisas novas. Seu trabalho não tem o aborrecimento da repetição, nas diversas falas demonstraram que gostam muito do que fazem.

O único sujeito que afirmou ter uma sobrecarga de trabalho, disse que isto era devido ao fato de outro do grupo trabalhar menos. E complementou dizendo: “pra mim não é um problema porque quanto mais trabalho tiver pra mim, mais garantia de emprego eu tenho... enquanto tiver trabalho, eu estou aqui, não é?” (PI04). Este profissional é aposentado pela empresa X, e trabalha como contratado, daí a afirmativa de que assim continua com a garantia de emprego.

É muito clara a posição do líder de projeto com relação a esta questão: “[...] tem vezes, assim, que simplesmente: **oh, e agora, o que faremos?** [...] às vezes a gente varar a noite aqui, cruza a noite, pra tentar atender aquela tarefa, mas têm outros dias assim que: eu não to com vontade de trabalhar [...] às vezes o cara me liga: ‘não to com vontade de trabalhar...’ – ‘não vem!’, não tem esta necessidade, então é uma [...] compensação”.

É possível afirmar que o montante de trabalho é adequado. Não existe pressão para que produzam mais. Esta não é uma preocupação deste grupo, de acordo com suas falas.

Com relação aos “**desafios**”, as respostas foram, praticamente todas, declarações de muita satisfação, às vezes, até de felicidade por lidar com desafios. Parece que tem a ver com o prazer de lidar com atividades técnicas sem rotinas, da busca pela solução de um problema, da oportunidade de mostrar para si próprio que

pode realizar algo mais difícil do que a média, algo que fuja do monótono. Isto só pode acontecer com pessoas que tenham uma disposição mental para resolver problemas, não é de se esperar que aconteça com quem não gosta muito de pensar em soluções para problemas.

Um sujeito afirmou: “[...] eu adoro isto [risos], a melhor parte é isto... é quando aparece alguma coisa que não se fez, que não se sabe como fazer, tem que sentar e descobrir uma maneira de fazer...” (PI01). É possível ver que isto é prazer no trabalho. Outro, perguntado se gosta de desafios, respondeu prontamente: “sim, com certeza! O fato de eu ter vindo pra equipe de desenvolvimento já é a procura deste desafio. Nas outras áreas eu tava... relativamente bem encaminhado, entendeu?” (PI05). Outro, ainda, disse: “Existem vários desafios diferentes. Essa utilização da ferramenta já é um desafio bastante grande, porque existe uma insegurança na elaboração e no desenvolvimento da criação. Utilizar uma ferramenta que tu já conheça é muito mais fácil do que utilizar uma que tu desconhece, tá iniciando”. E complementa: “pra mim dá prazer, porque quando tu atinges, é um desafio exatamente isto!” (PI06). Percebe-se que atingir o resultado, vencer o desafio, lhe dá prazer.

Aqui se deve observar a abordagem de Dejours (1999, 21), referindo que: “a conquista da identidade faz-se em dois registros: primeiro no *amor*, como construção da identidade no campo erótico; por outro lado, no *trabalho*, dando acesso à construção da identidade no campo social. É preciso, portanto, poder construir a identidade nos dois campos – erótico e social”. Ora, estes profissionais, aparentemente, já gostavam de resolver problemas de natureza racional. Como o sujeito (PI01) que era chamado de matemático desde criança. Lá na infância já estava construindo a sua identidade social, percebia que chamava a atenção por suas habilidades matemáticas e assim foi construindo o início, talvez, de sua identidade no campo social. Agora, já adulto, ao ser visto assim pelos amigos, e podendo afirmar-se dentro de um grupo com características semelhantes, sente um prazer em realizar trabalhos que lhe colocam desafios à frente, pois deste modo firma aquela identidade. Isto acontece desta forma porque, segundo o autor, o sujeito não constrói sua identidade a partir de si mesmo, mas necessita do olhar e do julgamento do outro. E, neste aspecto, existe um campo fértil no grupo em que atuam.

Uma resposta foi bem direta: “Eu adoro desafios!...” (PI08), expressando puro prazer. Outro sujeito, um dos dois únicos que ainda ocupam o cargo de analista júnior, e que estão na expectativa de terminarem suas graduações para depois requererem suas promoções, afirmou: “[...] isso é o grande estímulo que a gente tem. Frequentemente tem um desafio, tem coisas novas” (PI07). A impressão que dá é que o prazer do desafio é maior do que o prazer de receber dinheiro pelo que faz. O dinheiro é uma necessidade para a sobrevivência, o desafio é uma necessidade de alimentação para o cérebro, para a mente, e ajuda a construir a identidade, cuja conquista faz-se no amor e no trabalho, de acordo com Dejours (1999), para criar a sua identidade social. Será que isso pode ser considerado comum, usual? Não seria possível dizer que uma pessoa acostumada a estimular a mente possa sentir falta do estímulo quando não o faz? E fazendo, assim se explique o seu prazer? Será que se trabalhasse isoladamente, sem a presença de outros, sem a oportunidade de ser visto pelos outros, não havendo a formação da identidade social pelo olhar de outro, aquele prazer desapareceria?

Segundo Garcia (2002, p.50), o desenvolvimento se dá por reorganizações sucessivas, não estava pré-estabelecido ou pré-formatado, tampouco vindo da agregação e elaboração pura e simples de elementos provenientes da experiência. É necessário que aja uma interação entre diversas organizações, passo a passo. Afirma, ainda, que o desenvolvimento do conhecimento é um processo contínuo que mergulha suas raízes no organismo biológico. E pode-se lembrar da teoria de Squire e Kandel (2003), em que este último afirma que de acordo com as pesquisas efetuadas, as ligações entre os neurônios são reforçadas, outras são criadas, enfim, existe uma renovação do sistema todo, à medida que o cérebro seja estimulado.

O prazer sentido ao enfrentar desafios, e ao “fazerem o que fazem”, pode estar relacionado com a sensibilidade dos profissionais deste grupo com relação ao pensamento de Lévy (1993, p.58):

Toda criação equivale a utilizar de maneira original elementos preexistentes. Todo uso criativo, ao descobrir novas possibilidades, atinge o plano da criação. Esta dupla face da operação técnica pode ser encontrada em todos os elos da cadeia informática.

