

**Compreender o processo de
antecipação da reforma a partir da
análise de percursos profissionais:
“O Banco a determinada altura
lembra-nos que aquele lugar não é
nosso”**

Sofia Carneiro de Sousa

M

2023



Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

Compreender o processo de antecipação da reforma a partir da análise de percursos profissionais: “O Banco a determinada altura lembra-nos que aquele lugar não é nosso”

Sofia Carneiro de Sousa

Junho, 2023

Dissertação apresentada no Mestrado Integrado em Psicologia, área de Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho, na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora **Marta Santos** (FPCEUP).

AVISOS LEGAIS

A presente dissertação é um reflexo das perspectivas, do trabalho e das interpretações da autora no momento da sua entrega. Esta dissertação pode conter incorreções, tanto conceptuais como metodológicas, que podem ter sido identificadas em momento posterior ao da sua entrega. Por conseguinte, qualquer utilização dos seus conteúdos deve ser exercida com cautela.

Ao entregar esta dissertação, a autora declara que a mesma é resultante do seu próprio trabalho, contém contributos originais e são reconhecidas todas as fontes utilizadas, encontrando-se tais fontes devidamente citadas no corpo do texto e identificadas na secção de referências. A autora declara, ainda, que não divulga na presente dissertação quaisquer conteúdos cuja reprodução esteja vedada por direitos de autor ou de propriedade industrial.

AGRADECIMENTOS

A conclusão da dissertação e a defesa subsequente representam o encerramento de mais um ciclo como estudante e pessoa. E por isso, não poderia deixar de usufruir deste espaço para agradecer a todos os que estiveram presentes nesta jornada.

Primeiramente, expresso um grande obrigada à Professora Marta Santos pelo acompanhamento e apoio ao longo deste processo. Agradeço pelo espaço de partilha e de reflexão conjunta. Foi verdadeiramente um prazer ser sua aluna e tê-la como orientadora.

A todos os participantes agradeço pela disponibilidade, partilha e confiança. Esta investigação não seria possível sem o vosso contributo. Almejo que este trabalho, acima de tudo, represente cada uma das vossas trajetórias e que dê voz a esses percursos profissionais. Agradeço também a todas as bibliotecas pela receção, generosidade e colaboração.

Aos meus pais por todo o acompanhamento e ferramentas que disponibilizaram ao longo destes anos. O meu mais profundo obrigada por acreditarem sempre e por toda a confiança. Obrigada por serem uma fonte motivadora e de inspiração.

Às duas partes do trio agradeço pelo exemplo constante. Em particular, a ti Ju, obrigada pelo apoio incansável e por toda a tua paciência e sapiência e, a ti Dani, obrigada por toda a força e companheirismo.

Às minhas avós que dizem que para saber é preciso passear ou ler, obrigada por testemunharem sempre este caminho e por serem uma referência a seguir.

Aos meus amigos que acompanharam todo este percurso e que de alguma forma contribuíram para o tornar ainda mais especial, obrigada por todo o apoio incansável. À Joana Leal, em específico, obrigada por seres o tic tac mais genial alguma vez visto.

Por fim, às minhas colegas de trabalho pelos ensinamentos e preocupação. Obrigada por fazerem parte deste finalizar de um curso e por me mostrarem a realidade do mundo do trabalho, permitindo-me constatar a aplicabilidade da psicologia do trabalho no contexto laboral.

RESUMO

A presente investigação procura compreender as condições de trabalho enfrentadas pelos trabalhadores mais velhos, mas ainda em idade ativa, especialmente os desafios relativos ao envelhecimento no trabalho e à transição para a antecipação da reforma. O objetivo principal é compreender o tipo de acontecimentos que ocorrem ao longo do percurso dos trabalhadores e que podem ajudar a interpretar as circunstâncias que levaram à antecipação da reforma. O estudo foi realizado com 6 ex-bancários da área comercial que optaram pela antecipação da reforma. A metodologia qualitativa adotada dividiu-se em duas fases de investigação: na primeira realizaram-se entrevistas de reconstituição biográfica com ex-bancários; e na segunda entrevistas semiestruturadas com delegados sindicais sobre as condições de trabalho e emprego dos bancários, para robustecer a análise com o ponto de vista das instituições que representam os trabalhadores. Os dados obtidos revelaram a deterioração da profissão bancária ao longo do tempo, resultado da alteração profunda do tipo de atividades a desenvolver, acrescida de pressão e controlo, acarretando dilemas morais. Estas condições são associadas pelos trabalhadores a lógicas de intensificação do trabalho com impactos significativos para a saúde. A antecipação da reforma não se revelou verdadeiramente uma opção por parte do bancário, mas a resposta possível às condições em que progressivamente se passou a trabalhar e as relações que estabelecem desta vivência com a sua saúde e na esfera familiar. A antecipação da reforma no setor bancário não está apenas relacionada com o envelhecimento normativo, mas sobretudo com a aceleração desse processo, impulsionada por eventos adversos e cumulativos enfrentados pelos trabalhadores. Em suma, a antecipação da reforma mais do que uma opção, parece ser a escolha possível, uma escolha constrangida, determinada pelo trabalho na sua relação com as condições de saúde e vida familiar.

Palavras-Chave: Envelhecimento no trabalho, percursos profissionais, transição para a reforma, trabalhadores bancários, escolha constrangida.

ABSTRACT

The present investigation seeks to understand the working conditions faced by older workers, still in their active years, particularly the challenges related to aging in the workplace and the transition to early retirement. The main objective is to comprehend the type of events that occur throughout the workers' trajectories and that can help interpret the circumstances that led to early retirement. The study was conducted with 6 former commercial bank employees who opted for early retirement. The qualitative methodology adopted was divided into two phases of investigation: the first involved biographical reconstitution interviews with former bank employees, and the second involved semi-structured interviews with union representatives to reinforce the analysis from the perspective of institutions representing workers on the working and employment conditions of bank employees. The data obtained revealed the deterioration of the banking profession over time, resulting from profound changes in the type of activities performed, connected with pressure and control, leading to moral dilemmas. These conditions are associated with work intensification, which have significant impacts on workers' health. Early retirement did not truly emerge as an option for the bank employee, but rather as a possible response to the progressively changing work conditions and their impact on their health and family life. Early retirement in the banking sector is not solely related to normative aging but primarily to the acceleration of this process, driven by adverse and cumulative events faced by the workers. In summary, early retirement appears to be more of a constrained choice than an option, determined by the relationship between work and health conditions, as well as family life.

Keywords: Aging at work, career paths, transition to retirement, bank workers, constrained choice.

RESUMÉ

Cette recherche vise à comprendre les conditions de travail des travailleurs âgés mais encore en vie active, en particulier les défis liés au vieillissement au travail et à la transition vers la retraite anticipée. L'objectif principal est de comprendre le type d'événements/situations qui surviennent dans le parcours des travailleurs et qui peuvent aider à comprendre les circonstances qui ont conduit à la retraite anticipée. L'étude a été menée auprès de 6 retraités de la banque commerciale qui ont choisi d'anticiper leur départ à la retraite. La méthodologie qualitative adoptée a été divisée en deux phases de recherche : dans la première, des entretiens de reconstitution biographique ont été menés avec ce groupe de travailleurs ; dans la seconde, des entretiens semi-structurés ont été menés avec des délégués syndicaux, afin d'étayer l'analyse avec le point de vue des institutions qui représentent les travailleurs sur les conditions de travail et d'emploi des banquiers. Les données obtenues ont révélé la détérioration de la profession bancaire au fil du temps, résultant du changement profond du type d'activités à développer, ajouté à la pression, au contrôle, entraînant des dilemmes moraux. Ces conditions sont associées par les travailleurs à des logiques d'intensification du travail avec des impacts significatifs sur la santé. La retraite anticipée n'est pas vraiment une option pour les employés de banque, mais plutôt la réponse possible aux conditions dans lesquelles ils ont progressivement commencé à travailler et à la relation que cette expérience a établie avec leur santé et leur famille. La retraite anticipée dans le secteur bancaire n'est pas seulement liée au vieillissement normatif, mais surtout à l'accélération de ce processus, sous l'effet d'événements défavorables et cumulatifs auxquels les travailleurs sont confrontés. En bref, l'anticipation de la retraite, plus qu'une option, semble être un choix possible, un choix contraint, déterminé par le travail dans sa relation avec les conditions de santé et la vie de famille.

Mots clés: Vieillissement au travail, parcours professionnels, transition vers la retraite, employés de banque, choix contraint.

ÍNDICE

1. Introdução.....	1
2. Enquadramento Teórico.....	2
2.1. Influências no processo de reforma ou antecipação da mesma e envelhecimento no trabalho.....	2
2.2. Aplicação do estudo ao setor bancário: a evolução do setor bancário e as implicações na vida e no percurso dos trabalhadores.....	2
2.3. Acontecimentos ocorridos aos longo do percurso dos bancários e que influenciam a opção pela antecipação da reforma	4
3. Metodologia.....	5
3.1. Questões de Investigação.....	5
3.2. Participantes.....	6
3.3. Método de recolha de dados	7
3.4. Procedimento	7
3.5. Técnica de Análise de Dados.....	9
4. Apresentação e Análise de Resultados	10
4.1. Trabalho.....	11
4.1.1. Trabalho com Sentido	11
4.1.2. Perceção de Degradação do trabalho	11
4.2. Impacto do Trabalho na Saúde	15
4.3. “Corda esticada ao máximo”	16
4.4. Família	18
4.5. Evento e a Opção pela Antecipação da Reforma	19
5. Discussão de Resultados.....	24
5.1. QI 1: Compreender o processo ou o conjunto de acontecimentos que impactam a vida do trabalhador bancário e que culminam no evento de antecipação da reforma.....	24
5.2. QI 2: Compreender o momento de decisão da antecipação da reforma e os sentimentos associados à mesma.....	27
6. Conclusão	28
APÊNDICES.....	34

1. Introdução

Estima-se que até 2030 a taxa de população ativa na União Europeia com mais de 55 anos aumentará 16.2%, o que demonstra que o envelhecimento etário se tem tornado um fenómeno demográfico, dado que grande parte da população ativa se encontrará no grupo etário referido (Pocinho et al., 2017). Para Juhani (2016), esta alteração demográfica parece ser justificada pelo aumento da esperança média de vida associada a uma diminuição das taxas de natalidade.

Alguns discursos públicos (Leonard et al., 2009) têm vindo apontar para a necessidade do prolongamento da vida ativa como forma de fazer face a esta alteração demográfica. Contudo, no âmbito da psicologia do trabalho e da ergonomia da atividade, chama-se a atenção para a importância de se analisar as condições em que se trabalha, pois, serão, com toda a certeza, um dos fatores determinantes para a possibilidade de se permanecer a trabalhar até à idade de reforma, podendo influenciar a qualidade de vida do trabalhador após a mesma (Molinié, 2005).

A reforma entendida enquanto uma transição assente na passagem de emprego para ausência do mesmo, pode surgir de forma repentina ou gradual, como resultado de uma decisão voluntária ou involuntária, podendo ocorrer na idade legalmente definida para tal ou antecipadamente (Fonseca, 2012). Idealmente, a reforma deve ser preparada para que o indivíduo consiga ter o máximo de qualidade de vida possível e para que esta transição não seja abrupta e disruptiva (Jettinghoff & Houtman, 2007; Juhani, 2016). Esta preparação está associada a uma reflexão sobre as possibilidades de escolha nas trajetórias de vida. No polo oposto encontra-se, por exemplo, a reforma antecipada involuntária que resulta de situações que podem ser associadas a constrangimentos do trabalho e emprego, muitas vezes inesperados (Desmet et al., 2005; Smith, 2006).

Assim, a presente investigação tem precisamente como objetivo compreender as circunstâncias que levaram a uma antecipação da reforma, partindo da análise de percursos, pessoais e profissionais, de trabalhadores. Deste modo, o estudo irá procurar identificar os acontecimentos e evento que são percecionados pelos trabalhadores como estando relacionados com a sua opção pela antecipação da reforma, bem como percecionar quais os sentimentos associados e vivenciados no momento desta transição. De forma a concretizar este objetivo, o presente estudo foi realizado junto de trabalhadores bancários da área comercial. Procedeu-se à escolha deste setor por ser muito frequente a antecipação da reforma dos seus trabalhadores.

2. Enquadramento Teórico

2.1. Influências no processo de reforma ou antecipação da mesma e envelhecimento no trabalho

Vários estudos sublinham que a decisão de antecipar a reforma não é tomada apenas em função do indivíduo em causa. Esta decisão é enquadrada pelas perspetivas do seio familiar do trabalhador, dependendo também do que se passa no seu ambiente de trabalho e da representação da reforma ou da reforma antecipada que prevalece no seu meio profissional, social e familiar (Molinié, 2005). Segundo Molinié (2005), diversas investigações procuram identificar os fatores que influenciam a população ativa na decisão da reforma ou que incentivam a antecipação da mesma, sendo eles fatores socioeconómicos, fatores psicossociais, variáveis de emprego e/ ou de carreira, condições de trabalho e estado de saúde.

Considerando a importância do ambiente de trabalho na decisão de antecipar a reforma (Molinié, 2005), é relevante apresentar o processo de envelhecimento no trabalho. De acordo com estudos realizados por Volkoff e Pueyo (2008), Delgoulet et al. (2010) observa-se que, com o aumento da idade, quando se avalia as funções cognitivas e físicas dos trabalhadores de forma isolada, parece encontrar-se um declínio com impacto negativo no desempenho das suas tarefas laborais. Contudo, nestas pesquisas demonstra-se que o ser humano possui e desenvolve, ao longo da sua experiência de trabalho, mecanismos de compensação que são construídos durante a sua atividade de trabalho, sendo mobilizados para fazer face às exigências desta. Cada trabalhador, em cada situação de trabalho, em função da sua saúde, experiência e da margem de manobra que lhe é concedida, acaba por ir atualizando os seus modos operatórios para dar resposta às condições internas e externas em que se encontra. Pode, assim, concluir-se que, no decorrer da atividade profissional, o envelhecimento comporta, em simultâneo, perdas e ganhos garantidos pela experiência, manifestando-se de forma diferente de profissional (Volkoff & Pueyo (2008); Delgoulet et al., 2010).

2.2. Aplicação do estudo ao setor bancário: a evolução do setor bancário e as implicações na vida e no percurso dos trabalhadores

Por forma a enquadrar a relevância do estudo do percurso dos trabalhadores do setor bancário, importa contextualizar de forma breve a evolução ocorrida neste setor e que o torna relevante para o presente estudo.

Nas décadas de 1980-90, no âmbito da adesão à Comunidade Económica Europeia (Carvalho, 2013), ocorreram alterações relevantes no paradigma económico, impulsionando os bancos a tornarem-se mais competitivos, explorando novos produtos e mercados, e promovendo fusões e aquisições para a consolidação do setor bancário. Desde os anos 2000, o setor bancário tem enfrentado mudanças tecnológicas e financeiras influenciadas pelas crises de 2008 e 2011, resultando em reestruturações, evolução dos mercados, inovação tecnológica, aumento da concorrência e fusões e aquisições entre instituições (Esteves et al., 2019).

Zarife e Paz (2016) revelam que, a transformação do sistema bancário resultou numa reestruturação que impactou as atividades dos seus trabalhadores. Verificou-se uma redução significativa no número de trabalhadores, o que levou a uma intensificação do trabalho, exigindo-se uma maior flexibilidade e polivalência dos mesmos. Assim, os bancários passaram a ser percecionados como vendedores com metas a alcançar, sendo-lhes exigido uma relação próxima com os clientes e um atendimento rápido e prestável (Zarife & Paz, 2016). Essas mudanças também levaram a uma maior flexibilidade de horários e alterações geográficas para os trabalhadores. A rapidez das mudanças e a necessidade de constante aprimoramento geram um estado de vigilância e tensão, relacionado com o medo de perder o emprego e a busca por ser o melhor (Zarife & Paz, 2016). Segundo Sato (2003), a falta de familiaridade com o trabalho e a pressão por contínuo aprimoramento também contribuem para o sentimento de penosidade no contexto. Neste sentido, Dejours (2011) reporta que o desempenho exigido a estes bancários em determinadas situações leva-os a adotarem estratégias, quando não conseguem acompanhar o ritmo imposto, que os tornam suscetíveis ao aumento do uso de psicotrópicos e a um sentimento de vazio. Para mais, estas estratégias não se detêm no ambiente de trabalho e acabam por penetrar a vida particular, na medida que o trabalho é central na dinâmica de vida, sendo essencial para a definição da identidade de cada sujeito (Dejours, 2011).

Em linha com os factos já constatados, um estudo realizado por Molinié (2005) evidencia que as atividades ligadas ao setor financeiro submetem os indivíduos a um trabalho sob pressão constante, sem grande possibilidade de escolha sobre a forma como é realizado e num contexto onde as mudanças se afiguram cada vez mais prejudiciais para o trabalhador.

No sistema bancário, a maioria dos trabalhadores tem uma idade superior a 45 anos (Associação Portuguesa dos Bancos, 2020)¹. Face à idade legal prevista em Portugal para

¹ Segundo os dados da Associação Portuguesa dos Bancos (2020), 53% dos trabalhadores bancários têm 45 ou mais anos, 38% encontram-se entre os 30 e os 44 anos e 9% tem menos de 30 anos.

reforma (Decreto-Lei nº187/2007), isto significaria ainda um relevante número de anos de trabalho pela frente para estes trabalhadores. Contudo, as políticas de reformas antecipadas neste setor dirigem-se precisamente a estes trabalhadores, acabando, com alguma frequência, por abandonarem a profissão numa faixa etária anterior à da reforma (Molinié, 2005).

Assim, as mudanças experienciadas no setor bancário e as políticas de reformas que definiram parecem, então, atingir, de forma particular, os trabalhadores bancários com mais de 45 anos, sendo percecionados como aqueles que mais dificilmente estarão capazes de acompanhar o ritmo de mudanças e de fazerem o esforço de uma atualização permanente (Rosen & Jerdee, 1977; Walker & Taylor, 1992). A perspetiva assumida parece ser a que valoriza os declínios ao longo de um processo de envelhecimento, sem dar oportunidade às estratégias de compensação que poderiam ser implementadas (Gaudart, 2014).

2.3. Acontecimentos ocorridos aos longo do percurso dos bancários e que influenciam a opção pela antecipação da reforma

Considerando o ponto anterior, é relevante destacar que ao longo da trajetória do bancário verificam-se acontecimentos, que podem advir da vivência constante de mudanças no ambiente de trabalho e que tem repercussões na vida pessoal e profissional do trabalhador (Dejours, 2011). Para mais, os trabalhadores, alvo das alterações experienciadas no setor bancário, correm o risco de agravamento de problemas de saúde e têm o desejo de abandonar precocemente o trabalho. Esse momento de transição marca uma mudança na trajetória profissional dos bancários, impactando as suas perspetivas e as condições de trabalho (Molinié, 2005).

Focando no momento de mudança de trajetória, é relevante apresentar o conceito de *turning point*, dado que os acontecimentos ocorridos ao longo do percurso dos bancários culminam num evento que irá originar um *turning point* significativo na vida dos mesmos. O *turning point* corresponde a um marco crucial que desencadeia uma transformação significativa na trajetória de um indivíduo (Hareven & Masaoka, 1988). No presente estudo, este *turning point* será a opção dos bancários pela antecipação da reforma. Contudo, como mencionado anteriormente, a decisão pela antecipação da reforma não depende apenas do trabalhador bancário (Molinié, 2005).

Ao longo do percurso, o bancário passa por diversas transições, as principais transições que o indivíduo experiencia na sua vida profissional e familiar são normativas, tais como começar a trabalhar e sair de casa, uma vez que são vivenciadas por uma grande parte da

população e esperadas pela sociedade. No entanto, em determinadas condições, mesmo as transições normativas podem ser um *turning point* (Hareven & Masaoka, 1988). Isto ocorre quando a transição é voluntária, mas o tempo em que ocorre é involuntário. Este é o caso das transições normativas que têm uma idade legal associada, ocorrendo assim uma transição “fora do tempo” (Hareven & Masaoka, 1988). Um exemplo desta situação é a antecipação da reforma dos bancários, uma vez que, a idade legal da reforma em Portugal, corresponde a 66 anos e 4 meses (Decreto-Lei nº187/2007).

Em suma:

Assumir que o trabalhador pode escolher livremente as horas e os anos de trabalho ou de pré-reforma, leva à conclusão incorreta de que o trabalhador se reformou devido a uma mudança de posição ou de curvas de indiferença, quando, na verdade, ele se reformou devido a restrições de emprego não observadas. (Hurd, 1990, p. 597)

3. Metodologia

3.1. Questões de Investigação

Em vista do objetivo geral proposto acima para esta investigação, é imperativo expor o processo que foi delineado e seguido para esclarecê-lo. Com o propósito de compreender e interpretar a informação de forma aprofundada, foram criadas questões de investigação para entender e mapear o caminho desenhado. As questões de investigação têm como intuito explorar significados, contextos, relações e identificar nuances que possibilitam um maior entendimento do evento em análise:

QI 1: Compreender o processo ou o conjunto de acontecimentos que impactam a vida do trabalhador bancário e que culminam no evento de antecipação da reforma;

QI 2: Compreender o momento de decisão da antecipação da reforma e os sentimentos associados à mesma.

