

RELAÇÕES DE GÊNERO NO TRABALHO BANCÁRIO INFORMATIZADO*

LILIANA ROLFSEN PETRILLI SEGNINI**

Resumo

O artigo analisa como a percepção tradicional de gênero a respeito da mulher tem sido utilizada no seu desempenho no trabalho bancário informatizado. A importância crescente da relação com o/a cliente tem reforçado o estereótipo feminino referente à habilidade de sensivelmente compreender e se comunicar, em um contexto de exigências crescentes de intensificação da produtividade. As mulheres em tempo parcial ou em tempo integral, no trabalho bancário, revelam que permanecem responsáveis pelas tarefas domésticas. *Stress* e doenças do trabalho são percebidas mais intensamente entre elas.

Palavras-chave: Trabalho Bancário, Informática, Feminilidade, Estresse.

* Recebido para publicação em 22 de setembro de 1997.

** Professora Livre-Docente do Departamento de Ciências Sociais Aplicadas à Educação, Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas. Autora dos livros *A mulher no trabalho bancário: relações de gênero, trabalho e qualificação*. São Paulo, Edusp, 1997; *A liturgia do Poder: Trabalho e Disciplina*. São Paulo, Educ, 1988; outros livros, capítulos de livros e artigos.

Relações de gênero no trabalho...

GENDER RELATIONS IN INFORMATICS IN THE BANKING SECTOR

Abstract

This article analyses how traditional views about gender roles have been shaping women's performance at work. It focuses on a particular case of introduction of informatics in the bank sector. The greater importance of the relationship with clients has reinforced feminine stereotypes such as the ability to sensitively understand and communicate. This happens in a context of growing demands for productivity. Whether women work part or full time, they have remained responsible for domestic activities. Stress and work related illnesses have affected women most prominently.

O objetivo deste artigo é procurar compreender como no contexto da reestruturação produtiva em curso, a difusão da informatização e as mudanças na organização do trabalho se integram com as relações de gênero, expressando e atuando na complexa e contraditória trama de relações sociais presentes tanto na divisão técnica como na divisão sexual do trabalho. Procura-se também compreender como a subjetividade sexuada de homens e mulheres se expressam nas qualificações requeridas para o trabalho em um contexto altamente informatizado, inserido nas formas de gestão que objetivam a implementação da “qualidade total”.¹

Para tanto o artigo enfoca as relações de trabalho em um banco estatal de grande porte, cuja matriz encontra-se na cidade de São Paulo e possui 612 agências, 911 PABs (postos de atendimento bancário) e 314 ATM (postos de auto- atendimento) distribuídos em todo o Brasil. O banco possui 12 agências no exterior. Em 1993, dos 35.366 funcionários do banco estatal, 16.108 eram mulheres e 19.258 homens. As mulheres representam 46% do quadro efetivo do banco, 25 anos após o primeiro concurso em que lhes foi permitida a inscrição em 1968. Esta tendência tende a se intensificar pois no último concurso de admissão realizado, em 1988, 60,08% dos funcionários selecionados eram mulheres.²

¹ Esta comunicação é uma síntese da tese de livre-docência intitulada “Mulher em tempo novo: mudanças tecnológicas nas relações de trabalho” por mim defendida em maio de 1996, no Departamento de Ciências Sociais Aplicadas à Educação, da Faculdade de Educação, Universidade Estadual de Campinas.

² A partir de 1994 o banco estatal enfocado está sob a intervenção do Banco Central do Brasil. Desta forma, através de Planos de Incentivo à Aposentadoria e Demissões Voluntárias, o prepara para um processo de privatização: em agosto de 1997, o número de agências foi reduzido para 569, postos de serviços para 831, o número de funcionários para 23.339,

Relações de gênero no trabalho...

Neste banco, o processo de seleção e de ascensão de seus funcionários na carreira hierárquica se dá através de concurso público, o que impede, por determinação legal, práticas discriminatórias no trabalho *a priori*, da mesma forma que foi observado nos países que implementaram a “Lei da Equidade” como, por exemplo, nos Estados Unidos e Canadá.³

No entanto, é observado que apesar da existência de legislação garantindo igualdade no tratamento para ambos os sexos, a segmentação dos postos de trabalho exprime desigualdades nas relações de gênero e constrói “guetos” femininos de trabalho. Estas práticas foram compreendidas como sendo tecidas no contexto social mais amplo e apreendidas pelas empresas no processo de organização do trabalho objetivando ora a minimização dos custos e ora a intensificação da produtividade.

