

## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS QUADROS E TÉCNICOS BANCÁRIOS

*Marinús Pires de Lima*

*Ana Guerreiro*

*Marina Kolarova*

*Marta Lino*

### INTRODUÇÃO

A presente comunicação resulta da investigação “Os Quadros na Banca Portuguesa: diagnóstico organizacional, modelos de liderança e enquadramento sindical”, realizada em colaboração contratual entre o Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários (SNQTB) e uma equipa de sociólogos do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa, que estudou algumas das principais tendências de fundo que têm vindo a marcar a evolução da actividade bancária e financeira nas duas últimas décadas em Portugal.

Esta comunicação apresenta uma síntese dos resultados obtidos através de um inquérito por questionário, administrado aos sócios do SNQTB, por via postal com resposta paga, no período de Julho a Setembro de 2004. O inquérito contemplou seis partes consideradas fundamentais para a análise das condições de desempenho profissional dos quadros e técnicos bancários portugueses, repartidas por 88 questões: a caracterização sociográfica; a caracterização sócio-laboral; a caracterização do percurso profissional; a formação profissional, as qualificações e competências; as representações sobre a Banca; a acção sindical e a prática sindical quotidiana. Utilizámos ainda, como técnicas de recolha de informação, a análise documental e entrevistas semi-directivas a informantes privilegiados, nomeadamente, a gerentes, a técnicos e a dirigentes sindicais.

Contudo, a comunicação centra-se apenas em alguns aspectos caracterizadores do grupo profissional dos quadros e técnicos bancários e nos problemas a que estão sujeitos, que condicionam a qualidade de vida no trabalho dos mesmos. Assim sendo, a presente comunicação estrutura-se em cinco pontos: No primeiro ponto, são apresentadas as características sócio-gráficas e sócio-laborais dos quadros e técnicos bancários. No

segundo ponto, é desenvolvida a temática dos horários de trabalho e da conciliação do trabalho na banca com a vida social. O terceiro ponto, é dedicado ao impacto das fusões bancárias no trabalho. O quarto ponto desta comunicação aborda o estatuto do trabalhador bancário e o prestígio da profissão. O quinto ponto é dedicado ao papel do SNQTB para os quadros e técnicos bancários. Finalmente, são apresentadas algumas das principais conclusões retiradas do estudo, relacionadas com a temática da qualidade de vida no trabalho dos quadros e técnicos bancários.

### **1. CARACTERÍSTICAS SÓCIO-GRÁFICAS E SÓCIO-LABORAIS**

A percentagem de respostas de homens foi de 69,8%, representando 725 bancários; as mulheres bancárias responderam significativamente em menor número, com 30,2%, o equivalente a 313 questionários.

Considerando as respostas por grupos etários, é significativo o peso do escalão etário 30-39 anos (51,6%). No entanto, a representatividade das respostas é também significativa no escalão dos 40 aos 49 anos (29,5%). A percentagem de resposta para o escalão etário 20-29 anos (8,7%) resulta da admissão preferencial de jovens na banca que tem evoluído a um ritmo crescente. A idade média total dos respondentes é de 38,73 anos, sendo as mulheres representadas nos escalões mais jovens e os homens nos escalões mais elevados.

A maior percentagem de respostas, 45,1%, encontra-se nos bancários com licenciatura (Quadro 1), o que corresponde a uma significativa representatividade dos bancários com qualificações mais elevadas, a que se seguem os bancários com 10 a 12 anos de escolaridade (21,9%). 12,4 % dos respondentes possuem uma escolarização ao nível da frequência do ensino superior. Verificamos que na banca é nítida uma tendência de crescimento de bancários com licenciatura, decorrente da opção por práticas de recrutamento de indivíduos com formação de nível superior para exercer funções específicas (Quadros e Técnicos). Considerando o cruzamento das habilitações literárias por sexo a percentagem de mulheres licenciadas (55%) é superior à percentagem de homens (40,8%).

Quadro 1. Distribuição das respostas por Habilitações Escolares e Sexo

Habilitações Escolares		Sexo		Total
		Masculino	Feminino	
? 9º ano escolaridade	% no sexo	69,2	30,8	100,0
	% nas habilitações	1,2	1,3	1,3
10º a 12º ano escolaridade	% no sexo	81,9	18,1	100,0
	% nas habilitações	25,7	13,1	21,9
Frequência Ensino Superior	% no sexo	79,8	20,2	100,0
	% nas habilitações	14,2	8,3	12,4
Bacharelato	% no sexo	57,4	42,6	100,0
	% nas habilitações	4,3	7,3	5,2
Licenciatura	% no sexo	63,2	36,8	100,0
	% nas habilitações	40,8	55,0	45,1
Pós-graduação	% no sexo	68,4	31,6	100,0
	% nas habilitações	10,8	11,5	11,0
Mestrado/ Doutoramento	% no sexo	65,2	34,8	100,0
	% nas habilitações	2,1	2,6	2,2
Outras	% no sexo	100,0	0,0	100,0
	% nas habilitações	0,4	0,0	0,3
Não responde	% no sexo	57,1	42,9	100,0
	% nas habilitações	0,6	1,0	0,7
Total	% no sexo	69,8	30,2	100,0
	% nas habilitações	100,0	100,0	100,0

Fonte: Os Quadros na Banca Portuguesa: Diagnóstico Organizacional, Modelos de Liderança e Enquadramento Sindical

O tempo médio de trabalho na instituição actual situa-se pelos 11 anos. Também foi de interesse observar se o percurso profissional dos inquiridos se repartiu por outros bancos, o que nos forneceu uma medida da “fidelização” às instituições bancárias. A maioria dos trabalhadores apresenta uma percentagem significativa de “fidelidade ao banco” (56%). Contudo, 43,2% responderam ter já trabalhado em outros bancos. Assim sendo, é de reter, todavia, que a fidelização da generalidade dos bancários à sua instituição de entrada no sector é considerável.