O prazer que sentem com os desafios deve estar associado à satisfação de realizar alguma coisa que identificam como sua criação. É um grupo no qual mais se

percebe alegria com o trabalho que desenvolvem do que sofrimento com as dificuldades ou ameaças à sua posição de trabalhador.

Quando uma mente gosta de desafios e com isto sinta prazer, poder-se-ia estar constatando exatamente o que foi referido acima. E aqui não se deveria ficar pensando apenas nos desafios, mas em toda a gama de questões como qualificações, competência, agregação de qualificações, desafios, reconhecimento e atingir os objetivos. Tudo reside em um mesmo processo de estimular o pensamento de diversas formas, convergindo para um aumento de sua auto-estima.

Quase todos os entrevistados afirmaram que existe um bom **“reconhecimento pela chefia”** sobre o seu trabalho. A chefia local é exercida por um dos profissionais do grupo. A chefia que está em Brasília avalia o grupo, pois o trabalho é visto como um só, o trabalho executado por essa unidade. O reconhecimento da chefia é fundamental na construção da identidade no trabalho já que trata-se da forma como se é visto por outros, como refere Dejours (1999).

Também é bom o **“reconhecimento pelos colegas”**, na grande maioria dos relatos. Participam de um mesmo grupo, ajudam uns aos outros. O clima no ambiente de trabalho parece ser bom. Como consequência, têm a mais ampla tranquilidade para executar seu trabalho. E neste ponto deve-se referir, mais uma vez, à questão da construção da identidade no trabalho, onde a forma como o sujeito é visto pelos demais é muito importante.

A questão relativa a **“novas oportunidades”** é examinada pela necessidade de transferência para um centro maior, o que não é objetivo e nem o desejo de nenhum dos entrevistados. Isto é entendido e aceito por eles. As oportunidades existem, mas são fora da sede em que se encontram. A decisão é de cada um deles.

Nas questões “visão dos amigos, da família, valorização da profissão e procura desta pelos jovens”, manifestaram que as pessoas, quando têm uma idéia do que eles fazem, acham que fazem algo importante. Sentem-se reconhecidos e gratificados, ajudados a construir sua identidade. Quanto à valorização da profissão no mercado, parecem não ter preocupação com isto, com exceção dos mais jovens que admitem que podem obter emprego com facilidade fora da empresa, e que têm um interesse grande em se manter o mais informado possível a respeito das novas tecnologias e suas novidades em termos de ferramentas de software,

principalmente. Mas, mesmo os mais jovens, estão conscientes de que podem ainda ter alguma promoção dentro da empresa, bastando para isto que conclua seus cursos de graduação.

É natural de acordo com a definição de Gardner (1995, p.194), que diz haver uma ligação estreita entre uma descrição acurada e evolutiva da inteligência de cada pessoa, e a necessidade de um regime educativo com a finalidade de ajudá-la a atingir o seu potencial máximo através de uma variedade de disciplinas e ofícios. Se tiverem a oportunidade de agregar novos conhecimentos e desenvolver seu potencial, eles terão o benefício de um maior conhecimento, facilitando o seu modo de trabalhar, e se tornarem profissionais mais inseridos no mercado de trabalho.

O conjunto de questões “**qualidade de vida**”, que inclui, de certa forma “**tempo de lazer**”, e “**nível de preocupação com o trabalho**”, parece ser de importância considerável para a questão de subjetividade. Todas as questões já comentadas têm a ver com essa questão. Mas estas são aquelas que deveriam estar “à flor da pele” no tocante a como se sentem os profissionais no seu trabalho, com relação aos frutos obtidos, à sua tranquilidade geral, e às pressões que possam sofrer por parte do empregador.

Com relação à qualidade de vida, um dos entrevistados disse: “pra mim é tranquilo... eu não me queixo... eu preferia... se eu pudesse fazer o que faço... de frente pro mar em Florianópolis, era melhor...” (PI01). Outro falou: “ah, em nível de Brasil, a qualidade de vida que eu tenho, é muito boa. Eu moro bem, moro em uma casa boa, dou uma boa qualidade de vida pros meus filhos, dou uma boa escola pra eles, é... ah, eu sou um privilegiado, isto aí eu não tenho dúvidas!...” (PI02). Outra afirmação foi: “[...] muito melhor... do que eu tinha antes... é uma área que ainda tá pagando bons salários... não é qualquer lugar que se consegue o que se ganha na área de informática... ou então um profissional liberal bem sucedido” (PI04). Então as falas variam na forma, mas quase todas dizem que a qualidade de vida decorrente do seu trabalho é boa. Um dos sujeitos mais jovens, ainda analista júnior, e o menor salário no grupo, disse: “[...] olha, já foi bem melhor, **muito** melhor... mas eu também não posso negar que eu tenho... um conforto... eu diria, até, que 80% da população não tem... tem muito pouca gente que tem uma casa como a minha... não que ela seja um palacete, é uma casa simples, só que é numa área muito boa... uma

área calma... tem tudo o que eu quero... no inverno tenho aquecedor... no verão tenho piscina..." (PI05). Outro mencionou objetivamente: "a qualidade de vida que eu tenho é muito boa. Devido à empresa, a qualidade de vida que eu dou às minhas filhas... e a mim mesmo..." (PI07), assim como aquele que disse: "A qualidade de vida é muito boa. Acho que a gente ganha um bom salário, e isto proporciona um bom nível de vida" (PI08). Outro afirmou: "A minha remuneração é boa, comparada com os níveis do mercado no Brasil, eu diria que é boa" (PI09). E outro, ainda, também de forma objetiva: "De um modo geral é boa; sou bem pago, minha casa está quitada, tenho um carro novo, pago faculdade e escola particulares" (PI10). São quase todas respostas muito positivas. Houve uma única exceção que ficou em torno do "razoável".

O "**tempo de lazer que sobra para a família**" foi abordado com posições positivas. As exceções ficaram por conta de períodos, no passado, em que alguns levavam trabalho para casa. Segundo afirmaram, os profissionais tomavam esta iniciativa, não era por pressão exercida pela empresa, apenas como decorrência de gostarem do que fazem. Mencionaram que a esposa não gostava disto, mas eles, aparentemente, não se incomodavam.

