



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CAMPUS AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ARQUIZA MIRELE DA SILVA

**"[...] AINDA HOJE TENHO SEQUELAS DESSA PRESSÃO QUE A GENTE
SOFREU":** Trabalho e adoecimento em funcionários e ex-funcionários de uma
instituição bancária localizada em Caruaru-PE

Caruaru
2023

ARQUIZA MIRELE DA SILVA

"[...] AINDA HOJE TENHO SEQUELAS DESSA PRESSÃO QUE A GENTE SOFREU": Trabalho e adoecimento em funcionários e ex-funcionários de uma instituição bancária localizada em Caruaru-PE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Administração.

Área de concentração: Organizações.

Orientadora: Professora Dra. Aline Fábila Guerra de Moraes

Caruaru
2023

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Silva, Arquiza Mirele da.

"[...] AINDA HOJE TENHO SEQUELAS DESSA PRESSÃO QUE A GENTE SOFREU": Trabalho e adoecimento em funcionários e ex-funcionários de uma instituição bancária localizada em Caruaru-PE / Arquiza Mirele da Silva. - Caruaru, 2023.

56 p.

Orientador(a): Aline Fábila Guerra de Moraes

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Administração, 2023.

Inclui referências, apêndices.

1. Instituição Bancária. 2. Trabalho. 3. Adoecimento. 4. Prazer. 5. Sofrimento. I. Moraes, Aline Fábila Guerra de. (Orientação). II. Título.

060 CDD (22.ed.)

ARQUIZA MIRELE DA SILVA

"[...] AINDA HOJE TENHO SEQUELAS DESSA PRESSÃO QUE A GENTE SOFREU": Trabalho e adoecimento em funcionários e ex-funcionários de uma instituição bancária localizada em Caruaru-PE

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração do Campus Agreste da Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, na modalidade de monografia, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Administração.

Aprovada em: 04/10/2023

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dr^ª. Aline Fábila Guerra de Moraes (Orientadora)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr^ª. Ana Márcia Batista Almeida Pereira (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Prof^ª. Dr^ª. Myrna Suely Silva Lorêto (Examinadora Interna)
Universidade Federal de Pernambuco

Dedico esse trabalho a Deus e a minha família, alicerces da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus e a Nossa Senhora, pelas incontáveis bênçãos concedidas em minha vida, por me protegerem e me guiarem todos os dias, por iluminarem meus pensamentos em tempos ansiosos e por me fortalecerem quando pensei não ter mais forças para continuar. “E Jesus disse-lhes: Se tu podes crer, tudo é possível ao que crê”. (Marcos, 9:23).

Agradeço a minha mãe Inacilda e ao meu avô Manoel, pela criação que me foi dada, pelo amor e pelo apoio que sempre me deram no decorrer de minha vida, a minha irmã Adriele por me incentivar e acreditar na minha capacidade quando eu mesma não acreditei, a minha irmã Ayanna pelo amor e pelas brincadeiras e as boas risadas que tornaram o processo mais leve, ao meu esposo Jonas pelo apoio, incentivo e cuidado que teve comigo durante todo o processo. Minha gratidão. Eu amo vocês!

Agradeço à minha orientadora, a professora Dra. Aline Guerra, por aceitar meu convite e me acompanhar nesse projeto, sendo sempre muito solícita e atenciosa.

Agradeço aos entrevistados pela disponibilidade e confiança de compartilharem suas experiências, possibilitando o desenvolvimento deste trabalho.

A todos que direta ou indiretamente torceram por mim.

Muito obrigada a todos vocês!

