

## “É UM TRABALHO, MAS É UMA DEVOÇÃO”

Anatiana Alves do Nascimento  
com Ana Yara Paulino<sup>1</sup>

Tive o prazer de encontrar Anatiana umas quatro ou cinco vezes, antes dessa entrevista, que ocorreu em lugar significativo: a sede do Sindicato dos Bancários de São Paulo, ponto de tantas lutas históricas pela democracia, no Edifício Martinelli, no centro da cidade.

**Ana Yara Paulino (AYP)** – A gente está aqui com a Anatiana, que é bancária e dirigente sindical aqui no Brasil, no estado de São Paulo, cidade de São Paulo. A gente queria começar esta entrevista primeiro agradecendo a disponibilidade que ela teve para o nosso convite, e dizer que a gente vai ter muito gosto de ouvi-la, de registrar esta nossa conversa e de, com isto, também, divulgar o que a gente está fazendo no Brasil, como é que são as nossas interpretações, como é que a gente vive pensando o mundo do trabalho. Então, Anatiana, quem é você?

**Anatiana Alves do Nascimento (AAN)** - Boa tarde, Ana. Eu que agradeço o convite e fico honrada de poder contribuir com este trabalho. Eu sou uma dirigente jovem, tenho trinta e seis anos, sou mãe de uma filha de seis anos e sou bancária de um banco privado, que é o Bradesco, desde 1999. Eu comecei no banco numa área de *call center*, que é uma área de atendimento. A gente tinha o trabalho de atender ligações, era um *call center* receptivo - somente de atendimento, a gente não fazia ligações. É um trabalho muito degradante, com muitas ligações e um fluxo grande de demanda de problemas de clientes para atender, para tentar resolver por telefone. É uma área de ingresso do banco, porque a maioria dos bancários ingressa no banco por aquele setor, contratada como atendente. Fiquei

---

<sup>1</sup> Testemunho de Anatiana Alves do Nascimento conduzido por Ana Yara Paulino, dia 19 de fevereiro de 2015, em São Paulo, Brasil.

lá por dois anos, na verdade, um pouco mais, eu entrei em novembro de 1999 e saí em 2004 para ir para uma agência. Continuei no banco, mas nesta área de agência, que é uma área de varejo, de atendimento pessoal, não mais por telefone. Tinha um critério para conseguir sair de lá para ir pra uma agência. Você tinha que ser uma atendente que tivesse sempre uma avaliação positiva. É que as ligações são monitoradas, e depois a gente recebe o que o banco chama de *feedback*: avaliam se você tem vício de linguagem, se você não tem, se você cumpre a limitação de tempo nas ligações e também a questão da venda, se você é um atendente que vende ou que não vende. E isto era algo que definia muito se você poderia ir para um outro setor do banco ou não. Por isso, as pessoas tinham muito esta ansiedade de conseguir atingir um número grande de vendas para ter sua oportunidade de sair de lá e ir pra uma agência, porque trabalhar com atendimento, com *headset* na cabeça, trabalhar de final de semana, é algo que as pessoas não suportam por muito tempo.

**AYP** - E qual era a maior tensão que você sentia nesse lugar em que você estava?

**AAN** - A tensão maior era o trabalho que, a meu ver, era muito repetitivo: você sempre fazia as mesmas coisas do mesmo jeito. Era um trabalho que exigia muito no aspecto emocional, porque era comum atender ligações de pessoas com problemas e você tinha que receber aqueles problemas das pessoas e nem sempre era possível apresentar uma solução, porque não nos competia, na maioria das situações, apresentar uma solução. Por outro lado, era um trabalho interessante, porque esse *call center* do banco tem uma URA<sup>2</sup> que deriva as ligações do país inteiro, então a gente estava em São Paulo e atendia ligações dos vinte e sete estados da federação do Brasil. A questão do regionalismo da língua era muito interessante, você precisava também, como atendente, se adequar e compreender e não só se fazer compreender. É um esforço você fazer com que o outro te compreenda, mas também é um desafio você conseguir compreender a questão do regionalismo da língua do outro, e você conseguir explicar as questões do trabalho. Por exemplo, a coisa mais marcante de que me recordo é de uma expressão que é muito simples no ambiente

---

<sup>2</sup> Unidade de Resposta Audível.

interno do banco, o “saldo vinculado”. Para nós era uma coisa tão tranquila, né, o “saldo vinculado”, mas aí você levava tanto tempo para explicar para uma pessoa com uma limitação intelectual, uma limitação de idade, limitações de várias ordens, era difícil explicar, por telefone, o que é um “saldo vinculado”.

Eu acho que por telefone essa tarefa ficava mais difícil do que pessoalmente, porque tinha a questão do tempo, as pausas, que era muito complicado. A gente tem um sistema nessa área do banco que se chama *Totalview*, e aí chega uma hora que vira piada, “o que supervisor não viu, *Totalview*” [risos]. Você tem quinze minutos de intervalo para poder comer, para se alimentar; você tem pausa de toalete, eu mesma adoeci nesse setor, contrai infecção urinária por diversas vezes. A pausa é controlada. Se você precisa fazer uma ligação pessoal durante o dia, tinha aquela pausa de particulares, que também era controlada. Esse controle do tempo é uma pressão muito grande.