A opção metodológica **estudo de caso** refere-se à necessidade de conhecimento de situações concretas de trabalho para que, a partir da trama das relações sociais observadas, pudessem ser apontados elementos capazes de informar análises globalizantes; ou seja, que contribuíssem para a melhor compreensão das relações de trabalho no contexto da reestruturação produtiva em curso.

enquanto a ampliação da rede de auto-atendimento passou a registrar 697 postos. Neste contexto, a participação das mulheres elevou-se para 49%.

³ TANCREDO, Peta et De Serres. Les Professionnel(le) du secteur bancaire: leur expérience de l'informatisation. Laval, Ministère des Communications du Canada. Centre Canadien de Recherche Organisationelle, 1990. Esta lei exige que todas as empresas de jurisdição federal, com 100 trabalhadores ou mais, devem garantir igualdade nas relações de trabalho para 4 grupos sociais, a saber: mulheres, autóctones, deficientes e membros de minorias visíveis. A fiscalização que acompanha seu cumprimento é realizada através de relatórios anuais enviados ao parlamento canadense com cópia para a "Comissão de Direitos e Liberdade da Pessoa". Até 1990, a referida comissão somente tem enviado cartas de advertência às empresas que não cumprem as quotas preestabelecidas.

Desta forma, objetivou-se apreender denominadores comuns presentes na análise do mesmo processo – feminilização do trabalho bancário – em diferentes países, a partir da década de 60. A mulher representa 47% dos trabalhadores no banco pesquisado, 50% no Brasil e de 50 a 70% em diferentes países cujos dados informaram a análise comparativa, a saber: Canadá, Estados Unidos, Argentina, Chile, Uruguai, Filipinas, Japão, Países Baixos, Reino Unido, Alemanha, Suíça, Bélgica, Dinamarca, Espanha, França, Grécia, Itália, Luxemburgo, Malásia, Singapura, Tailândia, Índia, Barbados, União dos Emirados Árabes, Zâmbia, Sri Lanka.⁴

A opção por esse recorte analítico no mundo do trabalho deve-se a diferentes fatores que, por representarem características intensamente presentes no atual momento histórico, contribuem para a compreensão de seus nexos constitutivos; como, por exemplo, a expansão do setor terciário da economia e da feminilização do trabalho nesse setor, sobretudo no sistema financeiro, pois constitui verdadeiro “gueto” de trabalho feminino.

Essa colocação refere-se sobretudo às exigências apreendidas a partir do reconhecimento de que a reestruturação capitalista implica tanto na reestruturação dos espaços produtivos como na mundialização dos mercados de bens e fluxos financeiros neste final de século. Trata-se de um processo crescente de intensificação, em escala mundial, das relações

⁴ Organisation des Nations Unies. *Les Femmes dans le Monde: Des Chiffres et des idées 1970-1990*. New York, ONU, 1991. Organización Internacional del Trabajo. *Los bancos multinacionales y sus prácticas sociales y laborales*. Madrid, Centro de Publicaciones. Ministério de Trabajo y Seguridad Social, 1992, p.92 TANCREDO, Peta et De Serres. Les Professionnel(le) du secteur bancaire: leur expérience de l'informatisation. Op.cit. FANELLI, Ana Garcia de; GOGNA, Mónica; JELIN, Elizabeth. El empleo de “cuello rosa” en la Argentina: el caso de un banco estatal. *Documento CEDES/24*, Buenos Aires, Cedes, 1989, p.3.

Relações de gênero no trabalho...

econômicas, sociais, políticas e culturais, impulsionadas pela ampliação dos mercados pelas grandes corporações transnacionais e pelo acirramento da concorrência a nível mundial.⁵

No interior desse processo é observado o ressurgimento da intensificação da pobreza e da exclusão social em países ricos (e a intensificação do fenômeno em países pobres) ao mesmo tempo em que são criados segmentos desenvolvidos de mercado mesmo em países pobres que estabelecem relações com contextos semelhantes a nível mundial. A heterogeneidade das formas de inclusão/exclusão dos trabalhadores tanto nos processos produtivos como no acesso ao consumo caracteriza o presente momento histórico. Nesse sentido, o sistema financeiro é um exemplo significativo do poder implícito na globalização de mercado.

A reorganização do sistema financeiro global e a emergência de poderes imensamente ampliados de coordenação financeira é uma das características do processo de reestruturação capitalista. O uso intensivo das novas tecnologias no sistema financeiro, se possibilitaram a coordenação internacional de fluxos financeiros, também alteraram as características do trabalho bem como as qualificações requeridas para realizá-lo.