A questão "**nível de preocupação**" foi referida com tranquilidade. Está, em parte, relacionada com tarefas que levavam para casa. Era uma preocupação que tinha a ver com os hábitos dos profissionais, mais do que com pressão da empresa. Um dos sujeitos disse: "[...] hoje é quase nenhum... já foi muito, mas hoje eu to bem... **eu consigo quase desligar...**" (PI01). Outro disse: "[...] ah, já foi muito... uma vez, inclusive, foi hilário, eu tava na pracinha com meu filho ainda criança, e eu empurrando o balanço, e pensando como é que eu resolvia um problema que eu tinha... e aí, de repente, eu me vi rindo até... **bah, eu to aqui, com a família, to na pracinha, e eu to pensando lá nos if's e performs...**" (PI02). Os profissionais desta área têm o hábito de elaborar soluções de forma inconsciente.

Um outro sujeito comentou: "eu sou um cara que me preocupo de uma forma assim... se eu deixei alguma coisa pra fazer, pra resolver amanhã, eu chego em casa e fico pensando e não consigo desviar muito, não... a preocupação fica bastante na minha cabeça" (PI04). O que é importante lembrar aqui é que a empresa não sabe o que se passa com a mente do funcionário quando ele está em casa. Não

se trata de pressão, ele deixou claro que é a maneira dele de ser assim. Assim como no caso de outro que afirmou: "... a preocupação é normal. Pode ser maior quando existe um problema que surge que se encontra meio insolúvel. Daí, de repente, tu tens e aí... fora do teu horário de trabalho..." (PI06). Estava se referindo à solução que brota repentinamente porque estava sendo processada de forma inconsciente.

Como no caso de um sujeito que relatou: "[...] seguidamente me pego no final de semana, ou acordo à noite pensando alguma coisa do trabalho. Isso sempre acontece". Ao ser perguntado se é por causa da pressão, respondeu: "acho que tem a ver com os dois. Não gosto de ficar devendo uma solução... É mais pelo próprio desafio de conseguir resolver aquilo lá... uma coisa minha... tem gente que vai para casa, e desliga" (PI08). Por tudo que se ouviu ao longo das entrevistas, entendeu-se que a pressão é sentida pelo profissional embora a empresa não a faça.

Segundo Kastrup (2000, p.38): "Os dispositivos técnicos funcionam, para a cognição, como instrumentos para a solução de problemas, mas também, e sobretudo, produzem a invenção de problemas".

Outro entrevistado respondeu: "muito pouca, muito pouca...". Outro, ainda, foi incisivo: "Eu desligo!" (PI07). Talvez a resposta mais curta em todas as entrevistas tenha sido a seguinte, em relação ao nível de preocupação: "nenhum" (PI10).

Percebeu-se que as questões de qualidade de vida, tempo de lazer e nível de preocupação, não são problemas para este grupo de profissionais. Consideram que têm qualidade de vida muito boa, um bom tempo para lazer, sem interferência do trabalho, e um nível de preocupação muito baixo. Não se consideram pressionados.

A atuação dos sujeitos no contexto do grupo, seu jeito de ser, gostando do trabalho que realizam, e a sua forma conseqüente de viver, lhes garante uma boa satisfação. As coisas que os desagradam em função das conseqüências danosas da reestruturação produtiva do trabalho bancário, são amenizadas por um processo de individuação. Não têm muitas preocupações, e as mais percebidas são aquelas de se manter um profissional competente e, no caso de alguns, conseguir uma promoção para atingir ganhos mais elevados. Não há preocupação grande com a manutenção do trabalho porque parece não haver risco de perdê-lo.

A citação de Pelbart (2000, p. 37), falando da subjetividade, que não é abstrata, tratando-se de formas de vida: “maneiras de sentir, de amar, de perceber, de imaginar, de sonhar, de fazer, mas também de habitar, de vestir-se, de embelezar-se, de fruir, etc.”, possibilita dizer que os participantes deste grupo pesquisado tem “seus modos de viver na vivência do mundo” acontecendo de maneira favorecida.

4.3 A FACE OCULTA DAS NOVAS TECNOLOGIAS: AS IMPLICAÇÕES PARA O COLETIVO DOS TRABALHADORES BANCÁRIOS

A **reestruturação produtiva** do trabalho bancário tem sido a grande preocupação dos trabalhadores deste setor. Alguns dos sujeitos desta pesquisa reconheceram os problemas resultantes desta reestruturação para os demais bancários, outros, em menor quantidade, afirmaram não ter conhecimento dos efeitos negativos da reestruturação para os demais bancários.

Os sujeitos afirmam que não desenvolvem sistemas voltados para o atendimento nas agências, e que assim não estão contribuindo para que os demais bancários nas agências venham a ser substituídos pela automatização. Assim, não teriam um vínculo direto com as coisas que acontecem lá na agência. Não seria da sua responsabilidade. Alguns até desconheciam o que lá acontece. Cabe aqui uma reflexão se isto se daria assim realmente. Pois em vários momentos referem-se aos problemas, inclusive quanto aos efeitos negativos para os clientes, quando existe um reconhecimento pois eles próprios são clientes também.

Segundo GRISCI (2002, p. 85):

“A empresa vem promovendo profundas e incessantes mudanças objetivando se adaptar ao cenário de agilidade, informatização e trabalho imaterial requeridos pelo mercado. Essa lógica de competitividade mercadológica que se instala no cotidiano organizacional é caracterizada pelos altos índices de desemprego no setor e passa a ser incorporada pelos bancários de tal modo, que resulta consentimento para com os novos modos de trabalhar e de gestão, e desmobilização e enfraquecimento de ações de resistência coletivas, que se fazem notar pelo silêncio do medo”.

A primeira fala que se registrou foi assim expressa: “[...] pois olha, este aí é o lado ruim da tecnologia, não é? na verdade, eu não vejo isto com bons olhos, eu imagino que poucas pessoas possam gostar disto, mas também tem o outro lado que é: **como é que eu agiria** se eu fosse o dono da empresa?”. Então o profissional tem consciência do problema e ao mesmo tempo entende a necessidade de a empresa agir dessa forma. O que mostra que não é um problema simples. É um profissional bem informado, segundo se observou pela sua complementação: “[...] mas do ponto de vista de quem está numa empresa em uma sociedade que é... um modo de produção capitalista, é inexorável isto aí... reconheço que tem uma vantagem econômica mas o prejuízo social é grande... esta é a grande, provavelmente **a grande tragédia da tecnologia**, não é?...”. E finalizou expressando como vê o problema no que se refere a ele diretamente: “[...] neste sentido, para quem trabalha com a tecnologia foi bom... o outro lado é que... esta desumanização é chata, não é? Mas ela não atinge a mim profissionalmente, **atinge como ser humano**” (PI01). Ou seja, este profissional tem consciência plena dos impactos para os demais bancários.