“Não é sinal de saúde estar bem adaptado a uma sociedade doente.” (Jiddu
Krishnamurti)

RESUMO

O trabalho mostrou-se ao longo do tempo ser importante na vida do ser humano sendo fonte de prazer mas também fonte de possível sofrimento para o indivíduo. A pressão por resultados e alcance de metas muito comuns nas organizações da atualidade podem contribuir diretamente e/ou indiretamente para o sofrimento e consequente adoecimento dos indivíduos inseridos nelas, como é o caso das instituições bancárias. Nesse sentido, o objetivo geral da pesquisa foi compreender como o modo de organização do trabalho contribui/iu para o adoecimento de funcionários e ex-funcionários de uma instituição bancária. Foi utilizado o método de pesquisa qualitativa, contando com um roteiro de entrevista semiestruturado como instrumento. Foram realizadas sete entrevistas com funcionários e ex-funcionários da instituição bancária pesquisada e a análise de dados foi guiada pela análise de conteúdo. Desse modo, foi possível identificar que as condições, assim como metas, jornada de trabalho e o não reconhecimento de esforços como principais queixas de sofrimento que geram casos de estresse, ansiedade, depressão e até a idealização de suicídio dos indivíduos inseridos nesse cenário.

Palavras-chave: Instituição Bancária; Trabalho; Adoecimento; Prazer; Sofrimento.

ABSTRACT

Throughout the years, work has proved to be an important part of human existence, serving as a source of pleasure but also a source of possible suffering for the individual. The pressure for results and to achieve targets, a common phenomenon in contemporary organizations, may directly and/or indirectly contribute to the suffering and eventual illness of the individuals within them, as is the case of banking institutions. Thus, the study's overall objective was to understand how the work organization contributes or has contributed to the illness of employees and former employees of a banking institution. The qualitative research method was used, which included a semi-structured interview script as an instrument. Seven interviews were conducted with employees and former employees from the researched banking institution and the data analysis was based on content analysis. As a result, it was possible to identify working conditions, as well as targets, working hours, and the lack of effort recognition as the main complaints of suffering that lead to stress, anxiety, depression, and even suicidal thoughts among individuals in this environment.

Keywords: Banking Institution; Work; Illness; Pleasure; Suffering.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1	O QUE É TRABALHO?.....	14
2.2	TRABALHO NO SÉCULO XX-XXI (PRECARIZAÇÃO, FLEXIBILIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES E RELAÇÕES DE TRABALHO).....	16
2.3	TRABALHO BANCÁRIO.....	19
2.4	ADOECIMENTOS NO TRABALHO.....	21
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	27
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA.....	27
3.2	SUJEITOS DA PESQUISA/SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS.....	28
3.3	COLETAS DE DADOS.....	29
3.4	ANÁLISE DE DADOS.....	30
4	ANÁLISE DOS DADOS.....	31
4.1	PERFIL DOS ENTREVISTADOS E ROTINA DE TRABALHO.....	32
4.2	ASPECTOS DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO QUE GERAM QUEIXAS.....	37
4.3	IMPACTOS DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO PARA OS FUNCIONÁRIOS.....	41
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
	REFERÊNCIAS.....	49
	APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	55

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, mais do que nunca, a relação homem e trabalho tem se tornado contraditória. O crescimento dos estudos das doenças mentais relacionadas ao trabalho determina uma alteração preocupante na relação entre o homem e o trabalho. O trabalho deposita nas várias gerações esperanças, seja pelas exigências de autonomia e de liberdade nele colocadas ou pelo anseio a um trabalho digno. E, de forma evidente, o trabalho passou por progressos, tanto a nível individual como a nível coletivo ao longo do século XX e XXI. Por isso, de uma forma ou de outra, o trabalho varia entre dois extremos: atuando como fonte de prazer e de emancipação, ou como fonte de sofrimento e alienação (ROLO, 2018).

A globalização, assim como as consequências derivadas dela, a exemplo dos avanços da tecnologia e os efeitos colaterais da rapidez das informações, colaboram com a formação de novas configurações sociais do trabalho, através da introdução de diferentes formas de organização, gestão e distribuição da atividade trabalhista. Nessa perspectiva, as relações interpessoais e organizacionais sofrem mudanças, passando a demandar mais do trabalhador, tanto em termos de qualificação profissional, de pressão por resultados, quanto de desempenho (CAVALHEIRO, 2010).