À pergunta “Qual o vínculo contratual com o Banco onde trabalha actualmente?” 98,2%, ou seja, 1019 dos respondentes dizem ter um contrato sem termo. Apenas 1%, isto são 10 casos, tem contrato a prazo ou outro tipo de contrato e 0,8% dos inquiridos não respondem a pergunta.

No que concerne aos níveis de remuneração é, sobretudo, significativa a percentagem de indivíduos classificados entre os níveis 9 e 11 (37,8%) e os níveis 12 e 15 (37,7%). Este facto poderá estar relacionado com o tempo médio de trabalho na instituição (11 anos) o que pressupõe que ao longo dos anos os trabalhadores evoluem na

carreira e, por conseguinte, também ocorre uma progressão em termos do nível de remuneração. Apenas 12,9% e 7,4% dos respondentes se situam entre os níveis 6 e 8 e acima do 15, respectivamente.

Considerando a resposta por género, podemos concluir que os trabalhadores classificados nos níveis de remuneração mais elevados são do sexo masculino. Do total de homens, 41,4% tem um nível de remuneração entre 12 e 15, sendo que apenas 34,7% das mulheres se encontram nessa situação. A percentagem total de indivíduos do sexo masculino que admitiram estar classificados acima do nível 15 é de 9,6%, contrastando com a de 3,6% para as mulheres.

Para 56,9% dos quadros e técnicos bancários inquiridos a remuneração de base não é superior à base do ACT que os abrange. Da análise por género, verificamos que a percentagem de mulheres que afirma que a sua remuneração de base não é superior à base estipulada no ACT (32,5%) é superior à percentagem de homens na mesma situação (26,6%).

Estes dados confirmam as dificuldades que as mulheres ainda sentem, no nosso país, em aceder aos níveis mais elevados da hierarquia profissional e, por conseguinte, da hierarquia remuneratória. Estamos, portanto, perante uma característica sociológica relevante, a da discriminação em relação às mulheres, em geral, e no mercado de trabalho, em particular, que tem contornos mundiais, mas que assume uma especificidade própria na sociedade portuguesa, sobretudo pelo facto de estas possuírem cada vez mais habilitações escolares mais elevadas comparativamente com os homens, tal como comprovam também os dados do nosso estudo.

Hoje em dia, é prática corrente no sector bancário, a atribuição de complementos remuneratórios (retribuição variável) para além da remuneração directa. Considerando as respostas por género, por escalões etários e por níveis de remuneração, verificamos que são as mulheres, os quadros e técnicos bancários com uma idade até 30 anos e os trabalhadores classificados entre os níveis de remuneração entre 6 e 8, os que afirmam receber uma menor percentagem de complementos remuneratórios na remuneração anual.

Da análise da variável “*anos sem promoção voluntária de nível*”, importa destacar que o nível médio de anos sem promoção voluntária de nível dos quadros e técnicos bancários sindicalizados no SNQTB é de 4 anos. No entanto, verificamos que

são os trabalhadores mais jovens os que apresentam um nível médio de anos sem promoção de nível mais baixo (1,87 anos) e os quadros e técnicos bancários com uma idade acima dos 50 anos os que indicam um nível médio de anos sem promoção voluntária de nível mais elevado (6,61 anos, no caso dos indivíduos com uma idade entre 50 e 59 anos e 9,5 anos, no caso dos trabalhadores com mais de 59 anos). Para além dessa constatação, importa referir que o nível médio de anos sem promoção de nível aumenta significativamente com a idade.

De um conjunto de situações relativas ao trabalho indicadas no inquérito por questionário, solicitámos aos respondentes que se pronunciassem sobre a verificação ou não das mesmas na sua instituição bancária. Das situações indicadas, a mais frequente é, o *“trabalho suplementar não remunerado no local de trabalho”*, que foi referida por 70,2% dos inquiridos. Esta situação está relacionada com a pressão de urgência e com o constante aumento das exigências e dos ritmos de trabalho verificados no sector bancário, o que, por conseguinte, pressiona para um aumento das horas de trabalho diárias muito para além do horário de trabalho, a maior parte delas não remuneradas, por se considerar que os trabalhadores têm de estar disponíveis para responder a todas essas solicitações. Para além desta, importa destacar as seguintes situações verificadas nas instituições bancárias: *“trabalho no domicílio por iniciativa própria”* (40,1%), *“exercício de funções substancialmente diferentes da categoria profissional”* (31,3%) e *“trabalho suplementar durante fins-de-semana, feriado e férias”* (22,6%).

Resta-nos concluir chamando à atenção para a situação sócio-laboral relativamente mais precária, menos valorizada e menos reconhecida dos quadros e técnicos bancários mais jovens e do sexo feminino, uma vez que, como vimos, estes profissionais estão classificados nos níveis de remuneração mais baixos, auferem menos remunerações de base superior à base do ACT que os abrange, recebem menores percentagens de complementos remuneratórios na remuneração anual. Para além disso, são também os quadros e técnicos bancários mais jovens os que mais indicam trabalhar durante os períodos de descanso, nomeadamente, durante fins-de-semana, feriados e férias, bem como os que mais afirmam exercer trabalho suplementar não remunerado na sua instituição bancária.

## **2. HORÁRIOS DE TRABALHO E CONCILIAÇÃO DO TRABALHO NA BANCA COM A VIDA SOCIAL**

Os quadros bancários sindicalizados no SNQTB afirmam trabalhar em média 46 horas por semana, isto são 9,2 horas por dia. 82,4% trabalham entre 40 e 50 horas por semana, 6,6% entre 55 e 60 horas semanais e 3,9% 60 e mais horas semanais. 93,9% dos respondentes dizem que nos últimos 12 meses trabalharam mais que 7 horas por dia. Desses, 21,7% até 1 hora suplementar, 56,9% de 2 a 3 horas e 14,4% mais que 3 horas.