Sem contar a questão do reconhecimento do trabalho mesmo, em si, que eu acho que é inexistente ou acontece de uma maneira que não dá conta de realmente reconhecer o valor do trabalho da gente. Por exemplo, você é uma atendente que ficou em primeiro lugar de colocação em vendas durante aquele mês, e o reconhecimento que o banco dava era a gente ir ao auditório numa palestra e nos ofereciam uma medalha de papel (sabe aquele papel cartão mais durinho?) para você colocar em cima do seu monitor. E um lanche coletivo, sanduíche de metro, aquela coisa. Puxa, você se esforça tanto para poder chegar a essa posição, e, quando você chega, o retorno de tudo que você deu para o banco é uma coisa que não chega nem a ser simbólica, porque é uma medalha de papel! Uma coisa muito pequena diante do seu trabalho.

**AYP** - Como é que foi a passagem desse trabalho para a agência?

**AAN** - Eu fiquei muito feliz quando eu soube da possibilidade, mas não é uma coisa tão automática. Somos selecionados por uma área do banco, a área de desenvolvimento comportamental, eles chamam as pessoas que têm a possibilidade de ir. Eu fui na agência, onde você faz uma entrevista com o gerente geral; mesmo o departamento te indicando, não é aquela coisa automática: você foi indicado e já vai

assumir. O gerente geral me entrevistou, chamava Ivair. Ele disse: “Olha, gostei de você, pode vir.” Eu fiquei super feliz. Fui para a agência, e é interessante porque a agência para onde eu fui ficava perto do local onde eu trabalhava no atendimento, onde ficava o prédio do atendimento. Eu comecei a trabalhar lá e foram muitas mudanças.

Eu comecei na agência na área de pré-atendimento. Eu ficava ali fora com aquele colete do banco, orientando as pessoas nas máquinas. Como no *call center*, ali eu também precisava explicar os extratos, mas era olho no olho, com o extrato impresso, mostrando para a pessoa o que é “valor vinculado”, que valores foram compensados, que valores não foram compensados.

**AYP** - E isto era mais fácil.

**AAN** - Era mais fácil e era muito bacana. Eu tinha trabalhado em outros lugares anteriormente, e um desses lugares foi o Mcdonalds. Uma coisa que a gente aprendeu no treinamento do Mcdonalds e que eu levei sempre comigo é você chamar as pessoas pelo nome e lembrar o nome das pessoas. Isso cria uma relação, a pessoa se sente única quando você faz isto. O banco não preza tanto assim por isto, mas lá no pré-atendimento eu guardava o nome dos clientes que eu atendia e que voltavam com frequência. Eu me sentia muito mais feliz realizando o trabalho assim pessoalmente, porque acho que tinha muito mais a ver comigo. Na agência não era como lá no prédio. Na época do atendimento, no *call center*, todos nós éramos da mesma faixa etária, todo mundo da mesma idade, com as mesmas características, o perfil de alguém que está começando no banco. Na agência, eu me deparei com gente mais velha, gente que já era mãe, gente mais madura, gente que estava há muito tempo no banco, então tive esta interação com esse outro perfil de bancários e bancárias. Depois saí do pré-atendimento, fui trabalhar no caixa, depois fui para a abertura de contas. Trabalhei em vários setores, ajudei uma época a recolher os auto-depósitos, para o pessoal do cofre poder fechar a agência no final do dia. Você fazia várias coisas, né?

Não que na agência também não tivesse que vender, mas, pelo menos nas áreas em que eu fiquei, este acompanhamento não era tão

minucioso em relação às vendas naquela ocasião. Hoje, certamente, já não é desta forma.

**AYP** - Hoje já mudou!

**AAN** - Já mudou! Não era tão intensa a cobrança em relação à questão da venda, isso me trouxe um alívio em relação ao meu trabalho.

**AYP** - Você ficou na agência até quando?

**AAN** - Eu fiquei na agência até janeiro de 2007, de 2004 até janeiro de 2007, que foi quando eu vim para a direção do sindicato, para a nossa federação, que é a FETEC. Sou dirigente pela FETEC de 2007 para cá. Nosso congresso foi em novembro de 2006, eu fiquei ainda praticamente dois meses na agência trabalhando já como dirigente, mas sem ser liberada. Foi em janeiro de 2007 que veio a liberação para que eu viesse para o sindicato.

**AYP** - E desde lá você está liberada?

**AAN** - Desde lá, eu estou liberada. É uma outra realidade realmente muito distinta. Para mim, ela me serviu mais ao meu desenvolvimento como ser humano, como trabalhadora, como mulher, como mãe. Uma experiência muito rica.

**AYP** - De que forma? Você está ficando emocionada!

**AAN** - Eu acho que de diversas formas! O modo como a gente vê a sociedade. Quando eu era bancária de base - digamos assim, este é o termo que a gente usa, trabalhador de base, porque trabalhador a gente é o tempo todo, em todos os lugares -, mas quando eu estava na agência, eu tinha uma ideia de que vir para o sindicato ia dar voz às minhas incomodações como trabalhadora.

**AYP** - E quais eram as suas incomodações?

**AAN** - Ah, eram diversas! Eu nunca concordei ou aceitei a ideia de que o banco pudesse lucrar tanto com o meu trabalho, isto sempre me trouxe uma sensação de exploração. O banco lucrando tanto com o meu trabalho queria dizer que o meu trabalho tinha um valor muito maior do que o que eu recebia por ele. Um valor monetário, um valor financeiro, mas um valor de reconhecimento, sabe, de valorização do meu trabalho como trabalhadora. Eu acho que para mim era um

grande mal-estar, “eu estou sendo explorada” isso estava colocado para mim o tempo todo.