No que concerne às questões de investigação acima descritas, a primeira reflete uma perspectiva diacrónica com foco na compreensão do processo e a segunda adota uma perspectiva sincrónica direcionada para o momento de decisão da antecipação da reforma.

3.2.Participantes

O estudo dividiu-se em duas fases pelo que cada uma das fases foi dirigida a um grupo de participantes distinto. Assim, a primeira fase teve como participantes os ex-bancários e a segunda fase os delegados sindicatos.

A primeira fase da investigação deste estudo conta com uma amostra composta por um total de 6 participantes, tal como ilustrado na seguinte tabela.

Tabela 1

Caraterização dos participantes ex-bancários que integraram a primeira fase

Participante	Sexo	Idade	Banco	Antiguidade (Anos)	Idade (Transição para a reforma)
Ex-B1	Feminino	62	A	35	59
Ex-B2	Feminino	64	A	35	56
Ex-B3	Masculino	57	A	30	56
Ex-B4	Feminino	56	B	33	55
Ex-B5	Masculino	58	B	33	55
EX-B6	Masculino	61	B	34	55

O grupo de participantes da primeira fase carateriza-se por três participantes do sexo feminino e três do sexo masculino, sendo três deles do banco A e os restantes do banco B. As letras A e B representam duas instituições bancárias diferentes. Em termos de antiguidade profissional, todos os participantes têm entre 30 e 35 anos. Três dos participantes transitaram para a reforma antecipada aos 55 anos, dois aos 56 e uma aos 59. Os participantes são identificados pela letra Ex-B (Ex-Bancário (a)) seguida de um número. Para um maior conhecimento de toda a trajetória dos Ex-bancários (as), consultar o apêndice 1.

A segunda fase de investigação deste estudo, conta com três participantes, dois pertencentes à instituição sindical C, uma do sexo feminina e outro do sexo masculino, e um do sexo masculino pertencente à instituição sindical D.

No que concerne aos dois grupos integrantes da amostra, a sua seleção seguiu um processo de amostragem por bola de neve, visto que os próprios ex-bancários identificaram outros que consideraram ser possíveis participantes para a presente investigação e o mesmo aconteceu com os sindicatos (Miles & Huberman, 1994).

3.3.Método de recolha de dados

Adotou-se uma abordagem metodológica qualitativa, utilizando-se como instrumento de investigação as entrevistas de reconstituição biográfica centrada no trabalho (Ramos, 2010) para o primeiro grupo de participantes e entrevistas semiestruturadas para o segundo grupo.

A opção pela entrevista de reconstituição biográfica deveu-se a esta possibilitar a assimilação das vivências e representações subjetivas dos participantes. Assim, esta metodologia serve mais do que a simples recolha de dados, uma vez que se afirma como uma metodologia que permite absorver e ponderar sobre as diversas dimensões do problema com o participante, bem como reconstruir a linha cronológica do mesmo. Adicionalmente, estas entrevistas são semidiretivas, pelo que a escuta ativa é central (Ramos, 2010).

Por forma a reconstruir a linha cronológica do participante utilizou-se um bio-gráfico (Apêndice 2). Primeiramente, procedeu-se à definição dos campos temáticos (percurso profissional; história de saúde; percurso escolar; história familiar; meio social e geográfico; e relações com instituições (ex: atividade sindical)), o que assegurou a acessibilidade e o registo dos acontecimentos mais significativos e que mais impactaram o percurso do participante (Ramos, 2010). Assim, o bio-gráfico constitui um instrumento que “à semelhança de um “guião de entrevista”, tem como objetivo possibilitar a orientação (quer minha quer do entrevistado) da narrativa progressivamente (re)construída pelo sujeito, com a particularidade de considerar a linha temporal” (Ramos, 2010, p.130).

As entrevistas semiestruturadas realizadas ao segundo grupo de participantes procuram obter a perspetiva, por parte dos sindicatos, face ao percurso dos trabalhadores bancários. Optou-se por se utilizar esta técnica de recolha de dados (Longhurst, 2003) dado que as entrevistas semiestruturadas possibilitam ao investigador e ao participante liberdade para explorar a emergência de outros tópicos e seguir o fluxo da conversa, possibilitando que o participante tenha a oportunidade de expressar as suas opiniões e experiências de forma mais aberta e livre.

3.4. Procedimento

Após a definição do método de recolha de dados a ser utilizado, iniciou-se os procedimentos necessários para a sua concretização.

Relativamente à primeira fase, primeiramente contactou-se os participantes para perceber se estariam dispostos a participar na investigação. O primeiro contacto foi realizado por chamada telefónica, tendo sido explicado o estudo e qual seria a metodologia utilizada.

Foi ainda esclarecido como se ia proceder à investigação e que a fase das entrevistas se iria dividir em três momentos diferentes. Durante o primeiro contacto telefónico, cada participante foi questionado sobre a sua área de residência, por forma a perceber-se se seria possível deslocarem-se à biblioteca municipal do seu município para a realização das três entrevistas.

Escolheu-se as bibliotecas municipais do local de residência de cada participante, uma vez que o ex-bancário teria de realizar três entrevistas, sendo relevante para a investigação manter o participante confortável e sem ter de lidar com transtornos de maior para a realização das suas entrevistas.

Assim, contactou-se a biblioteca do município dos participantes, primeiramente por contacto telefónico e depois por e-mail, por forma a ficar registado, onde se explicou a investigação em curso e solicitou-se uma sala com privacidade, para ser apenas frequentada pela investigadora e o participante durante o período da entrevista.

Após a biblioteca aceder ao pedido, contactou-se novamente o participante e agendou-se a entrevista. No fim de cada entrevista procedeu-se ao agendamento da seguinte com o participante e com a respetiva biblioteca. No dia anterior a cada entrevista, lembrou-se por mensagem o participante e a biblioteca, por forma a assegurar a concretização da mesma.

No que se refere à realização das entrevistas com os ex-bancários, como mencionado anteriormente, para cada participante foram conduzidas entrevistas em três momentos distintos. Essa abordagem permitiu uma recolha de dados mais aprofundada e um maior entendimento das perspetivas dos entrevistados. As três fases das entrevistas, seguiram o método de Ramos (2010) e consistiram em:

- Primeira entrevista: introdução do estudo e seus objetivos, bem como da metodologia utilizada; tomada de conhecimento do consentimento informado (cf. Apêndice 3); início da entrevista de reconstituição biográfica, pedindo ao participante que relate a sua história, mencionando as suas diversas vertentes, seguindo a sua linha de idade. Este exercício é facilitado pela observação do bio-gráfico do próprio.
- Segunda entrevista: restituição dos conteúdos recolhidos na primeira entrevista com vista à confirmação da transcrição efetuada e à elaboração de ajustes e correções por parte do participante; continuação do exercício da reconstituição biográfica do participante.
- Terceira entrevista: restituição dos conteúdos recolhidos na segunda entrevista com vista à confirmação da transcrição efetuada e à elaboração de ajustes e correções por parte do participante; finalização do exercício da reconstituição biográfica do

participante; execução de um novo exercício com o participante, solicitando que procedesse à segmentação da sua linha cronológica, associando cada segmento aos significados atribuídos e aos debates de normas e valores discutidos (Schwartz, 2000); para finalizar, foi pedido ao participante que descrevesse como se sentiu ao longo das entrevistas e foi questionado se teria algum comentário final acerca de todo o processo.

Por conseguinte, a utilização dos três momentos teve como objetivo transformar a entrevista num momento de imersão no universo da pessoa, permitindo-lhe realizar ajustes nas suas declarações, tais como modificações, adições ou revisões, aproximando-se o mais possível da história real do indivíduo.

Após a conclusão das 18 entrevistas, fez-se a transcrição na totalidade das mesmas e realizou-se a análise temática do conteúdo (Braun & Clarke, 2006), por forma a avançar para a segunda fase da recolha de dados da investigação.

Na segunda fase, contactou-se os participantes para perceber se estariam disponíveis para participar na investigação. O primeiro contacto foi realizado por chamada telefónica, tendo sido explicado no que consistia o estudo e qual a metodologia do mesmo.

Assim, nesta fase realizaram-se duas entrevistas, cada uma com uma instituição sindical. O propósito destas entrevistas foi restituir os principais temas emergentes das entrevistas de reconstituição biográfica de cada participante. Para mais detalhes acerca dos grandes temas abordados durante estas entrevistas, consultar o Apêndice 4. As entrevistas realizaram-se via *Microsoft Teams*. No início de cada entrevista foi explicado o consentimento informado (cf. Apêndice 5), que foi enviado via e-mail para os respetivos participantes. Por fim, transcreveu-se as duas entrevistas e procedeu-se à análise das mesmas.

3.5. Técnica de Análise de Dados

Por forma a analisar os dados recolhidos nas entrevistas, que totalizaram 22h e 20min em áudio (cf. Apêndice 6), procedeu-se à transcrição completa das entrevistas em documento *word*. Posteriormente, realizou-se a análise temática seguindo os princípios estabelecidos por Braun e Clarke (2006).

Para a condução da análise temática, que tem como principal objetivo determinar os principais temas e subtemas que emergem da informação recolhida para posteriormente serem analisados, interpretados e relacionados, procedeu-se à leitura das transcrições e à reprodução dos áudios, de modo a aumentar a familiaridade com o conteúdo das entrevistas e facilitar a interpretação dos mesmos.

Em suma, a técnica de análise de dados utilizada neste estudo permitiu um conhecimento bastante aprofundado dos dados, contribuindo para uma compreensão mais completa do estudo.

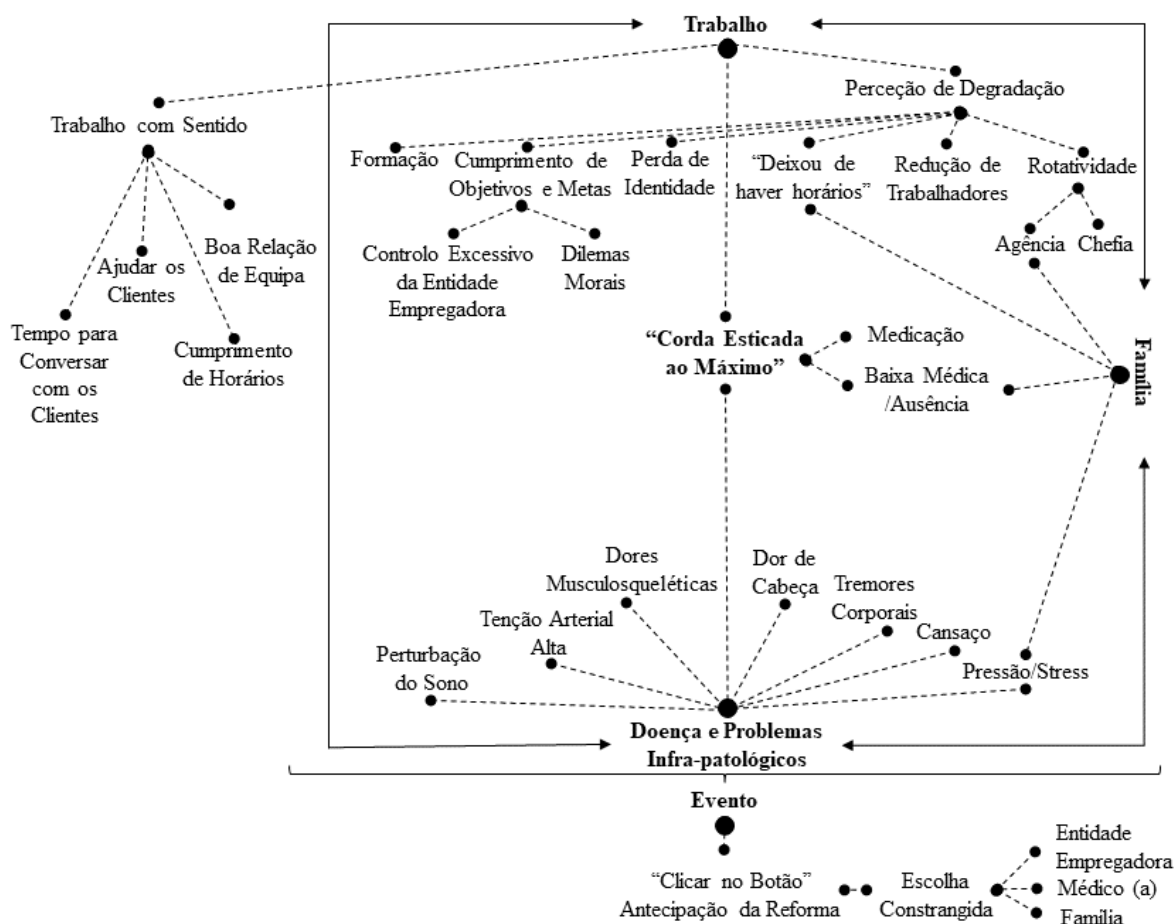
4. Apresentação e Análise de Resultados

No que concerne aos dados qualitativos, conforme mencionado no capítulo anterior, realizou-se a análise temática das entrevistas de reconstituição biográfica e das entrevistas semiestruturadas, o que possibilitou a elaboração de um mapa temático contendo os principais temas identificados, assim como os seus respectivos subtemas (Figura 1). No que se refere à sua estrutura, o mapa temático atual é composto por quatro temas principais: 1) Trabalho; 2) Doenças e Problemas Infra patológicos; 3) Família; e 4) Evento e a Opção pela Antecipação da Reforma.

Como pode ser observado os temas principais encontram-se interconectados.

Figura 1

Mapa temático, que oferece uma representação visual dos principais temas e subtemas, bem como as relações entre eles.



4.1.Trabalho

No que concerne ao primeiro tema principal, Trabalho, é importante demonstrar que todos os participantes referem que num período inicial do exercício da sua profissão o trabalho assumia um importante significado para si e que os deixava realizados. Contudo, ao longo da sua trajetória existe a percepção de degradação da sua atividade de trabalho.

4.1.1. Trabalho com Sentido

Analisando o quadro temático, constata-se que este subtema representa um primeiro momento do percurso do trabalhador bancário. Apesar do objetivo ser compreender todo o percurso e os acontecimentos que levaram à opção pela antecipação da reforma, denota-se que nem sempre existiu uma percepção negativa da profissão por parte dos ex-bancários. No início da profissão, todos os participantes relatam “Eu adorava ser bancária, era aquilo que queria e tive a oportunidade e agarrei-a” (Ex-B4, 56 anos), “Uma das coisas mais importantes em ser bancário era as pessoas saberem que podiam confiar em mim, porque sabiam que era sério e depois é assim, eu comparo um bancário ao médico e ao padre, ou seja, o que a gente ouve fica connosco. Não pode ser transmitido” (Ex-B5, 58 anos), “na altura os balcões fechavam sempre na hora de almoço e nós íamos todos, nós éramos 12/ 14 éramos assim um grupinho (...) então havia aquele convívio da hora do almoço, dávamo-nos muito bem” (Ex-B1, 62 anos), “as pessoas entravam no banco e a gente já sabia o que é que vinham fazer, perguntava pela família, filha, o neto, conversávamos” (Ex-B2, 64 anos), “um balcão onde as coisas funcionavam, sem dúvida, e funcionava ao ponto de ninguém ir embora se um colega nosso tivesse alguma coisa em atraso, ou seja, chegava mais ou menos às 16h olhavam para o lado viam que alguém estava atrapalhado porque já não ia sair às 16h30 e todos ajudavam. Uma coisa fantástica” (Ex-B3, 57 anos).

4.1.2. Percepção de Degradação do trabalho

Com base nos relatos de trabalhadores, ao longo dos anos observou-se uma progressiva deterioração das condições de trabalho – “Portanto a banca foi evoluindo, até determinada altura sempre de forma ponderada, equilibrando o relacionamento pessoas - lucro. A partir de determinada altura [remete aos anos 2000], portanto, os clientes e os empregados passaram a ser números numa engrenagem, não é?” (Ex-B5, 58 anos).

Agora [de forma mais acentuada a partir de 2008, de acordo com os dados fornecidos pelos entrevistados] os funcionários percecionam uma forte pressão para atingir metas e

objetivos que aparentam ser pouco realistas e quase impossíveis, o que resulta na intensificação das suas tarefas diárias acrescido. Adicionalmente, o cumprimento de metas e objetivos na venda de produtos é frequentemente acompanhado pelo que se percebe como um controlo excessivo por parte da entidade patronal - “Nós todos os dias, ao fim do dia tínhamos de ligar ao diretor e dizer hoje não fiz nada, quando andávamos ali a correr, a trabalhar, a tentar vender esses produtos, sem hora às vezes de ir almoçar, ou seja, não fizemos nada daqueles produtos que eles queriam que nós vendêssemos e era assim essa pressão” (Ex-B2, 64 anos). Realizar esta atividade, nestas condições, passou a gerar medo e dilemas morais nos bancários - “é um constante dilema, eu não quero enganar esta pessoa, mas tenho que fazer o meu serviço bem. Repare, eu algumas vezes não dormia a pensar como é que ia atingir os objetivos. É óbvio, não é? (...) Agora é assim a pergunta que você tem de fazer a si mesma: epá, será que eu vou-me sentir bem depois a andar na rua? Será que eu vou conseguir olhar para o espelho e sentir-me bem comigo mesmo?” (Ex-B5, 58 anos).

Em consequência da pressão para o cumprimento de metas e objetivos, também se observa que a perceção de uma perda de identidade profissional é transversal aos participantes do estudo. Anteriormente [remete para os anos antes de 2000], os bancários eram reconhecidos como profissionais bancários, enquanto atualmente são considerados “meros vendedores” (Ex-B4, 56 anos) devido à ênfase nas metas de vendas. Esta transformação na natureza da profissão é vista negativamente pelos trabalhadores, tal como ilustra a seguinte citação “Eu tinha colegas que desatavam a chorar quando viam os objetivos (...) Não sabiam lidar com a pressão” (Ex-B5, 58 anos).

Outro facto que aparenta contribuir de forma significativa para o clima de pressão experienciado pelos bancários é a rotatividade. A rotatividade a nível geográfico e de chefia, parece criar constrangimentos ao estabelecimento de uma relação com os colegas de trabalho, com os clientes e com a chefia. Por exemplo, existe a perceção de que as mudanças constantes de chefia são inibidoras da mesma conhecer os seus trabalhadores, o que resulta numa relação mais impessoal, tal como mencionado pelo seguinte relato: “agora então, agora é que muda! De três em três anos temos um diretor novo e isso depois complica um bocado porque as pessoas não se conhecem. Eu posso ter muito valor hoje e acontecer-me alguma coisa de negativo na minha vida e isso depois complicar-me a nível futuro em termos profissionais. E as pessoas têm que sentir isto. Quem está acima se não tiver essa sensibilidade, esse conhecimento acabou, não é?” (Ex-B3, 57 anos). Ademais, a mudança constante de chefia implica que os trabalhadores tenham de adaptar-se constantemente ao

modo de trabalhar e de proceder de novas chefias – “Uma pessoa já sabia que tinha de fazer isto, isto e isto e depois vinha outro e nós tínhamos de começar de início a ver como é que a pessoa queria que nós fizéssemos as coisas e, muitas vezes, vinham com outras ideias e chegavam ali e diziam: «não, agora não quero que faça assim». E nós tínhamos de voltar atrás” (Ex-B1, 62 anos). Quanto às mudanças geográficas, ou seja, a troca de agência em agência, estas obrigam a que os trabalhadores tenham de se adaptar a um novo ambiente - “É assim, chorei muito. Andei dois meses a chorar todos os dias” (Ex-B4, 56 anos) e até a que restructurem toda a sua rotina pessoal, uma vez que, podem ser colocados a uma distância casa-trabalho diferente da atual - “«Ex-B3 vai haver mudanças (...). Houve uma reunião de área ontem e eles querem fazer mudanças e tu és um dos que estás para sair daqui. (...) tu vais para S lugar», disse-me o meu gerente. Não queria, mas depois comecei a pensar que não posso dizer que não, porque estou a morar no S lugar (...). Isto na hora de almoço. Passado duas horas, já não iria para S lugar. «Recebi agora uma chamada e vais para Z lugar, vamos fazer uma chamada com o diretor». Estão a brincar com a minha cara. Eu fiquei magoado de tal maneira. Eu nesse dia em que fui trabalhar, eu estava de férias (...). Imagine, eu tive duas horas em videochamada com o diretor e disse-lhe tudo o que me ia na alma e ele no final ainda me diz, «Quando vier de férias, apresente-se já no balcão Z»” (Ex-B3, 57 anos). O seguinte relato também ilustra convenientemente o quão disruptivo da rotina pessoal é o tema da mudança de agência - “Estive quase um ano em que acumulei duas agências, algum iluminado teve a ideia de que eu tinha de dividir o meu tempo da semana por duas agências” (Ex-B5, 58 anos). Deste modo, as constantes mudanças geográficas, para além de colocarem em causa o que estava estabelecido como ser bancário para estes trabalhadores, contribuindo para a perda de identidade dos mesmos, também lhes retira a possibilidade de realizar o trabalho da forma que consideram mais correta.