Existe dependência entre o tipo de horário de trabalho e as horas de trabalho para além das 7 horas diárias. Verifica-se que 19,6% dos funcionários com isenção total trabalha mais que 10 horas por dia. No caso dos trabalhadores com isenção parcial esse número baixa para 11,5%. Apenas 6,5% dos quadros sem isenção trabalham mais que 10 horas diárias.

A tendência de trabalhar-se várias horas semanais a mais parece não depender da função exercida. Hoje na banca o ritmo de trabalho e as exigências aumentaram em todas as áreas. O nunca sair a horas transformou-se de exigência da natureza e quantidade do trabalho, de expectativa não apenas da chefia mas de todos os funcionários, em modelo de comportamento adequado às dinâmicas organizacionais.

Em relação à isenção de horário de trabalho 84,7 % dos quadros sindicalizados no SNQTB têm isenção de horário, sendo superior o número de pessoas com isenção total. Verificamos que 86,5% dos homens têm isenção contra 80,5% das mulheres. Por outro lado, apenas 28,4% das mulheres têm isenção total de horário de trabalho enquanto mais de metade dos homens bancários têm isenção total (53,2%). Quanto à isenção parcial as mulheres em maior número têm-na: 49,8% contra 32,7%.

No que diz respeito às horas suplementares não remuneradas, essas situam-se pelas 6,2 horas semanais. Evidenciam as poucas diferenças entre o pagamento de horas suplementares nos três grupos com horário de trabalho distinto. Embora recebam remuneração complementar pelas isenções, as perto de 6 horas de trabalho semanais não remuneradas levantam uma série de questões com grande pertinência para o trabalho na Banca. Essas prendem-se não apenas com a problemática dos excessos de trabalho, mas também com a concorrência no sector. Indiscutivelmente, o não pagamento de horas extraordinárias baixa os custos de produção o que levanta questões da concorrência desleal.

O conhecimento, dos horários de trabalho alargados praticados no sector bancário e do aumento das exigências e da pressão sobre o desempenho dos trabalhadores num ambiente de grande competitividade e da necessidade de aprofundamento da problemática do equilíbrio entre a vida profissional e familiar dos bancários levou-nos a colocar duas perguntas aos nossos inquiridos sobre a conciliação do trabalho na banca com a vida social. A primeira pedia resposta afirmativa ou negativa à pergunta “*Consegue conciliar o trabalho na banca com a sua vida social?*” e a segunda solicitava que os respondentes justificassem a sua resposta à primeira pergunta. O objectivo era explorar o problema, as suas dimensões específicas para o sector mas também procurar analisar as boas práticas de conciliação na área da dicotomia trabalho – vida social.

Verificamos que 56,6% dos respondentes afirmam conciliar o trabalho e a vida social, enquanto 41,6% não consegue a conciliação. Observamos que os homens têm menor facilidade de conciliar o trabalho com a vida social. Apenas 55,4% deles dão respostas positivas, enquanto 59,4% das mulheres responde positivamente. Essa diferença aparentemente surpreendente prende-se, no nosso entender, à prática de horários mais longos por parte dos homens e ao desempenho de funções mais exigentes, nomeadamente as de chefia. Os homens na Banca trabalham em média 46,6 horas por semana enquanto que as mulheres 44,5 horas.

A boa conciliação está claramente dependente do tipo de horário de trabalho praticado. Os bancários com isenção total são os que menos alcançam equilíbrio entre trabalho e não trabalho. Apenas 54,5% deles respondem afirmativamente à pergunta, 57% dos trabalhadores com isenção parcial responde “Sim” e 61,8% dos bancários sem isenção dá a resposta positiva. Essa tendência é ainda mais clara ao analisar os dados da conciliação por horas semanais de trabalho. Verificamos que 80,1% dos que trabalham entre 36 e 40 horas semanais conseguem a conciliação, para os que trabalham entre 46 e 50 horas esse valor baixa para 43,4%, enquanto apenas 22,7% dos trabalhadores com mais de 55 horas de trabalho semanais consegue conciliar a actividade profissional com a vida social.

Como já se referiu um dos principais problemas para a conjugação do trabalho com a vida pessoal prende-se com os horários de trabalho alargados que condicionam altamente o tempo para a vida social sobretudo nos dias úteis. Os inquiridos para além

dos horários de trabalho longos ainda referem as horas de trabalho extraordinárias, uma significativa parte das quais não pagas. Por outro lado, alguns dos respondentes apontam que o volume do trabalho é excessivo, as exigências dos objectivos são grandes e a pressão por parte da chefia também, sendo esse o motivo para não se conseguir o equilíbrio entre a vida profissional e a vida social. Outra razão importante é o facto de se tratar, segundo alguns inquiridos, de uma “*profissão sem horário de trabalho*”, em que não se pode ter certeza do horário de saída, pois as reuniões por vezes prolongam-se até à noite. Daí a dificuldade de se planearem actividades extra-profissionais.

Os respondentes comentam os prejuízos para a família e sobretudo para os filhos. Alguns chegam a dizer que quem trabalha na banca é obrigado a esquecer-se da família e até de si próprio. Um dia de trabalho típico do quadro bancário consiste em 9-10 horas no trabalho, 1-2 horas de deslocações, 1 hora para jantar, 6-8 horas para dormir. Deste modo, jamais existem fugas de tempo livre.