Uma outra incomodação era a opressão pelo medo. Essa relação de trabalho traz esse medo: “olha, eu não posso errar, se não vou ser demitida”; “eu não posso falhar”; “eu não posso dizer o que eu penso”. Acho que essa era a coisa mais forte que me incomodava: “eu não posso dizer o que eu penso”. “Eu não posso dizer o que eu acho sobre determinadas situações, sobre determinados posicionamentos que eu tenho, sobre o que eu acredito, sobre como eu vejo”. Porque eu sempre sabia que logo ali haveria uma punição, e essa punição certamente poderia ser perder meu trabalho ou ter um problema.

As promoções do banco têm critérios super subjetivos, eu me lembro na agência principalmente. As pessoas tinham um grupo de amigos que estavam ali há mais tempo. E tinha um bar ao lado da agência, e era sagrado: toda sexta-feira o pessoal ia para beber cerveja, para conversar. E quem era adepto daquilo, ou fazia parte daquela relação, ou era aceito para entrar naquela relação - porque não bastava você querer, você tinha que ser aceito naquela relação - eram as pessoas mais favorecidas, as pessoas que eram promovidas, as pessoas que ficavam em funções melhores na agência. Nem sempre necessariamente ganhavam uma promoção, mas ficavam numa função de trabalho melhor, mais tranquila, não sofriam tanto aquela pressão, aquele peso. Isto também me incomodava, porque eu achava que não podia ser daquele jeito. Eu queria encontrar sempre um jeito de poder mudar. Mudar para mim, para minha realidade, bem como para todos os trabalhadores que passavam por aquilo. E o sindicato era o caminho, o meio de poder mudar tudo isto.

**AYP** - Trabalhando no banco, você viu diferenças em ser homem e ser mulher?

**AAN** - Muita!

**AYP** - De que forma?

**AAN** - Hoje, estando no sindicato, a gente tem dados estatísticos: o mapa da diversidade, que a gente tem feito já por duas edições, e que, através de números e dados, deixa claro isto. Falando do que eu vivi, que eu acho que também posso contribuir aqui, tenho um exemplo.

Tinha uma supervisora nossa que era supervisora de caixa, e as pessoas falavam claramente o tempo todo sobre ela: “A fulana foi promovida porque ela saiu com o gerente tal”. Então, mulher não é competente. A mulher não foi promovida porque ela teve o mérito dela, do trabalho dela, para ser promovida. Ela foi promovida porque ela teve um relacionamento sexual com o gerente. Ninguém nunca teve como provar isto, ninguém nunca teve como dizer isto com certeza, mas realmente era o comentário que havia. Eu achava aquilo muito pesado, muito pejorativo em relação ao fato de ser mulher.

Às vezes, eu ouvia as conversas dos gerentes assim: “A gente está precisando de uma pessoa na agência, mas vê se não contrata mulher, né? Porque se for mulher já sabe, acaba de contratar fica grávida, fica de licença”. Eu ouvia as conversas como as pessoas falavam. E eu mesma, como bancária, uma época trabalhava num setor que era de abertura de contas e ficava bem na entrada, numa mesa na entrada da agência. Tinha um cliente que era interessante financeiramente para a agência, porque tinha aplicação, e ele sempre chegava para tirar o extrato ali na minha mesa. Eu dizia: “Não é aqui, o senhor precisa ir lá no balcão”. “Ah, mas eu gosto de tirar com você”, este cliente dizia. Enquanto estava só no extrato, achava que não tinha problema. Aí ele começou a me chamar para tomar café num dia, outro dia almoçar, e eu falei assim: “Não tem como eu almoçar com o senhor, porque eu sou bancária de seis horas, meu horário de intervalo é de apenas só quinze minutos, e almoço, uma refeição mesmo, demora muito mais que isso”. Eu usei aquilo como desculpa, evidente, mas é porque eu não gostaria de estar saindo para almoçar com ele, na companhia dele. Aí ele foi até a mesa de um gerente, que trabalhava com a gente, pediu a ele se ele me liberava e ele disse que sim. Eu falei para o gerente: “Mas eu não quero ir almoçar com ele”. E ele falou assim: “Mas você precisa ir, porque ele é um cliente bom pra agência. Vai sim, vai sim”. E eu acabei indo. Eu me senti muito ofendida com aquela posição, porque a gente, como mulher, fica numa situação muito mais fragilizada, por ser colocada como mercadoria, como parte do negócio. E eu, Ana, sendo uma mulher, um indivíduo, eu não sou parte do negócio do banco. Eu quero ir almoçar com quem eu quero almoçar, não para poder atender a um interesse do banco, porque o cliente me chamou e o cliente é um cliente importante.

Isto já aconteceu comigo e está muito presente. As meninas que trabalhavam na agência, quando chegava no final do mês e a meta de vendas não tinha sido alcançada, estava longe de bater ainda, eram chamadas pelos gerentes, que falavam: "Última semana é a hora de vir com a roupa de bater a meta". A roupa de bater a meta era aumentar o decote e diminuir o tamanho da saia. E muitas das meninas acabaram se sujeitando a isto. Eu te dei vários exemplos aqui do que é que acontece com as mulheres.

**AYP** - E solidariedade lá dentro deste ambiente, como é que funciona? Porque você foi vindo e agora você é dirigente, né? Como é que foi o trabalho de batalhar esses valores, trabalhar essas diferenças, essas opressões e que deu possibilidade de você ser dirigente?

