

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E ECONOMIA

Carlos Roberto Santos Vieira

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DO ATENDIMENTO DO BANRISUL:  
A VISÃO DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS ESTADUAIS  
COM EXTENSA RELAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO**

Porto Alegre

2011

Carlos Roberto Santos Vieira

**REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DO ATENDIMENTO DO BANRISUL:  
A VISÃO DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS ESTADUAIS  
COM EXTENSA RELAÇÃO COM A INSTITUIÇÃO**

Dissertação apresentada como requisito para  
obtenção de grau de Mestre pela Faculdade de  
Administração, Contabilidade e Economia da  
Pontifícia Universidade Católica do Rio  
Grande do Sul

Orientadora: Dra. Marie Anne Macadar

Co-orientadora: Dra. Maria Tereza Flores-Pereira

Porto Alegre

2011

V658c Vieira, Carlos Roberto Santos  
Representações sociais do atendimento do Banrisul: a visão dos  
funcionários públicos estaduais com extensa relação com a instituição /  
Carlos Roberto Santos Vieira. – Porto Alegre, 2011.  
98 f.

Diss. (Mestrado) – Faculdade de Administração, Contabilidade e  
Economia, PUCRS.

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Dra. Marie Anne Macadar.

1. Administração. 2. Representações Sociais - Teoria. 3. Banco do  
Estado do Rio Grande do Sul - Estudo de Caso. 4. Relações  
Interpessoais. 5. Comportamento. I. Vieira, Carlos Roberto Santos. II.  
Título.

CDD 658.3145

**Ficha Catalográfica elaborada por Loiva Duarte Novak – CRB10/2079**

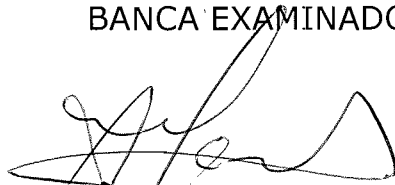
**CARLOS ROBERTO SANTOS VIEIRA**

**"REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DO ATENDIMENTO DO BANRISUL: A VISÃO DOS  
FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS ESTADUAIS COM EXTENSA RELAÇÃO COM A  
INSTITUIÇÃO"**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração, pelo Mestrado em Administração e Negócios da Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovado em 14 de dezembro de 2011, pela Banca Examinadora.

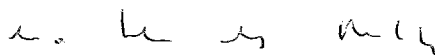
**BANCA EXAMINADORA:**



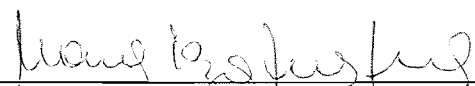
Prof. Dr. Marie Anne Macadar Moron  
(Presidente da Sessão)




Prof. Dr. Grace Vieira Becker



Prof. Dr. Lucia Helena Alves Muller



Prof. Dr. Maria Tereza Flores Pereira



Prof. Dr. Neusa Rolita Cavedon

Dedico esta dissertação ao amor. Aquele que eu escolhi e que atende pelo nome de Flávia Helena. Aquele amor que a vida me deu e que tem o nome de família (natural e adquirida). E aqueles amores que a vida me trouxe e eu aceitei, que são os meus amigos. Também dedico aos amores que o dia-a-dia me proporcionou que são meus colegas e professores.

## **AGRADECIMENTOS** (ou “do que é feita uma dissertação”)

Uma dissertação de mestrado é feita de muitas coisas, de sábados e sábados e sábados de sol não caminhados trocados por horas e horas e horas na frente de um estreito computador. É feita também de caras emburradas, de dias intermináveis de leitura, de noites de preocupação, de famílias sem alguns almoços no domingo, de amigos somente cumprimentados rapidamente em redes sociais e de muitas horas de solidão, de dúvidas entre uma teoria e outra e principalmente sentimentos de incertezas, muitas incertezas.

Uma dissertação de mestrado é “irremediável” quando ela decide vir ela vem, e não há o que a segure, somente cabe-nos aceitar escrevê-la. A dissertação é tão importante que deveria estar escrita no mapa astral de cada um (pelo menos no meu está).

Ela também vai tomando corpo durante os seus dois anos de elaboração. Primeiro é apenas um feto mal formado que estranhamos, que vai se transformando em um pequeno perfil ecográfico, que vira uma promessa enorme, que um dia vira uma dissertação com cabeça, pé, mãozinha com cinco dedinhos e que se concretiza em pouco mais de cem páginas que mudam a vida da gente (para sempre...) e das quais nos orgulhamos tanto que podemos ir às lágrimas no menor elogio feito à nossa pequena obra.

Quando por vezes optamos por deixá-la vir, e isso às vezes não é uma escolha: é uma ordem da vida, é como se encarássemos um turbilhão, uma tromba d’água ou um tornado, mas do qual saímos vivos, diferentes e mais inteiro do que entramos. Deixamos lá dentro pedaços de nós que já estavam atrofiados e damos espaço ao nascimento de novos órgãos, mais eficientes e mais jovens que os anteriores. No final, uma dissertação de mestrado assume uma concretude que faz tudo valer à pena. Ainda no final, de tantas questões não respondidas, de tantas teorias ainda a explorar, de tantas limitações, de tantos trabalhos futuros que serão mais abrangentes que os nossos, é possível perceber que quase nada está inscrito no mundo racional e que de tudo que pensamos conhecer, o que ainda mora no mundo do mistério ainda é muito maior que nossas relações lógicas e conclusivas.

Mas, sobretudo, uma dissertação de mestrado também é feita de agradecimentos e como em todo o agradecimento, como aqueles que vemos no Oscar ou no Festival de Cinema de Gramado, é difícil citar a todos que me ajudaram nestes dois anos, sem esquecer alguém que, talvez, tenha sido fundamental em algum momento. Isto é muito perigoso e não quero arriscar. Sendo assim, meus agradecimentos serão destinados aqueles que diretamente me auxiliaram neste projeto, que são meu amor, meus familiares e meus professores,

principalmente às Prof<sup>as</sup>. Dr<sup>as</sup>. Maria Tereza Flores-Pereira e Prof<sup>as</sup>. Dra<sup>as</sup>. Marie Anne Macadar que foram mais que minhas orientadoras, foram verdadeiras mestras (ou doutoras).

Também agradeço ao Banrisul, principalmente na figura de minhas colegas Elizabete Tavares e Darcila Munró Cezar por acreditarem em mim e auxiliarem de forma fundamental na aprovação de minha bolsa de estudo que viabilizou financeiramente a realização deste sonho.

### **Luz Del Fuego**

*Eu hoje represento a loucura  
Mais o que você quiser  
Tudo que você vê sair da boca  
De uma grande mulher  
Porém louca!*

*Eu hoje represento o segredo  
Enrolado no papel  
Como Luz del Fuego  
Não tinha medo  
Ela também foi pro céu, cedo!*

*Eu hoje represento uma fruta  
Pode ser até maçã  
Não, não é pecado,  
Só um convite  
Venha me ver amanhã  
Mesmo!*

*Amanhã! Amanhã! Amanhã!...*

*Eu hoje represento o folclore  
Enrustido no metrô  
Da grande cidade que está com pressa  
De saber onde eu vou  
Sem essa!*

*Eu hoje represento a cigarra  
Que ainda vai cantar  
Nesse formigueiro quem tem ouvidos  
Vai poder escutar  
Meu grito!*

*Eu hoje represento a pergunta  
Na barriga da mamãe  
E quem morre hoje, nasce um dia  
Pra viver amanhã  
E sempre!*

*Cássia Eller*



## RESUMO

O principal objetivo desta dissertação é entender e interpretar as representações sociais que os clientes funcionários públicos estaduais com extensa relação com o Banrisul constroem sobre o atendimento da instituição. Neste contexto é importante ressaltar que os estudos em Administração conjugam diversas áreas do saber para criar suas próprias teorias e este é o caso da teoria das representações sociais que vem sendo utilizada, para compreender o discurso do senso comum das pessoas a partir de um aporte científico-acadêmico. Esta dissertação segue esta linha, ou seja, busca identificar, interpretar e compreender as representações, tanto a partir de seus significados, quanto das práticas sociais decorrentes. Para isso, utilizará como objeto de pesquisa uma organização do setor financeiro do Brasil: o Banco do Estado do Rio Grande do Sul (Banrisul). Este trabalho apresenta a seguinte questão de pesquisa: **quais são as representações sociais que os clientes funcionários públicos com extensa relação com a instituição elaboram sobre o atendimento do Banrisul?** O método utilizado para explorar esta questão e atingir os objetivos é o qualitativo sob uma perspectiva interpretativista, visto que esta é uma conjunção de diversas perspectivas filosóficas e várias técnicas de pesquisa. A estratégia metodológica para a realização desta pesquisa foi o estudo de caso, visto que há questões particulares para serem abordadas tanto com relação à instituição estudada, tanto quanto ao público alvo escolhido. A coleta de dados foi realizada durante entrevistas com funcionários públicos que são, há mais de dez anos, clientes do Banrisul. Também foi utilizada a observação participante e a análise documental para elucidar a estratégia da empresa. A análise do conteúdo das entrevistas, da observação participante e dos documentos resultou na elaboração de três eixos temáticos (i) banco, dinheiro e as representações etárias, (infância, adolescência e vida adulta) (ii) o Banrisul e as representações de seus papéis (agente pedagógico, fazendo parte da família e o banco e atendimento com destaque à questão do tempo de fila e da cordialidade) e (iii) os funcionários e as representações sociais dos clientes (a figura de autoridade, o *status*, e o funcionário como professor). Os resultados da pesquisa foram organizados mediante esta busca do desenvolvimento das representações sociais do Banrisul e auxiliaram na compreensão de forma mais didática destas mesmas representações. Esta análise por eixos temáticos também dialoga com os movimentos da estratégia do Banrisul. Este trabalho pode também contribuir também com a indicação da ocorrência de um diálogo entre as representações encontradas. Esta comunicação entre as representações enriquece as várias possibilidades de análise e pode sugerir outros eixos temáticos.

Palavras-Chave: Administração. Teoria das Representações Sociais. Método Qualitativo. Interpretativismo. Banco do Estado do Rio Grande do Sul. Estudo de Caso. Eixos de Análise. Diálogo Entre Representações Sociais.

## ABSTRACT

The main objective of this dissertation is to understand the social representations that customers state officials with extensive relationship with Banrisul build on the care of the institution. In this context it is important to note that studies in Business Administration combine several areas of knowledge to create their own theories and this is the case of the theory of social representations has been used to understand the speech of people of common sense from a scientific supplyacademic. This paper follows this line, ie it seeks to discover, interpret and understand the performances, both from their meanings, and social practices arising. To do this, use as a research organization in the financial sector in Brazil: Banco do Estado do Rio Grande do Sul (Banrisul). This paper presents the following research question: what are the social representations that clients with extensive public official relationship with the institution about the elaborate care Banrisul? The method used to explore this issue and achieve goals is in a qualitative interpretative perspective, since this is a combination of several different philosophical perspectives and research techniques. The methodology for this research was the case study, since there are particular issues to be addressed both in relation to the institution studied, as well as the public target. Data collection was performed during interviews with public officials who are more than ten years, customers Banrisul. It was also used participant observation and document analysis to elucidate the company's strategy. The content analysis of interviews, participant observation and documents resulted in the development of three themes (i) bank money and the representations age (childhood, adolescence and adulthood) (ii) The Bank is the representation of their roles (pedagogical agent, part of the family and the bank service and especially the issue of queue time and friendliness) and (iii) the employees and the social representations of clients (the figure of authority, *status*, and the employee as a teacher) . The results of this research were organized by the quest for development of social representations of Banrisul and useful to understand more teaching these same representations. This analysis also speaks to themes of the movement's strategy Banrisul. This work may also contribute also indicating the occurrence of a dialogue between the representations found. This enhances communication between the representations of the various possibilities of analysis and may suggest other themes.

Keywords: Administration. Social Representations Theory. Qualitative Methods Interpretivism. Case Study. Banco do Estado do Rio Grande do Sul. Lines Of Analysis. Dialogue Between Social Representations.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Linhas de Estudo em Representações Sociais em Administração .....	33
Figura 1 – Esquema de Representações Sociais .....	82

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>1 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS .....</b>	<b>17</b>
1.1 A REPRESENTAÇÃO DAS “COISAS” .....	17
1.2 DAS REPRESENTAÇÕES COLETIVAS ÀS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS .....	17
1.3 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS: SENSO COMUM E PENSAMENTO CIENTÍFICO ..	22
1.4 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS: UMA ANÁLISE CULTURAL INTERPRETATIVA .	25
1.5 O CONHECIMENTO ADMINISTRATIVO E A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS NO BRASIL.....	32
<b>2 MÉTODO DE PESQUISA .....</b>	<b>36</b>
2.1 A FORMA DE ACESSAR O CONHECIMENTO.....	36
2.2 O ESTUDO DE CASO COMO ESTRATÉGIA DE PESQUISA .....	38
2.3 COLETA DE DADOS .....	42
2.4 A ENTREVISTA: O DIÁLOGO POSSÍVEL.....	43
2.5 A OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE.....	47
<b>3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS .....</b>	<b>50</b>
3.1 A INSTITUIÇÃO BANRISUL .....	50
3.2 O DINHEIRO E SEUS ASPECTOS SIMBÓLICOS.....	53
3.3 OS TRÊS EIXOS TEMÁTICOS.....	56
3.3.1 Primeiro Eixo - Banco, Dinheiro e as Representações Etárias.....	56
<b>3.3.1.1 <u>A infância, Banco e Dinheiro como Aprendizagem e Brincadeira</u>.....</b>	<b>57</b>
<b>3.3.1.2 <u>O Início da Vida Adulta, Banco e Dinheiro como Responsabilidade</u> .....</b>	<b>62</b>
<b>3.3.1.3 <u>A Vida Adulta, o Banco como Instrumento para a Operacionalização do Cotidiano</u> .....</b>	<b>64</b>
3.3.2 Segundo Eixo – O Banrisul e as Representações de seus Papeis .....	65
<b>3.3.2.1 <u>O Banco como Agente Pedagógico</u>.....</b>	<b>66</b>
<b>3.3.2.2 <u>O Banco como Parte da Família</u>.....</b>	<b>69</b>
<b>3.3.2.3 <u>O Banco e o Papel do Atendimento</u>.....</b>	<b>72</b>
<b>3.3.2.3.1 A Demora nas Filas.....</b>	<b>72</b>
<b>3.3.2.3.2 A inabilidade e a antipatia no atendimento .....</b>	<b>74</b>

3.3.3 Terceiro Eixo – O Funcionário do Banrisul e as Representações Sociais dos Clientes ..	77
<b>3.3.3.1 <u>O Funcionário do Banrisul como Figura de Autoridade</u> .....</b>	<b>77</b>
<b>3.3.3.2 <u>O Status de Ser Funcionário do Banrisul ou de Outros Bancos</u>.....</b>	<b>79</b>
<b>3.3.3.3 <u>O Funcionário do Banrisul como Professor</u>.....</b>	<b>80</b>
<b>4 DISCUSSÃO .....</b>	<b>81</b>
<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>85</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>90</b>
<b>APÊNDICE I – LINHA DE TEMPO DA ESTRATÉGIA DO BANRISUL.....</b>	<b>97</b>
<b>APÊNDICE II – ROTEIRO DE PERGUNTAS DA ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE.....</b>	<b>98</b>

## INTRODUÇÃO

As representações sociais vinculam-se à ordem do simbólico, sendo assim, compreender os significados que os indivíduos atribuem às coisas é uma tarefa difícil e que requer primordialmente o entendimento do “outro”. Desta forma, para tentar conhecer estes significados na área administrativa é preciso estabelecer uma interlocução entre o ambiente empresarial e os sujeitos que o interpretam (CAVEDON, 2005). Nos estudos em Administração, que conjugam diversas áreas do saber para criar suas próprias teorias, é preciso invocar os conhecimentos das Ciências Humanas, Exatas e Naturais para entender melhor o ambiente dos negócios e seus desdobramentos sociais, antropológicos, econômicos, dentre outros. Um destes conhecimentos, que advém da Psicologia Social, das Ciências Sociais e da Antropologia, é a teoria das representações sociais que vem sendo utilizada, para compreender o discurso do senso comum das pessoas a partir de um aporte científico-acadêmico.

O estudo sistemático das representações remonta do século XIX nos trabalhos de Durkheim, mas foi somente na segunda metade do século XX que Moscovici instituiu a teoria denominada representação social. Para Durkheim, as representações chamadas então de coletivas foram definidas como categorias de pensamento através das quais determinada sociedade elaborava e expressava sua realidade. Serge Moscovici instituiu o termo ‘representação social’ e publicou nos anos 1970 a obra seminal sobre o assunto denominada *La psychanalyse, son image, son public*. A distinção fundamental entre o pensamento de Durkheim e Moscovici tem relação com o grau de complexidade das sociedades que foram objeto de estudo destes pesquisadores. Enquanto as representações coletivas de Durkheim se referiam a uma sociedade menos complexa, as representações sociais de Moscovici têm relação com as sociedades modernas que são caracterizadas pelo pluralismo e pela rapidez com que as mudanças econômicas, políticas e culturais ocorrem (FARR, 1995, p. 44). Nos anos seguintes, outros pesquisadores como Denise Jodelet e Ivana Marková publicaram a partir da obra de Durkheim e Moscovici.

Atualmente muitas ciências se servem das ideias desta teoria para avançar no conhecimento, como é o caso da Psicologia, da Educação, da Saúde e, inclusive, da Administração. As representações sociais são construídas devido à impossibilidade de ter presentes todos os objetos, fatos e pessoas às quais a humanidade se refere em suas comunicações diárias. Tal contexto obriga a existência de um repertório comum de signos que permite a qualquer indivíduo falar, por exemplo, de uma organização sem necessariamente

essa estar fisicamente presente. Isto vale também para animais, sentimentos, ideias e para tudo que existe por meio de representações, as quais as pessoas vão construindo ao longo da vida, tanto individual como coletivamente.

Representar, portanto, é relacionar-se com um objeto, um pensamento ou consigo mesmo, trazendo para o presente o que está distante. Este processo é uma tradução mental que se inicia com o pensamento do que não está presente e resulta em uma simbolização que é concretizada na linguagem. Para que este fenômeno social funcione, é necessário que os signos utilizados para simbolizar o que está distante sejam comuns entre aqueles que estão representando. É preciso que as ideias sejam socializadas e façam sentido coletivo em um determinado contexto.

Dessa maneira, em linhas gerais o que as pesquisas acerca das representações sociais buscam revelar é a maneira pela qual o ser humano representa as coisas e, assim, consegue se comunicar em sociedade. Em outras palavras, e acrescentando um ponto nessa discussão, esses estudos buscam compreender quais são as representações sociais que os indivíduos constroem em relação a um determinado fenômeno, assim como conhecer os desdobramentos (práticas sociais) advindos destas representações.

Esta dissertação segue esta mesma linha, ou seja, busca conhecer, interpretar e compreender as representações, tanto a partir de seus significados, quanto das práticas sociais decorrentes. Para isso, utilizará como objeto de pesquisa uma organização do setor financeiro do Brasil: o Banco do Estado do Rio Grande do Sul (Banrisul). Este trabalho de pesquisa busca compreender, mais especificamente, as representações sociais que os clientes do Banrisul que são funcionários públicos e que têm extensa relação com o banco constroem sobre a instituição. Antes, porém, de serem detalhados a questão e os objetivos da pesquisa, é importante apresentar alguns aspectos iniciais relacionados ao Banrisul.

Segundo informações do site da empresa (2011), o Banrisul é uma instituição financeira constituída como sociedade anônima de economia mista e que tem como acionista majoritário o Estado do Rio Grande do Sul, detentor em 2010 de 57% do capital social. A empresa foi fundada em setembro de 1928 como um banco público de crédito rural e hipotecário, cuja principal atividade era a realização de empréstimos de longo prazo com garantia hipotecária. Em 1931, após incorporar o Banco Pelotense, o Banrisul passou à condição de arrecadador de tributos do Estado do Rio Grande do Sul. Desde a década de 1930, o Banrisul está em frequente processo de ampliação, com o projeto de expansão de agências e incorporação de instituições financeiras públicas. Tal processo foi complementado



no ano de 2007, quando da realização de oferta pública de ações que elevaram o capital do banco, que em 2006 era de R\$ 900 milhões, ao valor de R\$ 2,1 bilhões.

Mas uma organização bancária se institui não apenas a partir de uma perspectiva objetiva, numérica ou financeira, como estudado por Ceretta e Niederaurer (2001). Neste contexto empresarial bancário, novas competências dos trabalhadores (GRISCI e HOFMEISTER, 2006), novas subjetividades (NAVARRO e PADILHA, 2007) e novas maneiras de representar estas empresas são construídas. É importante destacar que sobre este último assunto, representações sobre organizações bancárias, é bastante escasso o material científico produzido.

Na busca de uma compreensão dessas instituições para além de uma perspectiva financeiro-econômica se constrói o problema e os objetivos desta dissertação que se referem, de maneira geral, à compreensão das representações sociais que os clientes dos bancos, neste caso do Banrisul, constroem com relação a estas instituições tão dinâmicas nas últimas décadas. Mais especificamente, apresenta-se a seguinte questão de pesquisa: **quais são as representações sociais que os clientes funcionários públicos com extensa relação com a instituição elaboram sobre o atendimento do Banrisul?** A partir desta questão de pesquisa constroem-se os seguintes objetivos.

### **Objetivo Geral**

- Entender e interpretar as representações sociais que os clientes funcionários públicos estaduais com extensa relação com o Banrisul constroem sobre o atendimento da instituição.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar as representações sociais dos clientes funcionários públicos com extensa relação com o Banrisul constroem sobre o atendimento da instituição
- Interpretar as significações sociais do atendimento do Banrisul atribuídas por estes clientes
- Colaborar teoricamente com a construção de eixos temáticos a respeito das representações sociais elaborada pelos clientes funcionários públicos com extensa relação com o Banrisul em eixos temáticos

A importância desta pesquisa está ligada a três fatores básicos. O primeiro diz respeito ao aprofundamento da teoria sobre representações sociais no campo da Administração. O

segundo tem relação com a importância para a empresa em conhecer e interpretar as representações e as práticas dos seus clientes que decorrem de tais representações, conhecimento este que pode delimitar mais adequadamente as estratégias da empresa na condução dos negócios e de sua gestão. Finalmente, o terceiro fator se refere à importância econômica do Banrisul no cenário produtivo do mercado em que está inserido. No ano de 2010, por exemplo, circularam pelo banco 98,37% do Produto Interno Bruto (PIB) do Rio Grande do Sul.

A justificativa desta pesquisa está baseada na ideia de que os estudos a respeito do modo como as pessoas representam determinado fato da sociedade, como um evento, um fenômeno ou uma empresa, abre caminho para que este fato posicione-se a respeito de si mesmo e perceba melhor o seu papel em um contexto mais amplo (MARKOVÁ, 2006).

Tendo em vista que um dos elementos que determina a implantação adequada das estratégias empresariais é o grau de conhecimento que uma firma possui a respeito do ambiente onde atua, a contribuição que a teoria das representações sociais pode gerar a qualquer setor organizacional caracteriza-se como fundamental para a elaboração destas estratégias. Esta teoria busca conhecer os aspectos subjetivos que os sujeitos, que aqui são chamados de clientes, constroem a respeito de assuntos importantes da sociedade, como as firmas, por exemplo. Reforçando a ideia: enquanto mais aprofundados os conhecimentos que as organizações têm a respeito das representações que seus clientes elaboram, maior será a possibilidade de decisões acertadas dos negócios por meio, por exemplo, de construção mais precisa de estratégias.

Quanto ao método qualitativo sob uma perspectiva interpretativista, é importante saber que, na maioria dos trabalhos que envolvem a relação dos bancos com seus clientes na área da Administração, com Paiva (2009) e Hernandez (2008), o foco utilizado é a análise quantitativa das tendências do comportamento do consumidor. Estes estudos, mesmo tendo um viés psicológico vinculado ao Marketing, buscam prever as tendências de atitude de muitos clientes a partir da análise de resultados de uma amostra destes mesmos clientes. Os resultados destes estudos se concretizam em modelos estatísticos que servem como fonte primária de análise de dados e também de base para decisões gerenciais, assim como para indicações de futuras pesquisas. O presente estudo, diferentemente dos demais, utiliza o método qualitativo sob uma perspectiva interpretativa, que visa compreender e interpretar as elaborações que o cliente do banco constrói com relação à instituição-foco. Desta forma, mais que uma previsão da tendência comportamental do cliente, esta dissertação aborda em profundidade os sentimentos, pensamentos e simbolizações que os clientes elaboram,

trazendo além de um ganho teórico, um olhar gerencial diferente sobre a opinião do cliente quanto à empresa.

Com referência aos resultados desta dissertação, é importante para o Banrisul conhecer em profundidade o que seus clientes pensam, sentem e como se relacionam com o ‘Banco dos gaúchos’<sup>1</sup>. A teoria das representações sociais, por sua vez, oferece um arcabouço conceitual diferenciado (intermediando questões psicológicas e culturais) que permitem acessar essas questões, ou seja, as representações e as práticas sociais que, respectivamente, os clientes constroem e executam quando constituem sua relação com a instituição Banrisul.

Apesar de já haver algumas suposições acerca das representações desse banco (‘banco dos gaúchos’, por exemplo) muitas outras representações ainda são desconhecidas da instituição, assim como as práticas que se configuram a partir destas, formando assim um ‘ponto cego’ na elaboração das estratégias do banco.

Esta dissertação está estruturada da seguinte maneira: o capítulo um apresenta a fundamentação teórica sobre representações sociais que é necessária para embasar o atingimento dos objetivos propostos. A visão primordial está centrada no viés psicológico e antropológico da teoria das representações sociais, visto que este caminho mostrou ser o mais adequado para compreender a problemática apresentada. Em seguida, o capítulo dois discorrerá sobre o método utilizado para pesquisa, apresentando a estrutura utilizada para acessar os dados primários que serviram de base para a interpretação dos resultados. Estes resultados estão no capítulo três, no qual as representações sobre o atendimento do Banrisul estarão descritas e analisadas na forma de eixos temáticos. Em seguida, no capítulo quatro, é realizada uma discussão a respeito dos resultados obtidos e são encontradas convergências e divergências com o conhecimento já construído. Finalmente a conclusão resume as principais contribuições desta dissertação, retoma os objetivos propostos, estabelece os limites da pesquisa e propõem novos trabalhos que podem ser elaborados para o avanço na discussão dos assuntos aqui tratados.

---

<sup>1</sup> A expressão ‘Banco do Gaúcho’ se refere à forma popular com que o Banrisul é conhecido por grande parte da população do Rio Grande do Sul.