Alguns dos inquiridos analisam nas suas respostas a evolução do sector no sentido da desregulamentação dos horários de trabalho e do graduado consumo do tempo livre pelo trabalho que se tem observado nos últimos anos. Essa tendência obriga à desistência progressiva das actividades desportivas, culturais e outras, podendo pôr em perigo a saúde física e mental. O cansaço e o stress devido ao horário de trabalho, à carga laboral e ao nível de exigências levam à absorção da disponibilidade mental para se conseguir equilibrar o trabalho e a vida social. Alguns referem que mesmo quando saem do trabalho à hora continuam a manter os assuntos do trabalho na cabeça devido às pressões dos objectivos delimitados e à obrigação de se corresponder às exigências. O estado de esgotamento físico e psíquico no final do dia de trabalho não possibilita disposição para nada que tenha a ver com família e *hobbies*. As crises e o stress contínuos na harmonização da actividade profissional com a vida social levam também à desmotivação relativamente ao trabalho.

Mas é com espírito de sacrifício, com esforço diário, muito boa vontade própria, compreensão e boa vontade da família que a maioria dos bancários consegue conjugar o trabalho e a vida familiar. Alguns tentam chegar mais cedo ao trabalho para sair à hora. Outros planeiam bem o trabalho para que possam sair cedo, tentam gerir o seu dia a dia de forma a não penalizar nenhuma das partes, quer o trabalho, quer a família. Afirmam

que com bom senso o objectivo se atinge, que é necessária boa organização e ponderação face ao trabalho.

Contudo, a adopção do modelo dos horários longos praticados no sector leva à desvalorização do esforço de quem tenta cumprir os horários que muitas vezes é mal visto por colegas e chefia. No entanto, a grande parte dos que tem êxito na conciliação devem-no precisamente à prática de cumprimento dos horários de trabalho e de boa gestão do tempo tanto no local de trabalho como fora dele.

Separar a família do trabalho considerando os dois, ter boa disciplina e disponibilidade mental são apontados como algumas das soluções para se conseguir a conciliação. Cumprir os horários de trabalho, estabelecer regras e limites para tudo, não levar trabalho para casa, fazer horas extraordinárias apenas pontualmente quando é mesmo necessário, pôr a família e a vida pessoal em primeiro lugar, não se deixar subjugar pelo trabalho, aprender aproveitar bem o tempo disponível, são outras expressões dos que conseguem conjugar a profissão e a família.

Apesar de os bancários afirmarem a necessidade de existir equilíbrio entre o trabalho e a vida social, a dificuldade principal consiste em conseguir conciliar de forma equilibrada. Em alguns casos fica prejudicada a família, noutros a carreira profissional. O valor dado aos horários de trabalho prolongados e à disponibilidade total leva muitos a declinar a carreira para poder ter vida social razoável. No entanto, a maioria dos bancários consegue equilibrar estes dois aspectos essenciais da vida. As principais preocupações passam pelas questões da eventual perda de qualidade de vida em termos de saúde mental e física, tempo para lazer e actividades culturais, a que a actual situação existente no sector poderá conduzir.

### **3. A CONSOLIDAÇÃO DA BANCA: IMPACTO DAS FUSÕES NO TRABALHO**

As fusões bancárias ocorridas nos últimos anos em Portugal tiveram impacto considerável não apenas na vertente quantitativa do trabalho mas também nas questões qualitativas. O processo de fusão, com o lançamento da marca única, implica a renovação de toda a imagem da companhia. Normalmente, os nomes unem-se porque as instituições

não querem arriscar a começar de novo, com o lançamento de uma nova marca, preferindo aproveitar a notoriedade das demais designações e manter o seu património. A lógica das fusões tem que ver com uma política de controlo de custos, nomeadamente ao nível do pessoal e dos custos totais da gestão conjunta de alguns serviços de apoio ao sistema bancário. Por regra, o processo de integração implica a dispensa de trabalhadores e, ao nível da rede de agências, são encerrados pontos de venda próprios.

Por esse motivo perguntámos aos inquiridos se tinham atravessado um processo de fusão no seu banco e, dos que atravessaram, quais as alterações que ocorreram no seu trabalho. Verificamos que a maioria dos inquiridos atravessou um processo de fusão na instituição bancária onde trabalha (52,8%).

Dos trabalhadores bancários que atravessaram um processo de fusão, 63,3% referem que ocorreram grandes alterações no seu trabalho, 35% que isso não se verificou. 71,7% dos inquiridos consideram que não foram prejudicados na categoria profissional, 25,2% que foram prejudicados. Os inquiridos menos prejudicados na categoria profissional, com a fusão, são os mais jovens. Contrariamente, os inquiridos mais prejudicados, com a fusão, na categoria profissional são os dos escalões dos 40-49 anos e dos 50-59 anos.

Verificamos que, dos trabalhadores bancários que atravessaram um processo de fusão, 72,3% admitem que não foram prejudicados em termos remuneratórios e 25,6% referem que foram prejudicados. 84,7% referem que não foram promovidos na categoria profissional e apenas 12,4% referem que foram promovidos. Por último, 78,1% dos inquiridos afirmam que não foram promovidos em termos remuneratórios e 18,4% referem que foram promovidos<sup>1</sup>.

Estes dados levam-nos a concluir que os efeitos dos processos de fusões são variados: têm consequências negativas para o volume de emprego, criam problemas de compatibilização de classificações para os bancos envolvidos por via da reclassificação dos trabalhadores que não conseguem manter a mesma função dado o fenómeno da “duplicação” de postos de trabalho.

Podemos afirmar, em suma, a importância das administrações dos bancos abordarem quais os projectos e consequências para os trabalhadores em importantes

---

<sup>1</sup> A diferença entre as resposta “Sim” e “Não” e a totalidade de 100% corresponde a “Não respostas”.

questões tais como: a manutenção dos postos de trabalho, a continuidade dos serviços centrais existentes, o projecto de deslocalização de balcões da rede comercial, o direito dos trabalhadores aos serviços médicos e hospitalares, a situação dos fundos de pensões e as responsabilidades actuais com reformas e pensões de sobrevivência.