**AAN** - Primeiro, eu já tive esta proximidade com o sindicato anteriormente a ir para a agência, lá logo mesmo no departamento em que eu te disse que comecei no banco. O pessoal do sindicato ficava na porta, entregava o material do nosso sindicato, que é a *Folha Bancária*, e eu me sindicalizei. Não me ofereceram, fui eu que pedi para me sindicalizar. Particpei de vários cursos de formação que a gente tem aqui no sindicato e fui me apropriando dessas possibilidades de construir isto de uma maneira coletiva, combater estes problemas de uma maneira coletiva. Eu percebia que individualmente, lá no local de trabalho, era algo impossível, por acabar me expondo, me fragilizando. Parece que não dá o mesmo eco você falando só como trabalhadora sobre aquelas situações, as pessoas não recebem de uma maneira que talvez elas poderiam receber. Vindo para o sindicato, a gente começa a perceber formas de deixar isso claro para as pessoas, formas de combater este problema.

Eu tive uma experiência, por exemplo, na agência, quando o gerente falou para a gente furar o piquete durante a greve, ele disse: "vocês saem da agência em que vocês estão, vão para uma agência próxima". Mesmo eu não sendo dirigente e não tendo estabilidade, eu acabei me fazendo de desentendida, fazendo que não sabia que era para ir para outra agência, e fiz greve sozinha. No outro dia, eu tive a seguinte situação: me fecharam em uma sala, que era a sala da compensação, e perguntaram: "A gente quer saber se você é grevista". Eu respondi: "Não! Foi um equívoco. Eu acabei não sabendo que era para ir para lá. Não é nada disso", porque eu não poderia jamais



assumir aquela situação. Mesmo assim, eu tive que descer para a mesa do gerente geral, porque quem falou comigo anteriormente foi o administrativo. Disseram: "Desce para a mesa do gerente geral, ele é que vai decidir se vai te mandar embora ou não".

**AYP** - Então tem toda uma pressão nestes momentos, que é muito forte.

**AAN** - Muito forte! E aí tinha um colega que estava na mesa junto com ele, falando de uma coisa de trabalho, e ele falou assim: "Ana, assume logo que você é da casa!", querendo dizer que eu era uma pessoa próxima ao sindicato. Ele me deixou em uma situação mais difícil ainda. Eu consegui driblar aquela situação, sair dela. Mas fazer algum movimento no local de trabalho, não tendo a função de dirigente ou tendo uma situação de não ser de um banco público, em que não há nenhuma estabilidade garantida, é muito difícil, porque esta política do medo, da opressão, está sempre presente.

**AYP** - Isto atrapalha inclusive no teu trabalho, no dia a dia.

**AAN** - Sim, foi muito complicado. Depois, vindo para o sindicato, eu tive uma oportunidade muito bacana, de poder, sendo dirigente, continuar tendo como minha responsabilidade cobrir aquele local de trabalho que é a agência onde eu era funcionária.

**AYP** - Isso é fantástico.

**AAN** - Aí eu continuo entregando a *Folha Bancária* lá, fiz várias reuniões naquela agência, fiz trabalho de sindicalização, reuniões durante a campanha, fora da campanha, entrego o material lá, recebo as demandas dos bancários que vêm de lá, de problemas, de transferência, de denúncia de assédio moral, de diversas ordens do que acontece, que é o nosso dia a dia aqui. Mas com esta característica particular, de ser uma agência onde eu já fui funcionária.

**AYP** - Que você já conhece.

**AAN** - Das pessoas com que eu trabalhei naquela ocasião, restaram muito poucas, porque a rotatividade dos bancos é muito alta. Agora me lembrando bem, não tem nenhuma pessoa com que eu cheguei a trabalhar na agência durante o período em que eu não era dirigente ainda. Então são todas outras pessoas que estão lá, mas mesmo assim tem uma referência bacana com aquele local: pessoas que já

trabalharam comigo e já me conhecem, e aí falam para o outro e a gente vai dando esta continuidade.

**AYP** - Vai fazendo uma rede! E o que mudou da época em que você trabalhava de bancária em comparação com o que o pessoal apresenta como problema, como dificuldade, atualmente? O que você acha que mudou? Inclusive nas denúncias que o sindicato recebe e que você trabalha também.

**AAN** - Olha, mudou muita coisa, que eu diria tanto para o bem quanto para o mal. Por exemplo, eu te falei que eu vivi esta pressão pela questão das metas e das vendas. Ela existia, tinha uma proporção, porém, hoje, acompanhando os problemas que a gente vive, certamente ela é muito maior, ela se intensificou. Essa pressão pelas metas é uma pressão que se intensificou cada vez mais. Até quando eu fiquei lá, de 2006 pra cá, já se passaram quase oito anos, a gente vê que isso cresceu de uma maneira muito grande. A gente hoje no sindicato precisou instituir um instrumento de conflitos no ambiente de trabalho, que é questão do acordo assédio moral, que a gente fala de uma maneira...

**AYP** - Acordo assédio moral é como a gente fala entre nós, né? Entre eles é esse nome todo...

**AAN** - Conflitos no ambiente de trabalho. A gente precisa chegar a um ponto que as relações de trabalho estão tão desgastantes, tão intensificadas que a gente precisa ter um instrumento para controlar isto, né?!

Eu não me recordo, de quando estava no local de trabalho, dessa coisa do assédio moral ter essa proporção. Então, você relaciona uma coisa à outra: automaticamente, com o aumento e intensificação das metas, junto com isto vem também o assédio moral, com essa intensidade. Não que ele não existisse, mas ele vem com essa intensidade da gente precisar combater isto através de um acordo, de um programa com prazo, com regras, com uma série de questões. Isto, para mim, é uma coisa que está muito atrelada à outra.