---

# 1 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

## 1.1 A REPRESENTAÇÃO DAS “COISAS”

Desde os tempos mais remotos, a humanidade precisou lançar mão de artifícios para trazer ao presente o que não estava fisicamente posto, criando uma relação com o ausente e um meio de evocar o possível (JOVCHELOVITCH, 2000). É o caso das citações sobre a teoria do átomo ou dos genes, muito frequentemente encontradas nos textos de psicologia social ou de sociologia, quando é explicada a questão da necessidade de se entender simbolicamente um fenômeno. Segundo o psicólogo social Serge Moscovici (1995), o conceito de átomo, durante dois mil anos formou elementos explicativos e abstratos na teoria da física. Esta explicação ocupa o espaço de uma função simbólica, ou seja, a representação de uma imagem que evoca nas mentes a parcela mínima de que é feita a matéria e que funciona como uma representação do que seria um átomo. Mesmo por que dificilmente alguém verá ou interagirá com um átomo, então as representações “entram em cena”.

A forma de representar as coisas tem um horizonte histórico na literatura, tanto pertencente à Psicologia, quanto à Sociologia e à Comunicação. Segundo Ginzburg (2001) a representação é um termo ambíguo no qual de um lado existe a realidade representada ou a ausência, e de outro a visibilidade da realidade representada ou a presença. Ginzburg (2001) relata que a noção de representação remonta da Antiguidade, por exemplo, em Roma, estatuetas funerárias eram apresentadas aos súditos depois da morte do rei, simbolizando a continuação da existência terrena do monarca.

Quanto ao uso do termo, o autor coloca que a palavra “representação” já estava presente século no XVII nos verbetes do *Dictionnaire Universe* de Furetière. Em trechos deste dicionário são citados manequins de cera, madeira ou couro que eram depositados sobre o cadafalso real durante os funerais dos soberanos franceses e ingleses, cujo leito fúnebre vazio era coberto com um lençol mortuário que mais antigamente “representava” o soberano defunto (GINZBURG, 2001).

## 1.2 DAS REPRESENTAÇÕES COLETIVAS ÀS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

Com as transformações sociais pelas quais passou a Europa nos séculos XVIII e XIX, quando o poder passou a não se basear mais na vontade do senhor feudal ou nas divinas explicações da Igreja, houve uma mudança de eixo na forma de entender o mundo, ou seja, a

passagem para a forma moderna de compreensão das “coisas”. Nas sociedades modernas, a legitimação não é mais garantida pela intervenção divina, mas se torna parte de uma dinâmica social mais complexa e contestada, em que as representações dos diferentes grupos de sociedade procuram estabelecer hegemonia. Com a evolução do pensamento científico e o surgimento das teorias críticas nos séculos XVIII e XIX, principalmente na obra de Immanuel Kant, a convivência aparentemente paradoxal do pensamento mítico e do conhecimento científico se tornou uma característica da sociedade ocidental (MOSCOVICI, 2010).

Nesta realidade e no contexto da representação, “o primeiro pensador da era moderna que discorre sobre o assunto é Émile Durkheim (1858-1917) que inaugura o conceito e traz implícitas as idéias de Charles Renouvier que por sua vez fundamentou este conceito nos ombros de Kant e Kant... bem, podíamos voltar ao início do mundo!” (MARKOVÁ, 2006, p. 169). Fundamentalmente, Kant traz a ideia da experiência humana mediada pelos sentidos, sendo que as coisas externas são diferentes das aparências e habitam o mundo real, onde permanecem desconhecidas. Com relação à filosofia antiga, que julgava as representações reflexos passivamente produzidos pela natureza, Kant dá uma guinada e considera que os sentidos constituem a experiência individual frente às coisas.

Para debater estas concepções a respeito das leis que regem a produção da mente humana, o filósofo francês Charles Renouvier (1815-1903) rejeita a ideia kantiana da *coisa-em-si* e argumenta que a representação só é possível em função de ser socialmente compartilhada. Assim, este filósofo aparece como o primeiro a propor explicitamente que a origem das representações é social (e baseada na moral) e não um fenômeno meramente mental (MARKOVÁ, 2006).

Fortemente influenciado por Renouvier, na obra de Durkheim o uso original da palavra *représentation* é referente às várias atividades da mente, como a produção de imagens, símbolos e sinais, como também demonstrações gráficas, isto é, coordenadas cartesianas e imitações (MARKOVÁ, 2006). A centralidade das discussões do sociólogo francês reside nas questões do conhecimento, ou seja, “Como podemos adquirir conhecimento do mundo externo?” Durkheim estabelece as representações coletivas como resposta a esta pergunta, postulando que é possível compreender as coisas, imaginá-las e vivê-las na forma das representações que as expressam (MARKOVÁ, 2006).

Segundo Marková (2006), Durkheim origina o conceito de representações coletivas, nas imagens, crenças, símbolos, conceitos e estruturas sociais que têm caráter dual, ou seja, residem ao mesmo tempo nos indivíduos e na sociedade. Além de lançar as bases do pensamento sobre representações, uma das maiores contribuições de Durkheim foi a sua

responsabilidade sobre a coexistência de duas formas alternativas de psicologia, a social e a individual, sempre baseando seus estudos na cultura da sociedade. Em sua obra sobre suicídio, denominada 'O Suicídio' e que foi escrito em 1897, o autor explora a importância do ambiente social na variação do número de suicídios, revertendo assim a lógica de que estes atos estão ligados às diferenças individuais e centrando a origem da retirada da vida própria do indivíduo nos fatos sociais (FARR, 1995).

A ciência para este pesquisador social representava a continuidade na luta da mente em fazer uma relação que fizesse sentido entre o mundo físico e o social. A sociedade na qual viveu Durkheim, na segunda metade do século XIX, passava pela transição entre a ciência mecanicista e a relativista, entre a ideia de progresso e de descontinuidade. Sendo assim, Durkheim, ao invés de basear seus estudos em fatos científicos, explorou sobretudo a tessitura social, principalmente no que tange ao contexto religioso.

Mas como estas representações podem formar uma realidade social que é criada por fatos sociais? Segundo Durkheim, a linguagem, a moralidade, a religião, os mitos e as representações (sociais ou coletivas por que o autor usou estes dois termos concomitantemente em sua obra e não fez distinção entre ambos) desempenham um papel, acima de tudo, institucional e coercitivo na sociedade que estabelece limites e impõe sanções àqueles que desrespeitaram os códigos. Estes fatos sociais e estas restrições constituíram as partes essenciais da cultura e da sociedade. O conceito de representação coletiva de Durkheim, portanto, está relacionado com uma sociedade estável que se utiliza analogicamente dos conceitos de superego de Freud e do outro generalizado de George Mead (ambos intelectuais do final do século XIX e início do XX) para internalizar valores nos indivíduos e assim manter o *status quo*. Na obra de Durkheim, esta visão estável das interações sociais, acrescida à concepção de mudança lenta e gradativa que passa a linguagem, quando utilizada pela sociedade como sistema de sinais e símbolos, algo acima das sensações, dá às representações coletivas um caráter estático e este é um conceito central na obra de Durkheim sobre representações (MARKOVÁ, 2006).

O conceito de Durkheim de representações coletivas, em continuidade ao dualismo do autor com relação à religião e à ciência, está limitado às áreas do coletivo e do individual e apresenta quatro aspectos básicos, segundo Moscovici (2010): (i) as representações coletivas são holísticas, o que quer dizer que o conteúdo semântico de cada ideia e cada crença depende de suas conexões com outras ideias e crenças; (ii) os símbolos compartilhados por uma sociedade têm simultaneamente caráter intelectual e emocional; (iii) representações coletivas são internas à sociedade e não sua cópia ou reflexo cujo conteúdo está na superfície da

linguagem; (iv) não existe uma hierarquia de representações coletivas, nenhuma delas é mais legítima ou menos legítima que outra, por isso todas elas têm o mesmo valor.

Assim como a obra de Durkheim foi fundamental para uma teoria das representações sociais, outros pensadores também desenvolveram elementos que contribuíram no entendimento do assunto. Dois autores em especial, contemporâneos de Durkheim e testemunhas dos fatos que antecederam a primeira grande guerra se destacam, são eles Jean Piaget (1896-1980) e Lev Semenovich Vygotsky (1896-1935).

A teoria de Piaget sobre o desenvolvimento infantil, influenciada pela obra de Durkheim, tem como tema central a continuidade ininterrupta da criança ao adulto. Neste caminho de desenvolvimento, o infante conta com a estrutura de acomodação e assimilação de novos conhecimentos, o que garante o equilíbrio no seu processo de desenvolvimento. O campo de estudo de Piaget foram as representações das crianças do seu país natal: a Suíça. Desta relação entre as observações da infância por Piaget e as representações de Durkheim, surgia a Teoria de Desenvolvimento, que tem como base a evolução contínua que se estende dessas representações pré-lógicas das crianças, para as representações mais lógicas e individuais dos adultos (MOSCOVICI, 2010).

Já a teoria de Vygotsky, desenvolvida conjuntamente com Alexander Luria, tem como viés para interpretar as representações sociais a filosofia marxista, visto que estes autores foram engajados na causa comunista e atuaram como militantes da revolução russa. Em suas pesquisas sobre os processos mentais, existia uma afirmação que estes nasciam na vida coletiva do povo. Sendo assim, foram realizados estudos sobre a tradição oral de aldeias distantes como Uzbeks na Ásia Central no início da década de 1930. Estes foram os primeiros estudos experimentais em larga escala sobre representações e que nas conclusões trouxeram questões ligadas ao desenvolvimento coletivo e individual em sociedades primitivas. Estes estudos também foram utilizados por Piaget e Lévy-Bruhl em trabalhos posteriores sobre representações (MOSCOVICI, 2010).

Para além dos autores citados, outras ciências humanistas vêm utilizando a teoria das representações sociais. Para a Sociologia, por exemplo, o conceito de representações sociais é filosófico e significa a reprodução de uma percepção retida na lembrança ou conteúdo do pensamento. Além disso, as representações sociais também são compreendidas como categorias de pensamento que expressam a realidade, explicando-a, justificando-a ou questionando-a (MINAYO, 1995).

Max Weber, por exemplo, em sua escolha da Fenomenologia, utiliza como sinônimos de representação social os termos ‘espírito’, ‘concepção’, ‘mentalidade’ e trabalha de forma

particular a ‘visão do mundo’ que seria a vida cotidiana dos indivíduos carregada de significação cultural. Estas visões de mundo, segundo Weber, são abrangentes, unitárias e geralmente expressam a vontade de um grupo dominante que por sua vez perpassam, por meio das representações, todos os grupos de determinadas sociedade. Para Weber, as representações sociais também são juízos de valor que os indivíduos dotados de vontade possuem. Além de Weber, outro autor importante é Alfred Schultz que usa o termo “senso comum” que posteriormente vem a ser central na obra de Moscovici (MINAYO, 1995).

A dialética marxista alemã, por outro lado, considera as representações sociais, ou seja, ‘as quimeras’, ‘as ideias’, ‘os dogmas’ e ‘as ilusões’, como produzidos e reproduzidos pela consciência, assim como considera que as ‘falsas representações’ seriam substituídas quando a nova sociedade adviesse. “A dialética no pensamento marxista vê dois elementos em contraposição: a vida material e as ideias, ou seja, as circunstâncias fazem os homens, mas os homens fazem as circunstâncias”, chamando atenção assim para as contradições entre as forças da produção, o estado social e as ideias (MARX, 1984 *apud* MINAYO, 1995, p. 198). Em resumo, a escola marxista traz a noção da consciência vinculada à subordinação de ideias pela classe dominante, vinculando assim as representações às práticas sociais. A grande diferença das ideias de Weber, visão de mundo abrangente, e de Marx é exatamente este recorte de classe social atribuída por Marx como fundamental no entendimento das representações sociais (MINAYO, 1995).

A partir de Marx, dois outros autores desenvolvem trabalhos sobre as representações sociais, Gramsci e Luckács, o primeiro aborda o senso comum e o bom senso e o segundo aprofunda a “visão de mundo” baseada nas classes sociais (MINAYO, 1995).

Para além deste contexto histórico, as contribuições teóricas de Serge Moscovici, baseadas principalmente em Durkheim e Piaget, foram fundamentais para a formação do que é conhecida hoje a teoria das representações sociais. Moscovici nasceu na Romênia em 1928, mas foi na França, após a perseguição aos judeus e a desilusão do romeno com o comunismo, que a maior parte de seu trabalho recebeu reconhecimento. Publicado em 1976, o estudo sobre as representações sociais da Psicanálise na sociedade parisiense chamado *La psychanalyse, son image, son public* foi considerada a obra seminal da mais contemporânea teoria das representações sociais e até hoje é citada, na maioria dos estudos consultados, como pedra fundamental do tema (FARR, 1995).

Este livro escrito por Moscovici contribuiu substancialmente para a sociologia do conhecimento e seu foco de pesquisa foi centrado no que acontece quando um novo corpo de saber, como a Psicanálise, se espalha dentro de uma população humana (FARR, 1995). O



psiquiatra Daniel Lagache (1903-1972) foi quem supervisionou a pesquisa e fez o prefácio de tal livro. Em suas considerações, uma das mais importantes ideias é que a psicanálise foi introduzida em uma cultura diferente daquela que lhe deu origem e este, segundo Lagache, é um dos aspectos centrais do trabalho seminal de Moscovici (FARR, 1995).

Nesta pesquisa, o autor romeno explorou um tema que é fundamental na teoria das representações sociais: o limite entre o pensamento leigo e a ciência, ou seja, existia ali um certo desejo de desconstruir o olhar dicotômico entre o senso comum e a ciência. As representações sociais (ou coletivas, conforme Durkheim), portanto, são trabalhadas a partir de diferentes perspectivas psicológicas e sociológicas, sendo que todas parecem se alinhar na ideia de que elas são uma ação social mental, manifestada através da linguagem. Neste contexto, as representações podem e devem ser analisadas a partir das compreensões dos indivíduos e das estruturas dos comportamentos sociais. No entendimento desta teoria, a realidade é vivida e também representada através dos atores sociais que se movem, constroem a vida e explicam-na mediante seu estoque de conhecimento. Esta vivência transparece contradições que podem ser percebidas socialmente por meio das manifestações das representações sociais.

Ao longo dos primeiros anos das pesquisas sobre o assunto, uma das áreas de conhecimento mais explorada foi a Psicologia, que conta com o estudo fundamental de Jodelet (2005) denominado “Loucuras e Representações Sociais” que busca entender as representações da loucura em uma comuna no interior da França. Em seguida, a Educação também começa a pesquisar e utilizar em suas pesquisas a teoria das representações sociais, sendo um dos principais textos sobre o assunto o capítulo escrito por Michel Gilly cujo título é “As representações sociais no campo da Educação”. Este texto está inserido no livro de Denise Jodelet chamado “As representações Sociais” edição de 2001.

### 1.3 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS: SENSO COMUM E PENSAMENTO CIENTÍFICO

O senso comum, segundo Moscovici, é o senso social (MARKOVÁ, 2006). Historicamente, desde Aristóteles, o senso comum vem sendo tratado como distante da racionalidade, já que é produzido a partir de um conhecimento popular. Esta perspectiva dominou o racionalismo dos séculos XVII e XVIII, o Iluminismo, o Marxismo, e, de modo geral, as gerações de cientistas e filósofos sociais que defendiam o racionalismo cartesiano (MARKOVÁ, 2006). Alguns pensadores afiliados a esta corrente são Chomsky, que separa a formação da ciência da formação do senso comum, Gellner que postula uma diferença entre

dois tipos de conhecimento, o universal (originado da racionalidade) e o cultural (originado na comunidade) (MARKOVÁ, 2006).

Para estes racionalistas, a capacidade de pensar racionalmente é inata ao ser humano e se desenvolveu através da cognição. Já outra escola, a da racionalidade dialógica, vê a racionalidade como resultado do processo de comunicação, visto que a capacidade de pensar não é individual e sim dialógica.

Por outro lado, o pensamento científico é um conhecimento especializado, é desenvolvido no processo educacional e exige uma racionalidade específica. Apesar de nascido no conhecimento social, o pensamento científico é individualizado, por que os cientistas desenvolvem suas teorias e as generalizam universalmente independente dos outros e, às vezes, apesar dos outros (MARKOVÁ, 2006).

Desta forma, o senso comum e o pensamento científico recebem diversas classificações, dependendo da hipótese epistemológica de 'ser humano' utilizada. Alguns acreditam que o primeiro é inferior ao segundo, outros acreditam que o senso comum se origina do científico e principalmente os psicólogos acreditam que eles têm capacidades semelhantes. Para a teoria das representações sociais, segundo Moscovici, o conhecimento do senso comum e o conhecimento científico são essencialmente diferentes, mas, ainda assim, tipos complementares de conhecimento. Com o passar do tempo, cada um desenvolveu sua lógica e seus métodos de pensamento, sendo assim eles são irreduzíveis e um não substitui o outro. O conhecimento científico, apesar de ser social em suas origens, é normalmente produzido por indivíduos ou por pequenos grupos de cientistas. O conhecimento do senso comum, em contraste, retém seu caráter genuinamente dialógico e é produzido por todos (MARKOVÁ, 2006).

O conceito de universo comum está relacionado às maneiras de pensar das pessoas e o senso comum, é uma relação de apropriação confiante, até mesmo de implicação com a autoridade de dizer. O outro universo, o reificado, é o mundo da ciência e da ideologia, entendida aqui como simplificadora e esquemática. O conhecimento científico pertence ao universo reificado, enquanto o conhecimento do senso comum pertence ao universo consensual. No relacionamento de um com outro há sempre uma troca, a própria ciência e tecnologia não hesitam em emprestar dele quando necessitam uma ideia, uma imagem, uma construção (MOSCOVICI, 2010).

Quanto às hierarquias ou classificações, o universo comum e o reificado, segundo Moscovici (2010) são irreduzíveis um ao outro, por serem modos de compreender o mundo e se relacionar com ele. Um não substitui o outro, o comum explica o cotidiano e o reificado

explica procedimentos de forma científica. Diariamente, os relacionamentos, as aprendizagens, e as operações cotidianas produzem saberes de senso comum nas pessoas por meio da comunicação, além disso, também o conhecimento científico é produzido concomitantemente, sendo a fonte principal o senso comum, não havendo evidências, segundo Marková (2006) que um seja inferior ao outro.

As abstrações de um tempo são a realidade do outro em função do avanço da ciência, transformando o que foi comum em um determinado tempo, em reificado em outro. Na verdade, as representações sociais diária e “espontaneamente” se tornam senso comum, enquanto representações do senso comum se transformam em representações científicas e autônomas. Sendo assim, devido às suas origens, as representações sociais são fenômenos racionais (MOSCOVICI, 2010). Mas falar de senso comum, como diz o próprio Moscovici em entrevistas à Ivana Marková, é preciso escrever um livro inteiro.

Dos fatos do senso comum como conhecimento dos objetos, das relações interpessoais, do imaginário e do contexto sociopolítico, nem tudo é representação social. Dos fatos cotidianos, somente aqueles que são preocupação pública caracterizam-se representações sociais. Estes fenômenos que são discutidos causam tensão e provocam preocupação.

O senso comum é o campo prioritário das representações sociais por isso elas são sempre complexas e necessariamente são inscritas dentro de um referencial, de um pensamento já preexistente. Entre o senso comum e as representações sociais está a elaboração livre das pessoas sobre os fatos e principalmente o discurso pelo qual se chega à coerência argumentativa, a um *status* simbólico que estabelece um vínculo entre o individual e o coletivo. Além disso, representações sociais são complexas e fluem em direção a um núcleo semântico que tem uma origem determinada.

Neste cenário complexo de interação social, as representações sociais têm duas funções

- **Ancoragem** – mecanismo pelo qual se busca transformar algo estranho em familiar e integrá-lo ao conhecimento preexistente. O que é desconhecido é reajustado para que se enquadre em uma categoria já conhecida. A função da ancoragem é facilitar a interpretação de características, a compreensão de intenções e motivos subjacentes às ações das pessoas e formar opiniões (MOSCOVICI citado em Souza *et al.*, 2009).

- **Objetivação** – forma de transformar o que é abstrato e novo em imagem concreta, apoiado em concepções familiares. Objetivar, segundo Moscovici (2010) é tornar algo temático, relevante a sua consciência, os indivíduos o transformam ao mesmo tempo em um objeto para eles próprios ou, mais precisamente, em um objeto pertencente a uma realidade escolhida entre todas as outras realidades possíveis ou anteriores.

De uma forma geral, a teoria das representações sociais tem uma vasta literatura que a torna uma ciência complexa e que aceita muitas interações entre as ciências que a estudam. Quanto às questões ligadas à Psicologia Social, foram descritos nesta seção os principais autores do tema e as inter-relações de ideias entre estes pensadores. Este assunto não foi totalmente explorado, até por que o foco específico do texto apresentado foi contextualizar o assunto de forma que fosse possível conhecer os principais conceitos de representações sociais que auxiliam nos objetivos desta pesquisa e não na totalidade da pesquisa teórica e empírica sobre o assunto.

Para além dos estudos da Psicologia Social, tendo em vista que um dos objetivos desta pesquisa é entender também culturalmente as representações sociais que os clientes do Banrisul elaboram a respeito da instituição, é importante conhecer os aspectos básicos que ligam a teoria das representações sociais e o saber antropológico.

#### 1.4 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS: UMA ANÁLISE CULTURAL INTERPRETATIVA

A teoria das representações sociais tem caráter multidisciplinar. Os domínios da Sociologia, da Psicologia Social e da Antropologia utilizam as bases teóricas ligadas às representações para desenvolverem trabalhos com enfoques particulares.

Na Sociologia, por exemplo, aparecem com frequência os conceitos seminais de Durkheim que trouxeram a noção das representações coletivas. No caso da Psicologia Social, na qual a dimensão individual é a centralidade de estudo, autores como Moscovici e Denise Jodelet entendem que as representações sociais circulam por meio da fala e são interpretadas e dinamizadas nos movimentos cotidianos de comunicação entre as pessoas, dando-lhe sentido e uma forma de modelar e reconstruir os elementos do ambiente em que este comportamento se insere (MOSCOVICI, 1978).

Como se pode observar a teoria das representações sociais é um empreendimento interdisciplinar (GUARESCHI, 2011, p. 17). Entre o individual da psicologia e o coletivo da sociologia é que esta teoria apresenta novas possibilidades, isto por que, segundo o autor, a

centralidade da discussão não fica no “puro objeto” ou “puro sujeito”. O olhar da teoria das representações sociais está entre a dimensão o mundo e o sujeito.

Não é acidental, portanto, que uma das bases mais fortes que a teoria das representações sociais vai buscar na psicologia está na obra piagetiana. Mas, se a atividade do sujeito é central para a teoria, não menos central é a realidade do mundo. O fato de Moscovici permitir-se olhar para a Sociologia, lá encontrar conceitos, e ousar trazê-los para o domínio da Psicologia Social é revelador do papel central que o mundo social ocupa nas representações sociais. (GUARESCHI, 2011, p. 19).

Sendo assim, as contribuições da Antropologia são tão fundamentais, como as da Psicologia Social ou da Sociologia, para auxiliar nos objetivos desta dissertação. Até por que, segundo Cavedon (2005), estas duas ciências apresentam uma proximidade muito grande, tanto quando se trata à teoria como no que diz respeito às questões metodológicas. Além disso, as representações sociais que esta dissertação busca compreender são criadas, geram sentido e são dinamizadas no ambiente social, por isso, é muito importante que aspectos ligados à Antropologia sejam abordados na fundamentação teórica.

Neste momento cabe ressaltar a importância do caráter interpretativo buscado por esta ciência e que está em consonância com os objetivos aqui propostos. A centralidade do estudo da Antropologia é estudo do outro, da cultura (VÍCTORA; KNAUTH e HASSEN, 2000). Segundo Geertz (1978) a cultura de um povo é um conjunto de textos que o antropólogo tentar ler e interpretar. Além disso, “para o antropólogo é importante olhar para as formas simbólicas e construir conhecimento. As sociedades são como a vida, elas contêm suas próprias interpretações e é preciso descobrir o acesso a elas” (GEERTZ, 1978, p. 321). Como no texto “Um jogo absorvente: Notas sobre a briga de galos balinesa” no qual o autor busca entender o significado de um jogo envolvendo a morte de animais na Ilha de Bali esta dissertação traça um caminho semelhante, o de entendimento de significados, sendo que os preceitos metodológicos da Antropologia são de extremo auxílio nesta busca.

Mas enfocando as ideias da Antropologia Social, segundo Magnani (1986) as representações sociais são apreendidas como uma espécie de imagem mental da realidade, composta por experiências individuais decorrentes da realidade social em que o indivíduo está inserido. A realidade referida seria composta por variados elementos como família, bairro, categoria profissional e, por analogia, se pode dizer que as instituições também se incluem neste ambiente no qual as representações são criadas.

Assim como na Antropologia e na teoria das representações sociais, a realidade vivida não é a objetiva, é pois subjetiva e compartilhada socialmente. Sendo assim, a representação social funciona como um sistema de interpretação da realidade que regula as relações dos indivíduos com seu meio ambiente físico e social.

Outra importante inter-relação da Antropologia com a teoria das representações sociais diz respeito ao senso comum que, na “Antropologia, parece ser aquilo que nos resta quando todos os tipos mais articulados de sistemas simbólicos esgotaram suas tarefas, ou aquilo que sobra da razão quando suas façanhas mais sofisticadas são postas de lado” (GEERTZ, 1997, p 140). Já para Psicologia Social, o senso comum é o conhecimento produzido diariamente pela comunicação das pessoas, como já foi referido anteriormente.

Mesmo que não seja possível fazer distinções tão claras entre as ciências quando o assunto é a teoria das representações sociais, já que esta perpassa a maioria das ciências sociais (inclusive as aplicadas), autores como Chartier (1991) dividem as contribuições da Sociologia e da Antropologia em duas escolas distintas. A primeira, como foi inicialmente citada nesta dissertação no item 1.2, aborda a divisão social, as abordagens estruturalistas e os procedimentos fenomenológicos. Já a segunda utiliza o simbolismo, principalmente das representações, privilegiando os estudos dos valores, de comportamentos comunitários mais restritos e observa grupos tidos como homogêneos.

Para tentar aproximar os limites que dividem a Sociologia da Antropologia, é necessário considerar os esquemas dos sistemas de classificação e de percepção como verdadeiras ‘instituições sociais’, incorporando sob a forma de representações coletivas as divisões da organização social (CHARTIER, 1991). Sendo assim, está colocado que as representações assumem funções sociais classificadoras, de delimitação de poder e de identidade.

Segundo Durkheim e Mauss (1999), a função classificadora é tão antiga quanto à espécie humana, mas, para além de admitir que a humanidade simplesmente classifica as coisas, é preciso explicar esta história e para isso é necessário procurar as classificações mais rudimentares feitas pelos homens, afim de ver de que forma elas foram construídas e se estas se diferem muito das hierarquias contemporâneas. Após diversos exemplos de classificações elaboradas por povos primitivos, como os australianos e chineses de séculos atrás, Durkheim e Mauss (1999) concluíram que as classificações não possuem singularidades excepcionais nem se distinguem fortemente das atuais hierarquizações científicas, visto que ambas, primitivas e atuais, classificam as coisas por noções hierarquizadas que têm finalidade totalmente especulativas. Diz-se isso por que sistemas primitivos e científicos levantam

postulados (ou noções) que simplesmente questionam possibilidades a cerca de fatos, ou seja, são noções hierarquizadas e especulativas. Além disso, as funções classificadoras, muito mais que um instrumental para operar a realidade, são uma forma de facilitar o entendimento do mundo e a compreensão das coisas, unificando ideias e o conhecimento. Sendo assim, a função de classificar as coisas é condição da natureza social e tem sua origem nas divisões dos clãs das sociedades primitivas (DURKHEIM e MAUSS, 1999, p. 451).