#### **4. O ESTATUTO DO BANCÁRIO. IMAGEM PRESTÍGIO DA PROFISSÃO**

A qualidade de vida no trabalho passa por uma séria de variáveis, algumas das quais dizem respeito a certas atitudes e valores dos trabalhadores perante o trabalho. Essas são determinantes para a qualidade de vida laboral. Por isso apresentamos a opinião dos respondentes acerca de algum desses aspectos que o estudou contemplou.

No que respeito ao grau de satisfação com o percurso profissional, 52,6% dos inquiridos afirma estar satisfeito, 27,8% esta pouco satisfeito, 12,5% muito satisfeito e, por fim, 6,4% afirma não estar nada satisfeito com o percurso profissional. De uma maneira geral, podemos afirmar que a maioria dos trabalhadores bancários afirma estar satisfeito com o percurso profissional (65,1%).

Por outro lado 58,7% dos trabalhadores bancários está satisfeito no seu desempenho profissional. Contrariamente, 40,3% afirma não estar satisfeito no seu desempenho.

Procurámos também averiguar quais são as funções que, no entender dos respondentes, mais se aproximam às suas actividades profissionais. Um maior número de bancários, 26,5%, posiciona-se como vendedor (Quadro 2), a que se segue a função de gestor (21,8%). As funções de consultor e técnico seguem com valores de 15,1% e 13,6% respectivamente. A análise das diferenças de género aponta que as mulheres se identificam em maior número com a função de técnico e de consultor (4,8% e 5% a mais respectivamente), enquanto os homens se posicionam em maior número como gestor e director de empresa (5,1% e 5,1% a mais respectivamente); as mulheres identificam-se menos com a função de vendedor (4,6% menos mulheres que homens se posicionam em este grupo). Essas divergências explicam-se com a diferença de género nas funções desempenhadas (os lugares de chefia são mais frequentemente ocupados por homens).

Quadro 2. Distribuição das respostas por Representação da função e Sexo

		sexo		Total
		M	F	
Comerciante	% da função	71,4%	28,6%	100,0%
	% do total	6,2%	5,8%	6,1%
Outra	% da função	37,9%	62,1%	100,0%
	% do total	1,5%	5,8%	2,8%
Vendedor	% da função	73,5%	26,5%	100,0%
	% do total	27,9%	23,3%	26,5%
Contabilista	% da função	63,6%	36,4%	100,0%
	% do total	1,0%	1,3%	1,1%
Técnico	% da função	62,4%	37,6%	100,0%
	% do total	12,1%	16,9%	13,6%
Gestor	% da função	74,8%	25,2%	100,0%
	% do total	23,3%	18,2%	21,8%
Funcionário público	% da função	80,0%	20,0%	100,0%
	% do total	1,1%	,6%	1,0%
Analista/Consultor	% da função	64,3%	35,7%	100,0%
	% do total	13,9%	17,9%	15,1%
Director de empresa	% da função	86,6%	13,4%	100,0%
	% do total	8,0%	2,9%	6,5%
Engenheiro	% da função	64,7%	35,3%	100,0%
	% do total	1,5%	1,9%	1,6%
Não responde	% da função	59,5%	40,5%	100,0%
	% do total	3,4%	5,4%	4,0%
Total	% da função	69,8%	30,2%	100,0%
	% do total	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte: Os Quadros na Banca Portuguesa: Diagnóstico Organizacional, Modelos de Liderança e Enquadramento Sindical

A salientar mais uma vez a função de vendedor como mais frequentemente apontada reflectindo a cada vez maior abertura dos bancos portugueses para actividades extra-bancárias, nomeadamente, a venda dos mais diversos produtos, que tem ganho um peso significativo no trabalho dos balcões.

A qualidade da vida no trabalho passa também pela definição dada pelos trabalhadores às vantagens e desvantagens de trabalhar no respectivo sector. Por isso, abordamos nesta análise a questão dos principais benefícios e inconvenientes que os quadros e técnicos encontram no sector bancário.

Como primeira vantagem os respondentes apontaram a “*estabilidade no emprego*”, com uma grande importância: 31,5% das respostas. A segunda vantagem é a “*assistência médica*” (SAMS) que totaliza 25,1% das respostas. A salientar a importância dada aos aspectos “*possibilidade de desenvolver uma carreira*” e “*remuneração e benefícios*” que ocupam os lugares seguintes. Quanto às desvantagens de trabalhar na Banca, o “*stress*” está em primeiro lugar 47,7%. O “*horário de trabalho*”

é a outra desvantagem mais considerada pelos quadros bancários. A anotar o peso do grupo de desvantagens relacionadas com a estrutura organizacional da Banca, nomeadamente, a “*rigidez burocrática*” e o “*peso da hierarquia*”, como também a importância dada ao factor “*dificuldades na carreira*”.

Nas várias entrevistas efectuadas no âmbito do estudo antes do lançamento do inquérito por questionário aos quadros sindicalizados no SNQTB, averiguamos a preocupação dos entrevistados com aspectos relativos à deterioração da imagem da profissão do quadro bancário e à perda de prestígio que se têm verificado nos últimos anos. Uma série de factores contribuíram para este processo. Por um lado, a relativa perda de prestígio deve-se à abertura da profissão e aos processos gerais de secularização que ocorreram nas últimas décadas em que todas as profissões têm tido um desenvolvimento no sentido de “abrir” e por isso têm perdido poder profissional. Por outro lado, a tendência relativa à questão da reestruturação da Banca enquanto “indústria de massa” levou à perda contínua de regalias por parte dos funcionários do sector e, respectivamente, à deterioração do seu estatuto.