A partir da década de 1990, em consequência do processo de reestruturação produtiva e do avanço da tecnologia, o mundo do trabalho sofreu mudanças significativas em um curto espaço de tempo, as quais afetaram os trabalhadores no geral. Como resultado, os trabalhadores precisaram se adaptar a um novo modelo produtivo, moldando-se às necessidades do capital. Olhando para o trabalho bancário, as seguintes mudanças podem ser destacadas: estrutura física, número de funcionários disponíveis para execução do trabalho, as metas estabelecidas à produção, os novos modelos de gestão vigentes, as relações dos colaboradores com clientes e até mesmo sua própria identidade. Essas apresentam-se como o reflexo das condições modernas nos processos de trabalho (SANTOS, 2013).

Dados do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS), citado pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo (2022), afirmam que de 2012 a 2021, cerca de 42 mil bancários tiveram direito ao benefício acidentário reconhecido pelo órgão devido às

doenças e acidentes relacionados ao trabalho. Nesse mesmo período, 156.670 bancários tiveram reconhecido o afastamento por doença comum, dos quais 54% desses benefícios relacionam-se às doenças características desse trabalho: transtornos mentais, LER/Dort e do sistema nervoso.

De acordo com Soares e Oliveira (2012), o assédio moral no trabalho é um problema organizacional que nos últimos anos tem tomado proporções relevantes nas organizações da atualidade, tornando-se tema essencial para a saúde dos trabalhadores(as). Para Hirigoyen (1998), o assédio moral se entende como toda e qualquer conduta abusiva que pode surgir por meio de comportamentos inapropriados, palavras, atos, gestos e escritos que em sua repetição podem atingir a personalidade, a dignidade ou a integridade física ou psíquica de uma pessoa, intimidando o trabalho desta pessoa ou degradando o clima e o ambiente de trabalho.

No setor bancário um exemplo que ilustra sua atuação no combate ao assédio são as campanhas desenvolvidas pelos sindicatos. Em meados de 2023 o Sindicato dos Bancários de Pernambuco (2023), lançou uma campanha de combate ao assédio moral e sexual nos bancos, tendo como o objetivo de incentivar a denúncia da prática do assédio, assim como alertar sobre o aumento dos indicadores de adoecimentos físicos e mentais dos profissionais dessa categoria, que tem trazido impactos para a saúde dos trabalhadores e também para o atendimento à população.

De acordo com Toledo (2018), o processo para entender os transtornos referentes à saúde do trabalhador é difícil e para isso é necessário entender o ambiente ao qual o indivíduo está inserido, compreender a organização do seu trabalho bem como as relações interpessoais dos sujeitos nele. Diante disso, as doenças psicológicas ocupacionais requerem atenção, visto que podem gerar consequências na vida profissional (até mesmo pessoal) de qualquer trabalhador, sendo ele bancário ou não, e que frequentemente não transmitem ou demoram para demonstrar os sentimentos e dificuldades que estão encarando em seu ambiente de trabalho (PEREIRA; ZILLE, 2010).

Diante disso, faz-se o seguinte questionamento de pesquisa: **Como o trabalho contribuiu para o adoecimento de funcionários e ex-funcionários de uma instituição bancária localizada na cidade de Caruaru- PE?**

A partir de tal questionamento estabeleceu-se o objetivo geral da pesquisa, que é: Compreender como o modo de organização do trabalho contribuiu para o adoecimento de funcionários e ex-funcionários de uma instituição bancária. Seguidos dos objetivos específicos:

1. Caracterizar a rotina de trabalho dos funcionários na instituição;
2. Identificar os aspectos das condições de trabalho que geram queixas dos funcionários;
3. Analisar o impacto da organização do trabalho para os funcionários.

Apesar de já existirem trabalhos que abordam essa temática, a relevância dessa pesquisa pode ser explicada pelas atuais exigências do mercado de trabalho e as condições disponíveis nele (físicas, psicológicas, suporte organizacional), que por vezes acabam, amenizando e rotinizando o sentido da vida, retratando o sofrimento através de doenças ditas ocupacionais (HELOANI; CAPITÃO, 2003). Em meio a este cenário onde diversos grupos de profissionais são impactados, encontram-se os bancários, frequentemente associados a casos de adoecimento no trabalho (PENA; PEREIRA; OLIVEIRA; ROCHA, 2021). A categoria sofre cada vez mais com as pressões impostas nos locais de trabalho, a exigências de metas e imposição de horas extras (CRUZ, 2011), independente do local/região em que estejam atuando.