O Brasil está inserido nesse processo. Neste sentido, o sistema financeiro nacional representa uma “ilha” setorial de desenvolvimento, no contexto de um país que vivencia déficits tanto no plano tecnológico como educacional. O sistema financeiro brasileiro é um dos mais informatizados do mundo, e a categoria bancária apresenta alto nível de escolaridade, sobretudo se comparada com os trabalhadores industriais, no país.

⁵ HARVEY, David. *A Condição Pós-Moderna. Uma Pesquisa Sobre a Origem da Mudança Cultural*. São Paulo, Edições Loyola., 1992.

De acordo com pesquisa realizada pelo SEADE/DIEESE, em 1993, na região metropolitana de São Paulo, 14,6% da categoria bancária são portadores de diploma de primeiro grau; 9,8% tem o segundo grau incompleto, 30,4% segundo grau completo, 15,6% terceiro grau incompleto e 25,6% o terceiro grau completo. Portanto, trata-se de uma categoria altamente escolarizada no contexto de um país que apresenta elevado déficit educacional, no qual, somente 11,2% da população concluiu o terceiro grau, de acordo com dados do IBGE. Por esta razão, foi compreendido como um *locus* privilegiado para análise das possibilidades presentes nas novas formas de organização do trabalho bem como das novas qualificações requeridas.

No processo de reestruturação produtiva é observado, ao mesmo tempo, um crescimento do desemprego estrutural no mundo industrializado, bem como é registrado também o aumento das formas “atípicas” de relações empregatícias – denominadas “flexíveis” – que significam a terceirização, a subcontratação ou empregos em tempo parcial. Todas estas características foram também observadas nesta pesquisa, pois o desemprego estrutural tanto no sistema financeiro no Brasil como no banco pesquisado, é acompanhado pela “flexibilização” das relações empregatícias.

Neste trabalho privilegiou-se a análise da inserção da mulher e das relações de gênero tanto no trabalho em tempo integral como em tempo parcial não tendo sido possível, em decorrência da necessidade de delimitação do objeto, realizar o mesmo com o trabalho terceirizado ou subcontratado. Fica, portanto, registrada a necessidade de pesquisas a respeito desta questão mesmo porque os poucos dados a ela referentes informam que esta atinge homens e mulheres de forma diferenciada. A subcontratação das mulheres tende a privilegiar postos de trabalho que demandam baixo nível de qualificação, funções portanto facilmente substituíveis (cozinha, limpeza,

Relações de gênero no trabalho...

digitação, etc.), enquanto a subcontratação masculina tende a privilegiar postos de trabalho mais especializados ou qualificados (analistas de sistemas, segurança bancária, etc.).

Nesta pesquisa também é reafirmada a importância da análise das qualificações requeridas, num determinado processo de trabalho e num determinado momento histórico, para a compreensão da inserção de mulheres trabalhadoras em diferentes setores de atividade e em diferentes funções. A compreensão da lógica da divisão sexual do trabalho, nas diferentes possibilidades de relações empregatícias reitera a importância já apontada em outras pesquisas, de sua apreensão global, ou seja, a relação entre o trabalho produtivo e o trabalho reprodutivo realizado pela mulher.⁶

A qualificação para o trabalho é entendida enquanto relação social (de classe, de gênero, de etnia, geracional), que se estabelece nos processos produtivos, no interior de uma sociedade regida pelo valor de troca. Isso quer dizer que os conhecimentos adquiridos pelo/a trabalhador/a através de diferentes processos e instituições sociais – família, escola, empresa, etc. – somadas às suas habilidades, também adquiridas socialmente, acrescidas de suas características pessoais, de sua subjetividade, constituem um conjunto de saberes e habilidades que significa, para ele/ela, valor de uso. Este só se transforma em valor de troca nos processos produtivos, em um determinado momento histórico, se reconhecido pelo capital como sendo relevante para o processo de acumulação. O reconhecimento do grau de qualificação do trabalhador/a pelas organizações produtivas se dá através de sua particular inserção em diferentes postos de trabalho, níveis hierárquicos e salariais, em diferentes

⁶ HIRATA, Helena et ROGERAT, Chantal. Technologie, qualification et division sexuelle du travail. *Revue Française de Sociologie*. TRÉATON, Jean René. (org.) Travail: D'Autres Jalons. Paris, XXIX, jan-mar 1988.

formas de relações empregatícias; revela-se também pela particular possibilidade de barganha com o capital.