Mas para além da origem do ato de classificar, explicada pelas práticas das sociedades primitivas e contemporâneas, as coisas em si não se apresentam agrupadas à observação. A humanidade precisa fazer estes agrupamentos entre elementos que se assemelham, reunindo-os em um mundo ideal, encerrados nos limites determinados e que chamamos de gênero, espécie, etc. É neste momento que as representações assumem um papel fundamental na construção social, isto é dito por que não classificamos simplesmente agrupando coisas e sim classificamos coordenando e subordinando uns aos outros, dizendo que estes pertencem àqueles, que os segundos agrupam os primeiros, que o primeiro domina o segundo. Sendo assim, conclui-se que “toda a classificação implica em uma ordem hierárquica da qual nem o mundo sensível, nem nossa consciência nos oferecem o modelo” (DURKHEIM e MAUSS, 1999, p. 82).

Enquanto autores como Durkheim e Mauss abordam as representações como fontes classificadoras da sociedade, autores como Bourdieu (2010) estudam o tema das representações pelo viés do poder simbólico. Esta questão é vista como um círculo cujo centro está em todas as partes. Como este não pode ser tocado é preciso descobri-lo onde ele se deixa menos ver que, este lugar do não-ver é o simbolismo ou o poder simbólico. Na tradição neokantiana autores como Durkheim tratam de diferentes universos simbólicos como o mito, a linguagem ou a arte como instrumentos de conhecimento do mundo, por meio de formas simbólicas que necessitam de concordância de subjetividades para se tornarem consenso social e então se tornarem universais. Como instrumento metodológico da análise deste tema, as estruturas estruturantes são utilizadas como forma de aprender a lógica específica de cada forma simbólica. Como exemplo, é possível identificar a língua como um sistema estruturado que é utilizado para explicar a relação entre o som e o sentido, mas para esta estrutura funcionar adequadamente é necessário haver uma concordância de inteligências sobre o tempo, o espaço, o número, a causa, etc (BOURDIEU, 2010).

Como estes elementos todos fazem parte da tessitura social, todos também são instrumentos de poder, têm função política e reproduzem e organizam a interação social. A classe dominante determina diversos padrões de cultura, dentre eles o que integra, o que

separa e o que legitima as coisas e define-se pela distância em relação à cultura dominada. Sendo assim, identifica-se uma luta no mundo social e simbólico que cumpre uma função de política de instrumento de dominação ou de legitimação da imposição de um conhecimento sobre o outro, de uma representação sobre outra. Esta luta é travada tanto no universo consensual, ou na vida cotidiana, como no reificado, na luta travada pelo especialista na produção simbólica. O campo da produção simbólica é o microcosmos da luta entre as classes. A forma prática de legitimar o simbolismo determinado pelas classes dominantes é tornar “natural” questões que são de âmbito de apreensão da ordem estabelecida, mascarando sistemas de classificação e estruturas mentais ajustados a um determinado interesse. Estes códigos todos, quando incorporados pela sociedade, começam a fazer parte do seu *habitus* que é uma regra feita pelo homem, que impõem o que deve ser feito seja feito no momento próprio sem que haja necessidade de teorização sobre o assunto. A pessoa passa a operar por indicações práticas, como um treinador que faz seus treinados imitar os movimentos (BOURDIEU, 2010).

Segundo o autor, o poder simbólico não reside nos sistemas simbólicos, mas se define nas relações de poder que perpassam este sistema. Este poder é uma forma irreconhecível e transfigurada de outras formas de poder, fazendo velar uma violência que ele encerra e que é capaz de produzir efeitos reais.

Um exemplo deste tipo de luta social é a questão da representação da política que é o lugar onde se geram, na concorrência dos agentes nele envolvidos, produtos políticos, problemas, programas, análises e comentários entre os quais o cidadão comum, reduzido ao estatuto de consumidor, deve estar afastado do lugar da produção destas representações. O jogo político é um jogo de representações cujos interesses são fabricados, legitimados e transformados como se tudo fosse em nome do povo, tornando assim um jogo acertado que dificilmente é identificado em uma análise mais rápida. É preciso entender completamente as vantagens que cada elemento ambiciona para se ter uma visão ampla do campo e identificar quem, por meio do jogo simbólico, quer impor sua força (BOURDIEU, 2010).

Nesta linha é fundamental a discussão de uma questão pelo campo empírico: as representações de região que, por serem representações do real, dependem profundamente do conhecimento e do reconhecimento.

A discussão sobre o que é e o que não região pode ser identificada e ilustrada no trabalho dos geógrafos e dos economistas. Enquanto os geógrafos apontam o que se percebe no movimento físico dos elementos da natureza como uma região, os economistas identificam o mesmo espaço, ou outro, em função das relações internas preponderantes do ponto de vista



de custos. Sendo assim, para o mesmo objeto, dois cientistas representam diferentemente. Neste cenário, o que está em jogo é a luta pela autoridade científica ou quem tem legitimidade para determinar e nomear uma região ou outra.

Outro elemento importante nesta discussão sobre fronteiras é a produção de representações feita pelos princípios práticos do juízo cotidiano que podem contribuir para elaborar o que é chamado de realidade objetiva. A língua, a identidade, a etnia como práticas sociais são objetos de representação mental enquanto objetos como bandeiras e insígnias são estratégias de manipulação simbólica, assim como a demarcação de fronteiras é muito mais representacional do que limite natural. A definição destes conceitos nunca coincide perfeitamente de cultura para cultura. A realidade produzida como fronteira, apóia-se em características que nada têm de natural e é, em grande parte, produto de imposição arbitrária.

O direito de definir o que é uma região está inscrito no caso particular das lutas de classificações, lutas pelo monopólio de fazer ver e fazer crer, de dar a conhecer e de fazer reconhecer, de impor a definição legítima das divisões do mundo social e, por este meio, fazer e desfazer os grupos. Quem define o que é limite, o que é fronteira, o que é interior, o que é urbano é quem é investido da mais alta autoridade, que é simbólica? Assim, depois de definida a região, são definidas as diferenças entre as regiões, entre seus povos, um tentando sobrepor o outro e principalmente a questão da identidade ou o que separa uma aldeia da outra. A existência real da identidade supõe a possibilidade real, jurídica e politicamente garantida, de afirmar oficialmente a diferença, o que encerra o princípio da dominação de uma identidade sobre outra, da negação de uma identidade sobre a outra (BOURDIEU, 2010).

Outra visão da questão da identidade é explicada por autores ligados à modernidade. Esta denominação de moderno ou pós-moderno significa muitas coisas, como por exemplo, a dissociação entre tempo e espaço que são separados na vida prática. Há muito estes dois elementos foram representados como entrelaçados na dinâmica social, no entanto, com o aumento da velocidade das comunicações e da urbanização, o tempo tem uma história e pode ser esticado ou encolhido, tornando-se uma questão de engenho, de imaginação ou de capacidade imaginativa humana, assim como o espaço que atualmente não é possível mais ser definido como perto ou longe. Quem define esta fronteira é quem tem o poder legítimo de defini-la (BAUMAN, 2001). Além disso, a imagem trazida para definir a modernidade e suas estruturas tem relação com a liquefação das relações entre as pessoas e instituições. Os fluídos não conseguem manter a forma por muito tempo e se adaptam ao recipiente onde estão instalados, continuando a mudar de forma sob a influência da menor força. Das estruturas, não se pode esperar que durem muito tempo, visto que estas não são capazes de aguentar o

vazamento, a infiltração e o gotejamento. Mais cedo do que se possa imaginar estarão encharcadas, amolecidas e decompostas. Para os habitantes do mundo moderno atitudes como cuidar da coesão, apegar-se às regras ou agir de acordo com precedentes não é uma boa opção e adotar uma postura ligada a determinados preceitos é como estar numa “gaiola de ferro” (BAUMAN, 2005)

A identidade, vista pela modernidade, tem relação com a decadência do Estado-nação que, por não conseguir dar aos seus cidadãos a segurança que estes exigem, está em franco declínio, deixando as grandes corporações como responsáveis pela segurança das pessoas. Em um Estado que não é mais ponte segura além do confinamento da mortalidade individual, para falar da vida individual, em nome da preservação ou da glória imorredoura do Estado soa vazio e cada vez mais bizarro, se não engraçado (BAUMAN, 2001, p. 212).

Para definir o que é unidade ou pátria ou nação é estabelecida em primeiro lugar a diferença entre “nós” e “ele”. “Eles” não são “nós” e “nós” não somos “eles” e a grande diferença centra-se na unidade do “nós” o que provoca estranhamento entre os dois grupos. Como exemplo, é possível lembrar a corriqueira expressão: “nós os gaúcho” e “eles, os cariocas”. No entanto, uma oportunidade trazida pela modernidade para desmanchar estas fronteiras é a questão do pluralismo que pode ser definida como a necessidade de reconhecer a diferença do outro, tendo em vista que a condição mínima para que se viva em grandes cidades é admitir que se precisa viver junto.

Inscrita na discussão de identidade e Estado, a questão do gaúcho é fundamental tanto para a contribuição na teoria desta dissertação, quanto nas representações que apesar de não terem sido levantadas no campo empírico são fundamentais visto que o Bannrisul tem no seu próprio nome a questão do Estado do Rio Grande do Sul.

Na região geograficamente correspondente ao cone sul da América do Sul, o Uruguai, a Argentina e o Sul do Brasil compartilham um movimento denominado Tradicionalismo que objetiva o culto às tradições ligadas às questões do homem do campo e do passado voltado às tarefas rurais. Este processo inclui a construção de representações sobre as identidades locais e regionais bem como suas relações com a nação e formação de nacionalidade. A gênese do movimento gaúcho tem relação com as primeiras colonizações europeias no século VXII. Espanhóis e portugueses pretendiam estabelecer na região sul do Brasil, Argentina e Uruguai extensões de suas coroas o que tornou a região uma zona de constantes conflitos até a metade do século XIX, tendo em vista que esta localidade teve sempre abundância de recursos naturais e extensão territorial expressiva (MACIEL, s/d).

O termo gaúcho, precedido pelo nome gaudério, foi registrado pela primeira vez por Dom Pablo Carbonell em 23 de outubro de 1771 em uma correspondência militar uruguaia, sendo que a expressão dizia respeito ao caráter marginal dos, então, *gahuchos*.

Após muitas batalhas, no século XIX o Rio Grande do Sul começa a passar por mudanças advindas da nova organização do Brasil enquanto velha colônia. As estâncias começaram a receber cercas e os gaúchos nômades tornaram-se peões nas fazendas. Foi somente no século XX que esta figura começou a ser construída e exaltada. Uma importante prática social associada à figura do gaúcho é o movimento tradicionalista que na segunda metade do século XX se expandiu para outras localidades do Brasil, do mundo e atualmente é responsável pela manutenção das tradições ditas gauchescas em vários lugares.

A representação vigente compreende o gaúcho como uma figura emblemática, construída a partir do homem do campo, a qual faz parte do imaginário local e que constrói um modelo que implica no conhecimento e no reconhecimento do gaúcho com relação às diferenças encontradas com os demais grupos. É assim que o gaúcho passa a ser gaúcho e o autêntico gaúcho estabelece diferença com quem é gaúcho de “faz de conta”. Os elementos desta cultura estão ligados a elementos como churrasco, o chimarrão e as lidas do campo e sua indumentária (MACIEL, s/d).

Desta forma, a figura do gaúcho pode ter sua origem na figura emblemática e na história descrita acima e o Banco do Estado do Rio Grande do Sul, por ser dos gaúchos, pode ter estreita relação com esta representação.

## 1.5 O CONHECIMENTO ADMINISTRATIVO E A TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS NO BRASIL

No campo da Administração, apesar do material produzido não ter uma história tão longa, atualmente já se pode encontrar em publicações acadêmicas artigos sobre representações sociais. Como exemplos da literatura nesta área, se pode citar Chamon (2009) que discute temas que vão desde a representação da liderança, passando pelo emprego de adolescentes, até a comunicação empresarial. Outro expoente nestes estudos de Administração e teoria das representações sociais é Cavedon (2008). Neste trabalho, denominado Antropologia para Administradores, é possível encontrar reflexões sobre cultura organizacional e a leitura da cultura através destas representações.

Com o auxílio do site de busca de artigos científicos na internet denominado Scielo foi realizado um levantamento bibliográfico a partir das palavras-chave Administração, representações sociais e Antropologia que abrangeu as publicações realizadas no Brasil de 2002 a 2010, período em que ocorrem com maior frequência pesquisas empíricas sobre Administração e Antropologia. O resultados deste levantamento está apresentado no quadro 1 e representa a atual contribuição do estudo científico da administração brasileira que envolve a teoria das representação sociais, buscando também identificar lacunas teóricas nesta produção.

Quadro 1 – Linhas de Estudo em Representações Sociais em Administração.

<b>Linhas de Estudo em RS e Administração</b>	<b>Trabalhos de Referência</b>	<b>Abordagem</b>
Interpretação de Significados	Fleig <i>et al.</i> (2005)	Interpretação dos significados simbólicos do desemprego
	Corrêa (2006)	Relações de significados e simbolismos na cultura organizacional
	Waiandt; Davel (2008)	Representações emergentes da organização em fase de sucessão e seus simbolismos
	Souza; Serafim; Dias (2010)	Diferenças de significação entre grupos na organização e representações do papel de gestor
Estratégia Organizacional	Cavedon; Ferraz (2005)	Práticas de gestão de pequenos comércios
	Tomaselli; Oltramari (2007)	Universo reificado e pensamento consensual na tomada de decisão
	Carrieri; Silva; Junquillo (2008)	Estratégia na prática
Função identitária	Andrade <i>et al.</i> (2007)	Relações de Gênero e função identitária
	Cramer; Neto; Silva (2002)	Função identitária das representações sociais

Fonte: elaborado pelo autor.

Com referência ao quadro acima é possível notar que os estudos de Administração que envolvem a teoria das representações sociais nos períodos pesquisados têm sua centralidade em três categorias. São elas: a busca de significado, as práticas organizacionais decorrentes das representações elaboradas e a investigação de funções identitárias, neste caso, predominantemente de gênero.

Na primeira categoria, os textos ligados à busca de significados simbólicos, seja dos campos pesquisados ou dos elementos deles constituintes, têm em comum a busca da compreensão das relações entre os símbolos que são estabelecidos a partir da subjetividade dos sujeitos. A interação dos atores organizacionais também foi um dos temas comuns a esta categoria de análise. Como exemplo destes temas, Corrêa (2007) buscou retratar aspectos das representações de gênero socialmente construídos em jornais de circulação interna de duas empresas de Minas Gerais. Já Waiandt e Davel (2008) buscaram retratar estas mesmas representações, só que voltadas às questões familiares no discurso do atores organizacionais. Finalmente, Fleig et al (2005) e Corrêa e Pimenta (2006) buscaram as representações dos trabalhadores quanto ao desemprego e a formação sindical respectivamente. Sendo assim, a centralidade desta categoria está na busca da subjetividade dos sujeitos para identificar as funções simbólicas subjacentes.

A segunda categoria analisada no Quadro 1 diz respeito a busca de articulação entre a teoria das representações sociais e as questões estratégicas em diversos âmbitos. No entanto, cada um dos trabalhos aborda esta articulação de forma distinta. Enquanto Cavedon e Ferraz (2005) investigam etnograficamente as estratégias de manutenção e expansão de negócios em pequenos comércios, Carrieri e Junquillo (2008) discutem uma alternativa para o estudo do fazer estratégico inserido na visão da gestão como prática social. Já Tomaselli e Oltramari (2007) realizam um estudo empírico, analisando fóruns de discussão sobre investimentos. Estes três estudos foram classificados na categoria estratégia organizacional, visto ser comum a todos a busca pela relação entre a teoria das representações sociais e as práticas das organizações para a busca de seus objetivos.

A terceira e última categoria foi a função identitária, visto que tanto Andrade *et al.* (2002) como Cramer; Neto e Silva (2002) buscaram pela discussão de gênero explicar as representações sociais nos espaços organizacionais. Ambos os trabalhos identificam as diferenças entre os simbolismos agregados aos gêneros e seus desdobramentos nas políticas das empresas estudadas.

Esta dissertação, além da procura e da identificação de significados e práticas, busca compreender em um sentido amplo e temporalmente distribuído as representações sociais que funcionários públicos elaboram a respeito do atendimento do Banrisul. Para isto, foi utilizada uma forma de acessar o conhecimento que possibilitasse alcançar os objetivos propostos por este trabalho, sendo assim, será descrita na próxima seção a metodologia utilizada nesta dissertação, desde seus aspectos teóricos até as práticas no campo de pesquisa.

## 2 MÉTODO DE PESQUISA

As possibilidades do saber são inúmeras, conseqüentemente, as teorias do conhecimento acompanham esta tendência abrangente, o que torna quase infinito o trabalho de pesquisar a gama de assuntos que abordam a questão da busca pela sabedoria. Mesmo sendo infinitas as possibilidades de conhecimento, estas podem ser, de certa forma, organizadas. Quanto a esta organização ou classificação, as ciências se dividem em formais e empíricas, sendo exemplo das formais aquelas que tratam de entidades ideais e suas relações, como a matemática, e como exemplo das empíricas, aquelas que tratam de processos e fatos. As ciências empíricas, por sua vez, também se subdividem em naturais e sociais. As ciências naturais, como o próprio nome diz, tratam dos assuntos relativos aos elementos da natureza, como a Astronomia (GIL, 1999). Este trabalho faz parte do outro grupo, o das ciências sociais (aplicadas), visto que busca entender um fenômeno humano específico, no caso as representações sociais nas organizações.

### 2.1 A FORMA DE ACESSAR O CONHECIMENTO

Para que os objetivos de qualquer pesquisa científica sejam atingidos é necessário escolher uma forma de acessar o conhecimento, ou seja, dentre as opções que as diversas metodologias oferecerem é necessário posicionar-se com relação a uma delas, tendo em vista a necessidade de relacionar adequadamente o que é pesquisado com a forma de buscar este conhecimento. Segundo Marconi e Lakatos (2006) a escolha do instrumental metodológico está diretamente ligada ao problema a ser estudado e a opção dependerá de diversos fatores, como a natureza do fenômeno e o objetivo de pesquisa, por exemplo. Por isso é importante levantar algumas possibilidades epistemológicas e dentre elas optar por aquela que melhor atenda aos objetivos de cada trabalho de pesquisa.

Existem muitas naturezas de pesquisa científica. A maioria das classificações divide esta natureza entre trabalhos quantitativos e qualitativos. Segundo Malhotra (2010) um trabalho acadêmico tem natureza quantitativa quando apresenta como base o positivismo e procura quantificar os dados estudados, processando-os de forma estatística. Nas ciências sociais muitos trabalhos apresentam natureza quantitativa, tendo em vista que uma grande parte destes estudos visa conhecer objetivamente uma “verdade”, mesmo que numérica, a respeito de um fato social.

Já quanto à pesquisa qualitativa, segundo Prasad e Prasad (2002), esta pode ser conceituada como uma conjunção de diversas perspectivas filosóficas, várias técnicas de pesquisa, procedimentos metodológicos e diferentes formas de apresentação. Uma perspectiva do método qualitativo é o interpretativismo nas pesquisas científicas. Segundo os autores, estes termos não podem ser entendidos como sinônimos, e diversas características de uma e de outra abordagem devem ser consideradas para fazer esta necessária distinção. Com a popularização e o crescimento explosivo das pesquisas qualitativas na área da Administração também houve um aumento na confusão epistemológica sobre o assunto.

Primeiramente, a abordagem interpretativa é um domínio da pesquisa qualitativa, mas nem toda pesquisa qualitativa é interpretativa, tendo em vista que em muitos casos as primeiras não estão em linha com a essência do espírito interpretativista. Estas duas abordagens, mesmo complementares e ligadas, têm conceituação, *design* e implementação distintas. Mas, dentre outras várias distinções, Prasad e Prasad (2002) caracterizam principalmente a pesquisa qualitativa como uma possibilidade do positivismo e todos os consequentes desdobramentos desta forma de abordar a realidade. A pesquisa qualitativa positivista usa métodos não quantitativos aliados a pressupostos positivistas sobre a natureza social, realidade organizacional e produção do conhecimento. Nesta abordagem, a realidade é tomada como concreta e separada do pesquisador, assim como os métodos objetivos de coleta de dados são, neste caso, privilegiados, tornando-a suscetível às mesmas limitações da pesquisa quantitativa positivista (PRASAD e PRASAD, 2002).

Este não é o caso desta dissertação, isto por que os objetivos aqui estabelecidos dizem respeito à natureza densa dos fenômenos e a profundidade dos significados de um fato social: as representações sociais construídas pelos clientes do Banco do Estado do Rio Grande do Sul a respeito do atendimento da instituição. Além disso, a teoria das representações sociais que está sendo utilizada para sustentar esta busca pelo conhecimento tem também esta característica no seu corpo de trabalhos teóricos e utiliza a abordagem baseada na análise qualitativa em uma perspectiva interpretativista para alcançar seus objetivos.

A pesquisa organizacional interpretativa se distingue da qualitativa positivista tendo em vista que para o entendimento dos novos paradigmas sociais é necessário estender as fronteiras limitantes da pesquisa positivista. Na prática este posicionamento implica em algumas questões importantes. Primeiramente, é fundamental destacar que o interpretativismo tem compromisso com uma filosofia mais ampla de entendimento do mundo como uma construção social e que o objetivo desta abordagem não é captar uma realidade pré-existente e



sim o simbolismo de um mundo em constante resignificação. Estas questões estão no centro das discussões sobre abordagem qualitativa interpretativa (PRASAD e PRASAD, 2002).

Ainda é também importante destacar que este tipo de pesquisa particularmente no campo da administração se preocupa basicamente com os significados locais das questões ligadas a esta área de conhecimento e com os simbolismos do cotidiano das organizações. Sendo assim, são privilegiadas as micro-realidades, as abordagens individuais de cada empresa e suas particularidades em detrimento de generalizar os contextos de muitas organizações simultaneamente (PRASAD e PRASAD, 2002).

Tendo em vista que as pesquisas na área de representações sociais buscam entender a dinâmica de significados que as pessoas produzem a respeito de fatos importantes da sociedade esta dissertação utilizou a abordagem qualitativa interpretativa para alcançar os objetivos propostos. Para se construir estes estudos, as representações sociais precisam ser extraídas por métodos sociais científicos, isto é, por observações, métodos analíticos, pelo conhecimento do senso comum, por práticas e pelos discursos nos quais tais representações se encontram enraizadas e inter-relacionadas (MARKOVÁ, 2006).

Sendo esta uma pesquisa qualitativa-interpretativa, uma estratégia que se mostrou adequada para buscar os objetivos foi o estudo de caso que segundo Eisenhardt (1989) é focado em entender a dinâmica da realidade dentro de uma única configuração, sendo assim, esta metodologia irá auxiliar no atingimento das metas estabelecidas para esta dissertação.

## 2.2 O ESTUDO DE CASO COMO ESTRATÉGIA DE PESQUISA

As possibilidades teóricas dos estudos de caso são inúmeras, em função disso, tanto as abordagens qualitativas como também as quantitativas são técnicas utilizadas para interpretação dos dados. Esta ampla gama de recursos que o estudo de caso apresenta vem se desenvolvendo ao longo dos anos e, segundo Eisenhardt (1989), um dos primeiros trabalhos que iniciou a fundamentação teórica dos estudos de caso remonta aos trabalhos de Glaser e Strauss (1967) cuja produção acadêmica baseia-se na comparação dos dados coletados com a teoria em construção. Mais recentemente, Yin (2010) descreveu com maior especificidade a estrutura dos estudos de caso e os define como uma estratégia de pesquisa. O autor também criou uma tipologia desta metodologia, assim como descreveu a replicação lógica que é essencial para analisar múltiplos casos.

Eisenhardt (1989), também postula que podem ser utilizados tanto casos únicos quanto múltiplos, assim como também podem ser utilizados múltiplos níveis de análise nos estudos de caso. Quanto às técnicas de coleta de dados, o autor analisa que os estudos de caso combinam tipicamente vários métodos como arquivos, observações, questionários e entrevistas. Principalmente as técnicas de arquivos e entrevistas foram utilizadas na presente dissertação.

Em continuidade, Eisenhardt (1989) prescreve uma série de etapas dos estudos de caso para que os objetivos dos trabalhos científicos que utilizam este método sejam alcançados. Segundo o autor, primeiramente, é necessário definir muito adequadamente o foco da pesquisa, independente do seu tamanho, identificar as questões de pesquisa, esclarecer as referências bibliográficas e finalmente relacionar as variáveis com as fundamentações teóricas. Todos estes elementos foram previamente definidos nos objetivos desta dissertação.

Na etapa seguinte, segundo o autor, é necessário escolher o posicionamento epistemológico pode ser definida como a opção pelos métodos positivistas ou fenomenológicos. Na sequência, iniciam-se os trabalhos de campo quando é necessário fazer a gestão do excesso de informações, como por exemplo, ter sempre presente os objetivos do trabalho e o que se quer aprender. Nesta etapa, muitos ajustes podem ter que se feitos em função de fatores imprevistos os quais podem ocorrer durante a realização da etapa de campo do estudo de caso.

Após coletados os dados de campo, é necessário fazer a análise deste material. Esta etapa é fundamental nos estudos de caso, mas é também a mais complexa etapa do processo, visto que o pesquisador pode se “asfixiar” pelo excesso de informações. É importante neste momento do trabalho buscar a livre elaboração de ideias, processo conhecido informalmente como *insight*, visto que estes auxiliam na organização e no processamento dos dados coletados. Também é importante buscar referências em outros trabalhos que utilizaram a mesma metodologia com o objetivo de ampliar a visão da pesquisa e comparar as informações de diversas formas, assim, os pesquisadores podem ir além das questões iniciais levantadas em cada produção teórica. Esta técnica também foi utilizada nesta dissertação.

Ainda na fase de análise dos dados, deve haver o encontro dos dados trabalhados com uma ampla literatura a respeito do assunto. Desta forma é possível, para além de fundamentar teoricamente a pesquisa, primeiro submeter os resultados encontrados às evidências de confiabilidade e segundo conhecer se estes mesmos resultados são convergentes ou divergentes do atual conhecimento formal sobre o assunto focado no estudo de caso (EISENHARDT, 1989).