Com essa pesquisa espera-se contribuir para ampliação do conhecimento científico. No campo social, espera-se que o conhecimento desse tema possa ajudar os profissionais que desempenham atividades na área estudada ou aqueles que têm enfrentando algumas destas situações. Na esfera organizacional espera-se que compreendendo melhor a temática possibilite a criação de um ambiente de trabalho mais atento aos riscos do adoecimento.

Apesar de já existirem trabalhos que abordem o tema, em pesquisas realizadas nas plataformas Spell e Attena, com palavras-chaves “adoecimento e

trabalho bancário” e “prazer e sofrimento no trabalho” poucos foram os trabalhos encontrados, embora alguns trabalhos abordam temáticas similares em áreas distintas, porém, ainda assim encontram-se distantes principalmente quando se trata da localização da presente pesquisa (Caruaru-PE), por esse motivo existe a necessidade de estudar a temática na região.

A motivação dessa pesquisa também se deu pela vivência da pesquisadora com um parente e pela proximidade com os relatos de sintomas de ansiedade ao qual o parente correlacionou com o ambiente (banco) ao qual estava inserido. Partindo disso, há a tentativa de entender como se dá o processo de adoecimento de indivíduos inseridos no ambiente bancário na tentativa de descobrir como a organização do trabalho pode contribuir para o acontecimento desse fenômeno.

O presente trabalho está organizado em cinco capítulos: o presente capítulo, introdução, aborda o tema central de pesquisa, seus objetivos e justificativa; o segundo apresenta o referencial teórico, abordando as perspectivas do que é trabalho, contextualizando o trabalho no século XX e XXI, sua precarização e flexibilização das condições e relações de trabalho, o trabalho bancário e as principais formas de adoecimento psíquico encontrados atualmente nesses ambientes de trabalho; no terceiro capítulo é detalhado o percurso metodológico; no quarto capítulo são exibidos os resultados da pesquisa e o quinto e último capítulo são apresentadas as considerações finais da pesquisa realizada.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O QUE É TRABALHO?

Historicamente o trabalho sempre esteve presente na vida do homem. Ao longo de sua história homem e o trabalho se interligam de diversas formas, ao passo que a sociedade muda, novos significados são atribuídos ao trabalho (CAVALHEIRO; TOLFO, 2011). Como aponta Pinto (2007), a palavra trabalho estaria associada a um antigo instrumento de tortura (tripalium), o motivo para essa comparação estaria no fato do trabalho, como ‘atividade laboral’, dentro do sistema capitalista, o qual toma a força de trabalho ao máximo, nem sempre ter sido desejado pelos homens ao decorrer da sua história. Entretanto, para que tal afirmação fosse considerada, não pode ser negado o fato de que o trabalho tal qual o conhecemos nunca deixou, e possivelmente nunca deixará, de ser realizado por homens e mulheres, ao longo do tempo. Se por um lado, temos o trabalho executado pelos indivíduos, sendo eles tementes a soberanos ou a divindades, por outro, fomos (atualmente, somos) obrigados a tal para sobreviver (PINTO, 2007).

O ser humano dedica grande parte da sua vida ao trabalho, considera-o como parte mais importante da sua vida pessoal, não somente pela quantidade de tempo dedicado a ele; mas, principalmente, pelo seu significado psicossocial (MENDEZ; CRUZ, 2004). Desse modo, no processo de entendimento sobre o que é trabalho, é válido tomar conhecimento do que os indivíduos pensam a respeito dele, pois, o trabalho pode ser definido de diversas maneiras a partir das diversas perspectivas existentes na ciência (MORIN, 2001).