A introdução e a difusão de novas tecnologias, das novas formas de organização do trabalho e das novas relações empregatícias no sistema financeiro, expressam a importância da análise centrada nas relações sociais e o não determinismo do conhecimento técnico em sua definição. Isto porque, neste contexto, é observada uma combinação da permanência ou recriação de postos de trabalho submetidos a tempos impostos, que implicam em um baixo grau de qualificação técnica e social para a realização da tarefa (ex: separação de cheques), com postos de trabalho semi-qualificados, que exigem alto nível de concentração e responsabilidade (ex: caixa) e outros que implicam em um processo de qualificação permanente, diário, para que os/as funcionários/as possam acompanhar não só as mudanças técnicas mas também as mudanças na conjuntura política, econômica e social que implicam mudanças nas regras que regem o mercado financeiro. E, dessa forma, assessorar clientes na compra de “produtos” e serviços bancários (ex: gerência). Estas mudanças no trabalho bancário atingem homens e mulheres diferenciadamente.

Relações de gênero e qualificações requeridas no trabalho em tempo parcial

A mulher insere-se no trabalho bancário nos diferentes países citados nesta pesquisa, sobretudo em tempo parcial. No banco pesquisado, em 1993, 83% das mulheres trabalhavam inseridas nesta forma de relação empregatícia, na função denominada “escriturária”.⁷

⁷ A participação das mulheres, em termos percentuais, no trabalho em tempo parcial pouco se altera a partir da redução do número de funcionários do banco, conforme indicado no início deste artigo.

Relações de gênero no trabalho...

A inserção das mulheres de forma predominante no trabalho não comissionado, em tempo parcial, nas agências – “chão da fábrica” dos bancos – revela especificidades no uso da força de trabalho feminina, que podem ser resumidos em dois itens:

1. as mulheres vão ocupar sobretudo os postos de trabalho relacionados às operações simplificadas e repetitivas que os sistemas informatizados passaram a demandar, no contexto do aumento do volume do trabalho bancário, a partir da década de 60.

2. as mulheres bancárias são altamente escolarizadas, mais escolarizadas do que seus companheiros de trabalho; desta forma, detêm um significativo potencial para o desempenho destas tarefas que demandam muita responsabilidade e atenção. No entanto, este diferencial educacional não é remunerado pelo banco, pois não é explicitada sua exigência para exercer as funções apontadas.

Os/as escriturários/as (ou auxiliares administrativos) realizam as tarefas referentes à retaguarda ou apoio às funções de atendimento, através da conferência do trabalho dos caixas, datilografia, registros diversos. O trabalho dos/das escriturários/as é submetido a formas de controle mais explícitas e rígidas porque são passíveis de maior grau de normatização do que o trabalho dos bancários alocados em funções de atendimento ao cliente; caracterizam-se sobretudo por permanecerem fragmentados, rotinizados. A partir do aumento do volume das transações financeiras e da difusão da informatização no mesmo período, foi possível a expansão destas tarefas submetidas às formas taylorizadas de trabalho nos bancos, como, por exemplo, as funções desempenhadas nos Centros de Serviços e pelos/pelas Caixas de banco. Por estas razões, o trabalho em tempo parcial aumentou em proporção análoga ao emprego feminino, particularmente nos países industrializados.

A inserção significativa das mulheres neste tipo de trabalho, que lhes impede a ascensão na hierarquia do banco, posto que se “especializam” em funções que não demandam conhecimento específico bancário, expressa uma contradição entre o discurso empresarial e a prática nas relações de trabalho. Considerando que se trata de um banco estatal e que o processo de seleção e promoção na carreira se dá através de concursos públicos que, desde 1968, não colocam impedimentos legais para a inscrição e participação das mulheres, é compreendido que estas deveriam ter as mesmas possibilidades que os homens nas suas trajetórias profissionais.

Nesse sentido, é possível apreender, nos relatos referentes a estas trajetórias tanto pessoais como profissionais, que as mulheres que permanecem no trabalho em tempo parcial, não comissionado, que não ascendem na hierarquia da empresa tendem a ser culpabilizadas individualmente por “não quererem”, “não se interessarem”. A família, a casa, os filhos são funções consideradas naturalmente femininas, que colocam impedimentos sociais para o desenvolvimento profissional no banco. Desta forma, as mulheres inserem-se nas tramas tecidas socialmente que possibilitam a criação de segmentações e desigualdades estruturais nas relações de trabalho.