A parte final do estudo de caso ocorre quando há dois tipos de saturação: a primeira ligada à diminuição do incremento de dados novos na pesquisa e a segunda está relacionada ao encerramento de novos pontos de contato entre os dados coletados e a teoria estudada, gerando uma redução dos prováveis incrementos aos conhecimentos já existentes e formalizados. Nos estudos de caso de pesquisa qualitativa, tendo em vista a sua natureza não estatística, não há uma determinação específica acerca da quantidade de pessoas que devem ser entrevistadas para a obtenção dos dados esperados. Sendo assim, o número de indivíduos que foram abordados nesta dissertação foi limitado ao princípio da exaustão das respostas, ou seja, no momento em que muitas respostas se repetiram a respeito de um tema, foi um indício que o assunto estava esgotado (EISENHARDT, 1989). Outros autores como Denzin (1994) e Glazer (1967) vem corroborar com este conceito dizendo que o fechamento amostral por saturação teórica é operacionalmente definido como a suspensão de inclusão de novos participantes quando os dados obtidos passam a apresentar, na avaliação do pesquisador, certa redundância ou repetição, não sendo considerado relevante persistir na coleta de dados. Em outras palavras, as informações fornecidas pelos novos participantes da pesquisa pouco acrescentariam ao material já obtido, não mais contribuindo significativamente para o aperfeiçoamento da reflexão teórica fundamentada nos dados que estão sendo coletados. (GLAZER, 1967, p. 128)

As etapas descritas por Eisenhardt (1989) quanto aos estudos de caso foram adequadas como metodologia para o atingimento dos objetivos desta dissertação, visto que os estudos sobre representações sociais requerem foco no escopo da pesquisa, coleta de dados baseada em casos particulares e análise de resultados voltados para a busca das significações expressas nos discursos dos entrevistados que, por sua vez, demonstraram saturação quando não houve mais aporte à teoria ou aos dados já coletados.

O estudo de caso utilizado nesta dissertação teve como empresa estudada o Banrisul. Para entender melhor este contexto e as implicações deste estudo é importante conhecer os aspectos gerais da empresa e suas linhas estratégicas.

Para isso, é importante destacar que se pode contextualizar a atual situação do banco a partir da realidade do sistema financeiro brasileiro e internacional no qual a empresa está inserida. Ainda para conhecer melhor o Banrisul, outro aspecto relevante refere-se ao acirramento da competição entre os bancos nesse momento histórico devido a uma profunda mudança na dinâmica do mercado financeiro. Este aumento da concorrência entre as instituições iniciou mais especificamente em 1988 quando determinações do Banco Central permitiram a criação de Bancos Múltiplos. Na sequência, o Plano Collor de 1991 bloqueou os

ativos que estavam depositados nos bancos, como poupança, conta corrente e aplicações financeiras da população e abriu o mercado interno para produtos importados, o que também modificou as bases econômicas nacionais, tornando os bancos mais aptos a concorrer em um mercado mais abrangente.

Conforme estudos de Almeida (1999), o Plano Collor foi um dos principais marcos da mudança depois da instituição da nova ordem jurídica do Estado resultante da promulgação da Constituição de 1988. No entanto, o Plano Real, em 1994, trouxe a estabilização da moeda e a perda das receitas decorrentes do *floating*<sup>2</sup> por parte dos bancos, provocando uma readaptação do sistema a um ambiente de moeda estável. Portanto, a década de 1990 está marcada por dois importantes eventos que implicaram mudanças consideráveis no funcionamento do setor bancário: a abertura do setor aos investimentos estrangeiros e o fim do processo inflacionário.

No campo das organizações, por outro lado, as empresas, entidades de classes e estruturas com e sem fins lucrativos elaboram formas de atuação para o atingimento dos seus objetivos baseados em algum tipo de estratégia que, por sua vez, é fundamentada no nível de informação que esta instituição possui a respeito do ambiente onde atua. Segundo Williamson (1991) estratégia é um assunto complexo que não se movimenta somente entre as áreas de negócios, marketing, finanças, manufatura, negócios internacionais, etc. A estratégia é genuinamente multidisciplinar e envolve aspectos políticos, teoria organizacional e aspectos legais. A importância deste assunto nos estudos e práticas organizacionais vem crescendo, tendo em vista fatores como a globalização dos negócios e a conseqüente concorrência acirrada por mercados.

Neste cenário, os bancos brasileiros efetivamente modificaram suas estratégias comerciais, incluindo em seus planos, por exemplo, a distribuição massificada de empréstimos pessoais à pessoa física, a captação de pequenos volumes de recursos das classes C e D, a realização de aquisições, assim como um trabalho de fortalecimento de sua imagem e de suas marcas.

No entanto, para que os objetivos desta pesquisa sejam alcançados, além de conhecer o cenário que envolve a indústria bancária brasileira é preciso estabelecer referência e técnicas para entender as representações sociais aqui em fase de compreensão. Para isso, recursos metodológicos são fundamentais para este intento.

Para melhor entendimento dos recursos metodológicos, os autores classificam os diversos tipos de pesquisa documental de variadas maneiras, visto que não há um consenso

---

<sup>2</sup> Diferença entre as receitas e os custos das transações bancárias.

sobre esta divisão. Como um exemplo de classificação, se pode citar Marconi e Lakatos (2006) que segrega as pesquisas em documentação indireta (documentos, estatísticas, material audiovisual e cartográfico, dentre outros), documentação direta (pesquisa de campo ou de laboratório) e observação direta e intensiva (observação participante, não participante, individual, dentre outras). No caso específico do Banrisul, os diversos documentos sobre a história da empresa e as notícias divulgadas em periódicos conseguem dar a dimensão da estratégia de negócios utilizada pelo banco para permanecer atuante no mercado. Estes dados estão especificados no capítulo três desta dissertação - Análise de Resultados.

### 2.3 COLETA DE DADOS

Depois de formulada a visão epistemológica e metodológica do trabalho científico é essencial que o delineamento da pesquisa continue sendo realizado de forma que os recursos selecionados estejam em consonância com os objetivos estabelecidos. Segundo Gil (1999), um dos elementos mais importantes do delineamento da pesquisa é o procedimento adotado para a coleta dos dados.

Quanto às formas possíveis de coleta de dados, tanto Gil (1999) como Marconi e Lakatos (2006), estabelecem duas possibilidades básicas: a pesquisa documental, ou de fonte primária, e a bibliográfica, de fonte secundária. Para Gil (1999) no primeiro grupo está a pesquisa em fontes originais de documentos e nos depoimentos de pessoas e no segundo estão as pesquisas em fontes já elaboradas e publicadas por outros autores.

Para tornar operacional o processo de busca de informações, sejam elas de fontes primárias ou secundárias, é necessário escolher uma técnica de coleta de dados. Apesar de haver inúmeras fontes de coletas de dados, Marconi e Lakatos (2006) fazem uma classificação básica destes instrumentos: (i) questionários que são uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito sem a presença do pesquisador, (ii) observação que é realizada por meio dos sentidos e na qual o pesquisador obtém os dados e examina os fatos e fenômenos que deseja observar, (iii) documentação direta e indireta que caracterizam-se pela utilização de fontes primárias e secundárias para a pesquisa e (iv) entrevista que é uma conversação face a face na qual, de maneira metódica, o pesquisador busca no discurso do entrevistado as informações necessárias.

De todas as alternativas disponíveis, as que mais auxiliaram no atingimento dos objetivos desta pesquisa foram a pesquisa documental direta e indireta e as entrevistas. O principal motivo desta escolha relacionou-se com a natureza das representações sociais que

têm a palavra, falada e escrita, como vetor principal de acesso aos fatos representados. No entanto, é importante destacar que as entrevistas foram predominantes nesta pesquisa, tendo em vista que foi preciso buscar entender no discurso direto dos clientes do banco Banrisul, as representações elaboradas. A análise documental somente ilustrou eventuais ancoragens ou objetivações, serviu de confirmação e instrumento de apoio e ilustração das entrevistas, não se constituindo elemento determinante para a obtenção dos resultados esperados.

Mesmo ocupando um papel secundário, é importante caracterizar a pesquisa documental e suas implicações teóricas. Para Gil (1999) a pesquisa documental, diferentemente da pesquisa bibliográfica que usa contribuições consolidadas de diversos autores, vale-se de materiais que ainda não receberam tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa. Com uma abordagem mais ampla, para Marconi e Lakatos (2006) este tipo de pesquisa caracteriza-se pela restrição ao trabalho em documentos, sejam eles escritos ou não. Estes autores classificam as pesquisas documentais em três variáveis: (i) se as fontes são escritas ou não, (ii) se as fontes são primárias ou secundárias, (iii) e se as informações são contemporâneas ou retrospectivas.

Tendo em vista o delineamento proposto para esta dissertação, quanto à função da pesquisa documental, foram utilizadas fontes secundárias de pesquisa. Estas fontes ficaram restritas a livros publicados sobre o Banrisul, conteúdos do *site* do banco na internet e publicações gerais sobre a instituição que são de domínio público. A coleta destes documentos foi realizada antes e durante a fase das entrevistas na medida da necessidade de ilustrar e complementar os conteúdos expostos pelos entrevistados.

#### 2.4 A ENTREVISTA: O DIÁLOGO POSSÍVEL

A entrevista é considerada como a técnica por excelência nas pesquisas em ciências sociais, nas quais se inclui a Administração, tendo em vista que é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como explicações ou razões a respeito das coisas precedentes (SELLTIZ et al., 1967).

Este procedimento que é utilizado na investigação social para coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou tratamento de um problema social e, segundo Marconi e Lakatos (2006), pode receber as seguintes classificações quanto ao nível de estruturação: estruturada, não estruturada ou painel. Cada uma das classificações tem relação com o objetivo de cada pesquisa. Esta dissertação utilizou um modelo híbrido entre as três classificações feitas pelo

autor. A entrevista denominada “por pauta” (GIL, 1999) tem certo grau de estruturação e permite que o entrevistador não fique restrito a um questionário previamente formatado. Uma vantagem de utilizar este recurso, chamado usualmente de entrevista semi-estruturada, é que a riqueza do discurso é preservada, visto que muitas vezes o entrevistado deriva das perguntas feitas e discorre sobre outros assuntos que podem fortemente auxiliar na busca dos objetivos da pesquisa.

O roteiro de entrevistas semi-estruturado utilizado nesta dissertação é apresentado no Apêndice II deste trabalho.

Para este trabalho foram escolhidos 10 clientes do Banrisul entre as relações pessoais do pesquisador e por indicação dos próprios entrevistados. As entrevistas foram realizadas entre os meses de março e maio de 2011. O número de 10 entrevistados foi determinado pela saturação das respostas, ou seja, quando iniciou a ocorrência de repetição contínua e significativa de depoimentos com o mesmo conteúdo básico, houve a percepção, por parte do pesquisador, de encerrar o processo de realizar novas entrevistas (EISENHARDT, 1989). As pessoas entrevistadas foram selecionadas pelos seguintes critérios: (i) ser funcionário público ativo ou aposentado e (ii) ter uma relação extensa com o Banrisul. Por relação extensa entende-se ter pelo menos uma conta corrente em movimento há no mínimo dez (10) anos no Banco em questão. Dos entrevistados quatro são do sexo masculino e seis do feminino. As idades variaram de 29 a 69 anos, residentes nas cidades de Porto Alegre (7), Cachoeira do Sul (2) e Arroio do Tigre (1). Esta faixa tão extensa de idade se justifica tanto na necessidade de múltiplas opiniões a respeito do atendimento bancário, como também na tentativa de integrar ao trabalho as mudanças que o setor vem passando ao longo do tempo, principalmente no que diz respeito à tecnologia de atendimento e seus impactos nas representações dos indivíduos. O local de residência dos entrevistados, em Porto Alegre (capital) e no interior do estado do Rio Grande do Sul, foi uma tentativa de identificar se haveria diferenças entre as percepções dos entrevistados em função de seus locais de moradia, no entanto, nas respostas dadas não ocorreu esta diferenciação.

A seguir está descrito o perfil dos entrevistados

**E1** Sexo feminino, aposentada, 69 anos, residente em Porto Alegre, trabalhou durante 15 anos no Instituto de Previdência Social. A relação com o Banrisul tem como característica o investimento em aplicações financeiras, saques de pequenas quantias em dinheiro e relação com o Banrisul tanto por meios eletrônicos como atendimento presencial realizado por gerente de conta.

- E2** Sexo masculino, 41 anos, servidor da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, morador de Porto Alegre. Já possuiu maior relacionamento comercial com o Banrisul, mas em virtude de atendimento de necessidades pessoais atualmente a maior parte da movimentação financeira é feita do Banco do Brasil.
- E3** Sexo feminino, 48 anos, servidora da Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul, morando em Porto Alegre. A totalidade de seu relacionamento com Bancos é feita no Banrisul. A entrevistada realiza a maioria de suas transações bancárias nos caixas eletrônicos ou na Internet.
- E4** Sexo masculino, 53 anos, servidor da Secretaria da Justiça no cargo de agente penitenciário. Morador de Cachoeira do Sul, este entrevistado mantém todo o seu relacionamento bancário no Banrisul e sua característica como cliente é possuir diversos empréstimo pessoais concomitantes.
- E5** Sexo feminino, 69 anos, pedagoga aposentada da Secretaria Estadual de Educação. Esta entrevistada, moradora de Porto Alegre, tem como característica ser cliente aplicadora de recursos em conta poupança no Banrisul e ir pouco à agência, preferindo utilizar caixas eletrônicos.
- E6** Sexo feminino, 40 anos, engenheira da Companhia Rio Grandense de Saneamento e moradora de Porto Alegre. A principal característica desta entrevistada é a prevalência de transações bancárias nos caixas eletrônicos. No Banrisul, a entrevistada mantém conta corrente para recebimento de salário e aplicações financeiras.
- E7** Sexo feminino, 68 anos, economista da Fundação de Economia e Estatística. Moradora de Porto Alegre, a entrevistada demonstrou preferir o atendimento presencial do Banrisul a qualquer outro tipo de relação. A relação com o Banrisul da entrevistada é referente a recebimento de salário, realização de aplicações financeiras e eventuais empréstimos.
- E8** Sexo masculino, 38 anos, engenheiro da Companhia Rio Grandense de Saneamento. Morador de Porto Alegre e cliente totalmente atendido por meios eletrônicos, preferindo



não precisar de atendimento humano. O relacionamento com o Banrisul se restringe ao recebimento de salários e movimentação de contas sob sua responsabilidade na empresa que trabalha.

- E9** Sexo feminino, 29 anos, servidora do Ministério Público Estadual e moradora da cidade de Arroio do Tigre. A mais jovem das entrevistadas tem como característica o uso constante de Internet para transações bancárias no Banrisul. A cliente utiliza o Banrisul para recebimento de salários e realização de empréstimos destinados ao consumo e viagens.
- E10** Sexo Feminino, 53 anos, professora estadual e moradora de Cachoeira do Sul. A relação demonstrada com o Banrisul mostrou-se quase familiar durante a entrevista, tendo em vista que quando perguntada sobre seu relacionamento com o Banrisul não foram citados negócios e sim relacionamentos com os empregados do Banco.

Para buscar o entendimento mais amplo das representações sociais a respeito do atendimento do Banrisul, não só foram observados os discursos dos atores externos à instituição, como também foram pesquisados os empregados do banco, principalmente os executivos da área comercial-estratégica da empresa. A busca deste conhecimento se deu por meio de observação participante.

## 2.5 A OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

A observação científica segundo Angrosino (2009) é o ato de perceber um fenômeno e registrá-lo com propósitos científicos. Mas observar, em um primeiro entendimento, pode remeter à imagem de um sujeito exterior ao fenômeno pesquisado, se envolvendo minimamente na dinâmica dos atores envolvidos. No entanto, acompanhando as especificidades de cada pesquisa, é possível encontrar estudiosos que têm toda uma proximidade com o objeto pesquisado, quase até se confundindo como “nativo” na comunidade onde atua.

Este é o caso da observação participante que segundo Flick (2004) pode ser definida quando o pesquisador “mergulha de cabeça” no campo e observa na perspectiva de membro do grupo, podendo inclusive influenciar o que é estudado graças a sua participação como ator no processo. Sobre este mesmo tipo de observação Angrosino (2009) conceitua que o termo participante é uma combinação do papel do pesquisador (participante de algum modo) e uma técnica real de coleta de dados (observação), além disso, o autor também esclarece que este não é um método de pesquisa e sim uma estratégia para trabalhar em campo.

Sendo assim, e diante das habilidades necessárias e as indicações de uso deste tipo de pesquisa descritas por Flick (2004), esta dissertação utilizou a estratégia de observação participante visto que o pesquisador é funcionário do Banrisul. Esta situação, ao contrário de se constituir um fator que imprima um viés na pesquisa, auxilia a coleta de dados, principalmente no que diz respeito à formulação estratégica da empresa que foi utilizada para definir com maior precisão o público pesquisado, no caso, os funcionários públicos com extensa relação com o Banrisul.

Para esta pesquisa a observação participante também foi utilizada para entender a estratégia do Banco que não está registrada nas publicações oficiais. O papel desta observação participante foi tentar perceber quais são as estratégias não escritas em documentos públicos do Banrisul e assim, perceber outras formulações de negócios que estão sendo postas em prática pela empresa e que são de domínio público. Durante as reuniões cotidianas de trabalho, o pesquisador pôde perceber, pelo discurso dos executivos, quais são as práticas diárias para atingimento das metas corporativas, a relação da instituição com os clientes e funcionários, dentre outros aspectos. As reuniões que foram foco da observação participante ocorreram durante os meses de janeiro a junho de 2011 e sempre tiveram como pauta a elaboração de estratégias comerciais do Banrisul. As anotações foram feitas em diversos relatórios de reunião que foram consultados durante a análise dos dados. A postura do pesquisador durante a reunião foi sempre de participação como funcionário do banco, dando contribuições à discussão e tendo um comportamento ativo como debatedor de ideias e proponente de soluções.

Para além do caráter gerencial, as pesquisas em administração que buscam o caráter simbólico produzido nos ambientes organizacionais, como é o caso desta dissertação, utilizam a observação participante como uma estratégia que privilegia a interação entre os atores pesquisados e compreendem os fenômenos sob o ponto de vista daqueles que estão sendo estudados. Além disso, o objetivo é entender o caráter situacional da interação e ver os processos sociais ao longo do tempo, podendo encorajar a tentativa de desenvolver teorias formais fundamentadas em dados primários. Como técnica, a observação participante envolve compartilhar a vida das pessoas enquanto tenta-se apreender seus mundos simbólicos (MENDONÇA, 2002).

Do conjunto constituído do discurso dos 10 entrevistados e das anotações realizadas a partir das observações participantes foi possível obter algumas representações sociais construídas por clientes com extensa relação com o Banrisul a respeito do atendimento da instituição. Para chegar às representações, foi realizada análise dos dados de forma manual, na qual os dados semelhantes ou divergentes eram agrupados por categorias e em seguida interpretados e inter-relacionados. Nos capítulos seguintes é possível conhecer estas representações e as análises realizadas pelo pesquisador.

### 3 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

As representações sociais são geradas na coletividade e expressam o senso comum. Depois de criadas elas circulam, se atraem, se repelem e dão oportunidade ao nascimento de novas representações, enquanto velhas representações morrem. Assim, “elas são apenas um elemento de uma cadeia de percepções, opiniões, noções e mesmo vidas, organizadas dentro de uma determinada sequência de categorias culturais” (MOSCOVICI, 2010, p. 33).

A busca das representações sociais desta dissertação está alinhada às ideias de Moscovici quanto à organização destas dentro de uma linha de movimento, desenvolvimento e mudança (até mesmo temporal), visto que o roteiro básico de entrevistas tem uma estrutura voltada para uma linha de tempo das representações que estão sendo pesquisadas neste trabalho. As representações que emergiram estão contextualizadas na história do Banrisul e, de certa forma, são explicadas também pelos movimentos gerenciais do banco e as estratégias estabelecidas para o crescimento da organização. Assim, houve uma tentativa do pesquisador no sentido de relacionar as percepções dos entrevistados e a história Banrisul, imprimindo uma análise temporal às representações encontradas.

Na sequência serão apresentadas as representações que foram identificadas durante as entrevistas. Porém, antes iniciar a análise, os principais aspectos em relação à instituição Banrisul serão apresentados na próxima seção. As informações foram obtidas junto à diversas fontes documentais conforme descrição realizada no capítulo dois - Método de Pesquisa.

#### 3.1 A INSTITUIÇÃO BANRISUL

O Banrisul faz parte do ‘grupo Banrisul’ que é formado pela Administradora de Consórcios, pela Corretora de Valores Mobiliários e Câmbio, Armazéns Gerais e Banrisul Serviços. Atualmente, como banco múltiplo, o Banrisul atua nas carteiras: comercial, crédito, financiamento e investimento, crédito imobiliário, desenvolvimento e arrendamento mercantil.

O foco de negócios do Banrisul é o atendimento à Pessoa Física e à Pessoa Jurídica de pequeno e médio porte especialmente no Estado do Rio Grande do Sul. Também são importantes as operações com as entidades do setor público, como atendimento às Prefeituras e ao próprio Estado do Rio Grande do Sul. Em 2010, a instituição operava com 438 agências, tinha 9.142 funcionários e 2.292 estagiários e estava presente em 410 dos 496 municípios do Rio Grande do Sul, onde estão concentrados cerca de 98,35% da população do Estado. O

banco possui em 2011 aproximadamente 2,9 milhões de correntistas, o que representa cerca de 70% da população gaúcha com conta bancária.

Segundo Silveira (2004) o Banrisul nasceu em função do pedido de agropecuaristas que, em 1927, reivindicaram a formação de uma casa bancária local para proteção da atividade rural. Este pedido se justificava no fato que a maioria dos bancos brasileiros da época era controlada por paulistas, sendo assim, a produção do café ficava altamente fomentada, permanecendo a pecuária e a cultura do arroz, típica do Rio Grande do Sul, desassistida na área do crédito. Juntamente com outras empresas que começavam a instalar-se na época no sul do Brasil, como a Companhia de Gás na Usina do Gasômetro, o Banco do Estado do Rio Grande do Sul foi criado pelo decreto 18.364 assinado pelo então presidente do País Washington Luis. O foco dos negócios do banco foi estruturado em três frentes: (i) conceder empréstimos, (ii) emissão e (ii) contratação de letras hipotecárias. Sendo assim, fica clara a estratégia do banco nesta época em viabilizar a atividade agrícola no Rio Grande do Sul.

Nos anos 1930, mesmo após a queda da Bolsa de Nova Iorque em 1929, o Banrisul continuou crescendo e o foco dos negócios começava a se transferir da atividade primária para o atendimento das novas classes urbanas que se constituíam nesta época no Rio Grande do Sul. Esta concentração urbana adveio das políticas trabalhistas do governo de Getúlio Vargas e teve como consequência a consolidação de centros urbanos como Porto Alegre e Pelotas que foram, em meados dos anos 1930, as primeiras cidades a receber o projeto de expansão de agências do Banrisul. Os registros contábeis dos negócios do setor comercial apontavam que 36,1% das transações se voltavam às atividades nas grandes cidades da época, sendo assim, é possível identificar uma reorganização da estratégia do banco, investindo naquele momento também na atividade urbana como era a necessidade da época (SILVEIRA, 2004).

A consolidação destes negócios ocorreu nas décadas de 1940 e 1950, quando os primeiros instrumentos contábeis, como cheques e cadernetas de poupança, eram experimentados pela crescente população urbana. A participação das mulheres na economia começa a ser percebida nestas décadas, sendo quem em 1943, Sylvia Montin Teixeira foi a primeira escriturária contratada pelo Banrisul. As dificuldades que a II Guerra Mundial impingiu à economia gaúcha, como a redução do abate de animais, foram superadas com a intervenção do banco gaúcho que emitiu notas de crédito para auxiliar a atividade primária que sofria com o conflito na Europa. Além disso, também as atividades de Estado como eletrificação e construção de estradas e escolas se tornaram foco de investimentos do Banrisul

que expandia suas atividades em áreas-chave do crescimento econômico, o que caracteriza uma estratégia aderente aos movimentos do mercado nos anos 1940 e 1950 (SILVEIRA, 2004).

Nos anos 1960 a estratégia do Banrisul foi expandir a presença física da empresa, o que daria sustentação aos negócios nas grandes praças emergentes como Florianópolis, por exemplo. Nesta mesma época o banco inaugura agência em São Paulo, objetivando facilitar a atuação no maior mercado do Brasil. Outras grandes cidades do País também receberam agências do Banrisul como Rio de Janeiro e João Pessoa. Em 1964 as operações de crédito aumentaram 113,85% o que, segundo Silveira (2004) comprovava que o Banco oficial do Estado cumpria seu papel de apoio à economia gaúcha. Também foi nesta década que foi construído o edifício-sede da empresa na Rua Caldas Júnior.

Nos anos 1970 e 1980, ainda para dar sustentação aos negócios, o Banrisul passou por um amplo processo de modernização e informatização, automatizando grande parte dos processos. No âmbito da estratégia este movimento reduziu drasticamente o custo da empresa, auxiliando assim o Banco a atingir níveis de produtividade similares ao mercado. Nos anos 1980, os números do Banrisul o levaram a ocupar uma das primeiras posições entre as instituições financeiras do País na relação empréstimos/depósitos, novamente mostrando que a estratégia de negócios estava aderente à prática do Sistema Financeiro Nacional (SILVEIRA, 2004).

Nos anos 1990 e 2000, além da expansão dos negócios no Estado e fora dele, o Banrisul também inicia a investir em projetos sociais e culturais e se coloca em linha com as estratégias de sustentabilidade e responsabilidade social altamente valorizadas no mercado. Como exemplo desta nova estratégia tem-se o patrocínio pelo Banrisul de eventos culturais como o Porto Alegre em Cena e o Festival Internacional de Bonecos em Canela na serra gaúcha. Em 2001 teve início o Programa Reciclar do Banrisul que visa dar o destino adequado aos resíduos produzidos pela instituição e promover ações de conscientização quanto às questões ecológicas. Quanto aos negócios segundo Almeida (2004, p. 85)

O banco demonstrou agilidade ao detectar que se expandia a demanda por crédito, especialmente na Pessoa Física, colocando no mercado produtos que atendiam praticamente a todas as necessidades dos velhos e futuros clientes. Créditos para funcionários públicos, para compra de veículos, financiamentos diretos ao consumidor e imobiliários foram facilidades disponibilizadas a grandes quantidades de clientes, ficando o Banrisul consolidado como um aliado ao crescimento econômico da sociedade.

No apêndice I desta dissertação está descrita uma linha do tempo da estratégia do Banrisul desde os anos 1920 até a atualidade. Esta visão da estratégia do Banrisul é importante tendo em vista que as representações apresentadas nesta dissertação podem auxiliar a empresa a definir melhor seus futuros movimentos estratégicos.

Tendo em vista que os respondentes ao se referirem a bancos durante as entrevistas, muitas vezes falavam diretamente de dinheiro, na seção seguinte serão abordados aspectos sociológicos, antropológicos, semânticos e econômicos deste elemento. O objetivo é contextualizar o dinheiro com o aporte teórico de várias ciências e auxiliar a compreensão da análise que será realizada na sequência.