Para os autores Salanova, Garcia e Peiró (1996), determinar o conceito de trabalho não é uma tarefa fácil, e categorizam as dificuldades em quatro aspectos. O primeiro diz respeito à natureza complexa e multifacetada, pois podemos nos referir ao trabalho como atividade ou conduta, um fenômeno com significado psicossocial, ou seja, características subjetivas do trabalho ou experiências individuais do trabalhador. O segundo aspecto, relaciona-se com as diversas áreas do conhecimento que estudam o trabalho e o define de acordo com diferentes perspectivas. Em terceiro lugar, identificam-se os semelhantes termos que são usados para se referir aos conceitos de trabalho, como emprego, ocupação ou

posição. Por fim, os autores mencionam que o trabalho assume diferentes conteúdos e representações sociais nas diferentes culturas e épocas históricas.

De acordo com Marshall (1980 apud SALANOVA; GARCIA; PEIRÓ, 1996) o trabalho é definido como um esforço do corpo e da mente, realizado parcialmente ou em sua totalidade, com o objetivo de adquirir algum benefício diferente da satisfação vinda do trabalho. Para Morin (2001), o trabalho pode ser agradável ou desagradável, pode estar associado ou não a trocas de natureza econômica, podendo ser executado ou não dentro de um emprego. Nesse sentido, o autor argumenta que o emprego, “trata-se da ocupação de uma pessoa, correspondendo ao conjunto de atividades remuneradas em um sistema organizado economicamente.” (MORIN, 2001, p.12) Conclui afirmando que a noção de emprego quase implica a noção de salário e da permissão do indivíduo a outras pessoas ditarem suas condições de trabalho.

Já para Rolo (2018), o trabalho não se limita ao simples fato de se possuir um emprego. Ao contrário das definições que prevalecem no âmbito da economia ou da sociologia, “o trabalho não é apenas uma profissão, um emprego ou um conjunto de relações sociais de produção” (ROLO, 2018, p. 29). O autor afirma que um economista ao se referir ao trabalho, refere-se principalmente ao mercado de trabalho, à oferta e à procura de mão de obra, às taxas de emprego e desemprego e consequentemente aos salários e tempo de trabalho, diferentemente do sociólogo que estuda as relações sociais do trabalho (ROLO, 2018).

De acordo com Rolo (2018), os estudos da ergonomia das atividades dos trabalhadores apontam que existem divergências entre aquilo que denominamos de trabalho prescrito, e a atividade que de fato os trabalhadores acabam por executar. Por isso, segundo Dejours (2011), o trabalho define-se como aquilo que o indivíduo deve dar de si para poder alcançar os objetivos que lhe são distribuídos, ou ainda, o que ele deve acrescentar à organização do trabalho para resolver aquilo que não está prescrito.

São incontáveis as formas de pensar, entender e lidar com o fenômeno do trabalho (CAVALHEIRO, 2013). Sobre isto, Antunes (2005, p. 69) argumenta que:

Se podemos considerar o trabalho como um momento fundante da sociabilidade humana, como ponto de partida do processo de seu processo de humanização, também é verdade que na sociedade capitalista o trabalho se torna assalariado, assumindo a forma de trabalho alienado. Aquilo que era uma finalidade básica do ser social – a busca de sua realização produtiva e reprodutiva no e pelo trabalho – transfigura-se e se transforma. O processo de trabalho se converte em meio de subsistência e a força de trabalho se torna, como tudo, uma mercadoria especial, cuja finalidade vem a ser a criação de novas mercadorias objetivando a valorização do capital.

Portanto, de acordo com Antunes (2005), percebe-se que o trabalho no capitalismo adquire características próprias, passa de meio de realização produtiva e social para meio de subsistência. Para o autor, o trabalho se torna mercadoria com objetivo de valorizar o capital. Nesse mesmo sentido, concorda Cavalheiro (2013), que é através do trabalho que o ser humano se torna um ser social e é por meio dele que as pessoas constroem ligações sociais. Para Navarro e Padilha (2007) o capitalismo revela algumas contradições relacionadas ao trabalho, onde observa-se a dualidade dele, ao mesmo tempo que o trabalho é visto como fonte de humanização e o edificador do ser social, se torna arruinado, alienado e estranho na perspectiva do capital. O trabalho perde seu aspecto original de produzir coisas úteis para o ser humano para atender as urgências do capital.