Para explorar as questões da imagem da profissão do bancário formulámos duas perguntas para os nossos respondentes: uma, sobre o grau de identificação com o seu banco, em que os respondentes tinham que se situar numa escala de 1 a 7, onde o 1 significava “*Nada identificado*” e o 7 “*Totalmente identificado*”, e outra, em que pedimos que entre 13 profissões altamente qualificadas, profissões que se prendem a longos anos de escolarização e para cujo exercício é determinante possuir credenciais, escolhessem as 5 mais prestigiadas.

A média de identificação com o banco foi de 4,63 pontos. Era esperado que os mais jovens menos se identificassem com a sua instituição bancária. A média de 4,44 para o grupo 20-29 anos, a mais baixa, confirmou esta hipótese. Contudo, verificámos no grupo etário 40-49 anos um valor da média inferior quando comparado com o grupo 30-39 anos e com o grupo 50-59 anos (4,58, 4,66 e 4,66 respectivamente) e inferior à média geral (que assenta nos 4,63 pontos).

Para efeitos da análise explorámos a média de identificação pela percepção da função exercida (Quadro 3). Verificámos que acima da média se encontram apenas três funções: director de empresa (com valor de 5,33), gestor (com valor de 5,23) e

contabilista (com valor de 4,91). A função mais apontada pelos quadros e técnicos, a do vendedor apresenta um valor abaixo da média (4,5). Mas a média mais baixa é a de quem se identifica como funcionário público (2,4). O segundo mais baixo grau de identificação é revelado pelos que consideram a actividade do engenheiro com mais pontos em comum com a sua função (3,59).

Quadro 3. Distribuição das respostas por Identificação com o Banco e Percepção da função exercida (média, frequência e desvio padrão)

Actividade com mais pontos em comum com a função	Média da identificação	Frequência	Desvio padrão
Comerciante	4,61	62	1,56
Outra	3,97	29	1,74
Vendedor	4,50	274	1,47
Contabilista	4,91	11	1,04
Técnico	4,34	140	1,52
Gestor	5,23	225	1,26
Funcionário público	2,40	10	0,52
Analista/Consultor	4,36	156	1,55
Director de empresa	5,33	66	1,28
Engenheiro	3,59	17	1,73
Não responde	4,50	40	1,55
Total	4,63	1030	1,51

Fonte: Os Quadros na Banca Portuguesa: Diagnóstico Organizacional, Modelos de Liderança e Enquadramento Sindical

No que diz respeito ao prestígio da profissão bancário, entre as 13 profissões altamente qualificadas que foram apresentadas para apreciação, as 5 mais prestigiadas segundo os nossos respondentes são as do médico, do professor universitário, do advogado, do arquitecto e do economista. Destacam-se como mais prestigiadas, com valores muito mais altos em comparação com as outras profissões, duas profissões altamente humanistas, de mais longos períodos de escolarização e de grande capital cultural: a do médico e do professor universitário (983 casos e 870 casos respectivamente). A profissão “economista” (514 casos) encontra-se entre as 5 mais prestigiadas, que parece contraditório ao considerar o valor baixo atribuído ao quadro bancário (128 casos). Isso leva-nos a pensar que a noção de quadro bancário tem sentido relativamente lato e, quando comparada em termos de prestígio com outras profissões altamente qualificadas, perde valor. Mas, o prestígio do quadro bancário ganha forma na prática quotidiana de actividades profissionais altamente qualificadas e concretas: gestor,

economista, contabilista, financeiro. Considere-se também os altos valores de identificação com o banco das três actividades com mais pontos em comum com a função: director de empresa, gestor e contabilista. Ao mesmo tempo, no grupo dos quadros bancários encontram-se profissões ligadas a funções mais diversas (administrativos, secretários, promotores, polivalentes, caixas, assistentes), inclusive profissões que não tem relação directa com as actividades bancárias mas que estão ligadas aos serviços de apoio à actividade bancária (engenheiros informáticos, advogados, formadores, consultores em várias áreas). Considere-se também o valor baixo apresentado na identificação com o banco pelos quadros bancários que encontram mais em comum com a sua função a actividade do engenheiro.

Numa entrevista aberta realizada no início do estudo, ao debruçar-se sobre as questões do prestígio da profissão, a entrevistada comentou que hoje em dia o bancário já não “*veste a camisola*” como antes. Perguntámos o que isso queria dizer e percebemos que se tratava de uma forma de estar dos funcionários, de uma maneira de se reconhecerem como parte do seu banco.

Será que o quadro bancário hoje “*despiu a camisola*”? A sua imagem tem transtornos, o estatuto do bancário está relativizado. Por um lado, está um sector que apesar das suas transformações tem mantido estabilidade no emprego. E esta vantagem, junto com a boa assistência médica, a remuneração e os benefícios, são reconhecidas como principais vantagens de se trabalhar na Banca. Por outro lado, está uma profissão que cada vez mais se parece com a actividade dos vendedores e comerciantes, que se associa a grande stress e pressão desmotivadoras. São precisamente o stress e os horários de trabalho, junto com a rigidez burocrática e as dificuldades na carreira, as principais desvantagens do trabalho na Banca anotados pelos respondentes.

Importa salientar que a imagem do grupo profissional é construída não apenas pelas instituições bancárias e pelos trabalhadores mas também, entre outros, pelos organismos profissionais que representam esses trabalhadores. Por isso, o SNQTB como instituição representadora dos bancários tem e poderá ter ainda mais um papel de grande relevância na constituição e definição da imagem e do estatuto do bancário.