É possível então observar que as referidas tramas sociais também permitem que o grau de frustração vivenciado por estas mulheres tende a ser menor, em relação ao dos homens, pelo fato delas se inserirem nessas atividades em tempo parcial, com conteúdos que tendem a ser pouco qualificados, rotineiros, repetitivos, com pouca possibilidade de ascensão profissional. Efetivamente, algumas mulheres entrevistadas, com filhos, compreendem ser essa forma de inserção no trabalho bancário “conveniente”, posto que lhes possibilita conciliar o emprego com as atividades no âmbito privado. Neste sentido, comparadas as expectativas profissionais femininas com as expectativas profissionais masculinas, parece existir uma redução de conflitos

Relações de gênero no trabalho...

persoais na inserção da mulher no trabalho não comissionado, em tempo parcial, em função da possibilidade de conciliação do trabalho assalariado com o trabalho no âmbito privado. A redução de conflitos tende a minimizar custos para a empresa bancária.

No entanto, estas mulheres informam também a sobrecarga de trabalho a que se encontram submetidas por assumirem 6 horas de trabalho no banco, além de todas as atividades no âmbito doméstico.

Minha vida, antes de entrar na carreira, era completamente tumultuada. Eu ficava... trabalhava à tarde só. De manhã ficava que nem uma maluca em casa, lavando, passando, não conseguia fazer nada na hora certa e em tempo certo, né. Aí levava as crianças para a escola e ia pro banco e voltava à tarde, né, de novo para a vida doméstica. E aquilo não era o que eu procurava. E, depois que eu me comisionei, e aí eu arrumei uma empregada, aliás, uma ótima secretária, que sabe muito mais da minha casa do que eu atualmente. E eu consegui organizar muito mais a minha vida do que era anteriormente, né.

(...) É curioso, eu estava até comentando isso hoje. Os homens, você precisa cutucar, então enquanto você começa a reclamar, ele começa a fazer e começa a te ajudar; meu marido é de certa forma assim, ele colabora, se eu der um cutucãozinho antes. Senão, não há colaboração. Agora, que eu sou comissionada, eu tenho uma santa secretária que faz o serviço de lavar, passar, cozinhar e me dá uma mão danada com as crianças lá em casa. Porém, eu sou a responsável por tudo. Por exemplo, nós dois

trabalhamos no mesmo banco, em agências diferentes, ele é gerente adjunto e eu sou supervisora de caixas em agências diferentes, relativamente próximas. Eu saio de casa com a criança às 10 para às 7, elas entram no colégio às 7 e 20. Aí, eu vou direto para o banco porque já estou no meio do caminho. Venho direto para cá, e aí, quando você chega sempre tem alguma coisa que ficou pendente e tal. Aí, eu saio daqui às 7 horas da noite e eu vou direto para a faculdade. Ah, fora isso tem os intervalos, eu saio daqui na hora do almoço, pego a criança na escola, levo para casa, engulo a comida e volto. É muito corrido (...) Eu não abro mão do horário do almoço por mais corrido que seja porque é um momento que eu tenho para conversar com as crianças, saber como estão, da escola, das lições (Rosângela, supervisora de caixas, 15 anos de banco).

Desta forma, no contexto da acumulação flexível, as relações de poder no trabalho em tempo parcial não revela novas formas de relações sociais nas relações de gênero no trabalho, mas a permanência de antigos papéis considerados femininos (mãe, esposa, dona de casa), sendo apropriados pela organização do trabalho informático como elemento minimizador de conflitos e maximizador da eficiência no mundo do trabalho. Estes elementos fragilizam socialmente as mulheres nas relações de trabalho, determinando que as relações de gênero estruturam a segmentação dos postos de trabalho, bem como as relações de poder que lhes são decorrentes, com reflexos na saúde da mulher bancária.

A Lesão por Esforços Repetitivos (L.E.R.), doença profissional também conhecida como “mal do digitador”, foi

Relações de gênero no trabalho...

detectada em 408 bancários/as em 1993. Entre eles/elas, 80% são mulheres, revelando assim, mais uma vez, o “lugar” por elas ocupado.

A difusão da telemática e dos equipamentos de auto-atendimento determinaram um grande impacto na estrutura de emprego dos bancos através da redução de postos de trabalho relacionados com o trabalho de entrada de dados no sistema, que também passou a ser realizado, significativamente, pelos clientes. Desta forma, compreende-se que, pela particular inserção das mulheres nestes postos de trabalho, estes impactos estejam atingindo-as intensamente; hipótese esta a ser comprovada em pesquisas futuras. Por outro lado, amplia-se o número de funcionários que exercem atividades relacionadas às vendas dos “produtos” bancários como, por exemplo, as gerências de negócios.