**AYP** - E você acha que está funcionando este contrato?

**AAN** - Ele tem tido bons resultados, da gente conseguir ter um compromisso do banco de responder dentro de um prazo, dar uma

resposta e ver se procede ou se não procede. Acho que tem contribuído bastante.

Outra coisa que eu vejo é a automação bancária, em oito anos é de perder de vista o quanto ela cresceu. É alto o número de pessoas que perderam o trabalho por causa da automação. No passado, ao falar de automação, era muito mais sobre a questão dos equipamentos, das máquinas. Hoje, a gente fala sobre *mobile bank*, acesso ao banco pelo celular. Por exemplo, eu saí de uma agência onde havia sete boxes de caixas e hoje há dois, um para atender fila normal e um para atender preferencial. Olha o quanto isto diminuiu! Então, por que isto foi – e tem sido - muito prejudicial nas relações do trabalho?

Primeiro, quando a gente vê o colega do lado perdendo o emprego, a gente fica ali com aquele medo intenso, “será que eu posso ser o próximo?”. Então, você vai ficando ali cada vez mais travado pela ameaça do desemprego. Quando você vê esta situação de quem será o próximo, você, automaticamente, tem um acirramento da competitividade. Aumenta a competitividade e perde-se a solidariedade. Isto é muito prejudicial, muito maléfico.

**AYP** - E em termos de doenças? De acidente de trabalho ou de doenças do trabalho, o que tem aparecido?

**AAN** – Eu tenho a militância, aqui, muito direcionada para esta questão da saúde. Majoritariamente, as pessoas que a gente atende aqui, que vêm nos procurar no sindicato, são pessoas com doenças psicossomáticas: depressão, estresse, síndrome do pânico. Todas estas doenças que estão ligadas a essas questões psicossomáticas. Atendo e a gente ouve as pessoas...

No passado, para a categoria bancária, isto não era uma realidade. As pessoas adoeciam muito mais de LER, DORT, por digitar, por esforços repetitivos do que de doenças dessa ordem. E o que tem adoecido as pessoas por problemas como esse são as coisas que a gente já conversou aqui: a pressão pelas metas, a competitividade, a perda da solidariedade nas relações de trabalho. Para mim, é muito impactante atender bancários aqui. Há vários exemplos, mas um dos que mais me impressionou foi uma moça, muito jovem, mais jovem do que eu, mas a pessoa veio amparada pela

mãe; ela não conseguia responder por ela de tão desorientada que estava.

Outro exemplo aconteceu com outra mulher - desta vez, ao contrário, mais madura, já com filhos, casada. Eu pedia que ela viesse ao sindicato, para nós agendarmos uma perícia, e dizia: “você tem que trazer seu RG e sua carteira de trabalho”. Ela veio três vezes e não se lembrava de trazer estes documentos. Era uma pessoa que estava realmente muito perdida pelo tamanho do adoecimento que ela estava acometida. Precisei ligar na casa dela, falar com um familiar, “olha, por favor, alguém acompanhe e traga esta documentação para que a gente possa atendê-la como a gente precisa”. Aí você vê realmente que um nível muito alto e, não sei se é coincidência ou não, mas eu sinto que os atendimentos que a gente faz e as pessoas que a gente recebe são muito mais mulheres.

**AYP** - Atende mais mulheres?

**AAN** - Muito mais mulheres. Eu percebo que as mulheres acabam sendo mais alvo de sofrer esta pressão, sofrer esta tensão e, ao mesmo tempo, elas acabam suportando por mais tempo.

**AYP** – Você, que está bem em contato com esta realidade, acha que é por este motivo ou porque os homens escondem? Eles acham que não atinge a eles; mesmo que esteja atingindo, eles não vêm procurar o sindicato para falar “olha, eu estou assim... estou mal”. E a mulher chega uma hora que fala.

**AAN** – Tem os dois lados, viu, Ana. Sem dúvida, os homens realmente acabam segurando mais e não procuram, pela cultura machista que a gente tem aqui, de que os homens seriam as pessoas mais fortes, que aguentam mais, eles têm dificuldade para assumir isto. Acho que tem este lado e você tem razão.

Mas também, de certa forma, as mulheres são as pessoas que ficam mais vulneráveis a este tipo de adoecimento por questões diversas, inclusive por serem vítimas da pressão. As mulheres são aquelas pessoas que alguém olha e pensa: “essa aqui é mulher, eu vou pressionar até o extremo”. Sofrem também outros tipos de pressão, não só a questão da meta. Nós, mulheres, temos a seguinte situação: você tem que ser mais qualificada, mais competente, produzir mais,

dar mais resultado, para conseguir ter o mesmo reconhecimento que um homem.

**AYP** - E você? Tanto como bancária quanto como, agora, dirigente sindical: como é que você combina a sua família, o seu trabalho, as suas atividades, as atividades fora também - viagens para curso -, como é que você faz isto? E como é que você se sente com tudo isto?

**AAN** – Para mim, fazer isto é algo muito prazeroso, gratificante, porque uma das coisas que me encanta no trabalho, em qualquer atividade que eu vá fazer, é não ter monotonia, repetição. E o sindicato me proporciona muito isto, poder ter atividades diversificadas, fazer cursos, estar fora, isto é muito bacana.