Marx (1989) explica que o trabalhador agora passa a ser visto como mercadoria. Desse modo, a expansão e força do capitalismo colaboram com a mudança do sentido, do valor e do significado do trabalho que passa a representar um valor de troca ao ser reconhecido como emprego (CAVALHEIRO, 2013)

Dessa forma, para fins deste trabalho será adotada a perspectiva de Antunes (2005) com relação ao trabalho, o qual aponta que o processo de trabalho perde sua essencialidade com o advento e progresso do capitalismo, transformando-o em meio de subsistência onde a força de trabalho agora torna-se mera mercadoria, desse modo pretende-se entender o ponto de vista de (ex)profissionais de uma instituição bancária no que diz respeito ao trabalho.

2.2 TRABALHO NO SÉCULO XX-XXI (PRECARIZAÇÃO, FLEXIBILIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES E RELAÇÕES DE TRABALHO)

Nas diversas áreas do conhecimento científico, evidenciou-se ter sido a capacidade de trabalho, como atividade composta de planejamento e execução, a diferença entre os seres humanos e os demais seres vivos, nas transformações que

realizam com o meio ambiente para sobreviverem. O uso de ferramentas e a experiência de acumular propriedades naturais foram alicerce do desenvolvimento cerebral humano que possibilitou a expansão da capacidade de comunicação através das linguagens corporal e verbal (PINTO, 2007).

Seria animador falar sobre o trabalho como meio de vida e de realização da dignidade humana. Porém, o que se percebe no mundo real do trabalho é um crescente afastamento entre práticas organizacionais e os direitos sociais conquistados. “É o paradoxo que encerra o trabalho contemporâneo: sua combinação com precarização social, com adoecimento dos indivíduos e destruição ambiental” (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010, p.230), reforçando a instabilidade do trabalho e dos trabalhadores nos dias atuais.

Como aponta Moreira, Maciel e Araújo (2013), às novas formas de configuração do mundo do trabalho, se estabelecem no cenário da chamada reestruturação produtiva, como resposta a crise dos modelos taylorista e fordista de produção em direção ao modelo de acumulação flexível de capital, diminuindo estoques e custos pela “intensificação das condições de exploração da força de trabalho, reduzindo muito ou eliminando tanto o trabalho improdutivo, quanto suas formas assemelhadas” (ANTUNES, 2009, p. 54-55), surgindo assim um novo modelo de gestão e produção .

Neste sentido os novos modelos e tecnologias de gestão atuais se alinham com o modelo japonês de gestão e produção conhecido como toyotismo, caracterizado pela multifuncionalidade, a diminuição de mão de obra, remanejamento das tarefas entre os trabalhadores restantes, o emprego frequente de trabalho voluntário, referindo-se ao trabalho de horas extras não pagas (DAL ROSSO, 2011). Neste cenário de redução das organizações que resulta em processos de terceirização do trabalho “não essencial”, e da excessiva exploração dos que continuam nas organizações, o atual modelo de gestão se valida de estratégias ideológicas para sua legitimação (CORREA; RODRIGUES, 2017), consideradas como “estratégias de despersonalização do trabalhador” (ALVES, 2010, p. 47), refletindo diretamente na saúde mental desses indivíduos.

De acordo com Franco, Druck e Seligmann-Silva (2010), uma das principais formas de flexibilização do trabalho é a terceirização, que consiste na transferência da atividade de um “primeiro” para um “terceiro”, onde a responsabilidade empregatícia passa a ser desse terceiro isentando o primeiro dos encargos e direitos trabalhistas. Ainda de acordo com o autor, a terceirização tem crescido nos últimos anos em todos os setores no Brasil, principalmente no setor público e nas empresas estatais, nas seguintes formas: estágios, principalmente em empresas e bancos estatais; cooperativas, destacando a área de saúde e por fim a externalização de serviços públicos para empresas privadas (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010).