Relações de gênero e qualificações requeridas no trabalho em tempo integral

As mulheres estão, a partir da última década, pouco a pouco rompendo as barreiras do trabalho em tempo parcial, desqualificado, e ascendendo na hierarquia dos bancos, ocupando “postos diretivos, profissionais e de supervisão”. No banco pesquisado, em 1993, 17% das mulheres trabalhavam em tempo integral. No entanto, como bem conclui a pesquisa citada anteriormente, da Organização Internacional do Trabalho, ainda há muito a se fazer para que sejam superadas as desigualdades entre homens e mulheres vivenciadas em suas trajetórias profissionais, nos bancos pesquisados.

No Brasil, bem como nos diferentes países citados nesta pesquisa, é observado que, em um contexto caracterizado pela racionalização intensa do trabalho bancário, difusão da telemática e acirrada concorrência interbancária, as mulheres estão, gradativamente, ascendendo na hierarquia dos bancos.

Para compreender este processo é necessário inseri-lo no contexto de mudanças no conteúdo e na organização do trabalho bancário.

Em decorrência das mudanças implícitas no contexto acima descrito, o modelo de agência “tradicional”, caracterizado pela pouca ênfase à procura de clientes, existente até a década de 60, foi substituído pela agência voltada para o atendimento específico do/da cliente. As estratégias adotadas privilegiaram a formação de equipes de vendas polivalentes compostas por funcionários/as qualificados/as o suficiente para oferecer todos os serviços e “produtos” bancários.

Gradativamente, foi-se elevando o número de **gerentes de negócios** sob a coordenação do gerente geral, que passaram a ser os principais agentes de vendas. As mulheres nos níveis intermediários de chefia no banco pesquisado, inserem-se, em sua maioria, na função denominada **gerente adjunto de negócios**.

À medida que as novas tecnologias se difundiram, que novas formas de organização do trabalho engendraram respostas racionalizadoras para um mercado cada vez mais competitivo, novas habilidades foram acrescentadas ao saber profissional na construção do bancário “competente”, capaz de atender, de se comunicar com diferentes tipos de clientes, com colegas que pertençam à mesma equipe (polivalente), com seus subalternos ou superiores hierárquicos. Desta forma, a qualificação para o trabalho resulta da capacidade individual de relacionar os conhecimentos necessários para o desempenho profissional com sua capacidade pessoal de comunicar-se com clientes, colegas, chefias, funcionários, de modo eficaz, todas as vezes que se deparar com o imprevisto ou o improvável nas relações de trabalho.

Relações de gênero no trabalho...

No caso específico dos bancos, cada cliente pode significar um “acontecimento” no contexto do atendimento personalizado proposto pela lógica da “qualidade total”.⁸

Para tanto torna-se necessária a construção de referenciais comuns obtidos através de uma permanente comunicação entre os atores sociais apontados. A capacidade intersubjetiva de se comunicar é então compreendida como fundamental para o desempenho produtivo “excelente”, produtivo e eficiente no desenvolvimento do trabalho bancário polivalente. Neste sentido, o lugar do sujeito e das relações inter-subjetivas seria central, posto que a mobilização psíquica do indivíduo, sujeito do processo de trabalho, constituiria a pré-condição mesma de toda atividade produtiva. Neste sentido, a representação das bancárias a respeito das condições intersubjetivas das mulheres para se comunicarem no trabalho bancário, aponta para a possibilidade de maximização da produtividade neste tipo de trabalho.

A qualificação para o trabalho polivalente nos bancos, inserido também em equipes de venda polivalentes, resulta da capacidade individual de relacionar os conhecimentos necessários para o desempenho profissional, ser capaz de operar com diferentes serviços e “produtos”, com conteúdos diferenciados, operar com sistemas informatizados; mas também, significa ser capaz de se comunicar, ser responsável, ter iniciativa, capacidade de trabalho em equipe, ser participativa, etc. Ser portadora, enfim, não só de um conjunto de conhecimentos transmitidos pela escola e pela empresa mas também de um conjunto de habilidades e características natas ou adquiridas no desempenho de diferentes papéis sociais que vão delinear os contornos da competência requerida para o exercício

⁸ VELTZ, Pierre e ZARIFIAN, Philippe. Vers de nouveaux modèles d'organisation. *Sociologie du Travail. Dossier-Débat: Systèmes productifs: les modèles en question*. Montrouge, Dunod, XXXV (1), 1993, p.3-25.

da função. Neste sentido, a subjetividade do trabalhador e suas representações a respeito do seu próprio trabalho, de sua “identidade profissional”, constituem elementos constitutivos da qualificação para o trabalho definidores da produtividade. Também no contexto do trabalho integral, as relações sociais de sexo se expressam e estruturam o local de trabalho.