A par das situações até agora relatadas, também se observa que a intensificação do trabalho contribuiu para deterioração das condições de trabalho. Por exemplo, a intensificação do trabalho, associada ao aumento das metas de vendas e à diminuição do número de trabalhadores, conduziu à extensão do horário de trabalho - “Em agência x, no início, era 8h30 – 16h30 e fechamos na hora do almoço. Depois, mais tarde, começou a não fechar (...) mas tinha dias que não era 16h30. Eram 19h, 20h muitos dias, muitos anos” (Ex-B4, 56 anos). A problemática da redução do quadro de funcionários sem a diminuição da carga de trabalho global também se reflete no seguinte relato: “o problema é que são cada vez menos funcionários (...) e eles lá em cima dizem, então porque é que nós vamos pôr mais funcionários, se eles sendo cada vez menos conseguem. Então se conseguem, para que

é que vamos pôr mais?” (Ex-B4, 56 anos). A intensificação do trabalho também não permite que a realização de formações, de carácter obrigatório, ocorra no horário de trabalho, levando os trabalhadores a afirmarem que "não há mais horário" (Ex-B6, 61 anos) e que “não sobrava tempo nenhum para fazer a formação, então tinha de fazer a formação fora do horário de trabalho” (Ex-B2, 64 anos).

Os relatos recolhidos também revelam perceções por parte dos ex-bancários de um aumento do que designaram como assédio laboral. Neste âmbito, mencionam casos de pressão para trabalhar além do horário, com ameaças de remoção de benefícios, como a isenção de horário. O seguinte relato é um exemplo disso: “Eu estava na agência Y e tinha isenção de horário. (...) Havia colegas que não tinham a isenção, mas que eram de lá. Então, havia uma certa pressão para ficarmos depois da hora a trabalhar. O horário de saída era às 16h30 e eu tinha 1 hora de isenção, então eu mais ou menos por volta das 18h00 vinha embora porque tinha os afazeres familiares. Contudo, havia colegas que eram dali e que deixavam-se ficar, mesmo não tendo isenção, mas como também tanto estavam em casa como estavam lá (...). E, assim, começou a haver uma certa pressão para eu ficar até mais tarde e eu dizia que não... que não podia... só podia ficar até às 18h e então eles diziam que me iam tirar a isenção. E eu dizia que por mim tudo bem. Se me tirarem a isenção de horário eu saio às 16h30, não era? E comecei-me assim a impor um bocadinho (...) E eles disseram «Então se vai embora às 16h30, vai para a caixa», porque entenderam como eu ia para a caixa e há muito trabalho na caixa, não conseguia sair às 16h30. Então só podia ir embora quando tivesse a caixa fechada. E eu disse «Pronto, então eu vou para a caixa», deixei a minha função (...). Tinha de fechar a caixa e fechar o cofre, era a parte de tesouraria. Tinha um colega e não havia um dia em que ele acertava a caixa (...) tinha de ficar sempre depois da hora com ele a conferir a caixa dele.” (Ex-B2, 64 anos).

Adicionalmente, o controlo excessivo dos trabalhadores, percecionado pelos mesmos como assédio laboral, parece ter resultado na instauração de um medo associado ao gozo de ausências, tal como ilustra a seguinte citação: “Não foi fácil... A minha filha deu-me imensos problemas de saúde. Estava doente sempre de três em três semanas e eu tinha de faltar porque não tinha apoio familiar aqui em baixo”. Para esta ex-bancária o medo de faltar associado à pressão exercida pelo seu gerente - “dizia que se continuasse a faltar que era isto, que era aquilo, que podia ser despedida (...). Implicava connosco! Lembro-me que tentavam humilhar-nos e dizer que nós não fazemos nada, que não éramos boas profissionais e não era isto, que não era aquilo, que ia dizer ao diretor” – fez com que se sentisse obrigada, dado que percecionava que “era o elo mais fraco porque era a mais faltosa”, a solucionar as

suas ausências. Assim, esta ex-bancária relata que “muitos dias passava o N lugar para entregar a minha filha aos meus pais. Às 2h, 3h da manhã ia pôr a minha filha lá na aldeia. Dormia um bocadinho e às 6h da manhã vinha para baixo para as 8h30 estar sentada no banco sorridente” (Ex-B4, 56 anos).

Para mais, os sindicatos também reconhecem as problemáticas ligadas a esta percepção de assédio e à pressão para o cumprimento de objetivos nos seus associados: “E, portanto, passamos para uma fase em que a grande queixa é o assédio laboral puro e duro. É uma fase em que a principal queixa é a pressão dos objetivos (...). Queixam-se que quando estão a trabalhar, estão sempre a ser pressionados por alguém a perguntar o que é que fizeram, se já fizeram mais, o que é que venderam hoje de manhã e à tarde. Agora esta é a prioridade e passado uma hora a prioridade já é outra. De repente tem-se sete ou oito prioridades ou vinte prioridades. Assim é humanamente impossível” (Instituição Sindical D).

Em suma, as situações relatadas pelos bancários e aqui explanadas são sugestivas da enorme pressão a que estes trabalhadores foram acometidos, bem como da repercussão e influência das mesmas para a degradação da profissão.

4.2. Impacto do Trabalho na Saúde

No que corresponde ao segundo grande tema, é importante realçar que todos os participantes relatam, ao longo do seu percurso profissional, doenças e problemas ditos “infra-patológicos” que associam a si próprios e aos seus colegas.

De alguns dos sintomas vivenciados pelos ex-bancários, destaca-se a referência a dores persistentes - “era assim uma dor de cabeça enorme! Não sei...É assim, alguma coisa se estava a passar, não dormia” (Ex-B3, 57 anos). Um dos sintomas também referenciado foi as dores musculoesqueléticas – “Começa a haver alguns problemas a nível musculares e dor nas costas”. Quando questionado de onde vinham estes problemas, refere: “Segundo aquilo que dizem será dos movimentos repetitivos, ok? Mas, segundo o fisioterapeuta, diz ele e com muita razão, pode ser sim senhora dos movimentos repetitivos, mas que a pior doença que nós temos é o stress. E no fundo, nós estamos sempre em bastante stress!” (Ex-B6, 61 anos). Um outro exemplo relatado foi: “não sei se foi de abusar lá no banco... eu tinha 56 anos, não é? Portanto, eu abusava um bocado porque eu era tesoureira e aqui gastava-se muitas moedas. Aqui havia uns sacos que eram muitos pesados e eu atirava assim os sacos [faz o gesto com a mão, direcionando o braço para cima da cabeça] para dentro do cofre. Foi nessa altura que dei cabo das costas e tive de fazer uma cirurgia mais ou menos de urgência” (Ex-B2, 64 anos). Outros problemas de saúde também foram relatados, como é o exemplo

referido por uma ex-bancária - “as minhas tensões começaram a subir muito (...) estavam muito altas” (Ex-B1, 62 anos).

A par dos sintomas acima descritos, foi também relatado pelos ex-bancários a sinalização feita pelos médicos relativa ao estado de saúde em que se encontravam - “Foi o médico que me aconselhou a meter baixa. Eu sentia-me cansada, sentia-me stressada, sempre a tremer (...). Não estava bem e fui a um psiquiatra e ele aconselhou-me a ficar uns dias em casa...Foi tudo junto porque tive a minha filha (...) tudo se acumulou, não é? E sabe depois também as mudanças no trabalho, (...) percebe? Isto foi acumulando, mas também era normal”. Quando questionada se achava normal a situação relatada, responde: “Sim, um esgotamento acho que é normal. Alguns colegas andavam, de vez em quando, sempre de baixa. Também andavam assim, sempre com a cabeça cansada” (Ex-B1, 62 anos). Outro relato que ilustra bem os sintomas vivenciados, e visíveis para os outros, é o seguinte: “Tanto que eu sei, na altura a mulher dele contava-nos que ele depois mesmo em casa mal ouvia o telefone ficava logo...ele não conseguia ouvir o toque, o toque do telefone, percebe?” (Ex-B6, 61 anos). Adicionalmente, um ex-bancários relata que “para mim isto já era um suplício”, mencionando que “Eu estacionava o carro todos os dias de manhã e tinha que andar uns 500 metros mais ou menos até ao balcão. E aqueles 500 metros começaram-se a transformar em quase 5 quilómetros. Eu arrastava-me” (Ex-B3, 57 anos), o que ilustra o nível de desgaste do ex-bancário. Adicionalmente, um ex-bancário que testemunhou a morte de um colega referiu que o stress vivenciado no decorrer do dia de trabalho “É como a panela de pressão. A panela de pressão quando não deita o vapor fora começa a acumular, até que chega a um ponto que aquilo estoura” (Ex-B6, 61 anos). Este colega, era o subgerente da agência – “Após a morte desse subgerente é enviado uma carta anónima para o diretor regional, para a direção de pessoal e para o diretor comercial a referir que a morte dele era devido à sobrecarga de trabalho (...) Morre porque teve uma depressão muito grande e (...) entretanto ele começa a trabalhar e a gente tentou protegê-lo para que ele não ficasse diretamente com o público, porque ele era incapaz de dizer que não ou levantar a voz e antes de ter a depressão ele foi muito sobrecarregado” (Ex-B6, 61 anos).

4.3. “Corda esticada ao máximo”

Observando o quadro temático apresentado na Figura 1, compreende-se que a “Corda esticada ao máximo” é uma consequência direta dos acontecimentos relacionados com o trabalho e doenças e os problemas “infra-patológicos”. Assim, importa apresentar os

resultados deste subtema no seguimento da apresentação dos resultados da perceção de degradação do trabalho e impacto do trabalho na saúde.

A expressão “corda esticada ao máximo” (Ex-B3, 57 anos) foi referida por um ex-bancários que foi diagnosticado como estando em estado de exaustão, quando tomou a decisão de recorrer a ajuda médica. Assim, a expressão “corda esticada ao máximo” representa o expoente máximo do que é suportável por parte do trabalhador no que concerne aos impactos do trabalho na saúde: “Eu vou ao médico, procuro ajuda de psiquiatra, não é? Ele já me conhecia da altura de quando a minha esposa faleceu e ele só me diz assim: «Ex-B3 é assim eu vou ser muito sincero, o Ex-B3 já devia ter metido baixa há muito tempo. Já quando a sua esposa faleceu e o Ex-B3 nunca quis. Neste caso aquilo que eu tenho para lhe dizer é que a corda está mesmo esticada. A corda está esticada ao máximo. Se partir o Ex-B3 entra em depressão, neste momento está em *burnout*. A nível profissional vai começar agora a cair e pode fazer uma asneira de todo tamanho. Pode ter um acidente a ir para o trabalho. E a corda está esticada. Eu tenho aqui a baixa para lhe passar». E eu disse «Dr. deixe estar, vou ver se aguento». Ele passa-me uma baixa. (...) Cheguei a casa, não disse nada a ninguém, dobrei aquilo em quatro e disse ao médico vou ver se aguento mais uns tempos. (..) Ao fim de um mês vi que não aguentava. Cada vez ia piorando e eu disse assim «Dr., preciso de falar consigo». E ele disse logo, «o Ex-B3 já devia ter ido de baixa no mês anterior», ele até falou mal e disse «Ex-B3 tem de ser. *Mande-os abaixo de Braga*» mas tem de ser e pronto comecei a tomar medicação e meti a baixa. Fiquei 1 ano e tal de baixa psicológica” (Ex-B3, 57 anos). Esta transcrição ilustra bem que a “corda esticada ao máximo” resulta de um crescendo de situações vivenciadas ao longo do tempo. Adicionalmente, também parece transmitir a ideia de que os ex-bancários têm alguma relutância em solicitar ajuda quando os sintomas começam a surgir, recorrendo tardiamente ao médico, não sendo este exemplo um caso isolado. Porém, recorrer tardiamente ao médico e já em situações extremas conduz mais facilmente à necessidade de baixa médica, e à ausência do ex-bancário devido à baixa. Contudo, os relatos recolhidos sob o tema trabalho transparecem um sentimento de medo relativamente ao ter de faltar ao trabalho. Assim, a conexão entre a “corda esticada ao máximo” e a ausência, ilustra bem quão esticada a corda está, uma vez que de acordo com os relatos dos ex-bancários estes só faltam ao trabalho em último recurso, tal como ilustra a seguinte citação - “Eu tinha exames médicos para fazer em julho, uma mamografia porque eu tinha muitos nódulos, mas eram banais e (...) eu andava aflita com o trabalho. Não conseguia ir e eu dizia à gerente: «tenho que meter férias, tenho que ir fazer exames médicos tenho umas consultas e não sei quê». Ela dizia sempre: «não

me dá jeito nenhum agora que a Ex-B4 metesse férias». (...) até que em novembro tinha montes de férias e eu disse à gerente: «vou ter mesmo de meter férias». Eu andava aflita, cheia de stress com o trabalho. Nunca tinha tempo para fazer exames médicos. Pronto até que em novembro vou fazer a mamografia que tinha de ser feita em julho. (...) Ao outro dia o telefone toca a dizer: «olhe tenho os exames prontos e tem de os mostrar com urgência ao seu médico». Cancro na mama. Fui ao meu médico e ele disse-me que íamos marcar cirurgia para dezembro. Nunca mais fui trabalhar. Um pequeno percalço de um ano e meio, mas está a ver este stress? Não tinha tempo para nada e de um dia para o outro parou tudo e a instituição continua na mesma, portanto” (Ex-B4, 56 anos).

É fundamental considerar a visão dos sindicatos acerca do que leva esta corda a estar esticada ao máximo. De acordo com os sindicatos “qualquer bancário tipicamente vem a um psicólogo ou um psiquiatra e não precisa de falar muito, porque a primeira coisa que lhe diz logo é: «É bancário, não é?» É mesmo assim. «Quer uma baixa? Nós passamos a baixa, porque você está mesmo a precisar.»” (Instituição Sindical D). Para mais, os sindicatos também corroboram que existem inúmeros estigmas por parte dos trabalhadores no que concerne ao recorrer a ajuda médica, bem como o recurso a esta ajuda em situações já bastante limite - “Claro que também vemos alguma dificuldade, porquê? Porque as pessoas ainda (...) olham muito para os médicos de saúde mental como alguém para maluquinhos e, portanto, não gostam de, à primeira tentativa, ir pedir ajuda médica. Tendencialmente, desvalorizam essa ajuda e muitas vezes os casos que temos quando recorrem à ajuda já estão mesmo em *burnout* total. Já desmaiaram subitamente no balcão, já tiveram um AVC, já as esposas ou os esposos se divorciaram porque dizem que não conseguem aguentar a pessoa em casa com nervosismo” (Instituição Sindical D). Por último, os sindicatos também identificam nos seus associados o medo relativo ao gozo de ausências, o que corrobora os testemunhos dos ex-bancários relativamente à pressão e ao medo para não faltar - “na banca, há taxas de absentismo ao trabalho muito baixas” (Instituição Sindical C).

4.4.Família

No que concerne à família, o terceiro grande tema, todos os participantes mencionam que o trabalho e a sua situação de saúde têm impactos significativos na sua rotina familiar.

Durante as entrevistas recolheram-se relatos que demonstram que a pressão sentida pelos trabalhadores decorrente do trabalho impactava as suas famílias - “Sentia-me cansada, sentia-me nervosa, stressada, sempre a tremer, pegava com tudo quando chegava a casa” (Ex-B1, 62 anos). Adicionalmente, um entrevistado refere que “estraguei as minhas férias,

a minha filha já não me conseguia aturar nas férias e a minha companheira também não. Está a perceber? Está a ver o caminho complicado que é? A minha companheira disse-me assim: «Tu para de falar comigo! Eu vou para a praia e tu estás a falar do banco, eu vou para a piscina e tu estás a falar do banco, eu vou jantar e tu continuas a falar de banco?» (Ex-B3, 57 anos), tendo esta situação ocorrido na sequência deste ex-bancário ter sabido, enquanto se encontrava de férias, que ia ter de mudar de agência, sendo esta a 8ª agência para a qual era deslocado.

Adicionalmente, todos os participantes relatam uma dificuldade em exercer a profissão sem suporte familiar, mencionando que este suporte se revelou fundamental para prosseguir com a sua carreira - “A minha mãe é que cuidava dos meus filhos” (Ex-B1, 62 anos). Em complemento, o relato que se segue demonstra o sentimento de culpa sentido por esta ex-bancária por não estar tão presente como gostaria na vida familiar - “até hoje, se me perguntarem o quê que eu achei do banco, eu digo: foram 35 anos que eu perdi fechada dentro de um escritório e que não pude dar atenção aos meus meninos, enquanto eles eram pequeninos porque saía muito cedo de casa e chegava muito tarde e eles estavam sempre a dormir, e não acompanhei os meus meninos, que é o que me deixa mais triste” (Ex-B2, 64 anos).

Por outro lado, também existem relatos de que a família, tal como demonstrado na (Figura 1) também contribui para a pressão e para o stress. A citação que se segue demonstra que a colocação da trabalhadora numa agência perto de casa não foi “tão maravilhoso” como a ex-bancária esperaria - “Tornou-se assim mais complicado porque eu vinha a casa e já me sentia na obrigação de numa hora fazer o almoço, almoçar com o marido e ir trabalhar e andava também sempre a correr, sempre a correr e aí então é que era correria de meia-noite.” (Ex-B2, 64 anos).

Relativamente aos sindicatos, estes reconhecem que o trabalho pode afetar negativamente a vida familiar dos trabalhadores, resultando em consequências adversas para o bem-estar e a qualidade de vida dos mesmos, referindo “as frustrações do trabalho levam ao desânimo da pessoa e depois tem implicações em tudo, até que tenham problemas nas suas próprias famílias” (Instituição Sindical C).

4.5.Evento e a Opção pela Antecipação da Reforma

Por fim, o quarto tema é o evento e a opção pela antecipação da reforma. O evento representa o culminar dos acontecimentos ocorridos ao longo do percurso dos bancários que advêm da degradação da profissão, do impacto do trabalho na saúde e da família. Assim, o

evento pode ser visto como o início do último segmento da trajetória antes do “clicar no botão” (Ex-B5, 58 anos). Importa enquadrar que o “clicar do botão” foi a expressão utilizada pelo Ex-B5 quando optou pela antecipação da reforma, sendo que esta opção se traduz numa escolha constrangida tal como representado pela Figura 1.

Para uma mais ampla compreensão do evento, é importante caracterizar o 1º acontecimento de cada participante, visto que em perspetiva este foi percecionado como sendo o primeiro passo no distanciamento da trajetória profissional expectável pelo indivíduo, a partir do qual não foi mais possível que o seu percurso no banco retomasse a trajetória inicial. Assim, esta informação encontra-se sintetizada na Tabela que se segue.

Tabela 2

Caraterização do 1º acontecimento por participante

Participante	Idade do 1º acontecimento	1º Acontecimento que alterou a trajetória	“Clicar no botão”
Ex-B1	30	“Tive de meter baixa um mesito porque tive um esgotamento”	59 anos
Ex-B2	40	“Diziam que me iam tirar a isenção. E eu dizia, por mim tudo bem. Se me tirarem a isenção eu saio às 16h30, não era? (...) Deixei a função de responsável de particulares e fui para a caixa”	56 anos
Ex-B3	46	“A minha esposa faleceu, quem conhece a história sabe que foi uma história horrível. Posso lhe dizer que as coisas não estavam a correr bem no balcão, eu se calhar tenho a minha cota responsabilidade e eu assumo, se calhar psicologicamente não estava 100% conforme eu estaria se não tivesse acontecido nada”	56 anos
Ex-B4	27	“A minha filha deu-me imensos problemas de saúde. Estava doente sempre de três em três semanas e eu tinha de faltar”	55 anos

Participante	Idade do 1º acontecimento	1º Acontecimento que alterou a trajetória	“Clicar no botão”
Ex-B5	39	“Os gestores de clientes, como eu, na altura faziam caixa e como tal recebiam o subsídio de caixa e subsídio de função. De repente eles acharam que os gestores não tinham que fazer caixa. Entretanto houve uma negociação laboral dos sindicatos em que os caixas iam deixar de receber o subsídio de função e para compensar esse valor iam lhes dar o nível acima. Eu pensei que também ia ter isso, não é? Mas não! Não me deram nada. Tiraram-me o subsídio de função e o subsídio de tesouraria, ou seja, tiraram-me quase 240€. Mas entretanto continuamos a bater na mesma(...) andamos ali, para a frente e para trás (...). Foi a primeira vez que fiz frente e fiquei marcado”	55 anos
EX-B6	41	“Pronto há um concurso para subgerente [devido à morte da pessoa anteriormente no cargo] e eu concorro. Sou procurador do banco, nível 9, sou licenciado em gestão bancária, tenho 4 promoções por mérito e sou ultrapassado por uma senhora que é nível 6, não tem promoções por mérito, não tem um curso superior. (...) Eu fui à entrevista e vi logo que estava eliminado. A primeira pergunta na minha entrevista, mal eu me sento, é se eu sabia quem tinha escrito a carta e se ela tinha saído da nossa agência. Dado que após a morte desse subgerente é enviada uma carta anónima para o diretor regional, para a direção de pessoal e para o diretor comercial a referir que a morte dele era devido à sobrecarga de trabalho.”	55 anos

Da observação da Tabela 2, chama-se à atenção que a idade do 1º acontecimento difere da idade com que o participante procede ao “clicar no botão”, percebendo-se que o ato de “clicar no botão” é o reflexo do culminar dos acontecimentos.