Outro, também bastante consciente, afirmou: “[...] ela repercutiu para mim muito mal, porque eu acho que a reestruturação da empresa foi feita em moldes errados... embora as grandes empresas do mundo estejam agindo neste sentido... eles jogam na carência do emprego... eles jogam também no ganho de produtividade através da chibata, então eles pagam regamente o cara da chibata e pagam uma miséria para a *pionagem* baixa porque eles **sabem que a *pionagem* baixa não tem outra saída a não ser ficar ali tomando chibatada**... isto aí está matando as pessoas e de uma certa forma está matando as empresas, porque está trazendo rentabilidade, produtividade, mas isto não está fazendo com que o capital humano sinta-se à vontade para desenvolver, para investir na empresa, isto não é, por exemplo, o processo que usaram os japoneses...”. Complementa dizendo: “[...] a empresa não serve mais para realizar um bem social, para cumprir um papel que a sociedade lhe determinou” (PI02).

Um dos sujeitos assim se manifestou: “toda nova tecnologia exige uma readequação, em muitos casos uma reabilitação de pessoas... o impacto dela é bastante grande... a categoria vem diminuindo... em quantidade de pessoas... todo dia tão demitindo. Aumenta a população, aumenta o dinheiro circulando, aumenta

tudo, e os funcionários dos bancos... caindo... tudo isto em função dessas facilidades que são disponibilizadas, e isto é irreversível, não tem o que fazer, é assim mesmo... e deteriora, também, aquele atendimento que nós já tivemos ... é irreversível, não tem volta isto aí...”. Respondendo em relação a si próprio, o entrevistado afirmou: “**é inevitável e eu tenho sorte!** Eu tenho sorte de estar onde eu estou e não estar lá! Aí foi só uma questão de sorte...” (PI03).

Outro sujeito respondeu: “... em mim, particularmente, financeiramente... no meu trabalho, não repercutiu... repercutiu na minha preocupação com o desemprego, não é?... porque os terminais, queiram ou não, afastaram os funcionários do banco... tiraram ... botaram um monte de gente na rua ... é um problema social! Acho que a tendência é tirarem os funcionários do banco e deixarem mais máquinas ... em outros setores, também, mas acho que ... é um pecado...” (PI04). Note-se que este sujeito embora não considere que ele particularmente tenha sofrido uma repercussão negativa, está bem informado e consciente de que outros bancários sofreram, ao que se referiu claramente como um **problema social** e um **pecado**.

Outro afirmou: “A priori não repercutiu, não, não houve um ponto de envolvimento maior porque os sistemas que a gente trabalha, são de auxílio à tomada de decisão, temos sistemas de custos e receita, resultado, que auxiliam o gestor, o administrador na tomada de decisões. Então não estão diretamente relacionadas com essa modificação produtiva. Mas eu acho que é uma questão que eu vejo que cai e que não tem retorno [...] considerando o tempo que existia para o atendimento... eu trabalhava na época que tinha uma listinha... quando chegava um cheque, assinalava na listinha... o **lançamento do cheque era um processo demoradíssimo**”. Continuou a seguir: “Então eu sou favorável a essas modificações, mas eu acredito na realocação... e a empresa tem possibilidade de contratar muita gente, **metade do que existe na empresa é terceirizado!**”. Finalizou: “... muitos saíram pelo PDV, foram incentivados a pedir demissão, esses aí foi uma decisão particular, às vezes forçados até por uma situação...” (PI06).

Aqueles profissionais que já trabalharam em agências, e conhecem pessoas naqueles locais, sabem melhor o que se passou nos últimos anos. Um dos entrevistados relatou: “Pois é, em mim, diretamente, não [...] eu não tinha contato

diretamente com o cliente. Particularmente, acho que é ruim essa automatização em massa, mas por outro lado eu via que dentro da Empresa X, em algumas agências, a gente via que era mal atendido, as pessoas não tinham aquela consciência de que ele era ... ele era a empresa no momento ali com o cliente, não é?... eu tenho amigos que sofreram uma pressão muito grande. Os caras quase enlouqueceram. Era um enxugamento da agência e os caras mais velhos eram os primeiros convidados para sair, verem cortadas as condições e tal ... um amigo meu lá quase enlouqueceu, o cara vinha no cangote dele, todo dia e dizia: ‘tu tem que vender dez seguros ...’ e o cara não tem perfil de vendedor... ele não vendia... e o cara quase enlouqueceu ... continua na agência. Mas ele diz que não tem mais a pressão de vender... deve ter uns 50... ele tá quase aposentado... tá contando, mas há dois anos ele quase enlouqueceu, eu o encontrava e **ele tremia na rua...** Eu tenho amor pela minha empresa, mas se daqui a pouco ela me joga as costas e começa a me pressionar... eu acho que não houve muita demissão, mas muita gente, com essa pressão toda, resolveu sair. Aqueles planos de demissão voluntária, não é?” (PI07). Este depoimento mostrou claramente o que sentiram os trabalhadores das agências, em meio a tantas e tão rápidas transformações do trabalho .

Embora a pressão para que bancários saíssem no PDV (GRISCI, BESSI, 2004c), a empresa X, conforme um dos sujeitos: [...] simplesmente não pode demitir. Tem que haver um processo administrativo, tem que ter feito alguma coisa muito feia para ser demitido. Mas em bancos privados, isso causou desemprego”. Ao ser perguntado se houve repercussão para ele, a resposta foi: “não, para mim não vejo nenhuma repercussão” (PI08).

Outra fala semelhante: “Eu não notei diferença no meu escopo de atividades, nenhuma mudança. Refletiu muito mais como cliente da Empresa X do que como empregado. De eu poder pagar minhas contas pela Internet. Como empregado, não. **O que eu ouço falar** é que a Empresa X implementou nas agências uma política de tentar a todo custo fazer com que o cliente resolva as suas necessidades na sala do auto-atendimento. Isso repercutiu mal. E o cliente, até mesmo muitos velhinhos e até os que estão acostumados a falar com **o fulano que está lá dentro que é meu amigo**, outro lá que me dá um cafezinho, outro lá que me atende na mesa. Isso aí repercutiu mal”. Com relação aos funcionários, sua posição foi: “... a Empresa X tem uma estabilidade histórica como a gente chama. Uma política de não demissão sem

justa causa. Ninguém é demitido por um enxugamento produtivo, vamos dizer assim. O pessoal pode até perder função, mas demissão na ‘empresa x’ não ocorre” (PI09).