Eu fiquei um tempo no sindicato como dirigente sem ser mãe, um tempo curto, mas eu cheguei a ficar. Entrei no sindicato em 2007 e minha filha nasceu em 2009, então foram dois anos, praticamente três. E aí era muito mais tranquilo para poder me dispor, viajar mais, ficar mais tempo fora. Não precisava fazer este cálculo que a gente tem que fazer hoje: como que vou fazer?, dá para levar?, não dá?

**AYP** – É, eu já participei de atividades em que ela estava presente!

**AAN** - Quando a gente fazia atividades e eu não era mãe ainda, eu tinha essa disponibilidade: “eu vou”, “eu topo”. Hoje, como mãe, continuo ainda fazendo cursos, tendo atividades fora, mas a minha conta é outra: “será que eu vou conseguir voltar para casa?”, “vou ter que ficar lá direto?”, “tem ou não tem que voltar?”. Mas é muito bacana, porque, como aqui no sindicato a gente faz muito esse debate da questão de gênero e da importância das mulheres participarem, da importância das mulheres ocuparem os espaços na sociedade, os espaços de poder, então a gente também tem essa preocupação de dar as condições das mulheres poderem estar nesses espaços.

**AYP** – Fundamental!

**AAN** - É muito legal poder ir para um curso e saber que lá vai ter uma monitoria, que minha filha vai estar comigo! Um outro lado que é bacana é porque eu sou casada com um dirigente sindical.

**AYP** - Facilita!

**AAN** - Facilita nos dois sentidos! Porque ele entende a minha realidade, porque ele sabe...

**AYP** - Ele também é dos bancários?

**AAN** - Dos bancários. Ele entende a minha realidade como dirigente, sabe como ela funciona, qual é a dinâmica dela. E ele entende também que ele tem que fazer as relações compartilhadas, que ele também, em certos momentos, vai precisar ficar, vai precisar cuidar quando eu estiver fora. E isto ajuda a gente a não ter conflito, a não ter muita dificuldade de relação; com este tipo de problema, especificamente, não.

**AYP** – E o que você pensa, como dirigente sindical, ser possível fazer para transformação dessas relações de trabalho?

**AAN** - São muitas coisas. Pensando no trabalhador de base, que não é dirigente; pensando hoje, já como dirigente, acho que um ponto inicial, principal, é a gente poder pensar em como a gente toca o coração das pessoas de uma forma que elas possam construir valores como solidariedade e se mobilizar, como a gente tanto fala. Que as pessoas possam ser solidárias para resolver esta questão, percebam que a saída nunca vai ser individual, que a saída para que eu, como um trabalhador, consiga garantir meu emprego não vai ser batendo a minha meta todo mês, porque, mesmo eu batendo a minha meta todo mês, eu vou estar na mesma vulnerabilidade de quem vai ser demitido, isto não me traz garantia de emprego. Então é a gente construir e tocar as pessoas. Pode ser uma ideia, talvez, não muito concreta, uma coisa mais subjetiva, meio romantizada do que é possível, mas talvez, a partir disso, a gente possa conseguir avançar em tantas outras coisas. Tantas outras mesmo...

Porque quando a gente tem esse sentimento como trabalhador de que é possível a gente lutar, de que é possível a gente fazer algo juntos, isto vai dando um movimento, vai dando um formato para a luta para a gente poder avançar.

**AYP** - E esses momentos de greve? Não são muito tensos para qualquer um que está numa agência? Os sindicatos dos bancários fazem uma negociação nacional, né? E a FETEC trabalha por São Paulo, mas existem FETECs em outros estados. E quando se deflagra

uma greve, que tem sido meio normal em todos os anos em todas as negociações, como é que vocês reagem? Como é que as pessoas reagem? Como é que vocês constroem essa solidariedade nesse momento, que é sempre tenso?

**AAN** - É assim: por exemplo, aqui no nosso sindicato em São Paulo, Osasco e região, a gente tem mais de quatro mil locais de trabalho. Por isso, a gente tem muita dificuldade de alcançar todos estes locais, estar em todos eles. Então a gente tem mudado, a cada ano, as estratégias: por onde a gente começa a greve, onde a gente fortalece a greve. Uma estratégia é parar, por exemplo, o centro administrativo dos bancos, onde a gente atinge a área de tecnologia, onde vai dar um problema no sistema e assim, efetivamente, o banco vai sentir o impacto da nossa greve e vai parar e negociar.

Nas agências, eu tenho a percepção de que a gente faz muito mais uma greve de imagem, uma greve da gente precisar dizer para a mídia que nós estamos em greve, dialogar com a população. Dizer: “olha, você, como cliente de banco. O banco faz uma publicidade tão bacana, dizendo que é um banco para todos, dizendo que isto muda o mundo, mas, ao mesmo tempo, ele não respeita e não valoriza os trabalhadores e explora você, cliente, com juros, com tarifas, fazendo você, cliente, trabalhar de graça para ele usando as máquinas”. Todo este debate a gente faz, porque os bancos acabam burlando muito a greve nas agências fazendo contingenciamento. Não que nos prédios não aconteça, mas na agência é muito mais. Fazem as pessoas chegarem muito mais cedo que o horário, pedem para as pessoas saírem daquela agência e irem para uma outra, em que o sindicato não esteja. São procedimentos ilegais, inconstitucionais, mas os bancos insistem em fazer. Usam, por exemplo, como instrumento jurídico, o “interdito proibitório” todo o tempo durante as nossas greves para nos impedir. Mas este interdito fala da questão da posse, que é um recurso da justiça civil para definir sobre as questões agrárias. Não serve para a gente discutir sobre a questão trabalhista, e é na Justiça Trabalhista onde tramitam as questões de greve.