Para a compreensão do evento e da opção pela antecipação da reforma, importa assimilar a relação entre os acontecimentos, o evento e a decisão de “clicar no botão”, que se traduz na antecipação da reforma. As seguintes citações relativas ao Ex-B3, ilustram estas relações. Começando pelo 1º acontecimento do Ex-B3: “A minha mulher morreu. Ela acorda e passado meia hora está morta (...) quiseram-me dar baixa e eu não quis. Achei que o trabalho era melhor. A terapia era o trabalho para mim. E eu não fugi ao trabalho, podia, mas não me aproveitei e o banco sabe disso, ok? Agora existe essa falta de sensibilidade para perceber que é grave. Enquanto é um de cada vez [de baixa] eles arranjam outro e põem lá. Não há problema nenhum, mas o que pode acontecer é de um dia, se calhar, serem 3 ou mais com problemas... e basta ter até problemas pessoais em casa, um divórcio faz mal, não faz bem a ninguém, ou um filho que ficou doente, há muitas coisas e aí já se chama a atenção. Quando é um de vez em quando, é considerado maluquinho. Se não é considerado maluquinho, é porque se está a fazer para não trabalhar. Se a pessoa tivesse um historial de irresponsabilidade, mas eu sempre fui elogiado pelo meu serviço. Pronto. Se existe coisas escritas em que elogiam o meu serviço, não é normal perante uma situação dessas o banco me tramar” (Ex-B3, 57 anos). Este participante após estar há 20 anos na mesma agência, experienciou o falecimento da sua mulher de forma repentina, ficando com uma filha de 7 anos a seu cargo. Segundo os relatos do Ex-B3, quando mais este necessitou de suporte, o banco mudou-o de agência sem que houvesse uma explicação. A partir deste momento, o falecimento da mulher do Ex-B3, o participante esteve 9 meses na agência U, 20 dias na agência V, 2 anos na agência W, aproximadamente 2 anos na agência X, 3 anos na agência Y, sendo depois ainda deslocado para a agência Z, o que acarretava a realização de “mais de 50km por dia”. Estas alterações decorreram sem qualquer tipo de justificação ou quando era concedida uma justificação, a percepção do Ex-B3 é que era uma “justificação sem pés, nem cabeça”. Vendo-se forçado a deslocar-se constantemente para mais longe da sua área de residência e quando já não aguentava mais, o ex-bancário viu-se obrigado a colocar baixa. Este relato demonstra um conjunto de acontecimentos (falecimento da mulher, mudança de agência em agência de forma sucessiva, baixa médica), cujo culminar é o evento, uma vez que o participante já não tinha mais capacidade para lidar com toda a conjuntura de acontecimentos.

Para uma maior compreensão da escolha constrangida e percepção de quando se dá o “clique no botão”, é necessário retomar o relato do Ex-B3 onde menciona a forma como tudo ocorreu após ter ficado de baixa - “eu posso lhe dizer que passado um mês recebi uma chamada da direção de recursos humanos a perguntar se não estava interessado em ir para a reforma. Eu tinha feito os 55 anos, que é quando eles começam a chatear as pessoas para irem para a reforma. E eu estava com a minha filha ao lado e disse que «para já não, ainda é cedo». E eles disseram: «O Ex-B3, não está de baixa?», «Estou, mas estou há um mês.» «Só há um mês?», Sim», «E quantos anos tem de banco?» E eu disse «Tenho x» e achei aquilo estranho. Vou lhe dizer porquê: essa diretora, estamos a falar de alguém que está à frente dos recursos humanos, quando faz um telefonema para propor a reforma a alguém sabe tudo a nosso respeito. Aquilo foi: como passou um mês, alguém se lembrou de dizer «olhem tentem este que este também se calhar vai para a reforma». Depois, passado 3 ou 4 meses voltaram a chatear, sempre a chatear, até que houve uma altura que eu disse «qual é a vossa proposta?». Negocieei aquilo que eles me queriam dar no início e pronto. Foi a melhor opção que eu tomei na minha vida” (Ex-B3, 57 anos).

A escolha da reforma antecipada para além de ser condicionada pelos acontecimentos já descritos, também pode ser constrangida pela família, sendo um exemplo disso, o seguinte relato - “«Então você quer mesmo ir para a reforma?», «Quero». Eu liguei para fechar as contas e não tinha prejuízo. Mandaram-me os papeis, mas eles tiveram para aí dois meses na secretária. E o meu marido e a minha mãe diziam para eu vir. Um dia o meu marido chegou casa e disse: «olha vendi a carrinha e não tenho carrinha para ir trabalhar por isso tu agora tens de te resolver!» E eu vim.” (Ex-B1, 62 anos).

Por último, o relato dos sindicatos parece estar alinhado com a situação testemunhada pelo Ex-B3, sendo que esta situação é também relatada por outros participantes - “Não deixa de ser caricato, por vezes as pessoas receberem ofertas de pré-reforma ou de reforma por invalidez presumível precisamente após um episódio de doença e obviamente foram ao médico do trabalho. Eu muitas vezes digo que o médico de trabalho faz um reporte ao banco, e que o banco tem que usar a confidencialidade, mas por de vezes a confidencialidade gera, por mera coincidência, determinadas ofertas. E nós também sabemos somar: a informação que o banco pode ter tido acesso com a oportunidade de determinada abordagem”. “Hoje deixamos um rasto muito grande” (Instituição Sindical D).

5. Discussão de Resultados

Após apresentação dos resultados obtidos no decorrer da investigação, procede-se à análise e à discussão dos mesmos, com o intuito de analisá-los à luz das questões de investigação e relacionar com o estado da arte presente no enquadramento teórico.

5.1. QI 1: Compreender o processo ou o conjunto de acontecimentos que impactam a vida do trabalhador bancário e que culminam no evento de antecipação da reforma

No que concerne, à forma como a atividade de trabalho impacta a vida do trabalhador bancário, tal como demonstrado pelos resultados, percebe-se que no início da profissão os bancários sentiam-se reconhecidos com o exercício da sua profissão, sentiam que realizavam um trabalho bem feito. Neste início da profissão gostavam e identificavam-se com as atividades que faziam parte do seu dia a dia, sendo que o identificar e gostar da profissão parece estar muito conectado ao sentimento de ajuda e de um bom atendimento aos seus clientes, pelo que se depreende das entrevistas. Os ex-bancários também realçam o bom funcionamento das agências, o trabalho em equipa que existia e a boa relação com os colegas e com a chefia.

Com a evolução da atividade bancária, começam a surgir os relatos de degradação da profissão, que aparenta estar associada à rotatividade das chefias, à rotatividade do bancário de agência em agência, à redução do número de trabalhadores, à inexistência de horários, à perda de identidade, à realização de formações fora de horas e ao cumprimento de objetivos e metas aliado ao controlo excessivo por parte da entidade empregadora, provocando dilemas morais no bancário. Os dilemas morais, neste caso, foram associados aos constantes conflitos de valores que o bancário enfrenta no seu dia a dia, dado que tem de cumprir com objetivos e metas, mas ao mesmo tempo sente que isso pode ser percebido como estando a enganar os clientes. Neste âmbito Schwartz (2000) refere que estamos constantemente a tomar decisões e que essas decisões têm por base valores que podem entrar em conflito, tal como demonstrado por esta citação - “E como é que se lida sabendo que estamos a enganar o cliente, mas que ao mesmo tempo se não o fizermos vamos ser prejudicados? Ter uma má avaliação tem custos financeiros” (Ex-B5, 58 anos). Adicionalmente, a relação impessoal com as chefias, consequência da rotação geográfica, conduz à desconsideração das chefias do percurso profissional dos seus trabalhadores, provocando um controlo excessivo, o que

origina um medo notório por parte dos trabalhadores. Este enquadramento agrava ainda mais os dilemas morais vividos pelos trabalhadores.

Todos os relatos de degradação da profissão demonstram que ao longo da trajetória do indivíduo verificam-se acontecimentos que alteram progressivamente o percurso do bancário. Contudo, o bancário, muitas das vezes, nem se apercebe - “os meus colegas estavam libertos e eu com espera de uma ou duas horas, eu estava sufocada, mas nem me apercebia. (...) E isso foi a maior libertação que eu tive e só quando vim para agência Z é que eu percebi que na agência Y estava a sentir-me muito sufocada. Na agência Z a primeira vez que saí ao meio-dia, abri a porta e fazia assim «oh sou uma mulher livre». Na agência Y eu já não estava a ser, porque eu ia muito tarde almoçar. Mal almoçava, por causa dos clientes”.

Neste sentido, torna-se importante refletir acerca desta degradação, à luz da literatura, dado que o que parece acontecer durante o percurso do trabalhador bancário não equivale ao envelhecimento que decorre da passagem dos anos numa determinada profissão. Nestes casos, parece mais um envelhecimento acelerado, provocado deliberadamente pelas condições de trabalho construídas quase “à medida” de cada um dos trabalhadores, mas que atingem todo o coletivo, tal como relatado pelos sindicatos “Eu fico escandalizado é quando eu visito balcões e trabalhadores com 40/ 45 anos já me estão a falar de reforma e condições para a reforma” (Instituição sindical D).

Segundo Volkoff e Pueyo (2008) e Delgoulet et al. (2010), o envelhecimento no trabalho traz consigo uma série de desafios e oportunidades para o trabalhador. Contudo, na área comercial do setor bancário, a adaptação às constantes mudanças, a vivência da pressão e do controlo no seu dia a dia, os problemas de saúde e o impacto destas situações no seio familiar parecem sobrepor-se à experiência e ao conhecimento que os bancários vão adquirindo com o exercer da sua profissão. Com efeito, as políticas do banco não parecem promover, nem valorizar a experiência destes trabalhadores, pelo contrário agravam e aceleram ainda mais os desafios ligados ao envelhecimento – “não é normal, perante uma situação dessas, o banco me tramar” (Ex-B3, 57 anos).

Importa também discutir que à medida que os acontecimentos vão ocorrendo, parece ser criada uma outra realidade, que deriva e distancia progressivamente daquela que até então era vivenciada pelos bancários, não tendo o banco consideração pelo contínuo esforço que os trabalhadores continuam a ter para permanecer a trabalhar e recuperar o sentido e reconhecimento que tinham no trabalho bancário. A seguinte citação ilustra bem esta realidade “alternativa” criada pelos trabalhadores – “um esgotamento acho que é normal”

(Ex-B1, 62 anos). Esta realidade “alternativa” que se começa a construir de forma lenta, mas sem retorno, em termos teóricos é também justificada pelas estratégias defensivas que o trabalhador desenvolve (Segnini & Lancman, 2011). Assim, os trabalhadores bancários por meios de estratégias defensivas parecem ter alguma capacidade de se protegerem dos efeitos prejudiciais que o ambiente de trabalho pode ter sobre a sua saúde mental (Segnini & Lancman, 2011). Ou seja, os mecanismos de defesa, enquanto forças impulsionadoras, permitem manter algum controlo diante de representações e emoções insuportáveis para o trabalhador decorrentes das condições impostas pelo trabalho. No entanto, o uso excessivo desses processos pode comprometer o equilíbrio psíquico, uma vez que pode originar e agravar sintomas que tal como descrito na secção de resultados (perturbação do sono, tensão arterial alta, dores musculoesqueléticas, dor de cabeça, tremores corporais, cansaço e pressão/stress) levam o bancário a um sofrimento tal que a normalidade representa o resultado de um compromisso, de uma luta entre o sofrimento causado pelas exigências do trabalho, família e saúde e os mecanismos de defesa criados pelos trabalhadores para conter esse sofrimento e evitar a descompensação (Dejours, 2011). A adoção de estratégias defensivas pelo trabalhador pode ocorrer por inúmeras razões, tal como o medo de serem considerados “o elo mais fraco” (Ex-B4, 56 anos) e por isso mesmo discriminados negativamente daí em diante.

A adoção de estratégias defensivas e a criação de uma realidade paralela, conduz a que muitas vezes os bancários não percebam que um determinado momento, um acontecimento em específico, levou a que o seu percurso se alterasse. Esta percepção foi reforçada no momento da construção do bio-gráfico no decorrer das entrevistas, dado que os participantes ao realizarem uma análise retrospectiva da sua trajetória, acabaram por perceber este acontecimento em específico como o ponto em que a sua trajetória se afastou da trajetória prévia.

Em suma, a escolha da reforma antecipada, não parece estar diretamente relacionada com o envelhecimento normativo da profissão, mas sim pela sua aceleração, ou seja, pela acumulação de acontecimentos que vão ocorrendo ao longo do percurso do indivíduo, culminando no evento. O evento marca o início do segmento da trajetória do indivíduo que termina com o “clique no botão” e a consequente antecipação da reforma.

5.2. QI 2: Compreender o momento de decisão da antecipação da reforma e os sentimentos associados à mesma

A opção de “clicar no botão” e de ir para a reforma antecipada é complexa, dado que esta escolha é constrangida, não representando verdadeiramente uma escolha, mas a opção por um caminho que se apresenta quase como uma alternativa única. Adicionalmente, o “clicar no botão” parece estar associado a um sentimento de injustiça, considerando que pela aceleração no processo de envelhecimento provocado pelas condições que foram sendo criadas para estes trabalhadores. Este sentimento de injustiça aparenta também surgir como consequência de todo o esforço dos participantes, ao longo da sua trajetória, para continuarem a trabalhar, mesmo após os acontecimentos marcantes ocorridos ao longo da mesma, sejam eles provenientes do trabalho, saúde ou família. O seguinte relato é bastante ilustrativo deste esforço - “A minha esposa faleceu, quem conhece a história sabe que foi uma história horrível. Posso lhe dizer que as coisas não estavam a correr bem no balcão, eu se calhar tenho a minha cota responsabilidade e eu assumo, se calhar psicologicamente não estava 100% conforme eu estaria se não tivesse acontecido nada” (Ex-B3, 57 anos).

Adicionalmente, de acordo com a literatura (Hareven & Masaoka, 1988), seria expectável que num momento tão crucial como o de deixar de trabalhar, o trabalhador e a entidade patronal devessem traçar um caminho conjunto. Em termos práticos, isto significa que os bancários deveriam realizar transferência de tarefas, de experiências e de conhecimento para outros trabalhadores, começar a adaptar as suas atividades diárias, reorganizar as suas prioridades e elaborar um plano financeiro a longo prazo, de forma que esta transição ocorra do modo mais suave possível (Hareven & Masaoka, 1988). Contudo, pelos resultados obtidos, constata-se que esta não é a realidade dos trabalhadores bancários, principalmente porque a reforma antecipada é um evento que ocorre fora do tempo esperado (Hareven & Masaoka, 1988). Deste modo, não existe tempo para que os trabalhadores se apercebam que o evento da reforma está tão próximo e possam reorganizar os seus subsistemas. Atendendo ao esquema sistema de atividades de Curie e Hajjar (1987/2000), que nos explica que cada indivíduo concilia vários subsistemas de atividade que coexistem ao mesmo tempo, importa mencionar que à luz dos resultados do estudo os subsistemas principais dos ex-bancários são o trabalho, a saúde e a família, os principais temas resultantes da análise temática. Assim, a reforma antecipada impacta toda a vida do trabalhador, uma vez que há uma alteração profunda no subsistema associado ao trabalho, tal como exemplificado por este relato – “Não sei se é por estar a ficar velha, mas lembro-me muitas

vezes que no meu último dia de trabalho fechei o caixa. E nunca me esqueço do que se passou. Eu pensei assim vou ligar ao meu diretor, porque durante o meu percurso de bancária, devo-lhe muito. Então, estava fechado o meu caixa e ia preparar-me para ligar para o meu diretor a comunicar a ida embora. E só me lembro que passava 1 ou 2 minutos das 16h30 e a minha gerente chegou ao pé de mim e perguntou «que está a fazer?». «Acabei agora de fechar o caixa. Precisa de alguma coisa?» «Acabou de fechar o caixa, rua! Já não é funcionária aqui a partir de agora» «É assim. Eu ia ligar ao meu diretor». «Você não tem nada que ligar». Eu ia convidar os colegas para um lanchinho. Era o mínimo que eu podia fazer. Mas a gerente disse «Já pode ir embora, pode ir embora, está sempre com pressa de ir embora. Vá se embora.» Eu não dormi nesse dia. Ela não devia ter feito isso” (Ex-B2, 64 anos).

O sofrimento vivenciado pelos bancários, reflexo da degradação da profissão, da associação dos sintomas advindos da mesma e também da adoção de estratégias defensivas, levam ao evento que culmina com a decisão pela reforma antecipada. Anteriormente ao evento, o percurso do trabalhador começa a divergir face ao que seria normativo para uma carreira profissional, embora o trabalhador não tenha nesse momento essa percepção. Só a reflexão à posteriori permite identificar os acontecimentos como os momentos em que a vida no banco passou a ser diferente e cada vez um pouco pior. Este processo termina com o “clicar no botão” e o antecipar a reforma, o *turning point*.

Em suma, o “clicar no botão” é o resultado dos inúmeros acontecimentos vivenciados pelo trabalhador, sejam eles do subsistema trabalho, família ou saúde. Portanto, tal como já referido no enquadramento teórico, a decisão de optar pela antecipação da reforma não é tomada apenas pelo trabalhador (Molinié, 2005). As políticas e estratégias do setor bancário têm um significativo e direto impacto nesta escolha, sobretudo devido ao controlo e pressão que exercem, vulnerabilizando os trabalhadores. Políticas que parecem atingir, de forma particular, os trabalhadores considerados mais velhos, acabando por ter repercussões diretas nas representações que os próprios trabalhadores e empregadores têm acerca da capacidade que estes têm (Gaudart, 2014) para se adaptarem às exigências de um setor em permanente renovação.

6. Conclusão

A presente investigação tinha como objetivo compreender as circunstâncias que levaram a uma antecipação da reforma, partindo da análise dos percursos, pessoais e profissionais, dos trabalhadores. Deste modo, o estudo procurou identificar os acontecimentos e evento

que são percebidos pelos trabalhadores como estando relacionados com a sua opção pela antecipação da reforma, bem como compreender quais os sentimentos associados e vivenciados no momento desta transição.

Em síntese, é perceptível que o setor bancário enfrentou um processo de reestruturação que conduziu a uma degradação da profissão bancária ao longo do tempo. Através dos dados recolhidos, conclui-se que esta degradação é consequência de uma panóplia de acontecimentos, nomeadamente a existência de pressão e controlo excessivo para o cumprimento de metas de venda, que colocam dilemas morais aos trabalhadores, num cenário de intensificação do trabalho.

Observando a opção pela antecipação da reforma, o estudo conclui que a mesma não se traduz numa verdadeira escolha do indivíduo, uma vez que ela é sobredeterminada pelos acontecimentos vividos no trabalho, como a pressão e controlo da entidade empregadora, pela degradação acentuada da saúde e em função da relação que se estabelece entre este subsistema do trabalho e o subsistema familiar. Assim, esta escolha deve ser encarada como uma escolha constrangida, sendo que em alguns casos parece que o trabalhador é mesmo coagido à tomada de decisão. Dada a complexidade desta opção e o seu vínculo ao evento, importa mencionar que muitas vezes os trabalhadores consideram o “clique no botão” como algo injusto, sobretudo devido ao esforço contínuo feito pelos mesmos para continuar a trabalhar ao longo da sua trajetória, colocando em práticas as estratégias defensivas por si desenvolvidas. Para mais, este sentimento de injustiça também parece estar conectado ao facto de que a antecipação da reforma no setor bancário não está relacionada apenas com o envelhecimento normativo do bancário, mas sim com uma aceleração desse processo. A aceleração do processo de envelhecimento é impulsionada pelos acontecimentos e condições adversas que o trabalhador enfrenta ao longo da sua trajetória, registando-se aparentemente um contributo significativo das políticas dos bancos para esses acontecimentos e condições adversas - “O banco a determinada altura lembra-nos que aquele lugar não é nosso” (Ex-B3, 56 anos).

Para mais, o estudo possibilitou ainda uma reflexão pessoal acerca da reconstituição biográfica centrada no trabalho de Ramos (2010). Este instrumento, possibilitou uma imersão na trajetória de cada ex-bancário, trazendo uma compreensão mais profunda das suas experiências. Para além de se ter revelado uma metodologia extremamente rica em termos de recolha de dados para a investigação, também se manifestou como um instrumento importante para os próprios ex-bancários, possibilitando-lhes uma análise e reflexão mais significativa sobre a sua trajetória e vivências.

No que concerne às limitações desta investigação, considera-se pertinente que o presente estudo não tem participantes de todas as instituições bancárias a operar em Portugal. Esta limitação cria constrangimentos à abrangência do estudo, uma vez que na entrevista com os sindicatos é referido que os bancos não estão todos no mesmo patamar no que concerne à pressão e ao controlo exercido por parte das chefias.