Um dos sujeitos citou: “Agiliza muito o atendimento para quem tem condições de assimilar a tecnologia. Pessoas mais velhas têm dificuldades... Tira muito serviço das mãos dos funcionários. **Não é bom nem ruim. É uma evolução.** A evolução tecnológica faz parte da evolução do ser humano; tem que se adaptar, tentar... ou buscar outras alternativas. A curto prazo, não vejo um futuro muito tranquilo” (PI10).

O que se pôde constatar através das entrevistas é que os profissionais de informática na empresa X não sofrem conseqüências diretas no seu trabalho ou na sua forma de ser. Mas sabem que muitos sentiram os problemas decorrentes da reestruturação produtiva na empresa através da utilização das novas tecnologias. Vêm-se, aparentemente, imunes a essas mudanças. Não sofrem tanto, não levam sofrimento para suas famílias, não vêem seus empregos ameaçados. Entretanto, naturalizam e minimizam os efeitos negativos que seu trabalho possa trazer para os demais bancários como estratégia defensiva para poder continuar trabalhando em uma atividade que não resulta apenas benefícios.

Conforme afirma Grisci (2000, p.53), com relação à reestruturação no setor bancário e à instituição de uma nova ordem do processo do trabalho bancário pelas possibilidades trazidas pelas inovações tecnológicas: “... baseadas nas novas tecnologias da informática, têm se mostrado voltadas ao aumento da produtividade humana e à maximização dos recursos disponíveis”. Este aumento da produtividade humana, no que se refere aos profissionais de informática, ocorre apenas pela colocação de novas ferramentas em suas mãos. Não os retira do trabalho, pelo contrário, lhes dá mais atividades. Desta forma atingem também a maximização dos recursos disponíveis, mas com conseqüências negativas para outros que não têm a mesma sorte.

Ainda de acordo com Grisci (2002, p.16): “O tradicional fluxo de papéis, documentos manipulados e contabilizados no trabalho de escrituração do movimento diário dos bancos, vai sendo substituído por dados armazenados e manipulados em sistemas eletrônicos, baseados em computadores. A informação passa, então, a ser a matéria prima dos bancos”. Os profissionais entrevistados não lidam com estes fluxos, pelo contrário, lidam com a nova matéria prima dos bancos. Assim como atendem bem “às exigências de novos perfis que dizem da flexibilidade

e adaptabilidade”, como escreve a autora, “da cultura da construção e desconstrução contínuas, do processamento instantâneo de novos valores”.

As fontes documentais disponibilizadas para o presente trabalho permitem, ao examinar-se o “Plano de Ação 1998” que a empresa traçou para o período, verificar que a política geral para a qualificação do crédito para aplicação é a de “qualificação global [...] mediante utilização intensiva de ferramentas de avaliação e controle”. Estas ferramentas são as disponibilizadas pelos grupos de informática. É esta a função do grupo sediado em Porto Alegre e que serviu como foco da presente pesquisa.

Diversos objetivos desse Plano de Ação e também do “‘Empresa X’ 2000 Olhos abertos para o futuro”, mostravam que redução de custos e de pessoal seria levada adiante. Mas os profissionais do grupo pesquisado não faziam parte da população que poderia ser alvo daquela redução. Pelo contrário, eram e são profissionais fundamentais no processo de desenvolvimento de ferramentas que permitem às gerências tomar decisões de avaliação e controle sobre sistemas e os demais bancários. Estão em uma posição privilegiada no que se refere à sua permanência no cargo por executarem serviços que não serão substituídos por máquinas. Pelo contrário, as máquinas executarão serviços que serão desenvolvidos por eles. Estão, sob certo aspecto, imunes à perda do emprego, quando da análise dos objetivos da empresa. Fazem parte de um grupo que se poderia chamar de “indispensável”. Enquanto houver uma direção, uma gerência necessitando de informações para conduzir os negócios da empresa, os provedores, criadores dos sistemas que disponibilizam a informação serão os últimos a sentirem os efeitos da eventual decisão de dispensa dos seus serviços.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muitas falas se repetiram durante as entrevistas, o que mostrou existirem muitas coisas em comum no pensamento dos sujeitos. Verificou-se que a maioria tem características comuns, sendo uma delas o fato de gostarem do que fazem. Gostam da qualidade do serviço que executam, de sua competência e dos conhecimentos agregados, de sua autonomia e reconhecem uma boa qualidade de vida em decorrência do trabalho. Porém, se queixam da falta de treinamento, da restrição a subirem posições na carreira se permanecerem em Porto Alegre.

A citação de Harvey (2001) de que as pessoas que se movem e agem com maior rapidez são as que mandam, e as que não têm tal mobilidade são as que obedecem, faz concluir que os profissionais de informática movem-se com facilidade através do ambiente do conhecimento acompanhando a velocidade das transformações ao longo do tempo e do espaço.

Percebeu-se ao longo da análise das entrevistas que é visível a diferença entre ser bancário em uma agência, atendendo aos clientes, e ser um bancário profissional de informática, desenvolvendo soluções voltadas para a gerência da empresa, para que possam melhor tomar suas decisões.

Não fazem parte, parece claro, dos excluídos do mercado de trabalho no mundo do trabalho contemporâneo, como consequência do fato de a relação entre capital e trabalho ter mudado bastante, conforme relatou Forrester (1997). Não houve, para eles, quebra desse vínculo. Pesquisas anteriores e, em geral, a literatura, evidenciam diversos impactos negativos que sofrem os trabalhadores em geral, e também os do setor bancário, tais como ameaça ou desemprego, dificuldades ante a necessidade de atender às políticas de flexibilidade, sofrimento no ambiente de trabalho, etc. Os bancários profissionais de informática lidam pouco com essas dificuldades, e quando necessário, lidam bem com as situações existentes no ambiente de trabalho, enfrentam bem as questões mais insatisfatórias, como a falta de treinamento em novas ferramentas. Julgam não terem responsabilidades pelos problemas, decorrentes do uso das novas tecnologias no

setor bancário, para os demais trabalhadores da empresa, principalmente os que atuavam ou atuam nas agências.

