

112

TRABALHO IMATERIAL, CONTROLE E SUBJETIVIDADE: O MODELO DE SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES NA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA BANCÁRIA. *Pedro Mendes Hofmeister, Gilles Chemale Cigerza, Carmem Ligia Iochins Grisci (orient.) (UFRGS).*

Este artigo discute a inter-relação entre trabalho imaterial e subjetividade a partir do Modelo de Segmentação de Clientes de uma instituição bancária pública brasileira de grande porte, implantado para atender às novas exigências da reestruturação produtiva do trabalho. Trata-se de um estudo de caso cujos dados foram coletados através de quinze entrevistas individuais semi-estruturadas com funcionários da empresa, um grupo focal com cinco participantes, documentos disponibilizados pela instituição e cinco edições do Jornal da Empresa com manchetes relativas ao Modelo. A análise de conteúdo dos dados considerou o entendimento da realidade social à luz da literatura pertinente. Os resultados indicam que o Modelo de Segmentação de Clientes ilustra características do trabalho imaterial, demandando novos modos de ser e de agir ao sujeito do trabalho bancário. Esse Modelo acarreta diferenciações de nomenclatura e de atuação referente aos cargos dos bancários, bem como tratamentos diferenciados, distinta disponibilidade de tempo, atenção e privacidade aos clientes segmentados. A subjetividade, enquanto produto do trabalho imaterial, se encontra na interface dessa nova relação produção/consumo. Está relacionada aos novos modos de gestão denominados de gestão da intimidade, que caracteriza a face afetiva do trabalho imaterial, e gestão do anonimato, que diz respeito ao modo amplo, distanciado, virtual e anônimo que configura a maior parte dos atendimentos bancários, e ao modo como os sujeitos da reestruturação do trabalho bancário são tomados por números, nos diversos deslocamentos internos e nos Programas de Demissão Voluntária. Tais modos de gestão, associados às novas tecnologias, possibilitam controle contínuo dos bancários e também da clientela. (Fapergs).