Atendendo a que os ex-bancários referem que as chefias diretas exercem pressão e controlo excessivo sobre os bancários em resultado de as chefias diretas dos gerentes também terem estes comportamentos com eles, seria interessante num estudo futuro incluir as chefias diretas dos bancários, nomeadamente os gerentes de balcão na amostra. Deste modo, seria possível obter uma perspetiva mais abrangente sobre a pressão e controlo excessivos aliados às metas e objetivos. Adicionalmente, considerando a potencialidade que as entrevistas de reconstituição biográficas tiveram neste trabalho, assumindo-se, de facto, como um instrumento que permite uma análise aprofundada da temática e contendo um potencial elevado de reflexão para o sujeito, considera-se que seria relevante investigar o papel do género no exercício de compreensão da antecipação da reforma. Apesar do presente estudo não se focar nessa dimensão, os dados recolhidos parecem indicar que existem diferenças nos acontecimentos vividos consoante o género do trabalhador.

Referências Bibliográficas

- Associação portuguesa dos bancos. (2020, dezembro). *Recursos humanos das instituições financeiras associadas*.
https://www.apb.pt/publicacoes_e_pareceres/publicacoes/estatisticas/.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Carvalho, N. F. (2013). O desenvolvimento da banca portuguesa e as instituições incorporadas pelo BNU e pela CGD. *A Banca Portuguesa*.
<https://www.cgd.pt/Institucional/PatrimonioHistoricoCGD/Estudos/Documents/Desenvolvimento-Banca-Portuguesa.pdf>.
- Curie, J. & Hajjar, V. (1987/2000). Système des activités et niveaux de processus Psycho sociaux dans les changements personnels et sociaux (243-255). In J. Curie. *Travail, personnalisation, changements sociaux: archives pour les histoires de la psychologie du travail*. Toulouse: Octares Editions.
- Decreto-Lei n.º187/2007. (sd.). *Diário da República, 1.ª série – N.º90 – 10 de maio de 2007*. Lisboa: Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social, consultado em 16 de fevereiro.
- Dejours, C. (2011). Texto Introductorio: Psicopatología del trabajo – Psicodinámica del Trabajo. *Laboreal*, 7(1), 1-6. <https://doi.org/10.4000/laboreal.8030>.
- Delgoulet, C., Cuvelier, L., Gaudart, C., Molinié, A., Jolivet, A., & Volkoff, S. (2010). Travailler après 60 ans? Parcours, conditions de travail et développement de l'activité professionnelle. *Relations Industrielles*, 69(4), 85-107.
<http://doi.org/10.7202/1028108ar>.
- Desmet, R., Jousten, A., & Perelman, S. (2005). The Benefits of separating early retirees from the unemployed: simulation results for Belgian wage earners. *IZA*, 15(71), 1-26.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.708187>.
- Esteves, S. P., Ribeiro, N., Couchinho, A., Nascimento, B., Ramos, C., Rodrigues, L., & Torre, R. (2019). Séries longas setor bancário português 1990-2018. *Banco de Portugal*.
https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdfboletim/series_longas_setor_bancario_portugues.pdf.

- Fonseca, A. M. (2012). Do trabalho à reforma: quando os dias parecem mais longos. *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 2, 75-95. <https://doi.org/4265/426539987006>.
- Gaudart, C. (2014). Les relations entre l'âge et le travail comme problème temporel. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 16(1), 1-24. <http://doi.org/10.4000/pistes.3052>.
- Hareven, T., & Masaoka, K. (1988). Turning points and transitions: perceptions of the life course. *Journal of Family History*, 13(3), 271-289. <https://doi.org/10.3917/cis.120.0059>.
- Hurd, M. D. (1990). Research on the Elderly: Economic Status, Retirement, and Consumption and Saving. *Journal of Economic Literature*, 28(2), 565–637. <http://www.jstor.org/stable/2727265>.
- Jettinghoff, K., & Houtman, I. (2007). People more willing to work until retirement age. In *European Working Conditions Observatory*. <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2007/04/NL0704079I.htm>.
- Juhani, I. (2016). Promoting active ageing in the workplace, European Agency for Safety and Healthy at Work. *European Year for Active Ageing and Solidarity between Generations*, 13(2), 1-7. <https://doi.org/10.1108/qaoa.2012.55913baa.002>.
- Leonard, W., Afsarmanesh, H., Msanjila, S. S., & Playfoot, J. (2009). Exploring the gap for effective extension of professional life in Europe. In the proceedings of *10th IFIP Working Conference on virtual enterprises (PRO-VE 2009)*, Thessalonike, Greece.
- Longhurst, R. (2003). Semi-structured interviews and focus groups. *Key methods in geography*, 3(2), 143-156. http://dsc.du.ac.in/wp-content/uploads/2020/04/3.4-Semi_structured-Interviews-Focus-Groups.pdf.
- Miles, M., & Huberman, A. (1994). *Qualitative data analysis: an expanded sourcebook* (2ªEdição). Londres: Sage Publications.
- Molinié, A-F. (2005). Se sentir capable de rester dans son emploi jusqu'à la retraite? *Perspectives Interdisciplinaires Sur Le Travail et La Santé*, 7(1). <https://doi.org/10.4000/pistes.3254>.

- Pocinho, R., Belo, P., da Silva, C., Navarro-Pardos, E., & Muñoz, J. F. (2017). Bem-estar psicológico na reforma: a importância da preparação dos trabalhadores para a transição. *Revista Lusófona de Educação*, 37(1), 11-25. <https://doi.org/10.24140/issn.1645-7250.rle37.01>.
- Ramos, S. (2010). *Envelhecimento, Trabalho e Cognição: do laboratório para o terreno na construção de uma alternativa metodológica*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Rosen, B., & Jerdee, T. H. (1977). Too old or not too old. *Harvard Business Review*, 7, 97-108.
- Sato, L. (2003). Psicologia, saúde e trabalho: Distintas construções dos objetos “trabalho” e “organizações”. In Z. A. Trindade & A. N. Andrade (Orgs.), *Psicologia e saúde: um campo em construção* (pp. 167-178). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Schwartz, Y. (2000). Le travail change-t-il vraiment? in *Le Paradigme Ergologique ou un Métier de Philosophe*. Toulouse: Octarès.
- Segnini, M. P., & Lancman, S. (2011). Sofrimento psíquico do bailarino: Um olhar da psicodinâmica do trabalho. *Revista Laboreal*, 7(1), 1-20. <https://doi.org/10.4000/laboreal.8185>.
- Smith, S. (2006). The retirement-consumption puzzle and involuntary early retirement: evidence from the British household panel survey. *The economic journal*, 116(510), 130-148. <http://www.jstor.org/stable/3590417>.
- Volkoff, S., & Pueyo, V. (2008). Pénibilité. In, A. Bevort, A. Jobert, M. Lallement et A. Mias (Eds.). *Dictionnaire du travail*, Paris, PUF.
- Walker, A., & Taylor, P. (1992). The employment of older people: employers attitudes and practices. *Ageing and Society*, 18(6), 641-658. <https://doi.org/10.1017/s0144686x98007119>.
- Zarife, P., & Paz, M. (2016). Percepção do estresse organizacional em trabalhadores de um banco público. *Revista Científica Hermes*, 15, 285-304. <https://doi.org/10.21710/rch.v15i0.260>.

APÊNDICES

Apêndice 1. Resumo das Biografia dos Ex-Bancários

A seguir, apresenta-se uma compilação dos documentos que resumem as transcrições de cada um dos 6 ex-bancários. Cada resumo contém uma seleção de citações destacados para facilitar a compreensão dos elementos mais relevantes de cada trajetória. Por forma a garantir a contextualização, incluiu-se algumas referências a negrito que guiam a leitura e facilitam a compreensão das citações apresentadas.

Note-se que para preservar a confidencialidade dos participantes o nome da agência/ balcão, bem como o seu local de residência foi substituído por uma letra aleatória, não querendo significar que exista relação entre agência/ balcão/local de residência com a mesma letra em participantes distintos.

Participante Ex-B1, 62 anos, instituição bancária A, do sexo feminino:

Viveu com os seus pais até casar e construir casa, sendo filha única. Após o casamento e construção da casa, viveu com o marido e a filha. Enquanto a filha era pequena, teve sempre apoio familiar

Vivia com os meus pais, eu sou filha única. Vivia sempre, eu, o meu pai e a minha mãe, até ser casada e ter a minha filha.

Primeiro entrei para o banco, depois casei-me e no ano a seguir tive uma filha. Tive uma filha mais ou menos aos 25 anos. A minha filha ficava com uma minha prima e com a minha mãe. Portanto, naquela altura a minha mãe fazia-me tudo porque eu vivia em casa da minha mãe. Depois é que fiz uma casa e fui para minha casa. Portanto, eu em termos de conciliar o trabalho com o trabalho de casa era só chegar a casa, mimar a minha menina, não é?

No que concerne ao percurso profissional, a Ex-B1 entrou no banco aos 24 anos e esta foi a sua única atividade profissional. Trabalhou como bancária durante 35 anos. Inicialmente era caixa, depois esteve um período de tempo no atendimento ao público, sendo que posteriormente regressou à função de caixa

O primeiro trabalho e último trabalho foi ser bancária, não fiz mais nada. Fui trabalhar tinha 24 anos e até aí não fazia nada. Estava em casa. Eu só fiz mesmo o 12º ano. Eu gostava de ser professora, mas não queria ir para a universidade, eu não tinha muita paixão de estudar.

Ser bancária, portanto foi sempre um sonho meu, gostei muito de ser bancária. Antigamente, nos inícios, quando eu entrei era mais trabalhoso, mas era melhor. Não tinha

nada a ver com agora, com os tempos de agora, gostei muito, muito mesmo. Se eu não gostasse não andava lá tanto tempo, não é? Sentia-me realizada, saía cedo de casa, mas sabia que ia para um sítio onde fazia o que eu gostava de fazer.

Ser bancária, é ter muita responsabilidade, ser muito honesta e ter sigilo bancário, não é? Cheguei lá, tive uns bons ensinadores, uns colegas fantásticos porque há colegas que só querem para eles não ensinam os outros, não é? Mas aqueles colegas eram mesmo fantásticos. Ensinaram-me e eu era nova naquela altura, aprendi com facilidade e encarreirei e foi isso.

Eu praticamente fui sempre caixa. Fui para atendimento ao público e depois fui para caixa.

Ao longo do seu percurso, percecionou uma pressão crescente no trabalho, dada a necessidade de cumprir objetivos e metas

Mais pressão, muita, muita pressão. Portanto, você sabe perfeitamente que eles cada vez exigem mais de nós. Até aqui não havia objetivos. Quando entrei para o balcão, não tínhamos que vender nada. Nunca se vendeu um copo, nunca se vendeu um prato, nunca se vendeu um jogo de talheres, nunca se vendeu um carro, nunca se vendeu um seguro e agora era tudo. Agora nós vendíamos tudo, tudo, tudo e nós tínhamos aqueles objetivos. Eu mesmo como caixa, eu tinha objetivos para cumprir. Eu era caixa, mas tinha... não tinha tantos objetivos para cumprir como os outros que estavam no atendimento, mas também tinha que vender. Imagine, algum dia nos bancos se vendia telemóveis? Nós tínhamos que vender. Nós tínhamos um x por cada um e depois sabe como é, a gente ficava em stress porque depois nós tínhamos uma reunião semanal e tínhamos que apresentar o que é que tínhamos feito, o que é que não tínhamos feito e depois o gerente «porquê que você não vendeu?». Isto era muito, dava cabo... Deus me livre. O gerente fazia pressão sobre nós, mas era o diretor que fazia pressão sobre o gerente.

A Ex-B1 relata que com o passar da idade começou a sentir que já não acompanhava tudo à sua volta, nomeadamente a evolução das ferramentas tecnológicas.

Afeta, porque imagine a menina, por exemplo, é capaz de fazer coisas no seu telemóvel que eu não consigo fazer no meu, não é?

Esteve durante 31 anos sempre na mesma agência (denominada de agência X), tendo após esse período sido deslocada para outra agência (denominada de agência Y) e posteriormente regressado à agência X.

Fazia quase 1 hora de caminho. Era 40 km para lá e 40 km para cá, mas satisfeita sempre. Eu sai da agência X e vim para agência Y com 55 anos, mais ou menos, durante 3 meses. O último diretor que tive chegou um dia lá ao balcão X e disse «Sabe Ex-B1 vou pô-la mais perto» e eu disse, agora não quero ir» e ele disse «Não quer ir?» E eu disse «Não! Agora por mais meia dúzia de anos quero acabar a minha carreira na agência X, que eu gosto de estar aqui» e disse ele, «Ui não, mas então eu sei onde a senhora mora. É que a senhora mora tão pertinho do balcão Y e não quer ir?». «Não, agora não quero». Disse sempre que não queria. Até que um dia ele chegou ao balcão e disse que eu tinha mesmo de ir para agência Y, mas foi por conveniência dele, porque ele queria pôr uma rapariga e então ele disse «Você não quer, mas vai ter de ir para a agência Y». Para mim foi a pior fase que eu tive no banco. Eu não queria vir, mas pronto lá vim eu. Claro ele mandou, eu lá vim. Eu vim para o balcão Y, mas andava muito triste, sempre muito triste. Não gostava de estar aqui. Era muito diferente, eu nunca me habituei aqui, nunca, nunca, nunca. As pessoas eram 5 estrelas. Mas o meu pensamento estava sempre na agência X, era a minha família lá.

Fazia toda a minha vida em X, era roupa, era calçado, era supermercado, era farmácia, era cabeleireiro, era tudo, tudo, tudo. Eu não fazia nada aqui [lugar Y]. Aqui menina, há coisas que eu não conheço e conheço muito bem em lugar X. E depois de Y[agênciaY] fui para X [agência X] até aos 59 anos.

O envelhecimento dos pais da participante revelou-se um período desafiante para a mesma.

Mais tarde, a minha mãe começou a ficar, coitadinha, velhinha, não é? E eu fazia o meu serviço, trabalhava e fazia tudo. Antes de ir trabalhar, eu saía de casa lá para as 7 h/7h15 e chegava sempre a casa lá para as 18h45/19h e fazia tudo até às 24h00/01h00.

Quando o meu pai faleceu, eu tinha 58 anos, e a minha mãe faleceu passado 1 ano.

Quando questionada sobre a sua saúde, a participante refere que foi sempre saudável até o ano de 2019, apesar de aos 30 anos ter tido um esgotamento, que a levou a ficar de baixa, e aos seus 40 e poucos anos ter descoberto problemas no coração.

Tive sempre muita saúde. Muita, muita, muita. Só a partir de 2019 é que a coisa andou ao para trás.

Só tive de meter baixa um mesito porque tive um esgotamento aos 30 anos. A minha filha tinha 5 aninhos, tive um esgotamento, senti-me mesmo cansada, mesmo cansada. Devia-se à pressão do banco, não é? A pressão no banco que depois, sabe como é? Uma máquina para aqui, outra máquina para acolá e depois faz isto, faz aquilo. Fui o médico, eu

sentia-me cansada, sentia-me nervosa, stressada sempre a tremer, pegava com tudo quando chegava a casa.

Não estava bem e fui a um psiquiatra e ele aconselhou-me a ficar uns dias em casa para eu descansar. Foi tudo junto porque tive a minha filha. Depois tudo se acumulou, tudo se acumulou, não é? E sabe que depois as mudanças também, as mudanças do trabalho, não é? Depois entraram os computadores, a gente ter que aprender e fazer os cursos. Tínhamos que os fazer obrigatoriamente depois da hora, percebe? Isto foi acumulando, mas também era normal, era normal.

O meu problema de coração já é há muitos anos. Eu tinha 40 e picos anos. Tinha palpitações. É um bloqueio que eu tenho do lado esquerdo.... Comecei a ter as tensões altas e por causa de eu ter as tensões altas é que eles começaram a descobrir que eu tinha o problema no coração. Pronto, depois eu com 59 vim para a reforma em dezembro e em fevereiro cá, parti o pulso e fui operada. Depois tive o covid. E aos 61 anos deixei de andar, não podia andar, fui ao médico e tive que ser operada à coluna em agosto, ou seja, fui operada porque tinha os elos a prender-me as pernas. E no dia que fui operada, o médico estava-me a pôr as coisas para eu ser operada e eu tinha um papito [aponta para o cotovelo], e ele disse «Ui você já viu o que tem aí no braço?» e eu disse «É, é um papito, mas isto não me dói nada». Mas ele disse, «não, mas quando você sair daqui você vai ao Doutor X para ver o que é isso». E eu na vez que fui tirar os pontos, marquei a consulta no Doutor, isto já em setembro. Fui ao Doutor e o Doutor disse «Ah isso não é nada, mas você pelo sim, pelo não, vai fazer uma ressonância magnética». E quando eu fui fazer a ressonância magnética, aquilo acusou logo que era um tumor maligno. No ano passado em julho, eu fui fazer um TAC, e o médico ligou para a minha filha e disse que encontrou qualquer coisa no rim (...). Mandou-me fazer uma ressonância magnética e acusou logo um tumor. E o médico disse que eu tinha um tumor que era maligno e que eu tinha de ser operada, e operaram-me, congelaram-me o tumor. Foi agora, no ano passado tinha 62 anos. É como você vê menina, eu dos 59 anos até agora, foi tudo ao para trás.

Agora, ando a ser seguida. Eu depois do esgotamento durante muitos anos tomei a medicação para a cabeça, muitos, muitos. Depois fui deixando lentamente, lentamente com ordem médica e pronto. Agora voltei a tomar outra vez. Quando tive o tumor no braço, comecei a tomar outra vez.

Relativamente à transição para a reforma, a participante relatou o seguinte:

Aos 59 anos vim para a reforma. O meu pai faleceu em maio e eu vim para a reforma em dezembro. Eu tenho um problema no coração e depois o meu pai ficou muito doente,

ficou acamado, e com o stress as minhas tensões começaram a subir muito e eu ia para o balcão e estava sempre com as tensões muito altas. Chegou lá um dia o diretor e perguntou se estava tudo bem comigo, e o gerente disse «Não está muito bem, que a Ex-B1 anda sempre com as tensões muito altas» e diz ele. «Isso não, eu não quero que ninguém ande aqui doente, você se não estiver bem você vai se tratar» e eu disse assim «Qualquer dia peço a reforma». E pronto eu continuei, depois veio uma mensagem nos computadores que quem quisesse pedir a reforma antecipada, para pedir. A gente metia lá os nossos dados e eles faziam-nos as contas direitinhas, mas eu não pedi. Depois o meu pai faleceu e a minha mãe estava doente. A minha mãe ficou doente e disse-me «Podias vir para a reforma» e o meu marido também me estava sempre a dizer «Podias vir para a reforma por causa da tua mãe e tal». E eu disse «Oh vou pensar», mas depois pus-me a pensar e disse «se calhar era mesmo a altura de eu pedir a reforma».

Enviaram-me os papéis, mas os papéis ainda estiveram em cima da secretária durante 2 meses para aí...E estava naquela se ia, ou se não ia. E o meu marido era assim, «Assina, já tens os papéis». E eu tinha uma carrinha para eu ir trabalhar e ele tinha outra carrinha para ele ir trabalhar, e o meu marido foi e vendeu a carrinha dele e disse «Olha vendi a carrinha e não tenho carrinha para ir trabalhar por isso tu agora tens de resolver». Ele disse ainda «Vai para a reforma» e minha mãe disse «Vai para a reforma filha, vai». E eu sempre assinei. Assinei, vim para a reforma e foi assim.

Sobre a forma como tem vivido a reforma, a participante menciona que sente falta da vida ativa.

Portanto, naquela altura que a minha mãe estava em casa, eu ainda olhava pela minha mãe e estava ocupada, mas depois da minha mãe falecer, foi um caos. A minha mãe faleceu logo passado meio ano, eu tinha 60 anos. Não me adaptei nada a estar em casa. Fazia-me e faz-me falta aquele stress da vida, de manhã levantar-me, tomar banho, estender uma bacia de roupa, pôr outra a lavar, tomar o pequeno-almoço a correr, pôr o pequeno-almoço para o meu marido, fazer assim aquilo tudo... faz-me falta isso.

Participante Ex-B2, 64 anos, instituição bancária A, sexo feminino:

Viveu toda a vida com os seus pais, 4 irmãos e com os seus avós. Casou e teve a sua primeira filha com 20 anos, tendo começado a trabalhar no banco passado, sensivelmente, 1 ano.

A minha mãe era filha única e viveu sempre com os pais em casa, vivíamos sempre com os meus avós. Eu casei aos 20 anos, mas eu engravidei logo e então só fui [trabalhar para o banco] quando a minha filha já tinha um aninho. Fui para o banco com 21/ 22 anos. Tenho dois filhos.

Relativamente ao percurso profissional, a Ex-B2 relatou como começou a trabalhar no banco e algumas das vivências que teve ao longo do seu percurso.

Bancária. Na altura surgiu essa hipótese de ir para bancária porque eu fui trabalhar para o escritório do meu marido, o meu atual marido e que na altura não era marido. Fui trabalhar para um escritório quando terminei o 12º ano, aos 18 anos, e nesse escritório eles eram correspondentes do Banco. Quando terminei o 12º, fiz várias tentativas para ir para a faculdade. Eu gostava de seguir medicina, mas depois era muito complicado ir para a faculdade e então eu tentei ir para enfermagem, mas também não consegui.