### 3.2 O DINHEIRO E SEUS ASPECTOS SIMBÓLICOS

O dinheiro como conhecemos hoje vem se transformando historicamente e assume diversos significados conforme cada época e é resignificado nas relações cotidianas, “portanto, cada sociedade tem uma noção de valor do dinheiro que permeia as relações humanas e é nela constituída, pois, por meio delas, ao conceito é acrescido um agregado simbólico” (RUSSO, 2007). Desde os tempos remotos, nos quais mercadorias eram trocadas por outras mercadorias para suprir necessidades e ao mesmo tempo escoar os excessos produzidos, até os dias atuais, nos quais o dinheiro está se transformando em impulso eletrônico, os significados deste elemento quase onipresente na cultura ocidental sempre esteve ligado a algum outro aspecto, como poder, progresso, riqueza, pobreza, dentre outros. No entanto, é importante ressaltar que dinheiro pode ser visto como um símbolo que semanticamente tem dois aspectos, o primeiro é o significado da expressão de um objeto, são os elementos da comunicação como fala ou escrita que se referem a algo que existe; o segundo é a expressão do significado, esta é subjetiva e pode assumir diferentes conteúdos conforme as referências de cada pessoa que se comunica. Por exemplo, quando se fala a palavra riqueza, esta pode significar para algumas pessoas ter muito dinheiro, para outras pode significar possuir atributos de caráter ou espiritualidade, confirmando o caráter subjetivo do significado. Além disso, esta relação entre o símbolo e o objeto tem caráter arbitrário, já que não há qualquer relação lógica entre o objeto dinheiro e a palavra dinheiro, o que existe é uma vinculação semântica entre o objeto e os símbolos utilizados para representá-lo (HEGEL, 2003).



O dinheiro também é citado muitas vezes como representação da riqueza material, mas segundo Paulina e Muller (2010) a relação que é mais frequentemente encontrada é a representação de valor. Para Russo (2007) é importante, antes de conceituar valor, especificar o que é preço. Estes dois fatores, preço e valor, podem parecer semelhantes, mas contêm diferenças importantes. Preço é uma relação direta e quantitativa da importância dada a um objeto, já valor transcende os elementos quantitativos e incorpora uma série de elementos simbólicos à questão do significado do dinheiro, que não se mostram de forma óbvia, visto representarem muitos elementos que não esgotam no econômico.

Como o objetivo desta seção é analisar o significado do dinheiro sobre vários aspectos, não obstante o fato de o aspecto econômico ser transcendido por diversos outros elementos, a ciência econômica do dinheiro tem importantes contribuições para o entendimento do tema em questão. Para os economistas mais ortodoxos ou “monetaristas” o dinheiro é conceituado pelo seu valor, sendo este regulado pela oferta da moeda no mercado: quanto mais oferta de moeda, menor será o valor de troca do dinheiro. Já os economistas da linha mais “heterodoxa” concentram suas análises na relação fiduciária do dinheiro, uma ideia que envolve crédito, no sentido de confiança, e no respeito à autoridade que garante o seu valor que é o Estado Soberano (RUSSO, 2007).

Os aspectos de fideduciação e garantia do Estado também são abordados por outras ciências em suas reflexões sobre o dinheiro. Autores não economistas de escolas sociológicas como Simmel (1909 citado por NEIBURG, 2007) acreditam que só existe sociedade se houver interações e muitas destas relações, por sua vez, engendram-se a partir da troca de produtos por dinheiro. Sendo assim, trocar significa relacionar-se com alguém em contato com o outro e atribuir valor. Neste momento é importante novamente discutir a questão do valor, citando Simmel (1909 citado por RUSSO, 2007) que diz que o valor está fora do objeto, é uma representação humana e só tem sentido se pensado a partir de sua inserção em relações sociais. Assim nas relações econômicas são criadas mais que uma relação de simples troca e sim uma relação social com inúmeras dimensões.

Outras ciências como a Antropologia também abordam a questão do dinheiro no intuito de compreender os seus significados no contexto da cultura. É importante destacar que a história e as interações humanas são fatores determinantes dos atos culturais e, conseqüentemente, variam a cada cultura estudada. No Brasil, segundo Oliven (2001), o significado do dinheiro está ligado a diversos fatores que influenciaram a sociedade como a abolição tardia da escravatura, a cultura do malandro e a influência do catolicismo. Em termos amplos, no Brasil o fato de ser rico só é digno se vier de um esforço exaustivo de trabalho,

qualquer alternativa como investimentos, por exemplo, é vista como especulação e não como uma forma lícita de aproveitar oportunidades no mercado financeiro. Também ocorre na cultura brasileira o relacionamento de expressões ligadas ao dinheiro e ao conflito como “comprar uma briga” ou “comprar uma incomodação”, assim como existe certa desconfiança ou vergonha em falar de dinheiro. “Você pode me emprestar algum?” é uma expressão tipicamente brasileira que ilustra a vergonha referida. Para o autor, como outro exemplo desta influência é possível notar que no Brasil, mesmo os bancos tendo recursos automatizados de atendimento às necessidades do cliente, ainda o que se encontra nas agências são gerentes de conta que fazem questão de relacionar-se pessoalmente para a realização de negócios.

Uma hipótese para explicar esta relação simbólica negativa em relação ao dinheiro na cultura brasileira pode ser o histórico do país no que tange à abolição tardia da escravatura que provavelmente transformou o trabalho manual na expressão racista “coisa de negro”. Na sequência, mais precisamente no início do século XX, a urbanização brasileira e a necessidade de emprego encontraram resistência na cultura, transformando a monetarização da vida cotidiana em um valor para se lutar contra. Esta rejeição pode ser notada nos sambas compostos na década de 1930 e 1940 que exaltavam o ócio e a malandragem. Segundo Oliven (2001, p. 13)

Noel Rosa, talvez o maior dos compositores da década de 1930, colocou a questão da seguinte forma na sua canção *Fita Amarela*, de 1933: "Não tenho herdeiros / Nem possuo um só vintém / Eu vivi devendo a todos / Mas não paguei a ninguém". Outro compositor do período, Wilson Batista, assim se expressou sobre o dinheiro, numa música composta em 1968 (pouco antes de sua morte), intitulada *Meu Mundo é Hoje*, Eu sou assim: "Tenho pena daqueles / Que se agacham até o chão / Enganando a si mesmos / Por dinheiro ou posição / Nunca tomei parte / Neste enorme batalhão / Pois sei que além das flores / Nada mais vai no caixão".

Para Oliven (2001) é evidente que os brasileiros têm uma cultura na qual o trabalho é um dos fatores mais importantes da vida, no entanto, o dinheiro, mesmo advindo do trabalho, não ocupa a centralidade do cotidiano, como na sociedade estadunidense. E é na comparação das sociedades brasileira e estadunidense que os diferentes significados do dinheiro aparecem de forma mais evidente.

Oliven (2001) diz que o significado do dinheiro é fundamental para a compreensão da sociedade estadunidense, visto que este é um fato social total. Nos Estados Unidos, no momento da abertura de uma conta bancária, os clientes são vistos como consumidores com muitos direitos, por isso, os funcionários responsáveis pelo atendimento nos bancos se restringem a apresentar as possibilidades dos produtos disponibilizados como as tarifas, os

investimentos e até mesmo o formato do talão de cheques, a opção final será sempre de quem está no comando: o consumidor.

Nos Estados Unidos, o assunto dinheiro nunca é tratado de forma leviana, desde crianças, os americanos são estimulados lidar com questões financeiras de forma responsável. Desta forma é provável que sejam feitas sempre as melhores opções. Um exemplo desta seriedade em relação ao dinheiro é a escolha da Universidade que raramente é pública e, não só a criança, mas a família deve pensar como custear o ensino superior. Em resumo, desde os seguros-saúde, passando pelas decisões de investimento, o pagamento coletivo de contas em restaurantes e indo até a caridade, os estadunidenses têm uma forma diversa à brasileira de significar o dinheiro. Enquanto no Brasil o dinheiro é visto como algo quase nocivo, na sociedade estadunidense, devido aos fatores culturais particulares, as finanças são em sua maioria vistas com positividade e ocupam o lugar central da cultura. Até na nota de dólar é possível ler “Em Deus nos confiamos” (OLIVEN, 2001).

### 3.3 OS TRÊS EIXOS TEMÁTICOS

A seguir, serão retratadas as representações que as fontes de pesquisa da presente dissertação indicaram como sendo relacionadas ao atendimento do Banrisul. A análise se realiza abordando três eixos temáticos: (i) banco, dinheiro e as representações etárias, (ii) o Banrisul e as representações de seus papéis e (iii) os funcionários e as representações sociais dos clientes.

#### 3.3.1 Primeiro Eixo – Banco, Dinheiro e as Representações Etárias

Uma das abordagens construídas ao longo da elaboração deste trabalho foi compreender as representações sociais a respeito do atendimento do Banrisul em uma perspectiva temporal. No roteiro semi-estruturado de entrevista, a sequência de questionamentos abordava as diversas fases da vida dos entrevistados, quais suas relações com o atendimento bancário em cada uma delas, dentre outros aspectos. Conforme foi citado pelos respondentes, de uma simples brincadeira de criança, as representações sociais atribuídas ao atendimento do Banrisul foram se modificando ao longo da história de cada indivíduo pesquisado, chegando, na vida adulta, a ter grande relevância no cotidiano dos entrevistados.

### 3.3.1.1 A Infância, Banco e Dinheiro como Aprendizagem e Brincadeira

Durante a realização das entrevistas deste trabalho, foi perguntado qual a primeira lembrança que os respondentes teriam com relação ao atendimento de bancos. Um grupo de entrevistados rememorou questões ligadas a cofres para guardar moedas que possuíam formas lúdicas, como formigas e porcos de brinquedo. Segundo o entrevistado E2

Primeira história que eu tenho de atendimento de banco é quando eu, na década de [19]70, juntei moedinhas dentro de um cofre e levei até uma agência bancária pra que fosse depositado. Eu me lembro que o cofre era uma espécie de caixinha... Não era caixinha; era um bolo de papelão e a gente cortava com a faca pra tirar aquelas moedinhas na boca do caixa, digamos assim, e tinha uma cadernetinha aonde que era anotado o depósito daquele valor. Enfim, a gente recebia em troca um outro cofrinho, geralmente mais bonito, melhor e era em forma de formiga. Eu me lembro que... Eu não me lembro de que banco era, mas era em forma de formiga e naquele tempo era um símbolo de persistência, de poupança.

Assim como o entrevistado E2 rememorou a ida ao banco como uma guarda de dinheiro em forma de brinquedo, outros entrevistados referiram a visita à agência bancária como acompanhantes dos pais quando estes precisavam sacar, depositar valores ou fazer operações como retiradas de talão de cheques, aplicações ou empréstimos. Esta situação pode ser ilustrada pelo discurso da entrevistada E5 “A lembrança mais distante que eu tenho é a antiga Caixa Estadual na Júlio de Castilhos que ara onde minha mãe tinha conta e eu ia junto para retirar algum dinheiro”. Esta companhia foi muito referida como um exercício para a criança, um vestíbulo para a vida adulta na qual inefavelmente um banco fazia parte do cotidiano. Como decorrência atualizada deste aprendizado tem-se o relato de E6 que hoje mantém conta bancária específica para menores de idade para seus filhos como uma forma de aprendizado destes em lidar com o dinheiro.

Também foi frequente no discurso dos entrevistados a ação de brincar de banco e brincar com o dinheiro. Conforme o respondente E10 “Era um clubinho, mas no clubinho tinha um banco. Emprestavam dinheiro [*de brinquedo*] para a gurizada e essas coisas”. O viés analisado neste ponto do trabalho quanto ao banco e dinheiro como brinquedo remete à questões da infância propriamente.

De forma ainda mais lúdica, quase teatral, foram citadas nas entrevistas (E8 e E9) a brincadeira de assumir a função de bancário. No primeiro depoimento, o irmão mais velho do entrevistado brincava que era dono de um banco, fazia empréstimos fictícios e atendia clientes, tudo isso nas dependências de uma agência imaginária que ficava nos fundos da casa.

Outra brincadeira citada foi a de ser um pouco bancária, um pouco secretária. A entrevistada E9 relatou que fingia ser empregada de banco em função da organização que as instituições financeiras transpareciam. O principal conteúdo desta parte da entrevista refere que os bancos são lugares onde cada coisa está no seu lugar e funciona adequadamente. Esta brincadeira de simular ser bancário, em função do desejo de participar e compartilhar de alguma forma, mesmo que lúdica, da organização que os bancos transparecem pode denotar que as instituições financeiras têm em sua síntese e simulacro a estrutura organizacional aparente aos clientes como bem definida.

Para entender melhor esta representação, é importante situá-la em aspectos ligados ao desenvolvimento humano e no contexto cultural em que o brinquedo está inserido. Brincar com o dinheiro ou com o banco, muito mais que uma simples atividade infantil, é caracterizado por alguns teóricos como uma fase importante do desenvolvimento humano e principalmente uma representação e um vestibular para a assimilação de comportamentos culturais.

Segundo Piaget (1987) a inteligência é um processo adaptativo que inicia com a capacidade hereditariamente trazida pelo ser humano de desenvolver habilidades motoras e simbólicas que suportem a inteligência propriamente dita. Este é o chamado esquema adaptativo, no qual, fase a fase, as crianças desenvolvem primeiramente capacidades físico-motoras para lidar com o mundo externo. No entanto, em determinado momento do desenvolvimento da inteligência na criança, estas assimilações são acrescidas do simbolismo do mundo adulto e criam as representações do ambiente que ela está inserida. Este processo é permeado por atividades cotidianas das crianças, na interação com outros pequenos, outros adultos e alguns objetos.

“Esta inserção não pode ser dissociada do ambiente que a criança foi concebida e a cultura neste momento é o invólucro no qual serão desenvolvidas as representações. Cada cultura é composta de um banco de imagens e é com elas que a criança começa a se expressar (BROUGÈRE, 1995, p. 11)”. Na cultura ocidental, por exemplo, a brincadeira bastante comum de família, na qual a criança tem uma boneca como filha, é uma forma de experimentação infantil e aprendizagem dos papéis que mais tarde o adulto pode assumir ou rejeitar. Segundo Brougère (1995) o brinquedo estimula a brincadeira, que é uma associação entre uma ficção e uma ação, ao abrir possibilidades de atividades coerentes com a representação: fato de representar um bebê ou uma boneca desperta atos de carinho, porém não existe no brinquedo uma função de maternagem e sim uma representação que convida a

este ato. “Assim, à infância, são associados, por tradição cultural, representações privilegiadas do mundo masculino, feminino, adulto e infantil (BROUGÈRE, 1995)”.

Como este processo de internalização de papéis, antes de tudo é uma aprendizagem do meio em que vive a criança, o brinquedo ocupa o lugar de suporte para a manipulação das significações culturais originadas de uma determinada sociedade. Sendo assim, o brinquedo pode ser definido como um objeto que fornece representações livremente manipuláveis, sem estar condicionado às regras ou a princípios de utilização de outra natureza. Ainda no campo da conceituação, Brougères (1995) ressalta que os brinquedos apresentam duas dimensões: a primeira é a do volume, o objeto em si, como um urso ou um carrinho, a segunda é a dimensão simbólica que ele assume quando está sendo brincado. O brinquedo como objeto deve ser manipulável e adaptável para cada situação que a criança queira brincar. Quanto à função simbólica, esta encerra um conjunto de representações que são exploradas pela criança em seu processo de desenvolvimento psíquico e motor. Outra característica importante do brinquedo é seu aspecto não funcional que é analógico à arte. O brinquedo em si, seu volume, não tem função, sua dimensão mais fundamental e conceitual é dar suporte à simbolização efetuada pela criança ou por quem estiver brincando, mesmo que na fase adulta (BROUGÈRES, 1995).

Mesmo não tendo uma função em si, somente a de ser uma brincadeira, o brinquedo também comporta a capacidade de escapar do simples ato lúdico e simular funções sociais, como é o caso das representações familiares ou, especificamente quanto a esta dissertação, a relação com o dinheiro e com o banco. Segundo Brougères (1995), a partir desta modificação, o brinquedo deixa o realismo para entrar na esfera da produção de um universo imaginário específico que não é uma reprodução fiel do mundo real, mas sim de uma imagem cultural que é particularmente destinada.

Segundo Vieira e Sperb (1998) a lógica do brincar é de caráter associativo e não se encontra nela uma predominância de elementos abstratos ou linguísticos, mas de imagens. Em consequência disto, para se empreender uma "leitura" ou uma interpretação do brinquedo simbólico, é necessário perseguir a sua característica de se constituir como pensamento simbólico. E é desta forma que o brincar com o dinheiro apareceu nas narrativas dos entrevistados: simbolizando o poder do dinheiro, o poder sobre as pessoas e a organização das instituições financeiras. Todas estas representações estarão presentes nas relações destes futuros adultos quando estes estiverem relacionando-se objetivamente com a atividade bancária. Quando estes adultos forem, por exemplo, pedir empréstimo em uma instituição financeira estarão sob a condição do poder do banco de aprovar ou não esta operação. Em

outros momentos, quando estiverem fisicamente em uma agência bancária, os códigos de comportamento nestes ambientes também já estarão ensaiados e introjetados, visto que já foram alvo de brincadeiras e manipulações na fase infantil da vida.

Como representação social, o dinheiro e a infância, o ato de brincar com o dinheiro, fingir ser bancário e “fazer de conta” que se está transacionando com o banco, fazem parte do processo de ancoragem destes elementos. O processo de ancoragem, em representações sociais, tem a função de tornar familiar um elemento, que é estranho, a uma determinada realidade. Sendo assim, brincar com o dinheiro pode ser visto neste momento com um ato fundamental nos processos de formação das representações sociais e conseguinte inserção nos fatos de senso comum da sociedade.

Desta forma, o ‘brincar’ com o dinheiro, além de ser elemento de ancoragem das representações, também faz parte dos aprendizados sociais dos indivíduos, preparando-os para as funções que devem incorporar na vida adulta. No entanto, este ainda é o momento neste trabalho de ser discutida a questão da infância.

O conceito de infância vem se desenvolvendo ao longo do tempo. Na Idade Média, segundo Ariés (1981), o nome e a idade de qualquer pessoa eram dados inexatos, visto não haver as necessidades que mais tarde haveriam de registros de controle. O mundo medieval prescindia de nome, sobrenome, gênero ou data de nascimento registrados inequivocamente. As idades da vida eram relativas à biologia humana, como a idade dos dentes e a da fala. Textos da Idade Média ilustram o assunto como *Le Grand Propriétaire de toutes choses* que remonta do Século VI (ARIÉS, 1981, p. 6). Desta forma, a criança até o final da Idade Média era tratada como um pequeno adulto, sem qualquer distinção ou especialidade pelo fato de estar vivendo o que é chamado atualmente de infância.

Para esse autor, acredita-se que teria sido somente mais tarde, no Século XVIII, que os párocos e registradores civis, como os diretores de colégios rudimentares, por exemplo, passaram a manter seus registros com a exatidão que o Estado Moderno exigia, passando os detalhes da vida de cada indivíduo a ser um dado relevante socialmente. Neste período é possível observar que, para além das etapas biológicas, as funções sociais de cada indivíduo determinavam a que fase da vida a que ele pertencia, ficando a infância destinada à brincadeira, aos aprendizados sociais (como a tecelagem) e a escola. Outras idades como a puberdade ficaram ligadas ao amor e aos esportes, a idade adulta à guerra e a velhice à sabedoria.

Contemporaneamente, segundo estudos de Prout (2010), nos anos 1970 e 1980 havia uma dimensão sociológica da infância que foi construída em meio a um cenário de intensas mudanças, o contexto era o complexo de fenômenos que a teoria sociológica designa hoje por expressões como pós-fordismo, modernidade tardia, sociedade em rede da pós-modernidade e sociedade de risco. Estes conceitos remetem a realidades como flexibilização da produção, “deslocalização” e “esvaziamento” das instituições, fragmentação das fontes de identidade, enfraquecimento do Estado-Nação e de sua ação reguladora. Além disso, as novas formas de família se diversificaram bastante, e ficou difícil categorizá-las em um esquema rígido com apenas duas ou três variantes. O termo infância estava impregnado da realidade da época. Segundo Prout (2010) nos anos 1980 e 1990, a sociologia tentava manter-se em sintonia com um conjunto complexo de mudanças sociais esboçadas anteriormente e que abalaram os pressupostos modernos que lhe haviam servido de base muito tempo. O problema aqui reside em que a teoria social moderna nunca havia dado muito espaço à infância. A Sociologia da Infância surgia então com uma dupla tarefa: criar um espaço para a infância no discurso sociológico e encarar a complexidade e ambiguidade da infância como um fenômeno contemporâneo e instável.

No entanto, no novo século, segundo o autor é preciso que sociologia se repositone com relação à infância. Isto porque no Século XXI adultos e crianças estão expostos ao hibridismo das relações humanas, às redes sociais e à mobilidade. Em suma, é parte da “passagem da modernidade” que, na opinião de Prout (2010), a Sociologia da Infância precisa fazer agora.

Sendo assim, a representação social dos funcionários públicos que têm extensa relação com o Banrisul, a respeito do atendimento da instituição, quando se trata das primeiras lembranças, ou lembranças da infância sobre ao assunto, referem-se a figuras lúdicas que as peças publicitárias, como cofres para guardar moedas, buscam remeter. Esta lembrança pode perdurar durante toda a vida do indivíduo e parece ser carregada de conteúdo sentimental, visto que a maioria dos entrevistados demonstrou nostalgia por esta época. Este viés emocional percebido pode ser confirmado pela sensação de proteção e companhia que os pais propiciam a seus filhos pequenos. Segundo a entrevistada E10 “Eu me sentia importante indo ao banco com a minha mãe”.



### **3.3.1.2 O Início da Vida Adulta. Banco e Dinheiro como Responsabilidade**

A responsabilidade efetiva sobre o uso do dinheiro, de forma geral, começa no final da adolescência ou no início da vida adulta. Segundo Ariés (1981) enquanto na Idade Média, tanto crianças como adolescentes eram referidos do mesmo modo por meio da palavra *enfant*, a partir do Século XVI as palavras *fiis*, *valets* e *garçon* começaram a ser utilizadas como forma de indicar uma pessoa que ainda é dependente e exige cuidados dos mais velhos. O termo para designar um adolescente teve sua origem somente no Século XVIII na mitologia literária de Querubim com sua aparência sexualmente ambivalente, típica das pessoas entre dezoito ou treze anos de idade. É importante ressaltar que as variações de um século para outro dependem de idiosincrasias demográficas e exprimem a relação de cada sociedade diante da duração da vida.

Sobre este assunto, durante as entrevistas, a entrevistada E4 disse “Parei de ser infantil e comecei a ajudar”. Este pode ter sido uma das referências feitas pelos entrevistados mais claramente ligada ao início da vida adulta.

Esta fase da vida em uma visão humanista-compreensiva é definida por Aberastury (1981), como a condição ou o processo de crescimento. O termo adolescência vem sendo aplicado como o período da vida compreendido entre a puberdade e a maturidade do corpo, que normalmente ocorre entre os 13 e os 21 anos. Segundo Aberastury (1981), este período é caracterizado por mudanças significativas de crescimento e de mudanças ocorridas no corpo e no comportamento do indivíduo, as quais impõem ao adolescente um novo papel frente ao mundo exterior. Estas mudanças são marcantes na vida da criança, uma vez que, queira ou não, ela vê-se obrigada a entrar no mundo dos adultos.

Em uma perspectiva psicológica da questão da adolescência Knobel (1981) define a esta fase do desenvolvimento humano como o momento em que o indivíduo procura estabelecer sua identidade adulta, apoiando-se nas primeiras relações objeto-parentais internalizadas e verificando a realidade que o meio social lhe oferece. Para isso ele utiliza elementos biofísicos em desenvolvimento à sua disposição e que por sua vez tendem à estabilidade da personalidade num plano genital, o que só é possível quando consegue o luto pela identidade infantil. Estes padrões de comportamento são identificados pelo autor como Síndrome da Adolescência Normal, cujas definições auxiliam os profissionais de saúde a determinar o que pode ser patológico ou não no tratamento de distúrbios psicológicos.

Segundo Knobel (1981), a adolescência compreende algumas características fundamentais relativas ao comportamento da maioria dos indivíduos. Estas características podem ser relacionadas da seguinte forma: busca de si mesmo e da identidade; tendência grupal; percepção de descolamento temporal; necessidade de intelectualizar e fantasiar; crises religiosas, que podem ir desde o ateísmo até o misticismo mais fervoroso; evolução sexual manifesta, que vai do auto-erotismo até o comportamento genital adulto; atitude social reivindicatória com tendência anti ou associas, de diversa intensidade contradições sucessivas em todas as manifestações da conduta, dominada pela ação e constitui a forma de expressão conceitual mais típica deste período da vida; na separação progressiva dos pais e constantes flutuações do humor e do estado de ânimo.

No caso do entrevistado E8, é relatado que a ida ao banco é totalmente influenciada pela necessidade da família, típica da adolescência. Segundo E8 “Banco de verdade eu acho que foi na época do colégio, quando eu fazia serviço de banco para o meu pai. Eu pagava conta, tirava extrato, pegava dinheiro para ele, levava para casa”. Este discurso corrobora com as questões apontadas por Knobel (1981) quando diz que o processo da adolescência não ocorre isoladamente e que a família, considerada pelo autor como a primeira expressão da sociedade que influi na vida do indivíduo, determina grande parte da conduta dos adolescentes. Esta visita ao banco era possível visto que o entrevistado ainda não tinha atividades profissionais e por isso dispunha de tempo para fazer tarefas de auxílio doméstico.

Desta forma, consegue se perceber a entrada das relações com o dinheiro na vida das pessoas como uma nova fase repleta de outras representações. A primeira delas está ligada ao dinheiro como inclusão social e influência da família. Nesta representação alguns entrevistados ancoraram também a questão do recebimento dos primeiros salários ou de bolsas estudantis como a entrada na vida adulta e todos os desdobramentos subsequentes, como controle financeiro e possibilidades de consumir produtos bancários, como empréstimo e cadernetas de poupança. Esta oportunidade representou aos entrevistados um novo modo se relacionar com a vida e com as outras pessoas. Esta representação pode ser notada no discurso de E2 quando disse “Quando comecei a receber meus primeiros salários pela Caixa Estadual, me senti importante, era como se eu entrasse para o mundo das responsabilidades, o mundo de adultos”

Esta fase híbrida, localizada entre somente ir ao banco como acompanhante e ter efetivamente responsabilidade sobre o dinheiro, foi citada por parte dos entrevistados como um aprendizado mais efetivo, um preâmbulo para as responsabilidades da vida adulta.