São essas dificuldades, os bancos vão usando destes e de outros artificios para poder enfraquecer o movimento, a nossa luta. Mas, mesmo com tudo isto, ela tem sido vitoriosa por todos esses anos. A gente tem conseguido, por mais de dez anos consecutivos,

aumento real de salário; todos os anos conseguimos incluir na convenção coletiva uma nova conquista. Conquistas recentes, como o vale-cultura, e outras coisas em que a gente tem avançado, mesmo com essas dificuldades todas que estão colocadas.

**AYP** - E o pessoal terceirizado? Inclusive agora esta questão dos correspondentes bancários, como é que fica? Como é que você vê?

**AAN** - A gente tem uma confederação, que é a CONTRAF<sup>3</sup>, que foi criada com este desafio de organizar o ramo. O ramo é todo trabalhador que trabalha para banco, terceirizado ou bancário, o que continua ainda sendo um desafio. Agora a gente já avançou neste debate, através da discussão do macro setor, para pensar como a gente vai avançar nesta questão da automação bancária, que tem nos engolido como categoria e também a nossa representação, como ela vai se dar. Para a gente poder talvez pensar em fazer contratos diferenciados, trazer bancários, mais pessoas para a categoria. A gente teve no Bradesco, por exemplo, um avanço muito importante que trouxe mais de seiscentos trabalhadores da *Bradesco Financiamentos*, que não eram bancário e passaram a ser. Assim, a gente conseguiu incorporar como bancários pessoas que eram terceirizadas e que agora fazem parte da nossa categoria. Isto foi um avanço importante.

**AYP** - Isto aconteceu nestes últimos anos?

**AAN** - No ano passado. Trazer terceirizados para passar a ser bancários, representados pela nossa mesma convenção coletiva, com os mesmos direitos. Inclusive agora já receberam a PLR<sup>4</sup>, nesta primeira parcela. Isto foi importante, agora a gente está com este desafio de pensar o macro setor, como a gente vai avançar também na representação e numa solução para isto que está cada vez mais avançando: o número de terceiros, de correspondentes bancários. Tudo isto é fruto dessa automação que os bancos têm feito, não só pelo autoatendimento, mas também pelo *mobile bank* e outras ações; automação que visa apenas cada o lucro dos bancos.

**AYP** - Anatiana, qual a sua expectativa a respeito do pessoal que estuda trabalho, dos estudiosos do trabalho?

---

<sup>3</sup> Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro.

<sup>4</sup> Participação nos Lucros e Resultados.



AAN - Eu tive a oportunidade de estar em vários momentos discutindo a questão do trabalho em vários locais, aqui no sindicato, no DIEESE. Eu acho que os estudiosos do trabalho são pessoas fundamentais, fundamentais para a gente poder ter um outro olhar, uma outra expectativa, não perder as esperanças. Eu digo pelo ponto de vista de ser dirigente, porque às vezes, como dirigente, ficamos muito orgulhados, envolvidos, só com essa coisa da prática, de como realizar, de como fazer a greve, de como atender o bancário na homologação, de como atender alguém que veio ao sindicato porque está doente, mas os estudiosos do trabalho nos nutrem com informações, com perspectivas, com horizontes que, às vezes, a gente não consegue ter só entre nós, movimento sindical, dirigentes sindicais. Para a gente poder pensar muito mais sobre as questões mais complexas do trabalho, como elas acontecem, como elas se desenvolvem, como a gente pode se organizar em torno disso, como a gente pode levar informações para os próprios trabalhadores poderem ter consciência a respeito disso, é muito valoroso o trabalho dos estudiosos do trabalho. Particularmente, ao participar desses cursos, eu me sinto renovada, eu saio de lá com as energias revigoradas, pensando: “é possível, vale a pena continuar, tem muito a ser feito”. Eu já tive uma experiência muito bacana de conseguir transpor um diálogo de um momento desses de formação com pessoas que são estudiosos do trabalho - como você está colocando - para um trabalhador de agência. Era um gerente de uma agência do Banco Itaú. Eu estava com aquele assunto fresquinho ali na minha cabeça e eu transpus a fala. Eu falei: “olha, o gerente que é assediador, é assediador porque o banco fez a entrevista com ele e deu sustentação para que ele estivesse aqui. Então, o perfil desse gerente assediador foi o banco que escolheu”. E ele falou assim: “Nossa, mas eu não tinha pensado nisso! Eu achava que isto tinha muito mais a ver com o caráter da pessoa do que com o banco”. E eu falei: “não, o banco entrevistou ele, viu o perfil dele e achou que o perfil dele serve para o que o banco precisa”. Este era um assunto que eu tinha ouvido em um desses momentos de formação, e ele entendeu perfeitamente e para ele ficou claro. E mesmo sendo o gerente geral, ele conseguiu entender o sentido daquilo e que realmente eu tinha razão no que eu estava colocando.

Então, a gente podia ter mais momentos como esse, porque, às vezes, ajuda mais do que falar uma série de outras coisas. Uma coisa que eu ouvi num curso, de alguém que está pensando sobre estas questões das relações do trabalho, sobre como aprimorar, como melhorar, como resolver, e eu trouxe de pronto a mesma fala para um trabalhador e ele entendeu e assimilou que o que eu estava dizendo estava certo.