Foi com 21/ 22 anos que eu entrei. Era na agência X. Eram 35 km para lá. 35 km para cá.

Sempre trabalhei no banco A. Na altura não era banco A, era o C. O meu sogro era correspondente do A. Depois fizeram a junção do A, do C e outro... eram 3 e fizeram uma fusão. E depois abriu a agência Y. Quando abriu, eu pedi a transferência para mais pertinho de casa porque era metade do caminho. Em vez de 35 km, fazia 17 km, mais ou menos. Era muito mais próximo.

Eu pensei, vou para responsável de particulares e vou para pertinho de casa. Vai-me compensar só o que eu gasto em gasolina. E isso vai compensar. Pronto e vim para agência Y. Na agência Y gostei também do trabalho, mas já era muito diferente. Trabalhei muito, muito, muito na agência Y. Foi quando eu trabalhei mais, porque depois deram-me o lugar de responsável de particulares e eu não tinha horas de almoço. Como era um balcão novo, o gerente e o subgerente saíam de manhã e chegavam ao fim do dia. Andavam na rua a angariar clientes e então toda a responsabilidade caia em cima de mim. Tinha de decidir se pagava os cheques que não tinham dinheiro, ligar aos clientes para vir trazer, essas coisas todas. Eu andava sempre, sempre a correr. Sempre a correr. Depois, às vezes, eram 16h, quando eles

chegavam, o gerente ou subgerente, e eu perguntava se podia ir à rua comer qualquer coisa ou apanhar um bocado de ar. Depois deram-me a isenção de horário.

Havia colegas que não tinham a isenção, mas que eram de lá [Local da agência Y]. Então, havia uma certa pressão para ficarmos depois da hora a trabalhar. O horário de saída era às 16h30 e eu tinha 1 hora de isenção, então eu mais ou menos por volta das 18h00 vinha me embora porque tinha os afazeres familiares. Contudo, havia colegas que eram dali e que deixavam-se ficar, mesmo não tendo isenção, mas como também tanto estavam em casa como estavam lá (...). E, assim, começou a haver uma certa pressão para eu ficar até mais tarde e eu dizia que não... que não podia... só podia ficar até às 18h e então eles diziam que me iam tirar a isenção. E eu dizia que por mim tudo bem. Se me tirarem a isenção de horário eu saio às 16h30, não era? E comecei-me assim a impor um bocadinho (...) E eles disseram «Então se vai embora às 16h30, vai para a caixa», porque entenderam como eu ia para a caixa e há muito trabalho na caixa, não conseguia sair às 16h30. Então só podia ir embora quando tivesse a caixa fechada. E eu disse «Pronto, então eu vou para a caixa», deixei a minha função (...). Tinha de fechar a caixa e fechar o cofre, era a parte de tesouraria. Tinha um colega e não havia um dia em que ele acertava a caixa (...) tinha de ficar sempre depois da hora com ele a conferir a caixa dele.

Após toda esta situação, a Ex-B2 pediu para vir trabalhar para a agência Z, mais próxima da sua área de residência e conseguiu.

Já havia aqui [área de residência da participante – local Z] o banco A e eu pedi para vir para aqui [agência Z]. Estava em casa e então vim. Aquilo que eu achava que ia ser maravilhoso, tornou-se assim mais complicado porque eu vinha a casa e já me sentia na obrigação de numa hora fazer o almoço, almoçar com o marido e ir trabalhar e andava também sempre a correr, sempre a correr e aí então é que era correria de meia-noite.

Quando questionada sobre como evoluiu a profissão bancária, a participante refere que:

Já passou por muitas fases ser bancário. No início, era muito fácil. Eu achava fácil ser bancária, quando eu entrei para o banco. Estes últimos tempos, cada vez era mais complicado o trabalho de bancário. Havia muitos produtos que era preciso vender. Na altura quando nós entrávamos para o banco era só os depósitos a prazo e as contas à ordem, algum serviço de estrangeiro, pouco, e o desconto de letras, que era para os clientes que pediam financiamento, assinavam uma letra e comprometiam-se depois a pagar. Era muito simples, muito simples na altura ser bancário. Depois, cada vez começou a haver mais produtos para vender,

alterações do sistema. Por exemplo, quando eu entrei para o banco não havia computadores era tudo feito à mão, então nós chamávamos na altura a banheira.

No que concerne à história de saúde da participante ela relata que apesar de ter sido sempre saudável, teve um problema de saúde relacionado com a coluna vertebral que a afetou bastante a nível físico e psicológico.

Em termos de história de saúde, fui sempre muito saudável, exceto, agora em 2012. Em 2012 não sei, não sei se foi de abusar lá no banco... eu tinha 56 anos, não é? Portanto, eu abusava um bocado porque eu era tesoureira e aqui gastava-se muitas moedas. Aqui havia uns sacos que eram muitos pesados e eu atirava assim os sacos [faz o gesto com a mão, direcionando o braço para cima da cabeça] para dentro do cofre. Foi nessa altura que dei cabo das costas e tive de fazer uma cirurgia mais ou menos de urgência. E depois essa cirurgia implicava que: os médicos diziam «No prazo de 3 meses já pode trabalhar» só que eu fiquei muito, mesmo muito mal e não consegui trabalhar. Os médicos deram mais 1 mês de baixa e eu estive 4 meses sem trabalhar. Mais ou menos a partir daí, começaram a propor-me a reforma.

Na altura quando eu depois voltei [ao trabalho após o término da baixa médica] senti-me assim um bocado... Porque no banco, nestes últimos tempos, tem havido muitas mudanças, as normas alteradas, muita coisa, sempre, sempre, sempre em alterações. E quando eu cheguei passado 4 meses, já havia muita coisa... eu já não conseguia muito bem adaptar-me a essas mudanças. Era a minha rotinazinha e quando havia qualquer coisa, já me custava um bocado fazer e pronto foi quando me foi proposto se eu queria ir para a reforma.

Quando vim para a agência Z, comecei, todos os dias eu ia ao ginásio à noite. Até aos 55 anos, um ano antes de vir para a reforma, eu até a essa altura fazia muito, muito ginásio. Então, eu preparava cedo o jantar para o marido, os filhos já estavam crescidos e então ia para o ginásio com as minhas irmãs. Todos os dias fazíamos ginásio, todos os dias, e às vezes ao sábado também era uma tarde inteira no ginásio. Pronto, era a nossa ocupação, minha e das minhas irmãs, e a partir da altura em que tive de ser operada à coluna tive de deixar porque o que eu fazia mais era *indoor cycling*. Eu chegava a fazer 3 horas seguidas e depois por causa da coluna, tive de parar.

Depois, entretanto, vim para a reforma e cá. Dei cabo do joelho. Agora já está melhor porque eu, mais ou menos, uma vez por ano fazia uma infiltração no joelho e há uns anitos que já não tenho feito. Por exemplo, eu não conseguia subir umas escadas, subir acima de uma cadeira para ir buscar qualquer coisa... estava fora de questão e agora já consigo. A idade pesa, mas temos de dar a volta à idade, aos sintomas da idade.

Quando questionada sobre como foi o processo da decisão de antecipação da reforma, a participante referiu que foi algo inicialmente proposto pelo banco.

Então fui de baixa 4 meses e regressei ao trabalho. Foi-me proposto pela gerente [da agência Z], logo que eu cheguei: «Você não quer ir para a reforma?». E eu disse «Nunca pensei nisso, antes de ter os meus netos para cuidar, mas se a proposta for boa...». Então, ligaram-me logo da Direção de Recursos Humanos a propor a reforma, que estava muita gente a ir para a reforma e se eu estava interessada. E eu disse «Depende das condições». Mostraram-me as condições e eu ainda pensei, mas depois pensei compensa. Eu estava à espera de netinhos para cuidar deles e pensei que assim pode ser que vá para a reforma e que se apressem.

Sobre o seu último dia de trabalho, a Ex-B2 partilhou o seguinte relato:

Não sei se é por estar a ficar velha, mas lembro-me muitas vezes que no meu último dia de trabalho fechei o caixa. E nunca me esqueço do que se passou. Eu pensei assim vou ligar ao meu diretor, porque durante o meu percurso de bancária, devo-lhe muito. Então, estava fechado o meu caixa e ia preparar-me para ligar para o meu diretor a comunicar a ida embora. E só me lembro que passava 1 ou 2 minutos das 16h30 e a minha gerente chegou ao pé de mim e perguntou «que está a fazer?». «Acabei agora de fechar o caixa. Precisa de alguma coisa?» «Acabou de fechar o caixa, rua! Já não é funcionária aqui a partir de agora» «É assim. Eu ia ligar ao meu diretor». «Você não tem nada que ligar». Eu ia convidar os colegas para um lanchinho. Era o mínimo que eu podia fazer. Mas a gerente disse «Já pode ir embora, pode ir embora, está sempre com pressa de ir embora. Vá se embora.» Eu não dormi nesse dia. Ela não devia ter feito isso.

Sobre como se procedeu a transição para a reforma, a Ex-B2 mencionou que viveu algumas dificuldades no início.

Tive um ano e meio de férias, enquanto não vieram os netos, férias que foi um bocado... Eu sentia-me muito, muito deslocada porque eu não ia ao ginásio já, não podia por causa do joelho e da coluna e eu pensava o quê que eu vou fazer, o quê que eu vou fazer? Os meus filhos já estão casados e eu não tenho nada para fazer em casa, o marido estava a trabalhar e eu não tinha nada para fazer. Então um colega que estava na reforma, que foi meu gerente em X, veio a um jantar que os meus filhos organizaram de surpresa com alguns colegas e ele disse-me «Olhe eu fui para a reforma, custou-me no início. Tinha aquela rotina de ir de manhã cedo trabalhar e vir à noite, estava sempre ocupado no serviço. Quando eu fui para a reforma, eu sentia-me um inútil em casa sem fazer nada. Você não faça isso! Você de manhã levanta-se como se fosse trabalhar, arranja-se e sai. Ou vai às compras, ou vai ao shopping

ou vai dar uma volta, passear, qualquer coisa, mas saia, saia. Não fique fechada em casa sem fazer nada porque isso é o pior que pode haver». Pronto, e eu aconselho a todos também, não fiquem fechados em casa porque se não entram em depressão.

Foi o melhor tempo que eu tive na minha vida porque como eu já lhe disse, naquele tempo de serviço, eu estava confinada num escritório a trabalhar... só pensávamos no trabalho, nos objetivos, nessas coisas. E a vida familiar praticamente não existia naquele tempo, enquanto agora é tudo para a família. Não tenho de me preocupar com os horários, com o estar fora de casa, é espetacular.

Participante Ex-B3, 57 anos, instituição bancária A, sexo masculino:

O participante morou com os pais até casar e ter a sua própria casa. Passado alguns anos, teve uma filha e a sua mulher faleceu. Aos 48 anos encontrou uma companheira.

Eu morava com os meus pais. Aos 19 anos fui para a tropa e vinha a casa ao fim de semana. Entretanto casei aos 28/29 anos. Tive uma filha aos 39 anos. A minha mulher faleceu de um dia para o outro... eu tinha 46 anos e a minha filha 7. Aos 48 anos, encontrei a minha atual companheira.

No que concerne à sua vida profissional, aos 20 anos o Ex-B3 tirou um curso de formação profissional na área administrativa comercial. Posteriormente, começou a estagiar numa instituição ligada à Secretaria de Estado da Cultura.

Ser empregado bancário no fim de contas foi uma saída profissional, que surgiu depois de uma anterior que eu tive. Ou seja, eu tive a trabalhar numa instituição que estava ligada à Secretaria de Estado da Cultura. Era um emprego de Estado, mas que era na altura a recibos verdes, em que se assinavam vários contratos. Enchi-me um bocado daquilo e concorri para a banca.

Assim, aos 27 anos o participante Ex-B3 começou o seu percurso profissional no banco.

Aos 27 anos, entro na banca e fiz um estágio de um mês e meio numa agência. Depois fui para a agência T e estive lá 20 anos. No início fui mais administrativo/comercial. Em relação aos 20 anos, são 20 anos em que acontece também o falecimento da minha esposa. É uma situação mesmo grave porque minha esposa morre de um dia para o outro.

A minha mulher morreu. Ela acorda e passado meia hora está morta (...) quiseram-me dar baixa e eu não quis. Achei que o trabalho era melhor. A terapia era o trabalho para mim. E eu não fugi ao trabalho, podia, mas não me aproveitei e o banco sabe disso, ok? Agora existe essa falta de sensibilidade para perceber que é grave.

Este participante após estar há 20 anos na mesma agência, experienciou o falecimento da sua mulher de forma repentina, ficando com uma filha de 7 anos a seu cargo. Segundo os relatos do Ex-B3, quando mais este necessitou de suporte, o banco mudou-o de agência sem que houvesse uma explicação. A partir deste momento, o falecimento da mulher do Ex-B3, o participante esteve 9 meses na agência U, 20 dias na agência V, 2 anos na agência W, aproximadamente 2 anos na agência X, 3 anos na agência Y, sendo depois ainda deslocado para a agência Z, o que acarretava a realização de “mais de 50km por dia”. Estas alterações decorreram sem qualquer tipo

de justificação ou quando era concedida uma justificação, a percepção do Ex-B3 é que era uma “justificação sem pés, nem cabeça”.

Portanto, eu ao fim de 20 anos saio da agência T e vou para agência U, tinha 47 anos. A minha esposa faleceu (...) eu posso lhe dizer que as coisas não estavam a correr bem no balcão, eu se calhar tenho a minha cota responsabilidade e eu assumo, se calhar psicologicamente não estava 100% conforme eu estaria se não tivesse acontecido nada. Tive uma visita de um diretor passado 2 anos, mais ou menos, depois do falecimento. O diretor disse-me qualquer coisa do estilo: «Oh Ex-B3 o que aconteceu a si vai acontecer a toda a gente».

Pronto, nunca me justificaram a quê que se deveu. A única justificação que me deram foi que já estava lá há muito tempo. Eles queriam que eu fosse... Imagine isto a uma sexta feira e eu tinha de ir na segunda e eu disse assim: «Oh doutor, eu não vou porque eu só para me despedir dos clientes, eu preciso de pelo menos 2 meses» e ele disse «Era o que faltava» e não sei quantos... E eu disse «Ok. Então é o senhor doutor que manda. Decida o que quer fazer». E ele disse «Tem 2 semanas, 2 semanas para sair do balcão T» e eu lá estive a ligar para os clientes e depois fui para a agência U e ainda estava a ligar aos clientes. Só que a agência U, era uma prenda envenenada porque quando eu vou para a agência U, chego e vejo que o balcão não tem movimento absolutamente nenhum. Passado 9 meses o balcão fecha. Mandam-me para a agência V, e dizem-me «O Ex-B3 aqui está bem porque até vai a pé para casa». Tive 20 dias na agência V. Eu era subgerente, mas eles depois puseram-me gestor/ subgerente... depois uma coisa que é fantástica, o banco o que me disse foi «O Ex-B3 vai ter a função mais importante que é gerir os clientes todos do balcão». Mas ao fim de 20 dia já não era necessário, correto? Nunca me foi dito nada, aquilo que me disseram na agência V, foi que era preciso um subgerente na agência W.

Aquilo que fizeram comigo, foi das coisas piores que me fizeram, foi: quando eu estou na agência V este diretor vai ao sistema e em vez de subgerente, põe gestor de particulares... e eu tenho cópias disso tudo. E ele quando me liga de novo eu digo «Senhor Doutor o que você me fez, não se faz a ninguém» e ele diz «Mas o quê?» e eu digo «Você já me pôs a gestor de particulares», «Ai mas eu tinha de mexer no sistema» e eu digo «Não, você não tinha que mexer no sistema, você não foi correto comigo. Quer me pôr na agência W, ponha-me, mas é como subgerente». Ou seja, eu fui encostado de tal maneira que ou ia ou ia, correto? Na agência W, ao final de 2 anos, dizem-me «Ex-B3 eu tenho que o tirar daqui. O Ex-B3 vai para a agência X que é mais a sua onda». Está a ver, ou seja, estou a mudar muitas vezes e não acaba aqui. É que eu estou na agência X, que eu não queria ir, porque não era a

minha onda, onde são 20 e muitos kms numa estrada que é sempre às curvas. Eu não queria ir, eu não conhecia ninguém dali, não conhecia cliente nenhum. Por isso, não era a minha onda. Pronto, estive lá mais ou menos dois anos. E para aí ao fim de dois anos vou para a agência Y, que tive lá a quase 4 anos. Um dia chego ao balcão e o meu gerente diz-me: «Ex-B3 vai haver mudanças (...). Houve uma reunião de área ontem e eles querem fazer mudanças e tu és um dos que estás para sair daqui. (...) tu vais para S lugar», disse-me o meu gerente. Não queria, mas depois comecei a pensar que não posso dizer que não, porque estou a morar no S lugar (...). Isto na hora de almoço. Passado duas horas, já não iria para S lugar. «Recebi agora uma chamada e vais para Z lugar, vamos fazer uma chamada com o diretor». Estão a brincar com a minha cara. Eu fiquei magoado de tal maneira. Eu nesse dia em que fui trabalhar, eu estava de férias (...). Imagine, eu tive duas horas em videochamada com o diretor e disse-lhe tudo o que me ia na alma e ele no final ainda me diz, «Quando vier de férias, apresente-se já no balcão Z».

Recuando no tempo e no seu percurso profissional, o Ex.B3 partilhou o seguinte:

Conclusão, aos 22 anos de banco, eu percebi que estava prestes a levantar voo. Eu tinha 48 anos e a minha mãe estava doente e eu decidi escrever uma carta, apresentar um problema por escrito (...), onde eu ponho em causa o que o banco está a fazer comigo e aquilo que me respondem é que o banco sempre fez tudo por mim. Ou seja, quando nós reclamamos é porque não estamos bem. Quando eu reclamo, não para o gerente, não para o colega do lado, mas sim a um nível superior para a direção de recursos humanos, para o diretor central é porque eu já não podia mais, correto? Eu falo de várias coisas, falo do que aconteceu comigo a nível do falecimento da minha esposa, falo do facto de ter ficado com uma miúda que tinha 7 anos na altura que era minha filha, depois quando reclamo era porque a minha mãe tinha entrado no hospital e ninguém queria saber. E eu já estava na agência W. E aquilo que me é dito, é «Nessas situações todas que o Ex-B3 inumerou, de certeza que o banco teve sempre do seu lado, os seus colegas tiveram sempre do seu lado». Eu a partir daí calei-me. Não querem saber. Ponto. Depois vêm por ai abaixo, desde cima até cá baixo, a olharem para nós de lado. Passamos a ser uma espécie de animal assim esquisito e eu senti isso na pele... e eu senti isso quando sai da agência em que tive 20 anos.

Ao nível da saúde o Ex-B3 relata três constrangimentos: um aquando da morte da mulher, outro quando fez uma rutura no tendão de aquiles e por último a baixa médica que teve de colocar.

Quando a minha mulher morreu não dormi 8 dias, tive de tomar medicação.

Um constrangimento que tive foi na agência Y: uma rutura do tendão de aquiles. Foi lá a chegar ao balcão em que para não ser atropelado, estava a meio da passadeira, tive que saltar para a frente e ao saltar pus um pé em cima do passeio e o calcanhar veio cá abaixo à estrada e fiz uma rotura total do tendão de aquiles. Foi uma experiência má porque são 4 meses em que se fica praticamente sem sair da cama. É complicado, só faz mesmo aquelas coisinhas mesmo básicas do dia. Foi uma experiência muito negativa.

Eu vou ao médico, procuro ajuda de psiquiatra, não é? Ele já me conhecia da altura de quando a minha esposa faleceu e ele só me diz assim: «Ex-B3 é assim eu vou ser muito sincero, o Ex-B3 já devia ter metido baixa há muito tempo. Já quando a sua esposa faleceu e o Ex-B3 nunca quis. Neste caso aquilo que eu tenho para lhe dizer é que a corda está mesmo esticada. A corda está esticada ao máximo. Se partir o Ex-B3 entra em depressão, neste momento está em *burnout*. A nível profissional vai começar agora a cair e pode fazer uma asneira de todo tamanho. Pode ter um acidente a ir para o trabalho. E a corda está esticada. Eu tenho aqui a baixa para lhe passar». E eu disse «Dr. deixe estar, vou ver se aguento». Ele passa-me uma baixa. (...) Cheguei a casa, não disse nada a ninguém, dobrei aquilo em quatro e disse ao médico vou ver se aguento mais uns tempos. (..) Ao fim de um mês vi que não aguentava. Cada vez ia piorando e eu disse assim «Dr., preciso de falar consigo». E ele disse logo, «o Ex-B3 já devia ter ido de baixa no mês anterior», ele até falou mal e disse «Ex-B3 tem de ser. *Mande-os abaixo de Braga*». Mas tem de ser e pronto comecei a tomar medicação e meti a baixa. Fiquei 1 ano e tal de baixa psicológica.

Após a baixa médica, o Ex-B3 começou a receber chamadas para antecipar a sua ida para a reforma.