### **3.3.1.3 A Vida Adulta, o Banco como Instrumento para a Operacionalização do Cotidiano**

Na vida adulta, o que os entrevistados mais se referiram foi a relação com o Caixa Executivo, doravante denominado caixa, que é o profissional bancário responsável pelo atendimento de clientes, pagamento e recebimento de valores e realização de diversas transações. Segundo E8 “Naquela época eu chegava no banco e ia direto no caixa, sempre”. Este profissional é citado por todos os entrevistados, mas principalmente por aqueles que nos anos 1960, 1970 e 1980 somente tinham este recurso para atendimento de suas necessidades de transações financeiras.

A utilização de caixas para atendimento ao público foi uma estratégia necessária aos bancos na busca de atender à demanda de operações diárias com o mínimo de tecnologia existente na época. “Tudo o que antes era anotado manualmente, em livros-caixa e cadernetas, passou a ser registrado, no final do expediente, em grandes fichas colocadas nas máquinas, nas quais os bancários acionavam as teclas correspondentes às operações efetuadas pelo cliente no caixa durante o dia” (SILVEIRA, 2004, p. 137). É possível notar que apesar da introdução mínima da automação, a maioria das operações dos clientes tinha que obrigatoriamente passar pelos caixas.

Já entrevistados mais jovens referenciam menos a relação com caixas e colocam a tecnologia dos caixas eletrônicos como principal meio de atendimento, estratégia adotada nos anos 1980 e 1990 para dar vazão às operações que cresciam junto com o número de pessoas inseridas no mercado bancário no Brasil. Segundo Pires e Filho (2001) este segmento (o de pessoas mais jovens e bancarizadas recentemente) é composto por clientes que visam à rapidez, estão acostumados com o uso da tecnologia e sentem-se atraídos por ela, não considerando fundamental o contato pessoal com um funcionário – e talvez procurem até evitá-lo. Para complementar as informações trazidas pelas entrevistas, a observação participante também foi utilizada para identificar a relação entre as estratégias do Banrisul e as representações manifestas. Em uma das observações, ocorridas em reuniões cotidianas da instituição e que foram acompanhadas pelo pesquisador, houve por diversas vezes a necessidade, expressa por parte dos executivos do banco, de fomentar o uso de canais eletrônicos (com ênfase na Internet) para canalizar o atendimento dos clientes. Esta lógica se justifica na redução de custos e na massificação do atendimento.

Outra representação do início da vida adulta referida por alguns entrevistados foi o banco como instrumento, isto é, na necessidade de receber remuneração por trabalho, a empresa que paga o salário indica um banco para recebimento. Esta relação se caracteriza pela obrigatoriedade de vínculo com uma instituição financeira que não necessariamente seja aquela de escolha livre do cliente, este aspecto é bastante importante tanto do ponto de vista teórico, o banco como instrumento, como do ponto de vista mercadológico e gerencial do banco, sabendo-se que até o ano de 2011 o funcionalismo público estadual recebe seus vencimentos obrigatoriamente no Banrisul. Atualmente a folha de pagamento do funcionalismo público é reservada aos bancos oficiais. Conforme resolução do Conselho Monetário Nacional, a partir de 31 de dezembro de 2011, os funcionários públicos brasileiros de todos os âmbitos não mais estarão obrigados a receber seus vencimentos em bancos estatais. A qualquer momento estes profissionais podem expressar o desejo de ter depositados seus salários em qualquer banco, ficando assim o mercado de negócios desregulamentado e aberto à ação do mercado bancário.

Esta mudança legal não somente significa uma mudança nas ações gerenciais do Banrisul e outros bancos, mas também pode alterar as representações que atualmente são elaboradas em relação à instituição. Nas observações participantes das reuniões estratégicas, pôde ser observada a elaboração de várias modificações no relacionamento com os funcionários públicos para minimizar a perda de clientes em função da desregulamentação do mercado de monopólio de folhas de pagamento. Em um futuro próximo, com estas modificações na legislação, deve haver um reposicionamento dos bancos com relação ao atendimento dos clientes de todos os segmentos, tanto funcionários públicos como os de empresas privadas.

### 3.3.2 Segundo Eixo – O Banrisul e as Representações de seus Papeis

Durante as entrevistas foi possível notar que as representações sociais sobre o atendimento bancário foram assumindo diferentes conteúdos segundo o discurso dos entrevistados. Ao serem analisados, esses conteúdos mostraram importantes relações a questão dos papéis que os bancos podem assumir na vida das pessoas. A seguir serão abordadas as representações sociais quanto ao papel do atendimento de bancos como (i) como agente pedagógico, (ii) ente familiar e (iii) a relação entre o banco e o atendimento.

### **3.3.2.1 O Banco como Agente Pedagógico**

Durante a realização das entrevistas para esta dissertação, uma das questões levantadas pelo pesquisador foi: o que significava para os funcionários públicos entrevistados o bom atendimento. As respostas, que até poderiam variar em função das dimensões amplas dos temas abordados, revelaram uma representação quase uníssona: o bom atendimento de um banco é aquele que ensina o cliente. Para ilustrar esta questão, segundo o entrevistado E2 “O bom atendimento explica o banco para o cliente.” Desta afirmação, se pode inferir que o consumo dos produtos bancários, por vezes, não é simples ou não é bem explicado pelas instituições bancárias aos seus clientes. De fato, algumas operações de aplicação ou de empréstimo exigem conhecimentos avançados de matemática financeira, visto que a cobrança ou o pagamento de juros bancários no Brasil é feita por escala exponencial.

Desta forma, alguns entrevistados relataram que é preciso que o atendimento do banco tenha um espírito pedagógico, ou seja, que ensine o cliente a escolher a melhor alternativa para a equalização de questões financeiras. A expressão “explicação das coisas”, no sentido de ensinar ou educar, foi muito frequente nos discursos dos entrevistados, por isso, se justifica nesta seção um enfoque teórico mais apurado para que se alcance uma compreensão mais ampla do conteúdo dos discursos dos entrevistados.

As teorias para explicar a educação e as relações de aprendizagem vêm se desenvolvendo historicamente. Nos anos 1960, na Grã-Bretanha, o foco da discussão dos teóricos como Raymond William e Paul Hirst foi não somente as “estruturas e as consequências de um ou outro modelo de educação e sim os conteúdos programáticos, pelos tipos de conhecimentos, pelas significações e valores que constituem a substância mesma do currículo” (FORQUIM, 1993, p.163). Já nos anos 1970, instaura-se a sociologia da educação que tentou analisar crítica e politicamente os fatores educacionais que, segundo teóricos como Paul Ricouer, estavam engajados socialmente com uma crise da cultura. No Brasil, nesta mesma época, teóricos como Paulo Freire e outros ligados às ideias da Pedagogia do Oprimido iniciam suas publicações sobre o terceiro mundo e os processos libertários de educação, assunto que será desenvolvido mais particularmente a seguir. Nos dias atuais estas concepções possuem ainda mais enfoques e dialogam ainda mais estreitamente com diversas outras áreas do conhecimento como a Sociologia e a Antropologia.

Em uma das visões sociológicas, segundo Freire (1983), a educação baseia-se fundamentalmente no diálogo e na prática da liberdade. O educador não é somente aquele que educa e o educado não é somente aquele que é educado. Entre estes dois entes deve haver

constante diálogo e “já que agora ninguém educa ninguém, como tão pouco ninguém se educa a si mesmo: os homens se educam em comunhão, mediatizados pelo mundo” (FREIRE, 1983, p. 78). A educação realmente libertadora, ou problematizadora, coloca a exigência da superação da contradição educador-educando (FREIRE, 1983). Em contraposição a esta proposta de educação libertadora, a grande parte da prática pedagógica, principalmente brasileira, baseia-se na educação “bancária” que se caracteriza pela concepção do educando como um depositário de conhecimentos que são guardados e arquivados, tornando assim a educação não-criativa, não-transformadora e carente de saber.

Na perspectiva do método educacional, do qual se ocupa a Pedagogia, para Paim (1985) ensinar é a centralidade da educação. O sentido deste ato está em mostrar, estabelecer sinais, marcar como se faz o que pode ser feito. Na infância, por exemplo, a educação pode ensinar a criança a expressar-se, vestir-se e também a não atrasar-se e a não chorar. Para além de ensinar o que fazer, também a educação inclui o sujeito no meio social e tem por objetivo a constituição do ser que determinado grupo social precisa. Através da ação desenvolvida ou reprimida o sujeito incorpora uma representação do mundo, ao qual por sua vez se incorpora e se sujeita.

Nesta visão funcional e positiva da educação, Paim (1985) diz que a educação não é organizada como uma estrutura e sim como um lugar de articulação de esquemas que são formados por quatro dimensões. A **primeira** delas é a dimensão biológica, na qual a memória cerebral, as funções sensório-motoras e as experiências adquiridas se engendram para, funcionalmente, propiciar o processo de aprendizado mais restrito e operacional. A **segunda** dimensão diz respeito a um sentido mais amplo que permite o conhecimento das propriedades e das leis dos objetos. Conhecer as coisas requer erros, acertos e assimilações destas experiências e também implica em acomodar estas vivências no cotidiano de quem está aprendendo. No entanto, com o desenvolvimento da cognição o sujeito, em etapas mais avançadas, é capaz de aprimorar o aprendizado de forma a conhecer as coisas sem a vivência da experiência real, baseando-se somente nas estruturas lógicas de pensamento. Este é o caso do ensino das teorias e do aprendizado formal da escola como a conhecemos hoje. A **terceira** dimensão do aprendizado diz respeito ao relacionamento social do sujeito com a cultura em que este está inserido. Neste nível social, o que promove a educação são os atos destinados à conservação da cultura, seja na escola ou na família. É por esta dimensão da educação que o sujeito exercita, assume e incorpora a sua cultura particular. Sendo assim, a transmissão da cultura é sempre ideológica, na medida em que serve à manutenção das estruturas de poder. “Neste sentido, a aprendizagem garante a continuidade do processo histórico e a conservação

da sociedade como tal, sem deixar de cumprir papel relevante na implementação de transformações” (PAIM, 1985, p. 18). Finalmente, a **quarta** dimensão do processo educacional é a repressão dos impulsos ancestrais, das pulsões e conseqüentemente da instauração do ego como parte integrante da personalidade do indivíduo.

Esta visão psicanalítica, e por isso eminentemente individual do sujeito, considera o ego como uma estrutura cujo objetivo é estabelecer contato com a realidade psíquica e a realidade externa, estabilizando a compreensão da situação precisa e evitando os devaneios.

Como complemento e finalização das teorias escolhidas para serem aqui abordadas, a dimensão antropológica da educação foi definida por Forquim (1993) como muito mais que treinar alguém em alguma habilidade ou ensinar-lhe qualquer coisa, é, prioritariamente, iniciar alguém numa certa categoria de atividades que considera como dotadas de valor, mas não no sentido de valor instrumental, de um valor enquanto meio de alcançar alguma coisa, mas sim de um valor intrínseco, de um valor que se liga ao próprio fato prático. “Além disso, educar também é favorecer no indivíduo o desenvolvimento de capacidades e atitudes que se consideram desejáveis por si mesmas, é conduzi-lo a um grau superior” (FORQUIM, 1993, p. 165). Sendo assim, o objeto educacional se confunde com a cultura, visto que é indissociável o fazer educacional da cultura vigente, ambos, objeto e cultura, se confundem e são, por vezes, um só elemento (FORQUIM, 1993).

As concepções sociológicas, pedagógicas e antropológicas da educação tratadas anteriormente tiveram o objetivo de contribuir para a discussão da representação social do banco como agente pedagógico como foi citado pelos entrevistados para esta dissertação. No entanto, todas as teorias abordadas não dizem respeito diretamente a uma questão fundamental nesta discussão que é o caráter não formal do aprendizado realizado nas dependências das instituições financeiras.

Desta forma, a representação social que emerge destes discursos diz respeito ao banco como agente pedagógico diferente da escola ou da família. Diz respeito ao banco como entidade de ensino sobre a sua própria missão que é o serviço financeiro. Na superfície da atividade de um banco, não aparece com muita clareza esta função social de ensinante de seus clientes, no entanto quando se ouve as percepções dos entrevistados com maior cuidado é possível perceber que há muita carência de informação e orientação aos correntistas sobre questões nem sempre simples para o público em geral.

Sendo assim, a representação social do banco como lugar pedagógico pode ser compreendida como um tipo de educação não formal que está inserida no atual contexto social, no qual todos aprendem e ensinam mutuamente. Segundo Gohn (2011), a educação

informal decorre de processos espontâneos ou naturais, ainda que seja carregada de valores e representações, como são os casos da educação familiar, dos clubes, das atividades profissionais e sociais, como os bancos, por exemplo.

As necessidades de esclarecimento dos clientes a respeito das operações bancárias, aliadas às possibilidades de explicações e detalhamentos dos profissionais bancários de atendimento, fazem desta representação um atributo identificado pelos entrevistados como um dos mais representativos para o atingimento dos objetivos desta dissertação. No discurso dos clientes é possível perceber que, ao buscar esclarecimento no banco, o cliente funcionário público objetiva submergir no aprendizado não formal, conservando todas as características do processo de ensino-aprendizado. Neste momento, as operações bancárias, que são alvo de dúvidas, são esclarecidas, “resignificadas”, conhecidas, assimiladas e um novo patamar de relacionamento se instaura entre o cliente e as instituições bancárias.

### **3.3.2.2 O Banco como Parte da Família**

Durante as entrevistas foi muito frequente a referência de haver pelo menos um membro da família exercendo atividade bancária e dois respondentes relataram ainda terem sido ex-bancários do Banrisul e de outras instituições. Esta citação era feita geralmente em momentos que os entrevistados expressavam que possuíam uma relação estreita com o Banrisul ou outro banco estatal como o Banco do Brasil. Os entrevistados E3 e E5 referiram “Ah eu tenho um filho no Banrisul” e “Meu irmão foi gerente do Banco do Brasil durante anos”. Já os entrevistados E3 e E6 relataram “Eu já trabalhei no Banrisul” e “Eu já fui funcionário do Sul Brasileiro<sup>3</sup>”.

Estas referências, além de chamarem a atenção do pesquisador pela relevância durante as entrevistas, também podem significar que este parentesco imprime uma relação mais intensa, quase familiar, com a organização bancária. Nesta referência também podem estar presentes as questões ligadas ao *status* social de ser bancário ou de ter um parente trabalhando no setor financeiro que será analisada mais adiante.

A questão de pertencer a um grupo determinado, que por definição é diferente de outro, e as relações de parentesco são elementos ligados ao conceito de família cuja citação foi frequente durante as entrevistas. Por isso é importante buscar compreender o conteúdo dos

---

<sup>3</sup> O Banco Sulbrasileiro foi uma instituição financeira regional originada em 1973 da fusão dos três maiores bancos gaúchos da época: o Banco da Província do Rio Grande do Sul, o Banco Nacional do Comércio e o Banco Industrial e Comercial do Sul. Em 1985 o Sulbrasileiro sofreu intervenção extrajudicial por falta de liquidez e foi incorporado pelo então Banco Meridional.



discursos dos entrevistados quando se referiram aos seus laços de parentesco para construir as representações a cerca do atendimento do Banrisul.

O conceito de família tem sido estudado por diversas ciências e a Antropologia é um dos principais ramos do conhecimento que contribui para estas pesquisas. Segundo Lévi-Strauss (1982) a família tem uma relação direta com a existência da sociedade. O autor diz que o que realmente diferencia o homem dos animais irracionais é o fato de que, na humanidade, uma família não poderia existir se não houvesse sociedade e que os laços entre as pessoas são maiores que as relações consanguíneas. Para além dos laços do núcleo central da família, existem outros grupos de afinidades que podem ser procurados para a criação de outros grupos distintos dos originais. Sendo assim, “a sociedade pertence ao reino da cultura, enquanto a família é uma emanção, no nível social, daqueles requisitos naturais sem os quais não poderia haver sociedade nem, certamente humanidade” (LÉVI-STRAUSS, 1982, p. 379).

Para a antropologia clássica, podem ser enumerados alguns parâmetros que auxiliam no conceito de família. O primeiro deles é que a família tem origem no casamento; o segundo é que a sua constituição engloba pai, mãe, filhos e outros parentes próximos ao núcleo e finalmente que seus membros estejam unidos por laços legais, econômicos, regimentais, existindo entre estes laços uma quantidade variada de sentimentos psicológicos como amor, afeto, respeito e reverência. Como elemento de contraponto a esta quase regra das sociedades humanas, o celibato é visto em geral com rejeição. A existência de religiosos católicos ou de filhos que demoram a casar (ou que não se casam nunca) sempre gera no imaginário social uma visão negativa do sujeito celibatário, até por que o ato reprodutivo é a garantia da perpetuação da espécie (LÉVI-STRAUSS, 1982, p. 361).

Ainda segundo Lévi-Strauss (1982), a durabilidade da relação e a existência de vínculos levam este conceito de família ocidental a também abordar a prática, de forma geral, universal da monogamia que por diversas razões, sejam elas econômicas ou naturais, é a maneira mais corriqueira da constituição da família nas sociedades. É importante destacar que sociedades poligâmicas também ocorrem, no entanto, com frequência bem reduzida e que possuir muitas esposas ou muitos esposos não é um fenômeno geral destas sociedades e sim de castas restritas, principalmente economicamente.

Por outra perspectiva, Velho (1987) diz que o conceito de família varia de sociedade para sociedade, dependendo de um complexo conjunto de símbolos associados ao tema que se modificam ao longo do tempo e das estruturas constituídas, ou seja, as categorias associadas ao domínio da família imbricam-se e são indissociáveis das esferas da cultura. Segundo o autor, enquanto as sociedades tradicionais buscavam que os membros mais jovens da família

auxiliassem na manutenção do nível social, a família contemporânea busca um projeto pessoal para cada integrante do grupo, em uma busca hedonista por um nível mais avançado de possibilidades de ascensão social e de pertencimento a outros grupos considerados em um patamar mais elevado. Segundo o autor, o projeto individualizante de cada membro da família não nasceu da noite para o dia. Esta mudança do nível coletivo para o projeto pessoal da vida familiar se deu mediante a radicalização da sociedade de consumo, principalmente depois do final da II Guerra Mundial.

Mas para explicar esta família contemporânea Ariés (1981) retoma os costumes do Século XVIII e aborda a questão pelo ponto de vista da sociabilidade. Segundo o autor, enquanto nos Séculos XVI e XVII a centralidade da vida social estava no coletivo, nas multidões, não a multidão maciça das grandes cidades, mas a assembléia, o teatro ou a Igreja. No Século que se segue as mudanças sociais, advindas da concentração metropolitana, e todas as suas consequências, tornaram a família fechada como se fosse uma defesa contra uma sociedade cujo convívio constante destruía as relações entre senhores e escravos, grandes e pequenos, amigos e clientes. Em toda parte este movimento reforçaria a intimidade da vida privada em detrimento da vizinhança, de amizades e tradições. A casa vira um lugar reservado e com acesso restrito. Ela é agora um lugar de identidade onde os membros da família se unem pelo sentimento, o costume e o gênero de vida.

Este sentimento de identidade e principalmente de que somos “melhores” que os outros é que de certa forma explica o discurso dos entrevistados quando se referem a ter alguém na família que trabalhe ou já tenha trabalhado no Banrisul ou em outro banco.

Para auxiliar na discussão sobre a representação social de ter uma familiar no Banrisul, DaMatta (2001) diz que, de fato, quando o indivíduo é membro de uma família este pertence a um núcleo de pessoas que possuem a mesma substância, a mesma carne e sangue. Este grupo, ao mesmo tempo, preocupa-se em resguardar e preservar conjuntos de objetos, relações e valores idiossincráticos a qual chama de “tradição de família” que se traduzem principalmente em preceitos morais, que são únicos e geralmente sentidos como “melhores” que os das outras famílias próximas. Sendo assim, quando há a referência de casa, não é do local propriamente dito que se fala, e sim de um espaço profundamente totalizado numa forte moral e um bem definido senso social. “Assim, cada grupo é singular entre suas teias de relacionamentos. Tudo que está na casa é mais belo e decente, até mesmo as plantas são mais viçosas que as do vizinho” (DAMATTA, 2001, p 27).

### **3.3.2.3 O Banco e o Papel do Atendimento**

No setor de serviços, como é o caso dos bancos, o oferecimento de produtos financeiros é praticamente uma *commoditie* (CAMPPELO, 2007), sendo assim o atributo observado pelo cliente para escolher entre uma instituição e outra deve ser um tema amplamente pesquisado. Segundo estudos quantitativos a respeito da identificação destes atributos a qualidade nos serviços é apontada como fator preponderante para a tomada de decisão do cliente a respeito de qual banco escolher (RIBEIRO; MACHADO; TINOCO, 2010; ZACHARIAS; FIGUEIREDO; ALMEIDA, 2008; GRENEMANN; TOSTA; ROCHA 2008). A expressão qualidade remete à percepção de satisfação dos clientes quanto a um determinado número de serviços prestados pelos bancos, como rede de atendimento, os produtos do banco, as tarifas cobradas e o relacionamento com o gerente que deve possuir alto grau de competência, ser cortês, apresentar credibilidade, confiabilidade e ter uma boa capacidade de comunicação (LAS CASAS, 2007). Do ponto de vista gerencial, a maior satisfação e lealdade dos clientes propicia a redução de custos operacionais, uma vez que diminui o número de fechamentos de contas e de avaliações constantes de crédito. Além disso, quanto mais tempo o cliente ficar na empresa, maior será o conhecimento sobre seus hábitos, o que torna o serviço mais eficaz e personalizado (LEVESQUE e McDOUGALL, 1996).

A maior parte das respostas dos entrevistados versou sobre mau atendimento. Segundo a entrevistada E1 “Eu era tratada como um cliente comum e era aquela coisa assim: se estava na hora deles saírem, eles fechavam e não te diziam nada, tinha que passar para outra fila. Era assim uma falta de consideração muito grande.” Estes depoimentos focaram-se principalmente na demora da fila e da falta de cordialidade dos atendentes. Estes assuntos serão pormenorizados nas seções a seguir, tendo em vista sua recorrência significativa durante as entrevistas.

#### **3.3.2.3.1 A Demora nas Filas**

Sobre as filas, os entrevistados relataram sentirem-se desconfortáveis enquanto esperam sua vez de serem atendidos. Quando questionados sobre o porquê deste mal estar, a maioria dos respondentes relatou sentir-se perdendo tempo. Segundo o entrevistado E2

Tu chegas numa agência bancária e tem uma fila, tu já comesas a calcular os atrasos. Eu vou chegar atrasado em tal lugar. Eu vou voltar pro trabalho atrasado. O que eu vou explicar se eu chegar atrasado em tal lugar? E, bem, independentemente de qual seja o banco, tem coisas que tu não... são imprescindíveis. Não tem como demandar, acho pelo menos, quantas pessoas vão em determinada agência para pagar determinada questão. Se tu estiveres lá também tu vai atrasar, com certeza, por mais que tu coloques procedimentos que facilitem.

O tempo, muito referido pelos entrevistados nesta dissertação como perdido quando se está em uma fila ou esperando atendimento, tem suas dimensões conceituadas conforme o contexto de cada sociedade. Na Idade Média, por exemplo, o tempo era uma ideia solta e só era referenciado em datas importantes como comemorações religiosas ou feiras, a maior parte da vida passava desagregada dos marcadores de tempo. Já na Rússia, no Século XVII, o tempo foi utilizado como elemento de dominação do Estado pelo Czar Pedro, o Grande, e na revolução russa do Século XX, o tempo foi acelerado pelo governo de Lênin para aumento da produção como instrumento das políticas quinquenais de aceleração do crescimento (CASTELLS, 1999).

Mas, Castells (1999) relativiza a questão linear do tempo e também questiona sua mensurabilidade e previsibilidade na sociedade em rede. Nos dias atuais, segundo o autor, a forma social dominante do conceito de tempo tem o nome de tempo intemporal que é fruto da capacidade infinita dos fluxos de capital e das flexibilizações e diversificações das jornadas de trabalho, transformando o tempo em recurso gerenciável. O tempo intemporal tem relação direta com a sociedade de rede, caracterizada pelas interconexões (ou nós) de poder e produção da economia capitalista que agora é global. Outras características da sociedade em rede são a inovação, a globalização, a flexibilidade e adaptabilidade para uma cultura de desconstrução e reconstrução contínuas. Sendo assim, não mais o tempo pode ser medido em horas ou fatos podem ser previstos conforme a previsão dos relógios: quem determina o tempo é o fluxo de capitais (CASTELLS, 1999).

Ao corroborar com as ideias de Castells (1999), Vergara (2005) soma a esta discussão a questão da resposta das organizações à exigência de velocidade e flexibilidade dos processos. A tecnologia, segundo o autor, é a base de novos modelos que vêm substituindo o modo de produção fordista para o de flexibilidade produtiva, quebrando a rigidez das estruturas sistêmicas organizacionais. Não mais se trata de ciclos de produção abrangentes, mas de segmentação da produção nas unidades de montagem em lugares espalhados pelo globo terrestre. “A complexidade burocrática, vertical e densamente hierarquizada, vai cedendo lugar à movimentação dos fluxos de demandas e decisões no sentido horizontal e mais desburocratizadas das ações digitais” (VERGARA, 1995, p. 113). Segundo o autor, estas

ações, ao mesmo tempo, tornam os negócios mais ágeis, eficientes e otimizados em custos, no entanto, imprimem sobre os indivíduos formas de controle menos visíveis, logo, de grande caráter manipulador e coercitivo.

Desta forma, o tempo na modernidade torna-se uma mercadoria de troca como qualquer outra e até mesmo relativo em relação a sua existência e configuração. Na modernidade, com o advento da instantaneidade, a humanidade foi conduzida para uma cultura e ética humana que é contida em território não mapeado e inexplorado no qual o tempo é relativizado, diminuído e aumentado (BAUMAN, 2001).

Nas organizações as questões de tempo, particularmente as de tempo-espço, vêm sendo discutidas desde Fayol e Taylor. Atualmente Harvey (1993) diz que espaço e tempo são categorias básicas da existência humana, mas estas categorias, mesmo sob a superfície do senso-comum, ocultam territórios de ambiguidades, de contradição e de lutas principalmente no campo da geração de bens de capital ou consumo. “A aceleração do tempo de giro na produção possibilitou a circulação de mercadorias no mercado a uma velocidade maior. Os bancos eletrônicos e o dinheiro de plástico foram algumas inovações que aumentaram a rapidez do fluxo do dinheiro” (HARVEY, 1993, p. 257-258). O autor destaca, entre as inúmeras consequências desta aceleração generalizada, primeiramente a volatilidade do consumo e em seguida sublinha a ênfase social dos valores de instantaneidade e descartabilidade, o que torna o planejamento pessoal e empresarial uma tarefa extremamente difícil. Em decorrência, o planejamento de curto prazo tem sido uma característica marcante da administração estadunidense nos últimos anos (HARVEY, 1993, p. 259).