**AYP** - E estes encontros de formação também têm muito diálogo, né? Proporcionam muito diálogo entre vocês, que não se encontram tanto assim.

**AAN** - Esta é uma das partes que mais me encanta, para ser sincera. Logo quando eu comecei a fazer cursos, me encantei com esta coisa de você estar com trabalhadores de outras categorias – porque a gente, aqui, fica muito com os bancários, com dirigentes bancários. Uma vez eu fui a um curso de militantes da juventude, da juventude da CUT, conheci o pessoal da Agricultura Familiar, os metalúrgicos, as costureiras, uma realidade tão diferente! Para mim, me encanta! Este curso de que eu estou falando, da juventude, foi lá no Instituto Cajamar e a gente tinha combinado de fazer um churrasco à noite, e a gente ia cotizar entre nós R\$5,00 para fazer este churrasco. E a gente se deu conta de que para a gente, bancário, R\$5,00 era muito tranquilo, mas para os meninos da agricultura familiar era impossível. E aí eu fui conversar com eles, e eles falaram: “olha, a gente precisou conseguir um ônibus cedido pela prefeitura para vir até aqui, a gente não tinha como pagar o ônibus para vir até aqui, para a gente ter R\$5,00 para gente cotizar entre nós realmente não vai ser possível, não tem como”.

Então resolvemos de outra forma para quem não pudesse contribuir, mas para que o churrasco acontecesse. Mas, para mim, foi muito importante ouvir aquela realidade, porque você falar para eles de “PLR” é grego, não entendem, não sabem do que se trata. Acho muito bacana, porque é uma troca de experiências muito importante que acontece. Eu aprendo muito com eles, por ver que eles têm uma disposição de luta muito grande, talvez muito maior do que a nossa, eu diria. Não sei se maior, não é para ficar mensurando, não é isso, mas é que eles não têm as condições e, mesmo assim, eles estão lutando. Uma categoria de trabalhadores que não tem como pagar o transporte

para chegar no local onde eles vão fazer formação e eles dão um jeito. Então eu acho que a gente tem o dever de lutar, pensando nessas pessoas.

**AYP** – Então, Anatiana, a vida vale a pena?

**AAN** – Ah, vale muito! Quando a gente fala da vida e se ela vale a pena, eu tenho certeza de que ela vale mais a pena quando a gente está lutando. Ela tem mais sentido.

**AYP** - E no trabalho?

**AAN** - No trabalho, eu sinto que ser dirigente sindical é uma coisa que pra mim é mais que um trabalho, não simboliza pra mim o trabalho.

**AYP** - Mas é um trabalho, né? Você é uma dirigente.

**AAN** - É, é um trabalho, mas é uma devoção. Claro que a gente tem compromissos, que a gente tem uma série de coisas que um trabalho normal tem, mas, para mim, é meio que uma devoção, sabe, daquilo que a gente está lá se entregando e acreditando. Não sei se um trabalho como um trabalho qualquer me proporcionaria isto. O tempo todo em que eu estava no banco, na maioria das vezes, eu não fiz coisas em que eu acreditava. Então, para mim, fazer um trabalho em que eu acredito nele, é um trabalho que não tem muito como descrever. Eu sou jornalista de formação, tenho graduação em jornalismo, acreditava muito que fazendo jornalismo e podendo denunciar as coisas que me incomodavam nos meus textos eu ia poder mudar uma série de coisas, por isto, também, que eu fui para o jornalismo. Mas aí, perdendo um pouco a ingenuidade depois que eu entrei na graduação, eu vi: “poxa, há muito mais interesses por trás de um texto do que a gente imagina, tem interesses econômicos, interesses políticos e não é bem assim: dizer o que eu penso! Eu tenho que dizer o que o editor do jornal quer que eu diga”.

Mas eu sempre tive esta busca de poder transformar, de poder não me conformar com as injustiças que eu via ali. Fui militante também na igreja, acreditava muito que o cristianismo - quando diz que você precisa amar ao próximo como a você mesmo -, quando estivesse introjetado isso em cada um, diminuiria as desigualdades, porque eu não poderia achar que é normal eu ter o que comer e alguém que é o meu próximo ao meu lado não ter. Achava que, quando a

gente tivesse o cristianismo introjetado na vida da gente, estas coisas mudariam. Mas aí também foi um longo período em que eu ouvi muitas coisas, e pensei: “Acho que talvez não seja este o caminho da mudança, porque tem muitos interesses pessoais, muitas contradições na igreja, tem uma série de coisas que certamente fazem com que não seja este o caminho que vai trilhar a mudança”. Então eu acho que hoje, a política, a ideologia, é um caminho que tem me convencido de que ele, talvez, possa trazer e fazer acontecer essas mudanças de que a gente tanto precisa.

**AYP** – Então, a gente está aqui acabando a nossa entrevista com a Anatiana, essa pessoa maravilhosa, ela está super emocionada e eu estou ficando também... Não sei o que você gostaria de falar mais, para terminar a nossa entrevista.

**AAN** – Olha, Ana, tenho mesmo só a agradecer e desculpa por me emocionar ...

**AYP** - Imagina!

**AAN** - É inevitável, ao falar de algumas coisas e eu também sou uma pessoa muito emotiva, mas é uma grande oportunidade poder discutir o mundo do trabalho, aprender sobre o mundo do trabalho e ajudar a construir um pouco dessas mudanças que a gente tem alcançado e de que a gente tanto precisa.

**AYP** - Super obrigada!