## **5. PAPEL DO SNQTB PARA OS QUADROS E TÉCNICOS BANCÁRIOS**

Ao longo da sua existência, o Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários tem demonstrado uma notável capacidade de crescimento e de dinamismo, com o progressivo aumento do número de sindicalizados e com o desenvolvimento e maior amplitude dos serviços que presta aos seus associados. Em 1990 o SNQTB tinha 482 sócios e actualmente contabiliza mais de 11.000 associados (dados disponibilizados pelo SNQTB em Dezembro de 2004). É de ressaltar, no entanto, que esse crescimento contrasta com a diminuição do emprego no sector bancário, bem como com a tendência, verificada nos últimos anos, da diminuição significativa da taxa de sindicalização na generalidade dos sectores de actividade.

Na base do crescimento do SNQTB, estão os serviços que o sindicato tem vindo a prestar, de qualidade reconhecida pelos associados, nomeadamente no que se refere ao serviço de apoio médico-social, o que justifica que muitos bancários em situação de aposentação permaneçam sindicalizados. Aliás, quando questionados sobre as razões que mais contribuíram para a sua adesão ao SNQTB, os quadros e técnicos bancários referem a (melhor) assistência do SAMS/Quadros.

Na sua globalidade, os sindicalizados no SNQTB admitem estar satisfeitos com os serviços prestados e afirmam manter boas relações com o sindicato (64,8%, sendo que destes 15,3% chega mesmo a admitir ter uma excelente relação). Revelam, contudo, algum desconhecimento quanto à actuação e intervenção da organização sindical junto das instituições bancárias no que diz respeito às questões laborais (78% dos inquiridos respondeu não ter conhecimento da actuação do sindicato junto dos bancos), assim como demonstram existir um certo afastamento entre eles próprios e o sindicato relativamente às questões que dizem respeito à sua actividade profissional, já que uma elevada percentagem de associados refere nunca ter procurado o sindicato para a resolução de problemas relacionados com a sua actividade profissional (80%). Estas constatações denotam um enfraquecimento da relação dos trabalhadores com as próprias organizações que os representam junto das entidades patronais.

No actual contexto de reestruturação e de desregulamentação do sector bancário, os quadros e técnicos bancários demonstram algumas preocupações relativamente à sua

situação sócio-laboral. Em primeiro lugar, destacamos a elevada preocupação com a situação das reformas dos trabalhadores bancários, sobretudo no que diz respeito ao cálculo das pensões (baseado apenas no vencimento de base e nas diuturnidades, num contexto laboral em que o trabalho por objectivos aponta para uma cada vez maior relevância das remunerações complementares), às actualizações das mesmas, à integração dos fundos de pensões das instituições financeiras no sistema de segurança social nacional e ao aumento das reformas antecipadas. Por outro lado, os quadros e técnicos bancários estão seriamente preocupados com a perda constante das regalias, assim como com a diminuição do estatuto e do prestígio associados à profissão. Outra preocupação destes trabalhadores diz respeito à assistência médico-social, nomeadamente em relação ao funcionamento do SAMS/Quadros, ao valor das participações médicas e aos acordos com as instituições de saúde. Por último, foi ainda referida pelos quadros e técnicos bancários a preocupação com a assistência social e com os baixos subsídios sociais (infantil e familiar).

Na opinião dos associados, o SNQTB tem vindo a assumir um papel de extrema importância na defesa activa dos direitos e dos interesses dos quadros e técnicos bancários e, paralelamente, um papel preponderante e indispensável ao nível da negociação colectiva. Todavia, no sentido da modernização e do crescimento do sindicato, junto dos quadros e técnicos da banca, em particular, e da sociedade portuguesa e do mundo do trabalho, em geral, é reconhecida pelos mesmos a necessidade de uma actuação ainda mais interventiva e pró-activa na defesa dos trabalhadores que representa e na dignificação do próprio estatuto profissional dos bancários. Por outro lado, é também salientada a necessidade de melhoria, de aperfeiçoamento e de desenvolvimento ao nível dos serviços prestados.

Os quadros e técnicos bancários desejam, assim, que o Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários se afirme na vida sindical e na sociedade portuguesa assumindo posições firmes e responsáveis, apresentando soluções razoáveis, encarando os problemas de uma forma dialogante e dinamizando o conceito de 'serviço social', promovendo um sindicalismo de serviços, de qualidade, com capacidade de resposta às necessidades individuais e particulares dos associados, o que passa, sobretudo, por uma

actuação mais personalizada e pela oferta de uma quantidade de serviços individualizados, mas diversificados.

## CONCLUSÃO

Após a apresentação das observações recolhidas e analisadas no estudo, passamos, de seguida, à apresentação de algumas das suas principais conclusões relacionadas com a temática da qualidade de vida no trabalho dos quadros e técnicos bancários.

Apesar das lutas e acções pelo cumprimento dos horários de trabalho e pelo pagamento das horas extraordinárias nos bancos promovidas pelos sindicatos do sector, na última década, a prática de horários de trabalho excessivos continua a disparar e podemos afirmar que se agravou em termos de carga horária.

Por outro lado, as instituições bancárias, para solucionar parcialmente o problema do pagamento das horas extraordinárias, adoptaram a estipulação da isenção de horário parcial ou total nos contratos de trabalho entre as entidades empregadoras e os colaboradores. Deste modo, hoje não apenas chefias mas mais de 80% dos quadros bancários têm isenção de horário.

Por detrás das isenções de horário de trabalho, escondem-se longas horas de trabalho em muitos casos não remuneradas, e isso, apesar dos pagamentos suplementares previstos para as isenções. As longas horas de trabalho e o facto de se tratar de uma “*profissão sem horário de trabalho*” condicionam a vida social dos quadros e causam prejuízos para as suas famílias e saúde. O tempo livre é absorvido pelo trabalho especialmente nos dias úteis. O stress e as exigências da actividade profissional levam a esgotamento físico e mental e, em muitos casos, à desmotivação face ao trabalho.