Com relação a este tempo relativo designado pela teoria e as questões atinentes a esta dissertação, as filas de atendimento relatadas pelos entrevistados foram referentes às esperas para realização de operações nos caixas. Esta realidade vem mudando juntamente com as estratégias bancárias de atendimento nas últimas décadas. Até os anos 1980, quando a informatização ainda era precária nas instituições financeiras, o caixa era uma das únicas alternativas de atendimento. Em meados dos anos 1980, início dos anos 1990 e em desenvolvimento até os dias de hoje, os meios alternativos de realização de operações bancárias vêm crescendo de forma acelerada. Esta realidade ocorreu devido às demandas da crescente população bancarizada nos anos 1980 e de medidas adotadas pelo Banco Central do Brasil para melhorar a eficiência das instituições financeiras.

No caso do Banrisul, segundo Silveira (2004) a crise financeira mundial de 1978 foi enfrentada com a oferta cada vez maior de produtos, que lhe valeram um grande número de clientes o que significou nos anos 1980 em um aumento de 56% no volume de depósitos. Para

fazer frente a esta situação, nesta época, foi comprado para o Banrisul um computador de grande porte e outros menores fabricados pela indústria nacional. Em 1982, esteve em vigor o plano diretor de informática que automatizou serviços, a transmissão de dados e o uso de computadores diretamente por funcionários e clientes. Neste período, foram instalados 219 terminais de clientes em 91 agências e postos de serviços, também foram totalmente automatizadas as agências Central e Azenha. Toda esta mudança tecnológica desviou os serviços que eram outrora feitos nos caixas para os equipamentos de autoatendimento (SILVEIRA, 2004). Mesmo assim até hoje alguns serviços, por desejo do cliente, ou limitações sistêmicas e operacionais são realizados nos caixas que, quando demoram mais que a expectativa do cliente, geram desconforto e configuram mau atendimento.

### **3.3.2.3.2 A Inabilidade e a Antipatia no Atendimento**

Quanto aos atributos esperados dos atendentes, quando perguntados sobre os sentimentos que emergiam quando algum funcionário do banco se mostrava inapto ao atendimento por questões de humor ou inabilidade para lidar com o público, os entrevistados relataram que se sentiam desprestigiados. Segundo E7 “O funcionário que me atende como gerente de contas devia receber algum treinamento para estar no lugar onde ele está. Às vezes eu peço empréstimo e ele que me vender uma forma de poupança, além disso, as outras gerentes de contas da minha agência são muito antipáticas”. Já E6 relatou uma situação de perda de extravio do cartão magnético da conta corrente, o que lhe causou significativo transtorno. Após os relatos de diversas idas e vindas às várias agências na busca do cartão a entrevistada disse “Eu fiquei bem desconfortável. Tive que sair do trabalho mais cedo. O sentimento assim que fiquei braba. Fiquei braba mesmo”.

Para a melhor compreensão sobre os termos ‘inabilidade’ e sentimento de antipatia relatado pelos entrevistados, é importante o entendimento das questões culturais brasileiras ligadas à cordialidade esperada no atendimento. Segundo Esteves (1998, p.3)

A síntese da herança colonial e do domínio do patriarcado rural é denominada cordialidade. A cordialidade é um "padrão de convívio humano" que tem como modelo as relações privadas características do meio rural e patriarcal; é a expressão legítima de "um fundo emotivo extremamente rico e transbordante". À cordialidade Sérgio Buarque opõe a civilidade, que tem como base uma noção ritualística e procedural da vida, baseada em mandamentos e sentenças impessoais. A civilidade expressaria, ainda, certa polidez com a qual o indivíduo conduziria suas relações sociais. A polidez, como uma camada epidérmica, uma máscara ou disfarce, protegeria o indivíduo, suas emoções e sensibilidades ante as exigências sociais, mantendo-o soberano diante da sociedade. Com a cordialidade dar-se-ia o oposto.

De fato, a cordialidade denota uma aptidão para o social. Sem a proteção do procedimento, do ritual e da polidez, característicos da civilidade, o indivíduo está permanentemente exposto às vicissitudes de uma socialização na qual suas idiossincrasias são dissolvidas no interior de relações parciais e familiares de fundo emotivo, transformando-o numa espécie de parcela ou periferia da sociedade.

Ao aprofundar a discussão sobre o assunto Holanda (1995) diz que a coerção é natureza da cordialidade. Muito antes de serem expressões de boas maneiras ou de civilidade o que é considerado cordial faz parte de um rito. Exemplo desta realidade é o povo nipônico do qual se sabe que os aspectos de comportamento ligados à polidez envolvem o cotidiano das pessoas, chegando a se confundir com a reverência religiosa.

No caso brasileiro, segundo o autor, nenhum povo está mais distante da ritualística na vida diária. “A forma diária do convívio no Brasil é justamente o contrário da polidez, mesmo iludindo na aparência e no imaginário dos estrangeiros sobre as terras tupiniquins. A polidez brasileira é uma forma de defesa ante a sociedade ou até mesmo como peça de resistência que permite preservar intactas sua sensibilidade e suas emoções” (HOLANDA, 1995, p. 147). Sendo assim, a polidez implica uma presença contínua e soberana do indivíduo.

Esta repulsa à ritualística talvez explique a dificuldade da maioria dos brasileiros em fazer reverências impessoais e prolongadas a um superior. A tentativa do brasileiro é de estabelecer intimidade e apego. Esta realidade pode ser notada na linguística, principalmente quando nas relações pessoais são inseridos termos no diminutivo, configurando esta uma maneira de tornar os outros mais acessíveis aos sentidos e aproximá-los do coração (HOLANDA, 1995, p. 148). Na dimensão religiosa é possível notar no trato dos brasileiros com os santos esta mesma tentativa de intimidade, quando, por exemplo, o menino Jesus é transformado em brinquedo para as crianças. Em resumo, Holanda (1995, p. 151) diz que

Em particular a nossa aversão ao ritualismo é explicável até certo ponto, nesta ‘terra remissa e algo melancólica’, de que falavam os primeiros observadores europeus, por isto que, no fundo, o ritualismo não nos é necessário. Normalmente nossa reação ao meio em que vivemos não é uma reação de defesa.

Sendo assim, o que o cliente busca em um atendimento cordial é a representação da civilidade, caracterizada por ser reconhecido pelo outro como um indivíduo único e digno de proteção contra as vicissitudes sociais. Além disso, quando o cliente espera ser tratado de forma cordial, sua expectativa repousa na necessidade de se proteger por meio de rituais de situações desagradáveis e que fujam de seu controle.

De uma forma geral, a representação social do bom atendimento, que pode ser interpretada do discurso dos respondentes, é uma forma de diminuir riscos de expansão das

fronteiras dos papéis de cada ator no momento da relação cliente-banco. É importante para o cliente que a cordialidade desejada mantenha o atendente servindo ao atendido e este se percebendo como elemento central da relação.

### 3.3.3 Terceiro Eixo – O Funcionário do Banrisul e as Representações Sociais dos Clientes

Durante as entrevistas, além das fases da vida e dos papéis do banco, outro eixo de análise das representações dos funcionários públicos entrevistados em relação ao banco se refere às representações acerca dos funcionários dos bancos e principalmente Banrisul. Desde ideias quanto à figura de autoridade, passando por abordar o *status* que esta profissão assume, até a representação do empregado do banco como um professor, as representações sociais quanto aos funcionários do Banrisul e outros bancos configuram-se aspectos centrais citados pelos entrevistados e que serão analisados a seguir.

#### 3.3.3.1 O funcionário do Banrisul como figura de autoridade

A palavra autoridade pode ter diversos significados. Segundo Torres (2009) no dicionário há no mínimo, oito definições diferentes para a palavra autoridade. Sendo assim, se pode dizer que ela se refere, de forma geral, a um lugar ocupado por alguém que tem a possibilidade de fazer-se obedecer, ou, ao menos, respeitar. O ocupante do lugar de autoridade seria investido de certo poder ou influência, diferente de outras pessoas, que o incumbiria de guardar as regras de um grupo, fazer valer seu cumprimento e ser reconhecido por ter um saber diferenciado.

No entanto, para entender melhor a genealogia da autoridade nos dias atuais Foucault (2000) diz que a autoridade não deveria ser vista apenas na perspectiva negativa da repressão, uma vez que ela produz modos de viver e perceber as coisas do mundo, e é algo da ordem do humano. Para melhor compreender as figuras de autoridade, que tem intensa relação com as questões de poder, Foucault (2000) faz um relato histórico desta questão quando diz que

Nas sociedades de soberania a figura que representava o poder maior - o soberano - exercia seu poder constantemente através de um processo de reatualização periódica desse poder, demonstrando sua força através dos suplícios aplicados aos sujeitos. A autoridade estava centralizada em figuras bem visíveis e sua força era clara para todos. Na modernidade, a autoridade se constituiu como aliada da ciência, que passou a dar as explicações sobre os acontecimentos e ser a grande representante da verdade e, por conseguinte, se constituiu também como representante do poder.



Poder ligado ao saber, saber que se pautava em uma nova forma de entender o mundo - sob as regras da racionalidade científica. (Foucault, 2000, p.13)

Durante o processo de entrevista, foi possível perceber que para alguns respondentes os funcionários dos bancos podem ocupar no imaginário das pessoas papéis de autoridades, principalmente aquela ligada à racionalidade do sistema financeiro e suas regras muito bem definidas.

Tendo em vista que os agentes financeiros são liberadores de créditos para diversos setores da economia, como empréstimos às pessoas físicas e jurídicas das áreas de comércio, serviços, indústria e agricultura, a tarefa de manter estas operações adimplentes também é dos bancos. Um dos depoimentos mais significativos sobre este assunto foi de E3 que relatou que a visita do agente do banco que fiscalizava a utilização dos recursos para a safra agrícola da família representava ou fatura ou dificuldade financeira, caso a colheita não fosse a contento para pagar a dívida com o banco. Aqui pode se notar uma representação ligada à figura de autoridade formal dos empregados de banco como entes de solução e ao mesmo tempo de temor, no caso de não pagamento de dívidas.

Em outra perspectiva, na brincadeira de ser bancário citada anteriormente, foi percebido durante a entrevista que, segundo o conteúdo implícito do discurso (gestos e imitação de voz), a criança que representava o dono do banco era figura de poder, o que pode aludir que os empregados do banco, especialmente aqueles ligados à gestão representam fortemente as questões de mando e autoridade. Esta postura pode ser notada no discurso da entrevistada E9 quando diz

Acho que por ter controle. Pelo contato. Eu sempre brinquei muito de professora. Eu adorava. Ou professora ou secretária e depois banco. Assim, essa coisa de organizar. Eu sempre fui muito metódica, de organização, então eu adorava essas coisas. Ah, aqui é isso, aqui é pra isso e mandar e organizar e... Não digo mandar, mas eu é que organizava, né? Ah, não. Agora a gente vai fazer assim, assim, assado. Aqui é isso. Eu que organizava a brincadeira.

Os destaques do texto são referentes às percepções de mando e organização referidas pela entrevistada e denotam as questões e poder atribuídas aos funcionários de bancos citadas em algumas entrevistas.

### **3.3.3.2 O Status de Ser Funcionário do Banrisul ou de Outros Bancos**

Durante as entrevistas foi possível encontrar nos discursos dos entrevistados uma referência à valorização social de ser funcionário de banco. Segundo a E1 “Os funcionários do Banco do Brasil se achavam os tais, eles eram considerados o *must*”. É como se fosse possível olhar para cima e para baixo e classificar as pessoas por camadas: isso é denominado *status*. Esta ideia foi reforçada pela projeção realizada por alguns entrevistados quanto à postura dos empregados bancários que foram retratados como possuidores deste *status* social e alguma soberba.

O *status* segundo Redfield (1982) é uma marca de cada indivíduo. A partir das relações de consumo, de trabalho e de organização social, a cada um é indicado o que é esperado dele, em particular ou em grupo e sobre isso que é esperado, as pessoas desempenham seus papéis. A sociedade, sendo assim, pode ser vista como um sistema de relações de *status*.

Existe o *status* que não depende do indivíduo, ele é dado pelo nascimento em determinado grupo ou condição e existe também o *status* conquistado pela pessoa em sua conduta e suas possibilidades individuais. Em sociedades mais fluídas é possível ir de um *status* a outro com maior facilidade, já em sociedades mais estáticas, como as castas indianas, a mobilidade é praticamente impossível. Para ambos os casos existem tipos especiais de ocupação para cada *status*, assim como direitos e obrigações distintas, por exemplo, para o imigrante pobre é destinado o trabalho mais desagradável, enquanto para o filho da classe dominante são assegurados a riqueza e o poder (REDFIELD, 1982).

Desta forma é possível observar, tanto pela fala dos entrevistados, como pela teoria apresentada que trabalhar no Banrisul ou em algum banco é sinal de *status*. Este tipo de trabalho que não envolve atividade manual, muito menos física e que é simbolizado por figuras de poder e principalmente da credibilidade que o mercado financeiro exige traz em si a possibilidade de determinar às pessoas das quais se fala um *status* positivo e uma posição social desejável e adequada a determinados padrões sociais exigidos para os integrantes da classe média brasileira.

### **3.3.3.3 O Funcionário do Banrisul como Professor**

Durante as entrevistas, foi possível elaborar a partir do discurso dos entrevistados a representação social que estabelece a figura do bancário como professor e o banco como um ente educacional. Segundo a E7 “O banco é um lugar pedagógico”.

Como já foi desenvolvido nesta dissertação, o banco funciona como lugar de aprendizado, onde é possível “explicar” o funcionamento de produtos e serviços financeiros e orientar o cliente sobre qual é o melhor caminho a ser seguido em determinada situação. Assim como disse a entrevistada E2 “O bom atendimento explica o banco para o cliente”, a entrevistada E7 disse que o gerente de contas deve estar bem preparado para dar explicações aos clientes sobre quais as melhores alternativas para as necessidades dos clientes.

No lugar do professor, os funcionários públicos entrevistados encaixaram a figura do gerente que é a pessoa que efetivamente explica o que é duvidoso, esclarece e indica alternativas viáveis de resolução de questões financeiras. No lugar do aluno, está o cliente do banco que espera e valoriza aquele funcionário que, por meio da simpatia e da cordialidade, é capaz de construir conhecimento junto ao aprendente (cliente).

## 4 DISCUSSÃO

Este capítulo tem o objetivo de discutir as teorias utilizadas durante a elaboração desta dissertação em relação às representações sociais que emergiram do campo empírico. Esta discussão visa realizar um debate de ideias que auxilie na melhor compreensão das representações sociais que os funcionários públicos com extensa relação com o Bannisul constroem a respeito do atendimento da instituição. Serão (i) indicados pontos de convergência e divergência entre os temas utilizados, (ii) debatidos temas do senso comum e da construção do conhecimento científico e (iii) estabelecidos os ganhos obtidos por meio da análise dos resultados baseada em eixos temáticos.

Como ponto inicial desta seção são apresentadas algumas teorias que serviram de referência para a construção deste trabalho. A partir desta apresentação será realizada uma discussão sobre os pontos de conexão e desconexão encontrados entre os referenciais e os resultados obtidos.

É importante definir inicialmente se os resultados obtidos nesta pesquisa referem-se a representações coletivas ou sociais. Segundo Marková (2006), Durkheim, apesar de localizar as representações coletivas no limiar entre a Psicologia e as dimensões sociais e individuais, define que o conceito do tema está relacionado com uma sociedade estável, acrescida à concepção de mudança lenta e gradativa que passa a linguagem, quando utilizada pela sociedade como sistema de sinais e símbolos, algo acima das sensações, que dá às representações coletivas um caráter estático e este é um conceito central na obra de Durkheim sobre representações (MARKOVÁ, 2006). Este conceito está em desacordo com os discursos que serviram de base de estudos para esta dissertação visto que a sociedade em que os respondentes estão incluídos está muito mais estruturada que na época de Durkheim e apresenta a complexidade como uma de suas principais características.

Sendo assim, os resultados aqui expostos, em conformidade com os estudos de Moscovici, disseram respeito às representações sociais e foram trabalhados sob diferentes perspectivas psicológicas, antropológicas e sociológicas.

Posto que esta dissertação utiliza as representações sociais estudadas por Moscovici, um dos pontos centrais desta teoria é a questão do senso comum que é produzido a partir do conhecimento popular. Este conceito polariza com o universo reificado que é o mundo da ciência e da ideologia, entendida aqui como simplificada e esquemática. Esta dissertação buscou não o pensamento científico nos entrevistados, mas sim tentou captar as representações sociais no seu principal *habitat* que é o senso comum das pessoas sobre os

assuntos importantes de uma determinada sociedade. A ciência foi utilizada para compreender o que o senso comum manifestou.

Ainda no campo da discussão do senso comum é importante destacar que um dos temas levantado na parte teórica desta dissertação e que não foi confirmado no discurso dos entrevistados refere-se a questão regional supostamente representada pelo Banrisul. A expectativa do pesquisador, tendo em vista o forte apelo do Banrisul como banco dos gaúchos, era que fossem abordadas pelos entrevistados questões ligadas ao que é fronteira, ao que é interior, ao que é urbano e quem é investido da mais alta autoridade para defini-lo, as diferenças entre as regiões, entre seus povos, um tentando sobrepor o outro e principalmente a questão da identidade ou o que separa uma aldeia da outra (BOURDIEU, 2010). Estas questões abarcariam questionamento sobre o que é unidade ou pátria ou nação ou ‘eles’ não são ‘nós’ e ‘nós’ não somos ‘eles’ e a grande diferença centra-se na unidade do ‘nós’ o que provoca estranhamento entre os dois grupos. Outra expectativa que não foi confirmada pela pesquisa foi o estereótipo do próprio pesquisador em imaginar o Banrisul como uma empresa ligada às classes C e D. Em linguagem coloquial, seria previsível que no discurso de alguns entrevistados fossem encontradas referências quanto a “banco do pobre” ou “banco de funcionários públicos e aposentados”.

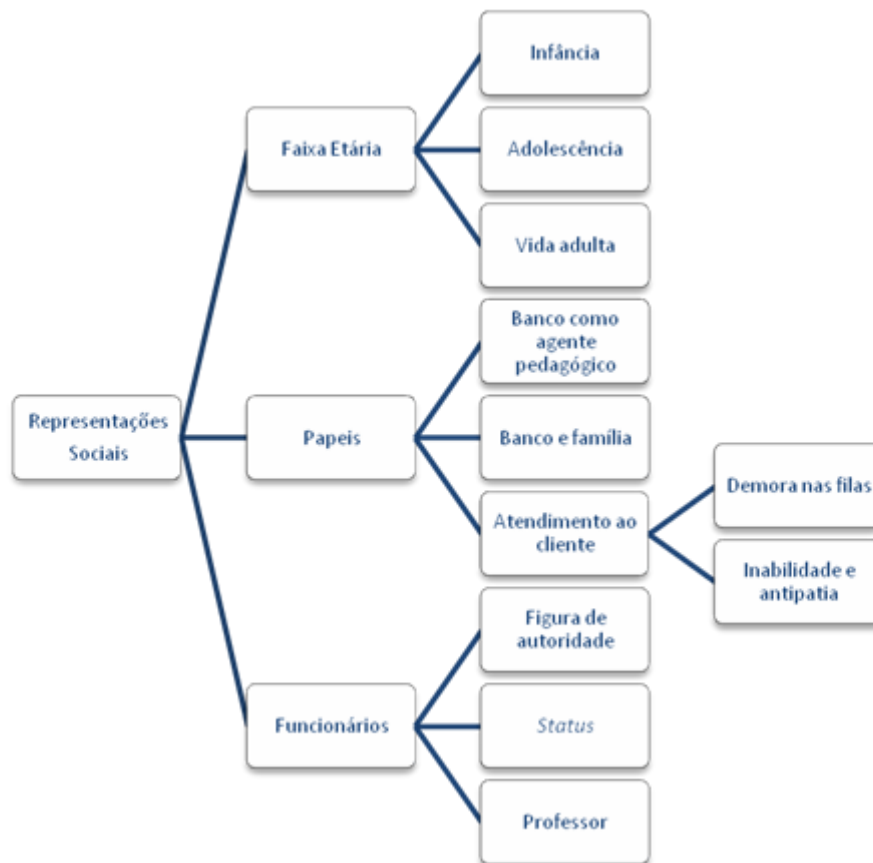
Tendo como pano de fundo estas expectativas, foi importante observar o papel do senso comum e o processo de análise das representações sociais. Enquanto no discurso cotidiano, o Banrisul parece ser o banco dos gaúchos ou para alguns até mesmo um banco para pobres, o processo de elaboração científica das representações sociais mostrou uma realidade diferente e até mais ampla do imaginário social sobre o banco. De banco dos gaúchos ou banco de pobre, segundo as conclusões desta pesquisa, o Banrisul figurou no imaginário dos entrevistados como um lugar pedagógico e até de *status*, visto que os funcionários foram citados como pessoas com projeção social na comunidade.

Esta contribuição acadêmica pode ter um papel importante na construção da estratégia do Banrisul, isto por que, diferentemente de um primeiro senso comum sobre o banco, os clientes entrevistados não relacionam a instituição à questão regional ou do gaúcho ou do banco de pobre e sim a outras figuras já citadas anteriormente e que estão nas conclusões desta dissertação. Mesmo assim, como este estudo tem caráter exploratório é necessário aprofundar estudos sob este enfoque para confirmar esta tendência.

Quanto à escolha de eixos temáticos para a análise dos resultados desta dissertação é importante frisar que poderiam ser utilizadas diferentes abordagens para realizar a referida análise. A grande parte dos trabalhos acadêmicos na área de Administração que envolve a teoria das representações sociais escolhe apenas um foco de análise para buscar os resultados propostos. Este é caso de SOUZA, SERAFIM e DIAS (2010); FLEIG et al, (2005) e CÔRREA (2007) que, apesar de obterem várias representações a respeito de um assunto central, não sistematizaram os resultados obtidos em qualquer fluxo estruturado.

De forma esquemática, as representações sociais que os funcionários públicos com extensa relação com o Banrisul constroem com relação à instituição foram sistematizadas em eixos temáticos e podem ser assim descritos conforme figura 1.

Figura 1 – Esquema de Representações Sociais sobre o Atendimento do Banrisul



Fonte: elaboração do autor.

Estes eixos de análise temática auxiliam na compreensão das representações sociais, visto organizarem de forma mais clara e didática as ideias expostas. Diferentemente de enumerar em um texto cada uma das representações, esta análise por eixos temáticos também pode organizar diálogos entre as representações e assim trazer ganhos teóricos e acadêmicos.

Para estudos futuros, esta forma de organizar as representações pode dinamizar e tornar mais didáticas as análises de representações sociais. Autores ao realizarem pesquisas teóricas e/ou empíricas a respeito do tema, podem buscar nesta dissertação uma fonte de pesquisa que os auxilie a aprofundar as discussões e organizar de forma mais adequada os resultados alcançados.

## CONCLUSÕES

O ponto inicial desta dissertação foi a problematização sobre quais seriam as representações sociais que os funcionários públicos com extensa relação com o Banrisul elaborariam com relação ao atendimento da instituição. Neste capítulo de conclusões será retomado o caminho teórico e empírico utilizado para compreender o problema de pesquisa proposto, assim como considerações sobre o atingimento dos objetivos definidos para esta dissertação. No encerramento desta seção, os resultados alcançados serão apresentados de modo a identificar as questões com as quais este trabalho contribuiu para o conhecimento da área de Administração. Além disso, também finalizam este capítulo os limites desta dissertação e as sugestões de pesquisas futuras.

No início do processo para buscar os objetivos propostos neste trabalho, foi realizada a escolha de determinados pontos das representações sociais que serviram como fundamento para desenvolver os referenciais teóricos que viabilizaram a pesquisa. As questões de ancoragem e objetivação, por exemplo, fizeram parte das ferramentas escolhidas para elaborar os conteúdos expressos e alcançar os resultados ora expostos. Um exemplo desta ancoragem, e que ficou evidente durante a elaboração desta dissertação, foi a questão dos primeiros salários ou bolsas-auxílio recebidas na adolescência que eram depositadas nas contas correntes dos entrevistados. Estes últimos aludiram às representações de primeiras responsabilidades e sentimentos de inclusão social quando remetiam ao atendimento do Banrisul quando do pagamento destas bolsas.

Ainda durante a construção teórica desta dissertação, outras ciências também se mostraram importantes para a compreensão das representações sociais que os clientes do Banrisul entrevistados expressaram. A Antropologia e Psicologia Social foram áreas do conhecimento associadas a esta dissertação, visto que segundo Guareschi (1998) a teoria das representações sociais estabelece uma síntese teórica entre fenômenos que, em nível da realidade estão profundamente ligados. Ainda segundo o autor, a dimensão cognitiva, afetiva e social está presente na própria noção de representações sociais. Estas ligações permitem aferir que a junção entre as várias teorias estudadas foi adequada para o atingimento dos objetivos propostos neste trabalho.

O método de pesquisa foi encaminhado para o viés qualitativo-interpretativista, ficando assim a metodologia da pesquisa distanciada de formulações positivistas e baseadas em certezas. O discurso dos entrevistados e a interpretação realizada foram baseados em evidências e ‘pistas’ que segundo Roulston (2010) são tratados em pesquisas eminentemente



qualitativas como fonte e produto para se alcançar interpretações consistentes. Para corroborar com esta ideia Minayo (2008) diz que o verbo da pesquisa qualitativa é a compreensão, esta eminentemente humana e, a meu ver, inexata e particular.

Nesta pesquisa, não houve um campo de pesquisa e sim uma instituição que serviu de ponto básico de referência para que os entrevistados pudessem construir seus discursos durante as entrevistas. O Banrisul, como a empresa-foco desta pesquisa, se mostrou bastante profícuo para o trabalho, já que as representações elaboradas pelos respondentes e também pelos executivos se mostraram ricas em figuras, símbolos e interpretações diferentes a respeito do mesmo tema. Esta instituição, além de se mostrar ativa no discurso do senso comum dos entrevistados, também pode ser percebida como participante de várias etapas da vida dos sujeitos e interpretada de formas variadas, dependendo da faixa etária a que é referenciada ou pelo eixo temático que é abordada.

Ao se retomar os objetivos desta dissertação, que foram identificar, interpretar e sistematizar as representações sociais que os clientes Funcionários Públicos Estaduais com extensa relação com o Banrisul constroem sobre o atendimento da instituição, se chega à análise dos resultados deste trabalho. De forma geral, as representações sociais expressas pelos entrevistados demonstraram diferentes conteúdos no que se refere ao (i) banco, dinheiro e as representações etárias, (ii) o Banrisul e as representações de seus papéis e (iii) os funcionários e as representações sociais dos clientes.