O desemprego estrutural e as diversas formas de precarização dos contratos e das condições de trabalho, têm exigido à classe trabalhadora a necessidade de buscar formas para adaptar-se às exigências de qualificação profissional e de educação impostas por esse sistema (PINTO, 2007). De modo que o cenário tem se tornado cada vez mais contrário à classe trabalhadora, estabeleceu-se um “tipo ideal” de trabalhador, do qual se espera “iniciativa, equilíbrio, acessibilidade e facilidade no trabalho em equipe, raciocínio ágil e, sobretudo, responsabilidade para com os compromissos da empresa, dentre outros aspectos que vêm se conformando dentro do ambiente de trabalho” (PINTO, 2007, p.71), deixando evidente às exigências de qualificação que o mercado espera desses indivíduos.

Como consequência disso, muitas vezes resta ao trabalhador aceitar o grande acréscimo do volume e do ritmo de trabalho, com o aumento do número de horas trabalhadas, uma vez que o encerramento de postos de trabalho como atividades de manutenção, limpeza, supervisão, controle de qualidade, etc., acarreta no deslocamento dessas atividades para os que permanecem, que nem sempre recebem o aumento compatível nos seus salários (PINTO, 2007).

A precarização do trabalho afeta toda sociedade não se limitando apenas à dimensão econômica (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010). De acordo com Castel (1998, p. 409), “a precarização do trabalho é um processo central, comandado pelas novas exigências tecnológico-econômicas da evolução do capitalismo moderno”. Na esfera de uma sociedade salarial, o trabalho até o momento se mantém como referência para a edificação das identidades sociais e

passa para educação, cultura, lazer, saúde etc. Construindo, assim, uma época de precarização global que fortalece a perda da razão social do trabalho, com graves impactos no imaginário social, produzindo violência e adoecimentos, representando uma condição de fragilidade e desfiliação social (FRANCO; DRUCK; SELIGMANN-SILVA, 2010).

2.3 TRABALHO BANCÁRIO

Compreender a posição dos bancos, que têm papel de controle e poder na economia, os quais controlam grande parte dos recursos e do fluxo de capitais dessa mesma economia, demonstra ser necessário. Esse privilégio de controle e poder atacam essas instituições criando fortes pressões para que se tenha posições fixas nos processos decisórios, nas políticas governamentais e nas estratégias das grandes empresas (MINELLA, 2007).

Por volta dos anos de 1970, o setor bancário passou por grandes mudanças. Segundo Larangeira (1997), no passado, em cada agência e cada banco havia uma forma específica e própria tanto de gestão quanto de funcionamento e operavam de maneira não interligada. O trabalho era realizado de forma taylorizada e as funções comerciais eram restritas a intermediação e a gestão financeira. Complementa o mesmo autor afirmando que os bancários eram avaliados segundo o tempo de atuação na empresa e as experiências adquiridas ao longo do tempo nela, critérios onde o tempo de atuação do profissional na área era muito reconhecido.

Após 1970, o setor passa por importantes mudanças principalmente no que diz respeito à organização do trabalho. Os profissionais mais experientes, antes muito valorizados e habitualmente pessoas mais velhas foram perdendo a qualificação tendo dificuldades de adequação às novas exigências que surgiam no setor, tais como as novas tecnologias, os softwares, ferramentas eletrônicas, bem como a demanda de conhecimentos sobre vendas, mercado e matemática financeira (LARANGEIRA, 1997).

Nesse cenário de transformações o setor bancário também foi impactado mais recentemente pela revolução tecnológica (Banco 24 horas; autoatendimento; internet; captura e transferência eletrônica de dados) e por demandas do ideário neoliberal (foco exclusivo nos resultados financeiros; terceirização das atividades

bancárias; legalização do contrato temporário de trabalho) e redesenho do perfil dos bancários, agora vendedores de produtos e serviços. Todas essas transformações necessitam de contínuas adequações e ações de qualificação multireferenciadas (administração, marketing estratégia, vendas, finanças, etc.), elementos necessários não somente para o direcionamento na carreira desses profissionais, mas também para a manutenção de seus empregos, cargos e comissões (LINHARES; SIQUEIRA, 2014).