Eu posso lhe dizer que passado um mês recebi uma chamada da direção de recursos humanos a perguntar se não estava interessado em ir para a reforma. Eu tinha feito os 55 anos, que é quando eles começam a chatear as pessoas para irem para a reforma. E eu estava com a minha filha ao lado e disse «para já não, ainda é cedo». E eles disseram: «O Ex-B3, não está de baixa?» «Estou, mas estou há um mês.» «Só há um mês?» «sim» «e quantos anos tem de banco?» E eu disse «tenho x» e achei aquilo estranho. Vou lhe dizer porquê: essa diretora, estamos a falar de alguém que está à frente dos recursos humanos, quando faz um telefonema para propor a reforma a alguém sabe tudo a nosso respeito. Aquilo foi: como passou um mês, alguém se lembrou de dizer «olhem tentem este que este também se calhar vai para a reforma». Depois, passado 3 ou 4 meses voltaram a chatear, sempre a chatear, até que houve uma altura que eu disse «qual é a vossa proposta?». Negocieei aquilo que eles me queriam dar no início e pronto.

Quanto à reforma, o participante revela que se revelou em algo positivo para si.

Foi a melhor opção que eu tomei na minha vida.

Participante Ex-B4, 56 anos, instituição bancária B, sexo feminino:

Viveu toda a sua vida com os pais e com a irmã até casar. Após casar, começou a trabalhar no banco.

Vivi sempre com os meus pais e com a minha irmã até casar. Casei e passado um ano vim viver para aqui [lugar P], aos 23 anos. Aos 25 anos tive a primeira filha e aos 38 o segundo.

O início da sua carreira e a vivência de ter a primeira filha.

Abriram uns concursos para o Banco B e era muita gente que concorria, eu pronto eu fui passando etapa, a etapa. Eu adorava ser bancária, era aquilo que queria e tive a oportunidade e agarrei-a.

Comecei a trabalhar aos 22 anos, fiz uma formação de meio ano primeiro e depois estive na agência V durante 1 mês e meio. Passado esse mês e meio vim para a agência W durante 1 ano.

Eu sempre fui comercial, estive sempre na parte de atendimento de clientes, sempre. Houve aí 5 ou 10 anos que tinha uma carteira para gerir, era gestora de particulares, mas antigamente não havia nada disso, antigamente eramos bancários, eramos comerciais, havia atendimento, mas não havia objetivos, não é? Era ser-se bancário porque ultimamente já não era ser-se bancário, era ser-se vendedor.

Eu namorava com um moço da minha aldeia que trabalhava aqui no lugar P e eu pedi transferência para um balcão da cidade P e passado um ano depois de casar vim, nunca tinha vindo cá.

Aqui sentia mais stress, muito, não tem comparação possível. Trabalhava mais um mês aqui do que lá meio ano [ri-se]. Normalmente estava ao balcão, sempre ao balcão. E depois comecei a aprender a fazer caixa, tesoureira, mas inicialmente, estava sempre ao balcão, pelo menos na agência X não saía do balcão. Estive lá 2 meses. E depois abriu a agência Y e eu fui.

Tive a minha filha aos 25 anos e não foi fácil porque nesta fase de gravidez eu apanhei uma má pessoa [refere-se ao gerente]. A minha filha deu-me imensos problemas de saúde. Estava doente sempre de três em três semanas e eu tinha de faltar porque não tinha apoio familiar aqui em baixo.

Por forma a tentar resolver esta situação a Ex-B4 tentou solucionar as suas ausências.

Era o elo mais fraco porque era a mais faltosa (...) então muitos dias passava o N lugar para entregar a minha filha aos meus pais. Às 2h, 3h da manhã ia pôr a minha filha lá na aldeia. Dormia um bocadinho e às 6h da manhã vinha para baixo para as 8h30 estar sentada no banco sorridente

E isto foi um agravante profissional, não foi bom para mim. Sendo que eu agora sim tenho mais experiência e mais calma para saber lidar com essas coisas, mas na altura não, na altura amedrontavam-me, era totalmente diferente. Não tinha esta maturidade. Ele (gerente) dizia que se continuasse a faltar que era isto, que era aquilo, que podia ser despedida (...). Implicava connosco! Lembro-me que tentavam humilhar-nos e dizer que nós não fazemos nada, que não éramos boas profissionais e não era isto, que não era aquilo, que ia dizer ao diretor.

Aos 47 anos teve de mudar para a agência Z.

Um dia a diretora chama-me para uma reunião e disse-me «a Ex-B4 já está há muito tempo nessa agência e há uma agência que precisa muito de si. Ai lembra-me tanto desta frase. Há uma agência que precisa muito de si. Tem o seu perfil. Precisa mesmo, mesmo, mesmo de si. Há um projeto para esta agência que precisa muito de si. Ou seja, mas eu não quero, eu acredito que precise de mim, mas há muita gente para ir para aí e eu não vou. Olha vou-lhe explicar porque é que não vou. Porque o meu marido vai trabalhar para Angola. E tenho os meus filhos sozinhos portanto eu não posso ir para ai «mas a Ex-B4 tem comboio, tem isto tem aquilo», «oh doutora vai-me fazer um favor eu não quero ir trabalhar para ai». «então Ex-B4 gostava de ir trabalhar para onde?» eu gostava de ir trabalhar ou para agência Q ou para agência M que são as duas mais perto. Basicamente o que aconteceu foi que a gerente da agência O passou para agência Y [onde estava atualmente a participante] e ela gostava muito de uma empregada lá da agência O e queria trazê-la com ela, mas para ela vir eu tinha que ir e foi isso que aconteceu. Pronto e mandou-me para a agência Z. É assim, chorei muito. Andei dois meses a chorar todos os dias. Mas as minhas amigas diziam não chores, vais ver que vai ser melhor e realmente, eu não notava que na agência Y estava com uma pressão enorme. Na agência Z a primeira vez que sai ao meio-dia, abri a porta e fazia assim «oh sou uma mulher livre». Na agência Y eu já não estava a ser, porque eu ia muito tarde almoçar. Mal almoçava, por causa dos clientes.

No que concerne à sua história de saúde a Ex-B4, refere que foi sempre saudável até aos seus 50 anos.

Sempre fui saudável até há 5 anos atrás. Eu tinha exames médicos para fazer em julho, uma mamografia porque eu tinha muitos nódulos, mas eram banais e (...) eu andava aflita

com o trabalho. Não conseguia ir e eu dizia à gerente: «tenho que meter férias, tenho que ir fazer exames médicos tenho umas consultas e não sei quê». Ela dizia sempre: «não me dá jeito nenhum agora que a Ex-B4 metesse férias». (...) até que em novembro tinha montes de férias e eu disse à gerente: «vou ter mesmo de meter férias». Eu andava aflita, cheia de stress com o trabalho. Nunca tinha tempo para fazer exames médicos. Pronto até que em novembro vou fazer a mamografia que tinha de ser feita em julho. (...) Ao outro dia o telefone toca a dizer: «Olhe tenho os exames prontos e tem de os mostrar com urgência ao seu médico». Cancro na mama. Fui ao meu médico e ele disse-me que íamos marcar cirurgia para dezembro. Nunca mais fui trabalhar. Um pequeno percalço de um ano e meio, mas está a ver este stress? Não tinha tempo para nada e de um dia para o outro parou tudo e a instituição continua na mesma. Na altura achei por bem fazer umas sessões de psicologia.

Na sequência de aos 50 anos lhe ter sido detetado cancro na mama, a Ex-B4 apenas regressou ao trabalho após 1 ano e meio. Aquando da retoma ao trabalho, a participante sentiu algumas dificuldades e por aconselhamento médico colocava muitas vezes baixa.

Nesse ano e meio houve muitas mudanças e eu não estava a acompanhar, por exemplo o crédito habitação, que tinha mudado a plataforma a nível de informática... tive muitos problemas para acompanhar.

O médico dizia-me: «a Ex-B4 quando não estiver bem vem aqui e descansa. Ex-B4 não vai trabalhar o ano inteiro, de tempos a tempos vêm aqui e faz uma pausa de quinze dias ou três semanas aquilo que lhe apetecer.» Ele dizia isso. E eu percebi que isso era muito importante. E quando eu andava mais cansada, eu ia à consulta e pedia o atestado médico. E metia baixas assim.

Quationada sobre como aconteceu a opção pela antecipação da reforma, a participante refere:

Para chegar ao topo ainda me faltava um nível e eu pensei eu estou prestes a ser promovida... mas não tinha a certeza. Como eu faltava muito e tive um ano e meio fora, eles atrasavam-me a promoção da antiguidade... eu não tinha a certeza de quando é que seria promovida por tempo de serviço, que era o topo mesmo. E eu era assim vou ter que arranjar coragem. Vou ligar para a área de pessoal.

Falei com o colega e ele disse-me «A Ex-B4 vai já no próximo janeiro [ser promovida]. Falta um ano, mas se quiser... mas olhe, se quiser eu dou-lhe já o nível e pode ir já para a pré-reforma» e eu «Não, não, não. Eu só queria saber. Mas olhe... eu queria que o colega me desse isso por escrito» e ele disse «Mande-me um e-mail, então que eu faço-lhe as

contas». Eu mandei e-mail e ele fez-me as contas. Depois passado um mês ele precisava de números... também ele era um autêntico vendedor. Ele devia por mês ter que mandar n gajos para a reforma. Nós até chamámos a isso as *leads*, que eram as listagens que saíam no computador para contactar aqueles clientes e para vender determinadas coisas. Passado 1 mês ele liga-me «Então Ex-B4 já viu o meu e-mail?» e eu «Vi o seu e-mail, mas eu só lhe perguntei quando é que ia subir de nível!» e ele «Mas não quer ir já? Olhe que vai ganhar dinheiro» e eu disse-lhe que quando quisesse ia [para a reforma]. Depois ele em agosto voltou-me a ligar e eu aí já andava saturada de tanta venda, de tanta coisa horrível no banco. O meu marido dizia-me assim «Mas porque é que tu não vais embora, se tu tens até 33 anos de serviço?» porque o das *leads* dizia-me que já não era penalizada como se tivesse 31 anos de serviço. E então eu disse assim ao colega, quando ele me voltou a ligar «Então eu gostava de me vir embora a 31 de dezembro». E diz-me ele «Como deve calcular, vou ter que pôr o problema à direcção porque não sei se é possível isso». Ele precisava de um gajo para mandar embora a meio de agosto. E então eu disse-lhe «Sabe que é assim: eu vou para a reforma quando eu quiser. Não é quando o colega quer (...)» Nós éramos de contrato de provimento. Era aquele contrato antigo em que nós íamos [para a reforma] mesmo quando a gente quer. E então ele telefona às 16h ao gerente a perguntar se eu já tinha decidido e o gerente disse assim «Olhe colega, ela vai quando ela quiser! E não me parece que ela esteja disposta a ir agora!» e ele retorquiu «Ai eu vou lhe ligar». Ligou-me e eu estava numa reunião da agência. E eu disse «É o colega X. O que é que ele vai querer?» e o gerente começa-se logo a rir. Eu levanto-me e o colega X diz «Então Ex-B4 ficou de me dar uma resposta... mas também tenho que lhe dar uma resposta que é o seguinte: é que eu estive a falar com a administração e não autorizam que a Ex-B4 vá a 31 de dezembro» e eu «Ai não» e ele voltou a dizer «Não. Tem que ser agora. Até 31 de agosto.» E eu disse-lhe «É assim colega aquilo que você está a fazer comigo é chantagem e eu não lido bem com chantagem sabe porquê? Eu até gosto de trabalhar. Portanto, esqueça lá isso... nem em agosto, nem em dezembro». Disse isto, eu tive essa coragem! Até que chegou quase ao final de agosto. Lembra-me que estava de férias e a secretária dele manda-me mais um e-mail e depois telefona-me a dizer-me «Então Ex-B4 tenho aqui a orientação do colega X que a Ex-B4 vai agora para a reforma», «Eu? Não vou, não. Nem pense numa coisa dessas. Isso é o que ele queria! Não, não. Eu disse-lhe a ele que só ia se fosse a 31 de dezembro», «Ai então há aqui qualquer coisa que não está bem, mas ele mandou-me fazer o contrato» e eu disse «Esqueça lá isso. Fale lá com ele, que eu disse-lhe que não ia». Também sentia-me revoltada, fiquei com a sensação que eu era mesmo um número... aquilo que eu tinha tanto dado, tantos anos e veio um fulano, que nem diretor

é, que é um colega como eu, mas que tinha por objetivo pôr n colegas na pré-forma, percebe? Não me senti bem! E ele liga-me e eu estava em casa de férias... tenho gravado isso e até escrevi a frase que ele me disse: «Então Ex-B4? Olha estive agora a falar com a (secretária dele) e ela disse-me que a Ex-B4 não estava disposta a ir.» e eu disse-lhe «Pois não e você lembra-se que eu lhe disse que não estava interessada». E diz-me ele «E então qual é a sua condição para ir?». Foi esta a frase “qual é a sua condição para ir?”. E eu vim a 31 de dezembro... Portanto nós somos mesmo números. Eu vim quando eu quis. Não foi quando ele quis, mas eu estava nessas condições, não é? Se calhar nem toda a gente está. Se fosse outra pessoa acabava por ficar farta dele e aceitava logo.

No que concerne à forma como tem vivenciado a reforma a participante relata:

No início, ao nível de organização de estar em casa e fazer coisas como eu chamo não me conseguia organizar porque estive 33 anos a trabalhar e punha-me a pé todos os dias às 6h da manhã.

Agora já estou melhor um bocadinho.

Participante Ex-B5, 58 anos, instituição bancária B, sexo masculino:

Durante a sua infância viveu sempre com os seu pais e o irmão. Mais tarde casou, comprou uma casa e teve 2 filhos.

Vivi com os meus pais e com o meu irmão. Mais tarde casei e tive dois filhos. Aos 45 anos tive de mudar de casa porque a minha esposa ficou desempregada.

No que concerne ao seu percurso profissional, o participante relata que inicialmente trabalhava no restaurante dos seus pais.

Desde os 14 anos trabalhava no restaurante dos meus pais, o que era um bocado castrador porque os meus amigos e o meu irmão, não é? Tenho um irmão dois anos mais novo e iam sair, discotecas e não sei quê... nós também íamos de vez em quando, não é que não fôssemos, mas estávamos mais limitados, não é?

Aos 20 anos ingressei na tropa e aos 21 anos, ainda na tropa concorri para o banco B. Comecei a ser bancário aos 22 anos.

Relativamente ao percurso no banco, o Ex-B5 relata que começou com um estágio de formação.

1 mês em sala e 15 dias em agência. O estágio foi na agência W. 15 dias em agência a atender público. Essa agência foi para irmos nos inícios. Entretanto acabei a formação e estágio e estive à espera para ir trabalhar entre novembro e fevereiro. Foi stressante porque eu não sabia quanto tempo ia demorar. E andava à procura de emprego, andava a concorrer a várias coisas. Entretanto fui chamado em fevereiro durante 15 dias para os serviços centrais que devia ser onde havia vagas e depois vim para agência X durante 4 meses.

Depois da agência X fui para a agência Y mais 4 meses e nessa agência fui fazer uma formação de uma semana porque precisavam de um caixa. Passado os 4 meses, vim para agência W novamente. Tinha 23 anos e fiquei 19 anos [na agência W] ou melhor...Não fiquei, ou seja, teoricamente fiquei 19 anos, mas houve um período de 9 meses, sensivelmente, em que vim para a agência X porque ocorreu um problema naquela agência e precisaram de ter lá uma equipa temporária.

Eu nunca tive problemas com mudar, com a mudança em si, desde que me fosse devidamente explicada, fosse para melhor e que pudesse aprender coisas novas. Porque depois mais adiante vai haver uma mudança que me foi mal explicada e passei ali um período um bocado conturbado psicologicamente.

Aos 30 anos passa de caixa a gestor de clientes. Relativamente a esta mudança, o participante relatou que foi positiva para ele.

Gostei desta mudança porque ser caixa é um bocado castrador.

Ainda durante o seu percurso profissional, o participante relata uma situação onde teve uma perda de benefícios.

Quando eu tive problemas pela primeira vez no banco B foi aos 39 anos, porque os gestores de clientes, como eu, na altura faziam caixa e como tal recebiam o subsídio de caixa e subsídio de função. De repente eles acharam que os gestores não tinham que fazer caixa. Entretanto houve uma negociação laboral dos sindicatos em que os caixas iam deixar de receber o subsídio de função e para compensar esse valor iam lhes dar o nível acima. Eu pensei que também ia ter isso, não é? Mas não! Não me deram nada. Tiraram-me o subsídio de função e o subsídio de tesouraria, ou seja, tiraram-me quase 240€, mais ou menos, por mês. E epa aí reagi, não é? Passei a receber menos de repente, mas bastante menos. E eu disse então olhe a partir de hoje não faço caixa e eles disseram «não pode fazer isso». E eu disse «eu? Eu não sou caixa, quer que eu faça caixa? Não posso». E ele disse «Ah tem de dizer isso ao diretor comercial». E eu disse «eu, digo-lhe a ele e se se for preciso até digo ao pap»a. Passado um bocado toca-me o telefone e era o diretor (...) e eu disse-lhe «Aos caixas deram-lhes isto assim, assim. Continuam a fazer caixa e recebem o subsídio de falhas. Eu faço caixa, não recebo subsídio de falhas, nem tive o aumento de nível». «Vou tentar resolver isso, mas entretanto faça caixa». E eu disse «Não, eu não faço caixa. Olhe a semana passada tive 20€ de falha e não tenho subsídio para o pôr, portanto eu nem devia de pôr o dinheiro. Eu nem sequer deveria de fazer caixa, mas resolvemos o problema, por respeito a si, se você me mandar um e-mail a dizer que assume as falhas que eu tiver, eu faço caixa até o senhor resolver a situação». E ele disse »Você sabe que eu não posso fazer isso». «Engenheiro então não faço caixa». Entretanto ao fim de 3 ou 4 meses ligou-me a dizer que não era definitivo ainda, mas que ia ter um subsídio que se chamava remuneração de desempenho. Ou seja, eu passei a ser o único gestor a nível nacional que tinha isso, que compensava os 240 € e prontos. Mas entretanto continuamos a bater na mesma tecla e juntei-me a alguns colegas de outra zona que também eram gestores para termos o aumento do nível ou então uma isenção do horário de trabalho. Andamos ali, para a frente e para trás e não sei quê, até que eles mandaram uma carta para a gente assinar com a isenção do horário de trabalho que era inferior ao subsídio que eu tinha. Eu peguei no telefone e disse ao diretor «Você anda a brincar comigo?», foi mesmo assim, nunca mais me esquece. E ele disse «Você tenha calma que eu já estava a pensar no seu assunto, só vai receber a isenção do horário de trabalho porque foi algo pelo qual vocês lutaram e vai receber o complemento na mesma como remuneração por desempenho». E foi até me vir embora assim. Foi feita mesmo muita

pressão para assinarmos aquilo, aliás houve um [trabalhador] que teve que se refugiar como delegado sindical para não ser despedido. Mas pronto. Foi a primeira vez que fiz frente e fiquei marcado. Depois disso outras situações ocorreram, tais como concorrer a subgerente e estar a sair da agência para ir à entrevista e já saber quem ia para o lugar. E chegar lá e dizerem-me de caras quem vai para o lugar é fulano assim, assim e só veio cá perder tempo. Isso aconteceu duas vezes e uma pessoa fica irritado, ir fazer figura de urso.

Relativamente às mudanças de agência, o Ex-B5 expôs os impactos que estas mudanças tiveram em si.

Aos 42 anos mudaram-me de agência. Eu não consegui perceber porquê que tinha de sair da agência W, quando havia pessoas que estavam lá há mais anos que eu e quando eu tinha tido um ano espetacular em termos de vendas, em termos de objetivos (...). E lá tive de vir para a agência X. Eu perguntava porquê e diziam «Não há nada de especial». Mas aquilo para uma pessoa inteligente, não entra uma coisa daquelas. E eu perguntei «Então o facto de uma pessoa conseguir resultados, o prémio é este, não é?» (...). Aquilo não me entrou, tive problemas a nível psicológico, não conseguia dormir, andava a bater mal porque ninguém me explicava o quê que se passava. Só ao fim de dois anos e meio é que o gerente da agência X me explicou porquê que tinha acontecido a mudança (...) e eu andei ali meio ano a medicamentos, antidepressivos.

Aos 45 anos mudaram-me para a agência Z durante 7 anos. Foi uma altura complicada, não gostava muito da agência. Depois aos 52 anos, estive quase um ano em que acumulei duas agências, algum iluminado teve a ideia de que eu tinha de dividir o meu tempo da semana por duas agências. Ainda com 52 anos, volto para a agência X.

Sobre a decisão da antecipação da reforma, o participante contextualiza o impacto que o ambiente de trabalho teve para a sua opção.

Foi aos 55, em dezembro, que cliquei no botão. O ambiente estava insustentável devido à falta de ética, à falta de transparência e à pressão descabida.

E não estou minimamente arrependido. Comecei a falar em casa. Não havia problema nenhum e pronto. E fui falando com um ou outro colega que estava a pensar vir também. E pronto toda a gente dizia que que também estava a pensar fazer a mesma coisa.