Um das estruturas com as quais esta dissertação busca colaborar para o conhecimento da Administração é a análise por eixos temáticos das representações sociais elaboradas pelos entrevistados sobre o atendimento do Banrisul. Um destes eixos diz respeito à forma temporal que os respondentes estruturaram seus discursos. Desde a infância, passando pela adolescência e chegando à vida adulta, o Banrisul figurou como um banco que perpassa todas as faixas etárias observadas durante as entrevistas, construindo uma espécie de linha do tempo na qual a relação do cliente com o banco pode ser identificada. Mesmo que trabalhos como Duveen (1998) abordem o desenvolvimento das representações sociais na sua gênese, esta dissertação acompanhou o desenrolar em diversas faixas etárias das várias representações sociais elaboradas pelos entrevistados e que puderam ser analisadas, uma a uma, em cada etapa que emergiu do discurso dos respondentes. É importante observar também as diversas emoções expressas pelos entrevistados durante a construção de suas representações, como a proteção na infância, o peso da responsabilidade no início da vida adulta e a confiança no banco expressa na maturidade. Estas emoções podem estar ligadas ao fenômeno psicológico

de nostalgia da infância ou até mesmo ligadas ao que representa o Banrisul na simbologia dos entrevistados.

Outro eixo temático abordado nesta dissertação foi a questão dos diferentes papéis apontados pelos entrevistados quanto ao atendimento do Banrisul. O primeiro foi a representação do banco como agente pedagógico que trouxe à luz a questão do aprendizado. Este ocorre sempre que um cliente procura o banco para esclarecer alguma questão com relação às transações bancárias. A centralidade desta discussão abrangeu a educação não formal que ocorre nos bancos e a necessidade fundamental do cliente ser ‘ensinado’ e entender o sistema financeiro. A representação ligada ao pertencimento de um membro da família ao quadro de funcionários do Banrisul, ou de outro banco, também figurou entre os resultados obtidos nesta dissertação e está diretamente ligada, e inclusive pode-se dizer que dialoga, com a representação seguinte que tem relação com os sujeitos da ação. As figuras de autoridade apontadas pelos entrevistados em relação aos funcionários do Banrisul, o *status* desta função e o papel do professor confirmam e reforçam a questão familiar abordada na representação anterior. A família aqui caracterizada como os diversos arranjos pessoais, mais ou menos estáveis, de sentimentos psicológicos que atualmente regem a organização social ocidental.

Dentre as considerações que este estudo possibilitou, é possível alinhar a teoria das representações sociais com os eixos de análise temática escolhidos para elaborar o discurso dos entrevistados. Tendo em vista que as representações segundo Jovchelovitch (1998) colocam o sujeito como autor da construção mental, podendo transformá-la na medida em que se desenvolve. Esta dissertação buscou identificar este desenvolvimento apontado pela autora. Os resultados da pesquisa foram organizados mediante esta busca do desenvolvimento das representações sociais do Banrisul e auxiliou na compreensão de forma mais didática destas mesmas representações. Esta análise por eixos temáticos também dialoga com os movimentos da estratégia do Banrisul. As representações encontradas e que estão organizadas em eixos temáticos e a estratégia da empresa podem ser explicadas uma em função da outra, como ocorreu no capítulo de discussão.

Como reforço a esta ideia de diálogo entre as representações, acredito que é importante destacar pontos de convergência fundamentais encontrados, principalmente a infância com o brincar, o agente pedagógico com o professor, a família com o *status* e finalmente o atendimento (a demora nas filas e a cordialidade) com a figura de autoridade. Este diálogo entre as representações é referido por Marková (2006, p. 280) quando diz que as várias teorias das representações sociais alimentam-se entre si e que este relacionamento abre

muitas possibilidades para o desenvolvimento teórico e a criação de novas práticas sociais. Desta forma, penso que este trabalho pode também contribuir com a indicação da ocorrência de um diálogo entre as representações encontradas. Esta comunicação entre as representações enriquece as várias possibilidades de análise e pode sugerir outros eixos temáticos.

Em resumo, a compreensão das representações sociais construídas pelos funcionários públicos em relação ao atendimento do Banrisul pode iniciar pela enumeração destas representações, que sejam: (i) banco, dinheiro e as representações etárias, (infância, adolescência e vida adulta) (ii) o Banrisul e as representações de seus papéis (agente pedagógico, fazendo parte da família e o banco e atendimento com destaque à questão do tempo de fila e da cordialidade) e (iii) os funcionários e as representações sociais dos clientes (a figura de autoridade, o *status*, e o funcionário como professor).

Após esta enumeração é importante destacar que a construção desta estrutura se deu por eixos de análise temática das representações, elucidados no capítulo três desta dissertação. Finalmente a questão do diálogo entre as representações, que estabelece uma compreensão circular das simbologias encontradas. Acredito que esta circularidade e este diálogo podem figurar entre as contribuições desta dissertação. É nesta interação que se chega à compreensão das representações sociais aqui estudadas que estão em linha com Minayo (2008) quando diz que a pesquisa qualitativa busca compreender relações, valores, atitudes, crenças, hábitos e representações a partir deste conjunto de fenômenos humanos gerados socialmente, compreender e interpretar a realidade. É na leitura do conjunto deste trabalho que se compreende as representações sociais que os funcionários públicos com extensa relação com o Banrisul constroem em relação à instituição. Meu trabalho foi encontrar e ‘colocar no mesmo lugar’ estas representações, sendo que a interpretação foi feita no desenvolvimento deste estudo como um todo.

Guardadas as proporções, assim como a realidade, esta dissertação pode ser vista de diversas formas. Ela pode ser vista como um trabalho teórico voltado às representações sociais; como um instrumento gerencial para estudiosos de Administração, ou ambos. No entanto, é importante apontar os limites deste trabalho. O primeiro limite a ser citado é a delimitação do perfil dos entrevistados, visto que ter pesquisado somente funcionários públicos com extensa relação com o Banrisul exclui as opiniões de um universo de perfis que podem ser explorados. Além disso, esta dissertação abordou predominantemente a questão do atendimento presencial do Banrisul, ficando os canais eletrônicos, sobretudo a Internet, sem a devida abrangência de análise. Outra questão importante é que somente o Banrisul foi a

empresa-foco utilizada, ficando assim todo um elenco de bancos e demais instituições a serem pesquisados quanto às representações construídas pelos diversos atores sociais.

Finalmente, para futuras pesquisas, acredito que seria de grande valor a busca da compreensão de outras instituições financeiras ou não-financeiras sobre as representações sociais que clientes, funcionários, fornecedores e acionistas possam elaborar a respeito destas instituições. Estas pesquisas em muito poderiam auxiliar o enriquecimento da teoria como também serviriam de instrumentos gerenciais para as empresas-foco de pesquisa.

## REFERÊNCIAS

- ABERASTURY, Arminda; KNOBEL, Maurício. **Adolescência normal. Um enfoque psicanalítico.** Porto Alegre. Artes médicas, 1981. Pág. 13-23.
- ALMEIDA, Antônio Francisco. Análise das Estratégias Competitivas de Quatro Bancos sob Diferentes Enfoques Teóricos. In **Enanpad XXIII.** Paraná. 1999.
- ANDRADE et al. Gênero nas Organizações: um Estudo no Setor Bancário. **Revista de Administração Eletrônica.** Volume 1, nº2. Julho-Dezembro 2002.
- ANGROSINO, Michael. **Etnografia e Observação Participante.** Ed Bookman Artmed. Porto Alegre. 2009.
- ARIÉS, Philippe. **História Social da Criança e da Família.** Editora LTC. Rio de Janeiro. 1981.
- BANRISUL. Disponível em <http://www.banrisul.com.br/>. Acesso em 23 de novembro de 2010.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida.** Editora Jorge Zahar. Rio de Janeiro. 2001.
- \_\_\_\_\_. **Identidade: Entrevista a Benedetto Vecchi.** Editora Jorge Zahar. Rio de Janeiro, 2005.
- BOURDIEU, Pierre. **O Poder Simbólico.** Editora Bertand Brasil. 14 ° Edição. Rio de Janeiro, 2010.
- BROUGÈRES, Gilles. **Brinquedo e Cultura.** São Paulo. Editora Cortez, 1995.
- CAMPELLO, M. L. C.; COSTA NETO, P. L. O. **A qualidade como fator de competitividade dos bancos de varejo no Brasil.** 2001. Disponível em <http://www.simpep.feb.unesp.br/simpep2007/anais10/ana10c.htm>. Acesso em 26.09.2011.
- CARRIERI, Alexandre de Pádua; SILVA, Alfredo Rodrigues Leite da; JUNQUILHO, Gelson Silva. O Fazer Estratégico na Gestão como Prática Social: Articulações entre Representações Sociais, Estratégias e Táticas Cotidianas nas Organizações. **XXXII ENCONTRO DA ENANPAD.** 2008.
- CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede.** Volume 1. Editora Paz e Terra. Rio de Janeiro. 1999.

CAVEDON, Neusa Rolita. **Antropologia para Administradores**. 2ª Edição. UFRGS. Porto Alegre. 2008.

\_\_\_\_\_; FERRAZ, Deise Luiza da Silva. Representações Sociais e Estratégias de Pequenos Comércio. **RAE Eletrônica**. V. 4. Art. 14, jan. jun. 2005

\_\_\_\_\_. (org.); **Representações Sociais na Área de Gestão de Saúde: Teoria e Prática**. Porto Alegre. Editora Dacasa. 2005.

\_\_\_\_\_; PIRES, Rosa Paula. "O pão nosso de cada dia": as representações sociais sobre a vida familiar e profissional dos trabalhadores na indústria da panificação. **E & G. Economia e Gestão**, v. 6, p. 15-38, 2006.

CERETTA, Paulo Sergio; NIEDERAUER, Carlos Alberto Pittaluga. Rentabilidade e eficiência no setor bancário brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**. Dez 2001, vol.5, nº 3.

CHAMON, Edna Maria Querido de Oliveira. (org.) **Representação Social e Práticas Organizacionais**. Rio de Janeiro. Editora Brasport. 2009.

CHARTIER, Roger. **O mundo como representação**. In: Estudos Avançados. 5, n. 11. São Paulo Jan./Abr, 1991

CORRÊA, Alessandra Morgado Horta et al. Soldadinhos-de-Chumbo e Bonecas: Representações Sociais do Masculino e Feminino em Jornais de Empresas. **Revista de Administração Contemporânea**. V.11. nº 2. 2007.

CORREA, Maria Letícia; PIMENTA, Solange Maria. Impactos da Mobilização da Subjetividade nos Processos de Formação Profissional e Sindical. **Revista de Administração Eletrônica**. V. 5. Nº 1. 2006.

CRAMER, Luciana; NETO, Alcielis de Paula; SILVA, Áurea Lucia. A Inserção do Feminino no Universo Masculino: Representações da Educação Superior. **Organização & Sociedade**. V.9. nº 24. 2002.

DAMATTA, Roberto. **O que Faz o Brasil, Brasil?** Editora Rocco. Rio de Janeiro. 1984.

DENZIN, Norma K; YVONNA S. Lincoln. **The Sage Book of Qualitative Research**. Sage Publication. Los Angeles.

DURKHEIM, Emile; MAUSS, Marcel. **Algumas Formas Primitivas de Classificação** in Durkheim, José Albertino Rodrigues org.). Editora Ática. 1999.

DUVEEN, Gerard. Crianças Enquanto Atores Sociais: As Representações Sociais em Desenvolvimento in GUARESCHI, Pedrinho A. (org.) **Textos em Representações Sociais**. Editora Vozes. Rio de Janeiro. 1998

ESTEVES, Paulo Luiz Moreaux Lavigne. Cordialidade e familismo amoral: os dilemas da modernização. **Rev. bras. Ci. Soc.**, São Paulo, v. 13, n. 36, fev. 1998. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010269091998000100006&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010269091998000100006&lng=pt&nrm=iso)>. Acessos em 10 ago. 2011.

EISENHARDT, Kathleen M. Building Theories from Cases Study Research. **Academy of Management Review**. 1989. Vol. 14. nº 4. 532-550.

FARR, Robert. Representações Sociais: A teoria e sua História em **Textos em Representação Sociais**. 2. Ed. Rio de Janeiro. Vozes. 1995.

FLEIG, Daniel Gustavo et al. Reestruturação Produtiva e Subjetividade: Análise Interpretativa do Significado do Desemprego. **Organização & Sociedade**. V. 12. N. 33. 2005

FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. Editora Bookman Armed. Porto Alegre. 2009.

FORQUIN, Jean-Claude. **Escola e Cultura: as Bases Sociais e Epistemológicas do Conhecimento Escolar**. Porto Alegre. Editora Artes Médicas. 1993.

FOUCAULT, Michel. **Isto Não é um Cachimbo**. Ed Cultrix. São Paulo. 2008.

\_\_\_\_\_. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 2000.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 13ª Edição. Rio de Janeiro. Editora Paz e Terra. 1993.

GEERTZ, Clifford. **O saber local: novos ensaios em antropologia interpretativa**. Rio de Janeiro. Ed. Vozes. 1997.

\_\_\_\_\_. **A Interpretação das Culturas**. Zahar Editores. Rio de Janeiro, 1978

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª Edição. São Paulo. Atlas. 1999.

GILLY, Michel. As representações sociais no campo da educação. In: JODELET, D. **As representações sociais**. (Tradução: Lilian Ulup). Rio de Janeiro: EDUERJ. 2001. p. 321-341.

GLASER, B. G; STRAUSS, A. L. **The discovery of Grounded Theory**. Chicago. Editora Aldine. 1967.

GOHN, M. **Educação não formal, novo associativismo e terceiro setor no Brasil.** Disponível em [http://www.lite.fae.unicamp.br/grupos/gemdec/art\\_gloria.html](http://www.lite.fae.unicamp.br/grupos/gemdec/art_gloria.html). Acesso 20 de setembro de 2011.

GRISCI, C. L. I.; CIGERZA, Gilles Chemale; HOFMEISTER, Pedro Mendes. Tempo, Resistência e Consentimento na Reestruturação Produtiva do Trabalho Bancário. **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, v. 12, p. 1/6-15, 2006

GINZBURG, Carlo. **Olhos de Madeira. Nove Reflexões sobre a Distância.** São Paulo. Companhia das Letras, 2001.

GRANEMANN, Sérgio Ronaldo; TOSTA, Cristiane Martins; ROCHA, Carlos Henrique. Escolha de Serviços Bancários sob a Ótica da Preferência Declarada. **Revista de Administração**. Edição 59. Vol. 14. Nº 1. Jan/Abril 2008

GUARESCHI, Pedrinho; JOVCHLOVITCH, Sandra. **Textos em Representações Sociais.** Editora Vozes. Rio de Janeiro. 2011.

HARVEY, David. **A Condição Pós-Moderna. Uma Pesquisa sobre as Origens da Mudança Cultural.** Edições Loyola. São Paulo. 1993.

HEGEL, G. W. F. **Curso de Estética I, II, III e IV.** São Paulo. Edusp. 2003.

HERNANDEZ, José Mauro da Costa; MAZZON, José Afonso. Um estudo empírico dos determinantes da adoção de Internet Banking entre não usuários brasileiros. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 12, nº. especial, 2008.

HOLANDA, Sérgio Buarque. **As Raízes do Brasil.** São Paulo. Companhia das Letras. 1995.

JODELET, Denise. **Loucuras e Representações Sociais.** Editora Vozes. Rio de Janeiro, 2005

JOVCHELOVITCH, Sandra. **Os contextos do saber: representações, comunidade e cultura.** Tradução de Pedrinho Guareschi. Petrópolis. Vozes. 2008.

KNOBEL, Maurício. **A síndrome da adolescência normal.** In: ABERASTURY, Arminda Porto Alegre. Artes Médicas, 1981. cap. 2. p. 24-59.

LAS CASAS, Alexandre (coord.) **Marketing Bancário.** São Paulo. Editora Saint Paul. 2007.

LEVESQUE, T; McDOUGALL, G. H. G. Determinants of customer satisfaction in retail banking. **International Journal of Bank Marketing**, v. 14, nº. 7, p. 12-20, 1996.



LÉVIS-STRAUSS, Claude. A Família. In: SHAPIRO, HARRY L. **Homem, Cultura e Sociedade** (org.) São Paulo. Editora Martins Fontes. 1982.

MACIEL, Maria Eunice. **Gauchismo, Tradição e Tradicionalismo**. Cadernos IHU Ideias. S/d.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 3º Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MAGNANI, José Guilherme Cantor. Discurso e representação ou De como os baloma de Kiriwana podem reencarnar-se nas atuais pesquisas In **A Aventura Antropológica**. (Org. Ruth Cardoso). Ed. Paz e Terra. Rio de Janeiro. 1986

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6º Edição. São Paulo. Atlas. 2006

MARKOVÁ, Ivana. **Dialogicidade e Representações Sociais. As Dinâmicas da Mente**. Rio de Janeiro. Vozes. 2006.

MENDONÇA, José Ricardo Costa de. Interacionismo Simbólico: Uma Sugestão Metodológica para a Pesquisa em Administração. **Revista Eletrônica de Administração**. Edição 26 volume 8. Nº 2, março e abril de 2002.

MINAYO, Maria Cecília. O Conceito de Representações Sociais dentro da Sociologia Clássica em **Textos em Representação Sociais**. 2. Ed. Rio de Janeiro. Vozes. 1995.

\_\_\_\_\_. **O Desafio do Conhecimento: Pesquisa Qualitativa em Saúde**. São Paulo. Editora Hucitec. 2008.

MOSCOVI, Serge. **Prefácio de Textos em Representação Sociais**. 2. Ed. Rio de Janeiro. Vozes. 1995.

\_\_\_\_\_. **Representações Sociais – Investigações em Psicologia Social**. 7. Ed. Rio de Janeiro. Vozes. 2010.

NAVARRO, Vera Lucia; PADILHA, Valquíria. Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo. **Psicologia e Sociedade**, 2007, vol.19, nº especial, p.14-20. ISSN 0102-7182.

OLIVEN, Rubem George. De Olho no Dinheiro dos Estados Unidos. **Revista de Estudos Históricos**. V 1. N 27. 2001.

PAIN, Sara. **Diagnóstico e Tratamentos de Problemas de Aprendizagem**. Porto Alegre. Artes Médicas. 1995.

PAIVA, João Carlos Neves de; BARBOSA, Francisco Vidal; RIBEIRO, Áurea Helena Puga. Proposta de escala para mensurar o valor percebido no varejo bancário brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**. Curitiba, v. 13, nº. 2, jun. 2009.

PAULINA, Leda Maria; MÜLLER, Leonardo André Paes. Símbolo e signo: o Dinheiro no Capitalismo Contemporâneo. **Est. Econ.** São Paulo. V 40. N 3. Out/Set. 2010.

PIRES, Péricles José. FILHO, Bento Alves da Costa. **O Atendimento Humano como Suporte e Incentivo ao uso do Auto-atendimento em banco**. Revista FAE. Curitiba, v.4, n.1, p.59-67, jan./abr. 2001.

PROUT, A. Reconsiderar a Nova Sociologia da Infância. Braga. Universidade do Minho; Instituto de Estudos da Criança, 2010.

PIAGET, Jean. **O Nascimento da Inteligência na Criança**. 4º Edição. Editora Guanabara. Rio de Janeiro. 1987.

PRASAD, Anshuman; PRASAD, Pushkala. The Coming Age of Interpretative Organizational Research. **Organization Research Methods**. 2002.

REDFIELD, Robert. Como Atua a Sociedade Humana. In: SHAPIRO, HARRY L. **Homem, Cultura e Sociedade** (org.) São Paulo. Editora Martins Fontes. 1982.

RIBEIRO, José Luis Duarte; MACHADO, Cássio Oliveira; TINOCO, Maria Auxiliadora Cannarozzo. Determinantes da Satisfação e Atributos da Qualidade em Serviços Bancários. **Gestão da Produção**. São Carlos. V.17. N. 4. 2010

ROULSTON, Kathryn. Considering Quality in Qualitative Interviewing. **Qualitative Research Review**. 2010. Disponível em <http://qrj.sagepub.com/content/10/2/199.short?rss=1&ssource=mfr>. Acessado em 23 agosto de 2011.

RUSSO, Gláucia. No Labirinto da Prostituição: o Dinheiro e seus Aspectos Simbólicos. **Cadernos CRH**. Salvador, v 20. Nº 51. Setembro-Dezembro 2007.

SELLTIZ, Claire et al. **Métodos de Pesquisa nas relações sociais**. São Paulo. Ed. Herder, 1967.

SILVEIRA, Núbia. (org.) **Banco do Estado do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre. Banrisul, 2004.

SIMMEL, Georg. Citado em NEIBURG, Federico. As Moedas Doentes, os Números Públicos e a Antropologia do Dinheiro. **Instituto de Ciências Sociais de Lisboa**. 2006.

SOUZA, Washing José de; SERAFIM, Lia Sales; DIAS, Thiago Ferreira. Representações Sociais do Papel de Gestor. O & S. Salvador. V 17. Nº 53. Abril-Junho 2010.

SOUZA, Washington José *et al.* Representações Sociais do Papel de Gestores de Organizações Não-governamentais. **Revista Organização e Sociedade**. Salvador, v.17 – n.53 p. 363-378. 2010.

TOMASELLI, Tatiana Renaux; OLTRAMARI, Leandro Castro. Possíveis Contribuições da Teoria das Representações Sociais às Finanças Comportamentais. **Revista de Administração**. Edição 56. Vol. 13. Nº2. 2007

TORRES, Maria Carmen Euler; CASTRO, Lúcia Rabello de. Resgatando e Atualizando os Sentidos da Autoridade: um Percuro Histórico. **Paideia**. Janeiro-Abril 2009. Vol. 19. Nº42

VELHO, Gilberto. **Individualismo e Cultura**. Jorge Zahar Editor Ltda. Rio de Janeiro. 1987.

VERGARA, Sylvia Constante; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Sobre a Dimensão Tempo Espaço na Análise Organizacional. **Revista de Administração Contemporânea**. V 9 n. 2. Abril/Junho 2005.

VIEIRA, André Guirland; SPERB, Tânia Maria. O Brinquedo Simbólico como Narrativa. **Revista Psicologia e Reflexão**. Vol. 11 n.2 Porto Alegre. 1998.

VICTORA, Ceres Gomes; KNAUTH, Daniela Riva; HAUSSEN, Maria de Nazareth Agra. **Pesquisa Qualitativa em Saúde: uma Introdução**. Tomo Editorial. Porto Alegre. 2000.

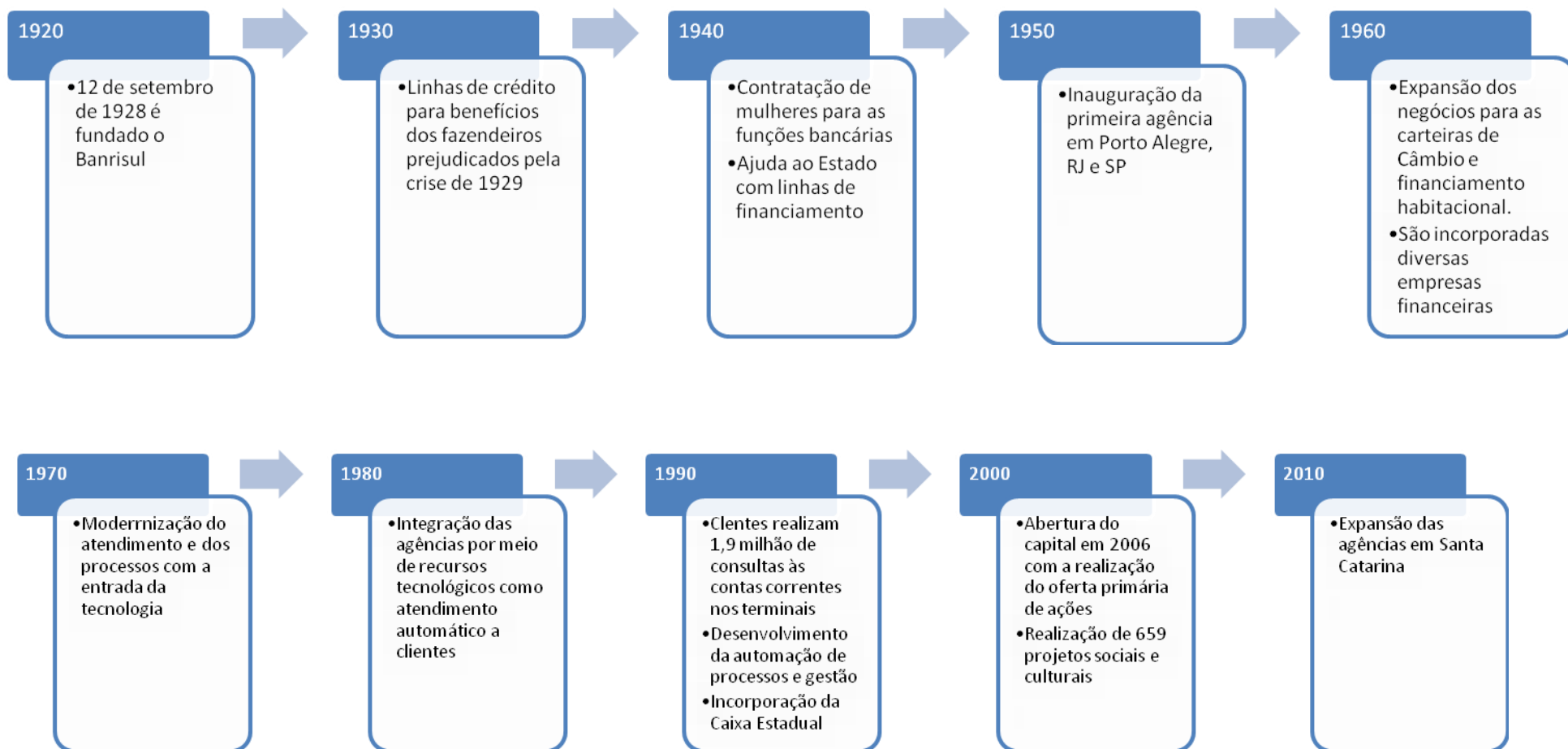
ZACHARIAS, Maria Luiza Barcellos; FIGUEIREDO, Kleber Fossati; ALMEIDA, Victor Manoel Cunha de. Determinantes da Satisfação dos Clientes com Serviços Bancários. **Revista de Administração Eletrônica**. V.7. N. 2. Jul/Dez

YIN, Robert. **Estudos de Caso – Planejamento e Métodos**. 4º Edição. Porto Alegre. Bookman, 2010.

WAIANDT, Claudiani; DAVEL, Eduardo. Organizações, Representações e Sincretismo: a Experiência de uma Empresa Familiar que Enfrenta Mudanças e Sucessão de Gestão. **Revista de Administração Contemporânea**. V.12. n. 2. 2008.

WILLIAMSON, Oliver E. Strategizin, economizing and economic organization. **Strategic Manangemetne Journal**. Vol. 12. 75-94. 1991

## APÊNDICE I – LINHA DE TEMPO DA ESTRATÉGIA DO BANRISUL



## **APÊNDICE II – ROTEIRO DE PERGUNTAS DA ENTREVISTA EM PROFUNDIDADE**

- a) Qual é sua primeira lembrança sobre bancos e o que significava o banco para você nesta época?
- b) Como você começou a se relacionar pessoalmente com bancos?
- c) Como era o atendimento quando você começou a ter conta em bancos?
- d) Para você, como é o atendimento dos bancos?
- e) De uma forma geral, o que você pensa a respeito do atendimento do Banrisul?