Não é de surpreender que apenas metade dos bancários consiga conciliar a vida profissional e a vida social. Contudo, as preocupações recaem nas questões da saúde física e mental e na perda de qualidade de vida em termos de tempo para o lazer.

Apesar do stress e dos horários de trabalho alargados que, como verificámos, são considerados pelos respondentes ao inquérito como as principais desvantagens de trabalhar na Banca, constatámos um alto nível de identificação dos quadros bancários com as suas instituições.

No entender dos inquiridos a profissão com mais pontos em comum com a sua actividade é a do vendedor: uma imagem complexa que se prende ao papel diversificado dos trabalhadores bancários, principalmente dos *front-office*, tendo em conta o desenvolvimento no sector da oferta de produtos diversos, cuja venda é uma das determinantes do alcançar dos objectivos no trabalho.

As modificações da profissão que ocorreram na última década levaram a uma significativa perda no que respeita à imagem, ao estatuto do bancário e às regalias associadas a esta profissão. É, portanto, neste âmbito que o papel do SNQTB deve ser reforçado, nomeadamente através de uma actuação ainda mais interventiva e pró-activa na defesa dos direitos dos trabalhadores que representa, na dignificação do próprio estatuto profissional dos quadros e técnicos bancários e no elevar da qualidade de vida no trabalho destes profissionais.

## **BIBLIOGRAFIA**

Almeida, Paulo Pereira de (2001), *Banca e Bancários em Portugal: Diagnóstico e Mudança nas Relações de Trabalho*, Oeiras, Celta Editora.

Associação Portuguesa de Bancos (Boletim n.º 31, Junho de 2003 e Boletim n.º 33, Junho de 2004).

Campos, Anabela e Cristina Ferreira (2003), “Banca não cumpre a lei no trabalho extraordinário” em *Público*, 12 de Novembro de 2003.

Cerdeira, Maria da Conceição (2004), *Dinâmicas de Transformação das Relações Laborais em Portugal*, Lisboa, Direcção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (Cadernos de Emprego e Relações de Trabalho:2).

Cerdeira, Maria da Conceição (1997), “A sindicalização Portuguesa de 1974 a 1995”, *Sociedade e Trabalho*, n.º 1, Outubro, pp. 46-53.

Cerdeira, Maria da Conceição (1997), *A Evolução da Sindicalização Portuguesa de 1974 a 1995*, Lisboa, MQE.CICT (Colecção Estudos, Série C – Trabalho: 11).

Cerdeira, Maria da Conceição; Padilha, Edite (1990), *A Sindicalização e Alguns Comportamentos Sindicais*, Lisboa, MESSS.SICT (Colecção Estudos, Série C – Trabalho: 8).

Cordeiro, Paula (2005), “Banca perde 5900 efectivos nos últimos quatro anos” em *Diário de Notícias*, 28 de Fevereiro de 2005.

Cordeiro, Paula (2005), “Banca reduziu 1900 efectivos” em *Diário de Notícias*, 10 de Janeiro de 2005.

Economia Pura e Gestão Pura (2004), *Banca 2004*, Novembro 2004.

Estanque, Elísio e outros (2004), *Relações Laborais e Sindicalismo em Mudança: Portugal, Brasil e o Contexto Internacional*, Coimbra, Quarteto Editora.

I. V. (2003), “2004 abranda vaga de saídas” em *Expresso*, 20 de Dezembro de 2003.

Lima, Marinús Pires de e outros (1992), *A Acção Sindical e o Desenvolvimento: Uma Intervenção Sociológica em Setúbal*, Lisboa, Edições Salamandra.

Pinto, José Madureira; Dornelas, António (Orgs.) (2000), *A Reforma do Pacto Social*, Lisboa, Imprensa Nacional – Casa da Moeda.

Rodrigues, Maria de Lurdes (1997), *Sociologia das Profissões*, Oeiras, Celta Editora.

Rosa, Maria Teresa Serôdio (1998), *Relações Sociais de Trabalho e Sindicalismo Operário em Setúbal*, Porto, Afrontamento.

Silva, Manuel Carvalho da (2000), *Acção Sindical: Transformação e Desenvolvimento*, Lisboa, Campo das Letras.

Silva, Manuel Carvalho da (2002), *Agir Contra a Corrente*, Lisboa, Campo das Letras.

Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários (1996-2004), *Mugazine Quadros da Banca*.

Stoleroff, Alan; Naumann, Reinhard (2004), “As maiores organizações sindicais em Portugal: um quarto século de evolução”, *Actas do IV Congresso Português de Sociologia*, Lisboa, APS.

Stoleroff, Alan; Naumann, Reinhard (1998), “Contabilidades: Alguns comentários necessários acerca da publicação ‘A Evolução da Sindicalização Portuguesa de 1974 a 1995’, de Maria da Conceição Cerdeira”, *Sociologia – Problemas e Práticas*, n.º 27, Lisboa, CIES.

Stoleroff, Alan; Naumann, Reinhard (1994), “A sindicalização em Portugal: A sua medida e a sua distribuição”, *Sociologia – Problemas e Práticas*, n.º 14, Lisboa, CIES.

Marinús Pires de Lima, Investigador Principal no Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa e Professor Convidado do ISCTE;

Ana Guerreiro, Assistente de Investigação no Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa; Licenciada em Sociologia; Mestranda em Ciências do Trabalho no ISCTE;

Marina Kolarova, Assistente de Investigação no Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa; Licenciada em Sociologia; Mestranda em Sociologia do Trabalho no ISCTE;

Marta Lino, Assistente de Investigação no Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa; Licenciada em Sociologia; Doutoranda em Sociologia no ISCTE.