A mulher, histórica e culturalmente tem adquirido essas qualificações sociais no espaço privado, notadamente no trabalho doméstico. Na empresa, essas habilidades tendem a se transformar em competência traduzida em índices elevados de produtividade. No contexto do trabalho polivalente as mulheres foram consideradas “campeãs de adaptabilidade”.⁹

As novas exigências para este tipo de trabalho encontram nas mulheres disposição não negligenciável para aquisição de tais competências, como o nível de escolaridade mais elevado das mulheres do que o dos homens em postos de trabalho semelhantes, conforme também observado nesta pesquisa, e o fato “das competências adquiridas na vida doméstica serem facilmente transferidas para estas novas situações de trabalho”.¹⁰ A experiência cotidiana vivenciada sobretudo pelas mulheres, da reconversão frente a diferentes papéis que se modificam sucessiva ou concomitantemente, vivenciados na vida privada, tendem a fortalecer a capacidade de adaptação a mudanças.

É observado, também, um investimento crescente das mulheres no seu próprio trabalho, ligado tanto à consciência das desigualdades que precisam superar no mundo do trabalho como ao desejo de deixar de realizar trabalhos repetitivos,

⁹ DONIOL-SHAW, Lerolle, Anne. L'Évolution du rapport genre-qualification: question d'identité et de pouvoir. *Cahiers du GEDISST – Groupe d'études sur la division sociale et sexuelle du travail*, Paris, Institut de Recherche sur les Sociétés Contemporaines – CNRS, 1993, p.15.

¹⁰ Id.,ib.

Relações de gênero no trabalho...

desqualificados, aos quais o maior número de mulheres encontram-se submetidas.

A conquista do espaço público do trabalho inserido num contexto altamente informatizado, tendo como estratégia um desempenho profissional em conformidade com as novas estratégias de racionalização do trabalho, que se traduz em produtividade elevada, revela uma nova especificidade no uso do trabalho feminino: vivenciar o espaço privado, as tarefas domésticas, passa a ser não mais um fato limitador para a mulher, mas sim um elemento qualificador, frente a possibilidade de ter adquirido socialmente habilidades requeridas para a realização do trabalho flexível.

Também se transforma numa característica positiva para a bancária, na aquisição da competência para o trabalho de atendimento ao cliente, o vivenciar valores sexistas que “autorizam” a mulher, socialmente, a experienciar e manifestar emoções e sentimentos de forma mais intensa do que o homem.

Também é observado que as práticas de gestão centradas no discurso da “qualidade total”, do desempenho “excelente”, produzem novas relações de poder e resistência nos processos de trabalho. Neste sentido, não é mais a ordem estabelecida pelo poder do capital e seus representantes que os trabalhadores procuram modificar, mas cada um tende a procurar modificar seu lugar, seu desempenho, no interior da ordem estabelecida para poder ascender na carreira.

As mulheres entrevistadas, através de suas falas, da representação que realizam do cotidiano de seus trabalhos, da vontade explicitada de ascenderem na carreira, revelam que a partir da consciência de que vivenciam barreiras a serem superadas, referentes às relações de gênero, informam que se

inserir na perspectiva projetada pelo capital no contexto da qualidade total: “desejam vencer!”¹¹

Desta forma, apesar de ainda vivenciarem desigualdades nas condições de desenvolvimento das trajetórias profissionais e, conseqüentemente, salariais, é perceptível que, a partir do início da década de 80, as mulheres estão, gradativamente, ocupando postos de chefia até então masculinos, sobretudo nos níveis intermediários. A alta direção do banco permanece masculina.

Todavia, se essas conquistas são observadas no espaço público do trabalho assalariado, no interior do espaço privado, na família, essas bancárias, que estão ascendendo na hierarquia da instituição financeira, continuam a vivenciar papéis tradicionalmente atribuídos à mulher.