Como resposta à questão da pesquisa, afirmar-se-ia, que os impactos relativos às novas tecnologias são pouco constituídos de aspectos negativos, como o desaparecimento do Núcleo RS como uma unidade autônoma em 1989, que trouxe prejuízos à carreira e também a consciência dos problemas decorrentes da reestruturação, embora alguns neguem este fato. Mas alguns aspectos positivos se fazem presentes, de forma a contribuir para a tranquilidade desses profissionais.

Acontece que eles constituem um grupo que está ao lado da técnica, junto dela. Técnica esta que serve aos objetivos da empresa, tanto na circulação de informações para a tomada de decisão em diversos níveis, como para propiciar que haja um aumento de produtividade de forma ampla na empresa e, particularmente, nas agências, onde a automatização é visível. Estes profissionais fazem parte de um grupo que conseguiu manter suas regalias, o reconhecimento de sua importância e uma posição privilegiada no todo constituinte do quadro de funcionários da empresa.

Em seu trabalho para a empresa, atingem os objetivos propostos com um produto de boa qualidade. Percebem que são vistos como bons funcionários pela empresa. Consideram-se competentes, e vêem de forma positiva sua trajetória ao longo do tempo na empresa, com exceção de dois novos que ambicionam uma promoção e melhores salários, mas entendem que precisam obter sua graduação em nível superior anteriormente a qualquer promoção.

Sentem-se tranquilos para desenvolver seu trabalho, pois têm autonomia para a execução dos sistemas sob seu encargo. Gostam muito dos desafios encontrados na execução de seu trabalho, considerando este um dos pontos mais positivos de sua atividade. E, percebem o reconhecimento da chefia pelo trabalho executado. Assim como um reconhecimento por amigos e pela família.

Consideram que têm uma boa qualidade de vida, afirmam que dispõem de tempo para o lazer com a família e não têm preocupações com o trabalho quando estão fora do horário de expediente. As exceções, poucas, ficam por conta da vontade de alguns que sentem prazer na resolução de problemas mesmo quando estão descansando ou dormindo em casa. Esta característica de alguns está associada à outra característica mencionada, que é o prazer em fazer o tipo de trabalho que está ao seu encargo.

Constituem um grupo diferenciado. Convivem bem com o ambiente de trabalho, estão harmonizados com o contexto do seu mundo do trabalho, mesmo que sejam críticos em muitas coisas.

Fez-se uma relação entre a alegria pelos desafios enfrentados e o prazer com que fazem determinadas coisas, com o fato do trabalho ser o centro de sua identidade e ocupar uma posição central em sua vida. A construção de sua identidade é baseada no que são, como se sentem, começando pela maneira como são vistos pelos outros, tanto colegas como familiares e amigos. A partir daí é que vivem no trabalho, e também fora dele, de uma forma positiva, pois o trabalho provê uma qualidade de vida que é reconhecida como boa por todos. O significado desta centralidade é positivo no caso deste grupo de profissionais.

Os profissionais bancários que criam sistemas de informática sentem-se à parte das conseqüências negativas trazidas pelas novas tecnologias. Vêm-se à margem do problema da reestruturação produtiva do trabalho bancário, embora tenham responsabilidades sobre a questão. Como disse um dos entrevistados, consciente sobre o problema: “nós estamos do lado da chibata” (PI01). Então, neste aspecto, estão em uma posição privilegiada, mas a maioria reconhece o **lado ruim** da situação dos demais bancários, principalmente daqueles que atuam nas agências. Se considerarmos as teorias que se referem aos benefícios do uso da inteligência das máquinas através do uso de sua própria inteligência, do conhecimento e sua utilização gerando novos conhecimentos, chega-se novamente à conclusão de estamos trabalhando com um grupo privilegiado.

Segundo Pelbart (2000, grifo nosso), já se havia registrado que as sociedades modernas mais ricas são as que melhor desenvolveram uma mistura de “conhecimento e relação, informação e conexão, intercâmbio vital e educação dos cérebros – **e esse parece ser hoje o capital mais promissor**”. Aos sujeitos desta pesquisa se aplica bem a mistura referida e, portanto, têm alguns privilégios.

Verificou-se que nem todos os grupos de trabalhadores bancários situam-se igualmente frente às novas tecnologias, à questão da subjetividade e à percepção da reestruturação produtiva do trabalho bancário como se imaginou que poderia ser.

Sugere-se a realização de pesquisa com a mesma natureza em uma empresa privada com um número de profissionais de informática bem maior. Isto permitiria uma análise quantitativa e resultados ainda mais abrangentes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 2000.
- BADIOU, Alain. *Para uma nova teoria do sujeito*. Rio de Janeiro: Relume-Dumará, 1994.
- BAUMAN, Zygmunt. *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- BRUNHOFF, Suzanne de. A instabilidade financeira internacional. In: CHESNAIS, François (org.). *A mundialização financeira: gênese, custos e riscos*. São Paulo: Xamã, 1998.
- CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social – uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes, 1998.
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2000.
- CHESNAIS, François (org.). *A mundialização financeira: gênese, custos e riscos*. São Paulo: Xamã, 1998.
- COCCO, Giuseppe. *Trabalho e cidadania: produção e direitos na era da globalização*. São Paulo: Cortez, 2000.
- COCCO, Giuseppe. Introdução. In: LAZZARATO, Maurizio; NEGRI, Antonio. *Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.
- DAL ROSSO, Sadi. *A jornada de trabalho na sociedade. O castigo de Prometeu*. São Paulo: LTr, 1996.
- DEJOURS, Christophe. *Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho*. São Paulo: Fundap EAESP/FGV, 1999.
- DEJOURS, Christophe. *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: FGV, 2000.
- DELEUZE, G.; GUATTARI, F. *Mil Platôs*. Rio de Janeiro, Editora 34, 1997.
- ENRIQUEZ, Eugène. A interioridade está acabando? In: LEVY, André; MACHADO, Marília Novaes da Mata (orgs.). *Psicossociologia – Análise social e intervenção*. Petrópolis: Vozes, 1994.