Relativamente ao historial de saúde, o participante menciona...

Aos 42 anos, quando me mudaram de agência, tive de tomar medicação, mas no geral até sair do banco B, até vir para a pré-reforma, eu sempre fui saudável.

Aos 57 anos tive um enfarte nos dois rins. Estive internado. Em 2022 tive uma dor de dentes e tive de ser operado à boca 3 vezes em 15 dias.

Apesar de ter optado pela antecipação da reforma, o participante ainda continua ativo no mercado de trabalho.

Aos 57 anos estive a colaborar num escritório e agora estou a trabalhar no ramo imobiliário.

Participante Ex-B6, 61 anos, instituição bancária B, sexo masculino:

Viveu com o pai e a mãe até casar. A mulher era professora e tiveram 3 filhos. Divorciou-se aos 44 anos. Aos 46 anos começou a namorar com a companheira que vive atualmente. O Ex-B6 fez o segundo ano complementar do liceu e aos 18 anos foi como voluntário para a tropa.

Vivia com o meu pai e com a minha mãe até casar. Eu como não conseguia entrar em Farmácia, acabei por desistir e fui como voluntário para a Força Aérea. Concorri para lá e aceitaram-me. Tive três filhos.

Relativamente ao início do percurso como bancário, o participante relata que...

Entretanto surgiu a hipótese de concorrer para o banco B e eu concorri. E aquilo atrasou porque eu concorri ao último concurso nacional do banco B. Aquilo teve um teste escrito primeiro, depois teve os testes psicotécnicos, depois teve mais um outro teste qualquer e depois as entrevistas. Só que eles atrasaram aquilo porque entretanto houve o boom das agências e com o boom das agências, eles começaram a fazer os concursos locais. Ou seja, deixaram aquele concurso a nível nacional meio parado. Demorávamos muito tempo entre uma coisa e outra porque precisamente eles estavam a dar vazão aos concursos locais para abrirem as agências. Isto foi em 82, mais ou menos, porque eu entrei para o banco B com 21 anos. Se bem que passado um mês fiz 22. Depois fui chamado e aceitaram-me.

Estive 1 ano na primeira agência [na cidade de M] e era caixa administrativo. Entretanto concorri para a agência N porque a minha primeira mulher, na altura namorada estava a trabalhar em O [como professora] e nós começamos a ver porque concorrer ali para a zona de M, lugar onde morava, ela ia andar sempre a saltar. Na altura comprar era impossível e arrendar ali na zona de M era muito difícil. Então a única hipótese era ir para N. Enquanto ela foi provisória concorria para lá [N], porque para lá ninguém concorria. E fomos ficando enquanto ela era provisória. Tivemos lá 5 anos.

Gostei de N porque era uma agência que tinha sido aberta há pouco tempo nos tais concursos a nível local. Eramos todos praticamente da minha idade. À exceção do gerente, eramos todos da casa dos 20 e tal, 30 anos. Eramos um grupo, mais ou menos, unido, saíamos todos para lancha, criamos uma equipa de futebol salão. Pronto, no caso foi engraçado. Estive 5 anos, tive até finais de 89, até aos meus 28 anos. Entretanto já me tinha casado e tive em 86 a minha primeira filha e depois o segundo também.

Aos 28 anos, ela como era professora, concorre a nível nacional e fica colocada em P e eu concorro. Concorro e o quê que acontece? Podia-se concorrer a duas agências e o quê que

eu faço? Pego no telefone e ligo para a secção de pessoal para saber como era pedido uma transferência para P e se tinha alguma hipótese. E disseram-me logo, «Para P não tem hipótese, porque P tem o quadro cheio e não há hipótese de concorrer para P». E eu questioneei «À volta o quê que eu arranjo?» e disseram-me «A única hipótese pode ser Q, que pode abrir uma vaga daqui a uns mesitos». E eu assim «Pronto, eu vou meter o papel para P e Q», na esperança de abrir a tal vaga. Entretanto ligam-me a dizer que tinha aberto uma vaga e se eu queria ir para a agência Q. E eu fui para Q e tive à volta de 13 anos.

Relativamente às mudanças de agência que o participante foi fazendo, ele referiu que era algo...

Tranquilo. Mais coisa, menos coisa, o serviço é igual e as pessoas depois também.... A gente tem que se adaptar às pessoas, certo? E tirando um caso ou outro, as pessoas são iguais. Agora o quê que acontecia: por exemplo no meu caso, eu chegava a uma agência e tinha sempre o cuidado de perguntar «como é que vocês fazem aqui?». Há outras pessoas que não têm esse espírito e eu vivenciei isso com alguns colegas. E há alguns que levaram porquê? Porque chegavam a determinada agência e diziam «Em tal sítio fazia-se assim, e assim» e as pessoas não gostam, não é.

Sobre a reação dos filhos às mudanças de local de habitação devido ao trabalho dos pais, o participante mencionou que...

Quanto aos meus filhos eles lidavam bem com estas transições. Às vezes eram grandes transições dependendo das idades que eles tinham, mas acabava por não ser difícil e eles habituavam-se. Entretanto as coisas também eram sempre conversadas com eles também.

Entretanto o participante continuou a viver em P durante 13 anos, trabalhando na agência de Q. Nesta altura, decidiu investir na sua formação académica.

Em Q tive 13 anos. Entretanto nasce-me a 3ª filha e vivíamos todos juntos em P.

Entretanto acabo o 12º ano. Acabo 12º ano e concorro a um curso superior. Concorri para gestão para a Escola superior J e concorri para o Instituto I. Entretanto concorro a trabalhador estudante no banco, para o banco me pagar o curso. Entrei nos dois [escolheu uma das opções]. Na altura tinha para aí uns 30 e poucos anos porque eu lembro-me que a mais nova já não era tão bebé. Também foi um esforço grande para poder estudar, a minha ex-mulher ter que aturar os miúdos, não é? Porque eu muitas vezes estava fora, principalmente aos sábados, porque os sábados eram todos fora, tinha de estar no lugar I para o curso. Aquilo era ensino à distância e as aulas mais teóricas e práticas eram ao sábado.

Foi também neste período que viveu uma situação dramática com um colega de trabalho e que teve impacto na sua trajetória.

Em Q, a determinada altura aí, o subgerente, que era um ano mais velho que eu, morre. Morre porque: teve uma depressão muito grande. Ele teve de baixa e entretanto ele começou a trabalhar de novo e a gente tentou protegê-lo, para que ele não ficasse diretamente com o público, porque ele era incapaz de dizer que não ou levantar a voz. Antes de ter a depressão ele foi muito sobrecarregado, porque tínhamos pessoal novo no balcão, pessoal que ia fazer estágios lá e aquilo tudo sobrecarregou-o muito. Só que em agosto foi completamente impossível. Muita imigração e ele voltou a ficar sobrecarregado. Dá-se as férias. No primeiro dia de férias ele vai ao ginásio e começa-se a sentir mal, ainda a fazer exercício, foi tomar banho e morreu.

Após este acontecimento trágico, o Ex-B6 conta que...

Pronto há um concurso para subgerente [devido à morte da pessoa anteriormente no cargo] e eu concorro. Sou procurador do banco, nível 9, sou licenciado em gestão bancária, tenho 4 promoções por mérito e sou ultrapassado por uma senhora que é nível 6, não tem promoções por mérito, não tem um curso superior.

Então vamos repensar isto tudo. O banco pagou-me um curso e eu estou a dar ao banco a possibilidade de aproveitar os ensinamentos que adquiri no curso. Se o banco não quer, eu não preciso de dar mais ao banco. E pronto, a partir daí eu vou concorrer para fora da zona onde estava a residir [local P] e a partir daí disse que só ia fazer caixa. Tinha 41 anos. Eu achei que aquela panoplia de todo o meu percurso até ali que era o suficiente, mas não. Tanto Eu fui à entrevista e vi logo que estava eliminado. A primeira pergunta na minha entrevista, mal eu me sento, é se eu sabia quem tinha escrito a carta e se ela tinha saído da nossa agência. Após a morte desse subgerente é enviado uma carta anónima para o diretor regional, para a direção de pessoal e para o diretor comercial a referir que a morte dele era devido à sobrecarga de trabalho. Toda a gente pensou que aquela carta tinha saído da nossa agência, mas nós desconfiamos, temos quase a certeza de quem foi e não foi ninguém da nossa agência.

Então a partir daí eu concorro para fora de P porque a minha mulher também quer sair de lá e a partir daí disse que só ia fazer caixa. Eu ao início era caixa, depois fui procurador do banco e depois fiquei responsável pelo crédito à habitação.

Eu quando vou para S, vou para ser o responsável por toda a área do crédito, não é? Vim para S aos 42 anos, mas não quis ter essa responsabilidade. Pedi para ser caixa porque conversei com gerente e disse-lhe «Olhe eu já não quero mais nada disto», e isto tudo por causa do que aconteceu antes (falecimento do subgerente e concurso a subgerente). Já não tinha mais motivação. Em S estive pouco tempo, 2 ou 3 anos. Aqui divorcio-me aos 44 anos.

Aqui também se dá a morte do meu pai. Entretanto houve lá na agência S um desentendimento por causa de um cliente, se bem que eu não tive nada a ver! Mas o subgerente não me quis lá mais! Não me quis lá mais e vêm me fazer o convite para eu ir para a agência instalada no local de serviços T.

Eu fui ver as condições e disse que ia pensar. Como eu estava sozinho e a minha mulher ficou com os filhos, aceitei ir para a agência instalada no local de serviços T. Foi o melhor que eu fiz. Fui aos 45 anos, não nos pressionavam tanto como nas agências porque nós não tínhamos contas. Nós trabalhávamos para outras agências.

Nesta altura, os meus filhos viviam com a mãe longe e foi um bocado complicado... fiquei sozinho a viver em S, mas depois passado um ano o meu filho veio viver comigo porque veio tirar o curso. Depois, entretanto o meu filho vai viver com os amigos e eu vim viver para U aos 50 anos, ou seja, eu já conhecia a X... nós começamos a namorar eu tinha 46 anos. Vinha e ia para S todos os dias, eram 50 Km para cada lado.

Entretanto o banco B resolve fechar as agências instaladas em locais de serviços e nós temos de ser recolocados. Aos 52 anos fui para agência de V. Estive lá 3 meses. Fui para lá e aquilo não tinha propriamente um lugar para mim e entretanto acontece um episódio. Aquilo havia as visitas mistério e como eu tive na agência instalada no local de serviços T e não tínhamos clientes fidelizados, não vendíamos muitos produtos. O quê que acontece? Eu estava em V na retaguarda, mas na hora de almoço ia fazer a ilha e apanho uma visita mistério. Não estive à altura e a agência teve uma nota baixa. Então mandaram-me para a agência W, tinha 52 anos. Fui fazer caixa e correu bem. Estive 1 ano e meio. Entretanto nessas idas e vindas, o quê que acontece? Vêm me convidar se eu queria ir para a agência X e eu disse que não queria porque aquilo era caótico em termos de trânsito. Recuso X e passado uns dias o diretor comercial vem ter comigo a uma quinta feira e diz «Você segunda feira tem de estar em Y». Ou seja, nem me perguntaram, nem me deram hipótese de recusar. Fui para a agência Y aos 53 anos.

Quando questionado sobre a transição para a reforma, o participante relata que:

É aí [agência Y] que aparece a proposta para pessoas com mais de 55 anos pedirem a pré-reforma e como eu já tinha o nível máximo e já não andava lá a fazer nada... Se calhar estava a prescindir do dinheiro, mas o dinheiro não é tudo. Deixei de ter o stress.

Relativamente à sua perspetiva sobre o que é ser bancário, o participante referiu...

Não tinha hora de saída. Porque, sei lá, havia muita coisa... Era o volume de serviço que foi aumentando. O tal espírito que se criou muitas vezes no trabalhador bancário, que

achava-se muitas vezes que toda a gente tinha de ficar e que quem ficasse depois da hora era mais reconhecido ao nível do mérito e não sei quê, sempre atrapalhou.

Ser bancário foi servir as pessoas, foi atender ao público, tratar das pessoas e lidar com dinheiro. A profissão foi evoluindo ao longo dos tempos e foi mudando muito. Agora nestes últimos tempos aquela questão de objetivos e de imporem determinados produtos, que eu muitas vezes se calhar nem concordava com aquele tipo de produtos, mas nós tínhamos que os vender, não é?

Em termos de saúde, o participante falou dos desafios de deixar de fumar e de algumas dores físicas que foram surgindo.

Em finais de 2005 resolvo deixar de fumar, porque eu nos dias bons fumava um maço. Não volto mais a fumar, mas começo a ter outro tipo de problemas, tive de andar a ansiolíticos, porque o cigarro serve para acalmar. Estava a sentir-me ansioso, não me sentia bem comigo.

Aos 46/47 anos começa o aumento de peso e surgem os problemas associados. Vem a tensão alta e colesterol.

Aos 52 anos dores nas costas, dores musculares e isso tudo advém, segundo aquilo que dizem será dos movimentos repetitivos, mas, segundo o fisioterapeuta, diz ele e com muita razão, pode ser sim senhora dos movimentos repetitivos, mas que a pior doença que nós temos é o stress. E no fundo, nós estamos sempre em bastante stress.

Aos 61 anos, agora estou com uma tendinite no braço.

Quanto à forma como tem vivenciado a reforma, o EX-B6 menciona que...

Eu sempre fui um bocado caseiro. Gosto de estar em casa sossegado. Correu bem. Eu também estava aberto, se me aparecesse qualquer coisa... Mas como não apareceu, também não procurei.

Apêndice 2. Quadro Biográfico utilizado na condução das entrevistas de reconstituição biográficas

Entrevistado/a												
Quadro Bio-gráfico												
Idade												
Percurso Profissional												
História de Saúde												
Percurso Escolar												
História Familiar												
Meio Social e Geográfico												
Relações com Instituições Ex: Atividade Sindical												

Nota. Baseado no estudo de Ramos (2010)

Apêndice 3. Consentimento informado dos Ex-Bancários

Estimado Sr(a).,

1. No âmbito da Dissertação de Mestrado em Psicologia, na área de Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho sob a responsabilidade da aluna Sofia Carneiro de Sousa, estudante da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora Marta Santos, convido-o (a) a participar na investigação “Análise e caracterização do percurso do trabalhador bancário e da sua transição para a reforma antecipada” (título provisório).
2. O objetivo deste estudo é identificar e caracterizar a atividade de trabalho do trabalhador bancário por forma a refletir acerca do seu percurso e das circunstâncias que levaram a uma antecipação da reforma. O estudo tem também como intuito compreender de que modo a transição para a reforma antecipada ocorreu e quais os sentimentos associados a esta transição e, ainda, perceber como vivenciou e vivencia a fase da reforma.
3. O seu contributo nesta investigação consiste na participação de 3 momentos diferentes de entrevista. As entrevistas serão gravadas para posteriormente ser realizada a análise de conteúdo.
4. A sua participação não é obrigatória, e a recusa não trará qualquer consequência na relação com a investigadora ou com a instituição de trabalho.
5. Esta pesquisa não lhe acarreta riscos acrescidos, com exceção de possíveis sensações de desconforto ou insatisfação que possam decorrer durante a entrevista.
6. A qualquer momento é lhe concedido o direito de desistir da participação neste estudo e anular o seu consentimento.
7. As informações que conceder a esta investigação serão tratadas de forma confidencial e o sigilo da sua identidade está assegurado. O seu nome e o seu local de trabalho não serão identificados em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.
8. Estão previstos momentos de devolução dos dados ao longo das entrevistas, em que poderá ter acesso aos resultados parciais e finais do estudo antes que este seja publicado.

DADOS DA INVESTIGADORA

Nome: Sofia Carneiro de Sousa

(assinatura)

E-mail: up201804151@fpce.up.pt

DADOS DO (A) COLABORADOR (A)

Eu, _____, declaro que aceito participar no estudo e que fui informado(a) dos objetivos da investigação “Análise e caracterização do percurso do trabalhador bancário e da sua transição para a reforma antecipada”, de forma clara e detalhada.

Declaro ter entendido os objetivos do estudo e todas as informações verbais fornecidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e recusar participar no estudo, sem qualquer consequência.

Foi-me fornecida uma cópia deste consentimento informado e foi-me dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Data:

Nome Completo:

(Assinatura)

Apêndice 4. Grandes temas abordados na entrevista com os Delegados Sindicais

Com base nas entrevistas realizadas com os ex-bancários, emergiram os seguintes temas para as entrevistas com os delegados sindicais:

- Evolução da profissão bancária e as mudanças nas metas e objetivos dos bancários.
- Medidas adotadas para o auxílio do trabalhador relativamente à vivência de todas as mudanças no setor bancário.
- Impacto e a percepção sobre a prática de transferências de agência.
- Redução no número de trabalhadores nos balcões e as implicações para as equipas de trabalho.
- Progressão na carreira dos trabalhadores bancários.
- Percepção acerca da necessidade de acompanhamento psicológico e dados sobre as ausências por baixa médica.
- Ações relativas ao stress e a pressão vividos pelos trabalhadores.
- Percepção sobre o possível assédio por parte dos recursos humanos quando os trabalhadores estão de baixa médica e não desejam se reformar.
- Benefícios oferecidos aos trabalhadores bancários associados do sindicato.
- Processo de transição para a reforma antecipada e acontecimentos que influenciam o percurso dos participantes.
- Preocupações com as pensões dos bancários e simulação do cálculo de do valor da reforma.
- Acompanhamento fornecido aos bancários reformados.
- Perspetivas futuras da profissão bancária.

Apêndice 5. Consentimento informado dos Sindicatos

Estimado Sr(a).,

1. No âmbito do desenvolvimento da Dissertação de Mestrado em Psicologia, na área de Psicologia das Organizações, Social e do Trabalho sob a responsabilidade da aluna Sofia Carneiro de Sousa, estudante da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, orientada pela Professora Doutora Marta Santos, convido-o (a) a participar na investigação “Análise e caracterização do percurso do trabalhador bancário e da sua transição para a reforma antecipada” (título provisório).
2. O objetivo deste estudo é identificar e caracterizar a atividade de trabalho do trabalhador bancário por forma a refletir acerca do seu percurso e das circunstâncias que levaram a uma antecipação da reforma. O estudo tem também como intuito compreender de que modo a transição para a reforma antecipada ocorreu e quais os sentimentos associados a esta transição e, ainda, perceber como o trabalhador bancário vivenciou e vivencia a fase da reforma.
3. O seu contributo nesta investigação consiste na participação numa entrevista, por forma a contribuir com a sua visão, enquanto sindicato, acerca de todo o percurso acima descrito. A entrevista será gravada para posteriormente ser realizada a análise de conteúdo.
4. A sua participação no estudo é voluntária, pelo que a qualquer momento do estudo é lhe concedido o direito de desistir.
5. Este estudo não lhe acarreta riscos acrescidos, com exceção de possíveis sensações de desconforto ou insatisfação que possam decorrer de reflexões durante a entrevista.
6. As informações que conceder a esta investigação serão tratadas de forma confidencial e o sigilo da sua identidade está assegurado. O seu nome e o seu local de trabalho não serão identificados em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.

DADOS DA INVESTIGADORA

Nome: Sofia Carneiro de Sousa

(Assinatura)

E-mail: up201804151@fpce.up.p

DADOS DO (A) PARTICIPANTE

Eu, _____(nome), declaro que fui informado(a) dos objetivos da investigação “Análise e caracterização do percurso do trabalhador bancário e da sua transição para a reforma antecipada”, de forma clara e detalhada.

Declaro ter entendido os objetivos do estudo e todas as informações verbais fornecidas. A qualquer momento poderei solicitar novas informações e recusar participar no estudo, sem qualquer consequência.

Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, permitindo que apenas sejam utilizados para a presente investigação e com a garantia de que todos os dados serão tratados de forma anónima e confidencial.

Foi-me fornecida uma cópia deste consentimento informado e foi-me dada a oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

Data:

Nome Completo:

(Assinatura)

Apêndice 6. Calendarização do estudo

Entrevistas Ex- Bancários					Duração (minutos)			
Participante	1ª Entrevista	2ª Entrevista	3ª Entrevista	Local	1ª Entrevista	2ª Entrevista	3ª Entrevista	Total
Ex-B1	11/2/2023	18/2/2023	25/2/2023	BMP*	56	40	19	115
Ex-B2	11/2/2023	18/2/2023	25/2/2023	BMP	67	42	50	159
Ex-B3	17/2/2023	2/3/2023	14/3/2023	BMP	98	120	85	303
Ex-B4	11/3/2023	17/3/2023	21/3/2023	BMP	68	75	49	192
Ex-B5	17/3/2023	6/4/2023	12/4/2023	BMP	91	82	34	207
Ex-B6	25/2/2023	2/3/2023	11/3/2023	BMP	66	88	39	193

Entrevistas Delegados Sindicais			Duração (minutos)	
Participante	Entrevista	Local	Entrevista	Total
Instituição Sindical C	4/5/2023	Microsoft Teams	61	61
Instituição Sindical D	28/4/2023	Microsoft Teams	110	110

Nota. *BMP - Biblioteca do município do/a participante