(...) eu passei sei lá durante quantos anos da minha vida levando esse moleque pra escola, todo dia de manhã acordando 6 horas da manhã, tendo que levar o menino pra escola. E quando ele não pegava ônibus pra voltar, não tinha a perua da escola, eu tinha que ir na hora do almoço buscar. Pensa: às vezes, eu estava com cliente na minha mesa, eu tinha que pedir licença e ligava pra escola: “avisa que eu vou chegar dez minutos mais tarde”. Eu vivia num sufoco...(...) tem coisa que o homem acha que é da mulher, né, e que não faz muito esforço para fazer, sabe? Infelizmente, sabe, não é querer dar uma de feminista agora, mas é bem isso: “é teu papel”...(...) Hoje, eles já estão crescendo, está mais tranquilo, porém, procuro, sempre que posso, almoçar em casa, que é o horário que eu encontro com o meu filho, porque a minha filha passa o dia fora; então, nesse

¹¹ AUBERT, Nicole e GAULEJAC, Vincent. *Le Coût de L'Excellence*. Paris, Éditions du Seuil, 1991.

Relações de gênero no trabalho...

horário, eu aproveito para olhar a casa, dar uma olhada na rotina dele, lição de casa, pra poder bater um papinho; aí retorno, isso, graças a Deus, eu consigo fazer em uma hora e meia no máximo, porque eu sou muito preocupada com o horário. (...) Quando eu tive o meu segundo filho, de licença-gestante, eu ligava para as empresas pedindo recursos e dizia que eu estava de licença, mas estava acompanhando a produção da agência, e via que estava precisando naquela época. (Mércia, gerente geral, 18 anos de banco, 2º grau completo, 1993.)¹²

Por esta razão, no contexto das novas formas de organização do trabalho, o “custo da excelência” requerida na construção de um novo trabalhador “patrão” de si mesmo, adquire uma intensidade ainda maior a partir de um recorte analítico de gênero. As mulheres, diferentemente dos homens, não estão só submetidas às novas formas de intensificação do trabalho, já citadas anteriormente, mas também mantêm-se responsáveis pelo trabalho doméstico, no âmbito privado, como já o eram tradicionalmente. Portanto, permanecem submetidas às sobrecargas da “dupla jornada” de trabalho, já apontadas em várias análises referentes ao trabalho feminino. Neste sentido, não só a subjetividade feminina revela as questões acima apontadas, mas também seu próprio corpo. Isto porque são elas que apresentam os maiores índices de incidências de doenças profissionais “bancárias”, como o *stress* quando trabalhando em tempo integral e a tenossinovite, quando trabalhando em tempo parcial.

¹² O desempenho produtivo das agências bancárias é avaliado pelo cumprimento de metas pré-estabelecidas. Neste sentido, quando o encerramento do mês se aproxima e a agência ainda não cumpriu suas metas, no jargão bancário elas estão “precisando de recursos”.

Considerações Finais

A análise da inserção das mulheres e das relações de gênero observadas neste trabalho possibilitaram compreender a potencialidade racionalizadora que as relações de gênero são portadoras, no espaço do trabalho bancário enfocado. Isto aparece de duas formas:

1. revelando antigas discriminações em relação ao trabalho da mulher e seus múltiplos papéis sociais no espaço privado (mãe, esposa), determinando assim a inserção destas trabalhadoras no espaço do trabalho semi-qualificado, submetido a tempos impostos, porém em tempo parcial;

2. “inventando” o novo, através da maximização da produtividade, em decorrência das mulheres apresentarem qualificações tanto técnicas como sociais, necessárias para o desempenho do trabalho polivalente nos bancos, sobretudo nas funções de venda. Neste sentido, destaca-se os níveis de escolaridade mais elevados das mulheres, bem como a longa aprendizagem social e cultural por elas realizadas no desempenho de múltiplos papéis e funções necessárias para o desempenho “excelente” no trabalho polivalente, flexível no contexto das novas formas de gestão no trabalho.

Desta forma, é observada uma ambigüidade presente no processo de feminilização do trabalho bancário: coexistem resistência e submissão às normas sociais vigentes. Na ótica das relações de gênero, o emprego bancário trata-se de uma conquista social das mulheres na busca de oportunidades iguais às vivenciadas pelos homens no mundo do trabalho. Na ótica das relações de trabalho, trata-se de uma das formas de racionalização que objetivam a intensificação da produtividade e a redução dos custos. Portanto, a análise do trabalho da mulher nos bancos não deve prescindir de nenhuma das dimensões apontadas, visto que estas se inter-relacionam e alteram concomitantemente as relações de poder tanto no âmbito das

Relações de gênero no trabalho...

relações sociais no trabalho, como no das relações sociais de sexo no emprego.