ENRIQUEZ, Eugène. Perda do trabalho, perda da identidade. In: NABUCO, Maria Regina; CARVALHO NETO, Antonio (orgs.). *Relações de trabalho contemporâneas*. Belo Horizonte: IRT da PUC de MG, 1999.

FERREIRA NETO, João Leite. Subjetividades contemporâneas: algumas contribuições de Deleuze. *Revista Plural*, Belo Horizonte, ano 6, n.13, p.105 – 113, 2000.

FORRESTER, Viviane. *O horror econômico*. São Paulo: Universidade Estadual Paulista, 1997.

FORRESTER, Viviane. *Uma estranha ditadura*. São Paulo: Editora Unesp, 2001.

GARCÍA, Rolando. *O conhecimento em construção: das formulações de Jean Piaget à teoria de sistemas complexos*. Porto Alegre: Artes Médicas, 2002.

GARDNER, Howard. *Inteligências múltiplas: a teoria na prática*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GRISCI, Carmem Lígia lochins. *Trabalho, tempo e subjetividade: a reestruturação do trabalho bancário*. 2000, 314 f. Tese (Doutorado) Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Porto Alegre, 2000.

GRISCI, Carmem Lígia lochins. *Trabalho, subjetividade e gestão em tempos de reestruturação produtiva*. Porto Alegre: ADR, 2002.

GRISCI, Carmem Ligia lochins; et al. *Nomadismo Involuntário na Reestruturação Produtiva do Trabalho Bancário*. 2004. In: Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais, 2., Coimbra, Portugal, 2004a.

GRISCI, Carmem Ligia lochins; CIGERZA, Gilles Chemale; HOFMEISTER, Pedro Mendes. Trabalho imaterial, controle e subjetividade na reestruturação produtiva bancária. In: XXVIII ENANPAD, 2004, Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2004b. 1 CD-Rom.

GRISCI, Carmem Ligia lochins; BESSI, Vânia Gisele. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**: Novas realidades do trabalho – Brasil e Portugal. Ano 6, n. 12, p.160-200, 2004. Porto Alegre: UFRGS.IFCH, 2004c.

GUATTARI, Félix. *Caosmose: um novo paradigma estético*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1997.

HARDT, Michael; NEGRI, Antonio. *Império*. 2. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

HARVEY, David. *Condição pós-moderna*. São Paulo: Loyola, 2001.

JINKINGS, Nise. *O mister de fazer dinheiro: automação e subjetividade no trabalho bancário*. São Paulo: Boitempo, 1996.

KASTRUP, Virgínia. Novas tecnologias cognitivas: o obstáculo e a invenção. In: PELLANDA, Nize M. C., PELLANDA, Eduardo C. (orgs.). *Ciberespaço: um hipertexto com Pierre Lévy*. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.

LARANGEIRA, Sônia M.G. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. *Educação e Sociedade*, Campinas, v.18, n.61, p.110-138, dez. 1997.

LAZZARATO, Maurizio; NEGRI, Antonio. *Trabalho imaterial: formas de vida e produção de subjetividade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

LAZZARATO, Maurizio. *Trabalho Imaterial e Subjetividade*. Curso de curta duração ministrado no Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, em novembro de 2002.

LÉVY, Pierre. *As novas tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

LÉVY, Pierre. *O que é o virtual?* Rio de Janeiro: Editora 34, 1996.

MATURANA, Humberto; VARELA, Francisco. *A árvore do conhecimento: as bases biológicas da compreensão humana*. São Paulo, Palas Athena, 2001.

PELBART, Peter Pal. *A vertigem por um fio: políticas de subjetividade contemporânea*. São Paulo, FAPESP/luminuras, 2000.

PELLANDA, Eduardo C. Pensando em rede. In: PELLANDA, Nize M. C.; PELLANDA, Eduardo C. (orgs.). *Ciberespaço: um hipertexto com Pierre Lévy*. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.

PELLANDA, Nize M. C. Pierre Lévy e Humberto Maturana: convergências paradigmáticas. In: PELLANDA, Nize M. C.; PELLANDA, Eduardo C. (orgs.). *Ciberespaço: um hipertexto com Pierre Lévy*. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2000.

PLIHON, Dominique. Desequilíbrios mundiais e instabilidade financeira: A responsabilidade das políticas liberais. Um ponto de vista Keynesiano. In: CHESNAIS, François (org.). *A mundialização financeira: gênese, custos e riscos*. São Paulo: Xamã, 1998.

POCHMANN, Marcio. O mundo do trabalho em mudança. In: NABUCO, Maria Regina; CARVALHO NETO, Antonio (orgs.). *Relações de Trabalho Contemporâneas*. Belo Horizonte: IRT da PUC de MG, 1999.

ROLNIK, Suely. Toxicômanos de identidade: subjetividade em tempo de globalização. In: LINS, D (org.). *Cultura e subjetividade: saberes nômades*. Campinas: Papirus, 1997.

SALAMA, Pierre. A financeirização excludente: As lições das economias latino-americanas. In: CHESNAIS, François (org.). *A mundialização financeira: gênese, custos e riscos*. São Paulo: Xamã, 1998.

SALERNO, Mário S. Trabalho e organização na empresa industrial integrada e flexível. In: FERRETTI, Celso J. et al. (orgs.). *Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar*. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 1994.

SENNETT, Richard. *A corrosão do caráter*. Rio de Janeiro: Record, 1999.

SERFATI, Claude. O papel ativo dos grupos predominantemente industriais na financeirização da economia. In: CHESNAIS, François (org.). *A mundialização financeira: gênese, custos e riscos*. São Paulo: Xamã, 1998.

SQUIRE, Larry R.; KANDEL, Eric R. *Memória: da mente às moléculas*. Porto Alegre: Artmed, 2003.

VIRILIO, Paul. *A bomba informática*. São Paulo: Estação Liberdade, 1999.

YIN, Robert K. *Estudo de Caso - Planejamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Programa de Pós-Graduação em Administração

QUESTIONÁRIO

Este questionário integra uma pesquisa realizada para a elaboração de Dissertação do Programa de Pós-Graduação em Administração da UFRGS, e tem como objetivo coletar dados sobre as vivências de bancários profissionais de informática. As informações aqui coletadas serão resguardadas sob sigilo profissional, sendo divulgados apenas dados globais. Agradecemos antecipadamente pela sua participação respondendo ao questionário.

Gerson Langie Barum

Atribua uma pontuação de 1 a 5 para as questões abaixo, em relação à visão que tem do seu trabalho: 1- Muito Boa 2- Boa 3- Regular 4- Ruim 5- Péssima

Qual a sua visão em relação:	1	2	3	4	5
1 - ao alcance dos objetivos do seu trabalho ?	()	()	()	()	()
2 – à qualidade do produto do seu trabalho ?	()	()	()	()	()
3 - às considerações da empresa quanto ao seu trabalho ?	()	()	()	()	()

- 4 - à sua competência profissional ? () () () () ()
- 5 - à agregação de (quaisquer) novas qualificações ? () () () () ()
- 6 - à sua trajetória ? () () () () ()
- 7 - à sua autonomia ? () () () () ()
- 8 - ao montante de trabalho ? () () () () ()
- 9 - aos desafios colocados ? () () () () ()
- 10- ao reconhecimento pela chefia ? () () () () ()
- 11- ao reconhecimento pelos colegas ? () () () () ()
- 12- a como seus amigos vêem seu trabalho ? () () () () ()
- 13- a como sua família vê o seu trabalho ? () () () () ()
- 14- à valorização da sua profissão no mercado ? () () () () ()
- 15- à qualidade de vida que usufrui em razão do trabalho ? () () () () ()
- 16- ao tempo que lhe sobra para a família ? () () () () ()
- 17- à preocupação com trabalho, quando fora da empresa? () () () () ()
- 18- ao seu futuro como profissional da empresa ? () () () () ()
- 19- à sua satisfação geral com a empresa ? () () () () ()
- 20- aos efeitos do seu trabalho para a empresa? () () () () ()
- 21- aos efeitos do seu trabalho para os demais bancários? () () () () ()
- 22- aos efeitos do seu trabalho para os clientes da empresa?() () () () ()
- 23- à sua mobilidade - transferências de lugar na empresa ? () () () () ()
- 24- à sua mobilidade—transferências de função na empresa? () () () () ()
- 25- à qualificação dos demais bancários para o uso das ferramentas da informática disponibilizadas pelo seu setor? () () () () ()
- 26- à sua satisfação global com o seu trabalho ? () () () () ()

Atribua pontuação de 1 a 5, para as questões, em relação a sua visão, sendo:

1- Muito Grandes, 2- Grandes, 3– Médias, 4- Pequenas, 5- Muito Pequenas.

- Qual a sua visão em relação: 1 2 3 4 5
- 27- ao nível de exigência, por parte de sua empresa, no que se refere a novas qualificações para os seus empregados, em geral ? () () () () ()
- 28- ao nível de exigência, por parte da empresa, no que tange a novas qualificações para os profissionais do seu setor ? () () () () ()
- 29- ao nível de exigência, por parte da empresa, no que tange a qualificações para preenchimento de nova vaga, em geral? () () () () ()

30- à suas qualificações acumuladas nos últimos 10 anos ? () () () () ()

31- às suas possibilidades de conseguir outro emprego, mantendo os rendimentos atuais com uma faixa de variação de mais ou menos 20% ? () () () () ()

32- Nos últimos 12 meses você trabalhou na empresa mais do que 8 horas por dia ?

Em geral mais de 1 h. a mais ()

Em geral mais de 2 h. a mais ()

Em geral mais de 3 h. a mais ()

Não mais do que as 8 h regulares ()

33- Como compensação, você tem isenção de horário de trabalho ? Sim () Não ()

34- Na sua visão, como avalia a situação atual em relação aos seguintes aspectos ?

	Deveria restringir-se	Deveria manter-se	Deveria ser facilitada
Transferência de lugar na empresa	()	()	()
Transferência de função na empresa	()	()	()
Flexibilidade de horários	()	()	()

35- Na sua visão, quais são, por ordem de importância, as três principais vantagens de trabalhar na empresa ? Marcar só três alternativas, com 1, 2 e 3.

1. Estabilidade no emprego ()

2. Remuneração e benefícios ()

3. Possibilidades de fazer carreira ()

4. Reconhecimento/valorização profissional ()

5. Possibilidades de promoção social ()

6. Interesse pelo trabalho ()

7. Outras. Quais ? _____ ()

Dados Pessoais:

Idade: _____ Sexo: 1.()M 2.()F Curso Superior: _____

Est. Civil:1. () solteiro/a 2. () casado/a 3. () sep./div. 4. () viúvo/a 5. () outro

Número de filhos: _____ Função/Setor: _____

Tempo de empresa: _____ Tempo na função: _____

APÊNDICE B**ROTEIRO DE ENTREVISTA**

Dados de Identificação:

Nome:

Setor:

Cargo/Função:

Tempo na função:

Tempo na empresa:

Ferramentas de trabalho (TI):

Idade: _____

Sexo: Masc. () Fem. ()

Escolaridade:

() Terceiro Grau incompleto - Curso: _____

() Terceiro Grau completo - Curso: _____

() Pós-Graduação - Qual: _____

Estado Civil: () solteiro () casado () sep./div. () viúvo () outro

Em que consiste o seu trabalho?

Levando-se em conta o seu trabalho propriamente dito, o que é possível dizer:

- em relação ao alcance dos objetivos?
- em relação ao produto do trabalho?
- em relação às considerações da organização no que se refere ao produto final do trabalho que realiza?
- em relação à competência profissional?
- em relação à agregação de novas qualificações?

Levando-se em conta a sua vida profissional, qual a sua percepção no que se refere:

- à sua trajetória?
- à sua autonomia?
- ao montante de trabalho?
- aos desafios colocados?
- ao reconhecimento pela chefia?
- ao reconhecimento pelos colegas?
- em relação a novas oportunidades?

Levando-se em conta sua vida pessoal, qual a sua percepção no que se refere:

- ao que dizem seus amigos a respeito do seu trabalho?
- ao que diz sua família a respeito do seu trabalho?
- à valorização da sua profissão no mercado?
- à procura da sua profissão pelos jovens que estão iniciando?
- à qualidade de vida que pode usufruir?
- ao tempo de lazer que lhe sobra para estar com a família?
- ao nível de preocupação com sua atividade, quando com a família?

Levando-se em conta sua vida social, qual a sua percepção no que se refere:

- à sua posição no meio em que vive (clube, vizinhos, etc.)?

De que forma a reestruturação produtiva da empresa repercutiu em você?