De acordo com Jinkings (1995), diante do de um cenário que, segundo o autor, impõe aos profissionais bancários a cultura da urgência e da eficácia (pressões para o alcance de metas), o medo e a insegurança (medo de perder o emprego bem como reduções salariais), além da competição entre colegas de trabalho e do enfrentamento por lugares e visibilidade diante das demandas insatisfeitas de reconhecimento (DEJOURS, 1994), propagam entre esses profissionais “sentimentos de desvalorização de si, a ruptura das redes de solidariedade, a perda dos elementos constitutivos da identidade profissional, a culpabilidade, a vergonha, o fechamento sobre si e a ruptura da comunidade de trabalho” (GAULEJAC, 2007, p. 201), propagando cada vez mais a insegurança e medo desses profissionais.

De acordo com Carrijo e Navarro (2009), o setor bancário brasileiro foi pioneiro na informatização dos seus processos, adotando novas tecnologias, intensificando o ritmo de trabalho, diversificando as tarefas e as novas formas de gestão. A consequência foi a suspensão de postos de trabalho, acréscimo no número de atividades que um indivíduo necessitaria desempenhar e a crescente pressão sob os profissionais (LOUGON, 2011).

O papel dos programas de qualidade, ganha destaque nesse novo modelo de gestão nas instituições bancárias, onde tais estratégias introduzem, mesmo que de forma amena, as características dos trabalhadores, obrigando-os a serem produtivos, flexíveis, motivados e etc. Ademais, a introdução da remuneração variável, ligada à produtividade e ao alcance de metas, se configura como elemento associado à intensificação e extensão da jornada de trabalho. Colabora, também, para o envolvimento das relações sociais entre colegas, uma vez que a remuneração depende do rendimento do grupo, gerando controle sobre a atividade

de cada indivíduo e estimulando a competitividade. Ressalta-se, que as metas geralmente são estabelecidas por altos cargos, de forma unilateral e autoritária, e quase sempre consideradas inalcançáveis pelos trabalhadores (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

Dessa forma, os esses profissionais se encontram em uma situação de sofrimento e desamparo, imergidos em um cenário de precarização do trabalho (LINHARES; SIQUEIRA, 2014) sendo afetados principalmente a partir da aplicação dos processos de reestruturação produtiva coordenado pelos bancos no início da década de 90, impondo aos trabalhadores um involuntário deslocamento constante, que propiciou para as incertezas dos vínculos de amizade, das relações pessoais e familiares, além da fragilização das características dos trabalhadores, causas que contribuíram para o surgimento de um quadro crescente de doença no ambiente de trabalho (GRISCI; CIGERZA; HOFMEISTER; BECKER, 2006).

2.4 ADOECIMENTOS NO TRABALHO

É muito comum que a sociedade crie expectativas de que as pessoas devam estar sempre de bem com a vida, alegres e dispostas a lidar com os diversos obstáculos do dia a dia sem desistir, fraquejar ou ficarem tristes (CENCI, 2004).

As características da saúde e da doença estão claramente presentes no ambiente de trabalho contemporâneo. Evidentemente, o trabalho representa um papel muito significativo na vida do indivíduo e dessa atividade não somente depende o sustento do indivíduo, como também está relacionado a um significado que tem relação com a função e reconhecimento social. A atividade trabalhista confere ao indivíduo reconhecimento e uma posição no mundo do trabalho. Muitas vezes para assegurar essa posição o trabalhador cria estratégias defensivas, nas quais, por vezes, se depara com um ambiente competitivo e causador de doenças (CENCI, 2004).

Para Zampier e Stefano (2004), a forma de organização das sociedades atuais tem estabelecido um solo propício para o desenvolvimento de doenças psicossomáticas e biológicas. Constantemente os trabalhadores sofrem com as pressões que são impostas, e psicologicamente o sofrimento é enorme, uma vez que o mercado faz com que vários indivíduos se sintam tensos e ansiosos; tendo

ainda a própria força de trabalho, podendo ser dispensada a qualquer instante (OLIVER; BEHR, 2006).

A Organização Mundial da Saúde - OMS (2017) aponta que a depressão é o transtorno mental mais frequente entre a população em geral e entre os trabalhadores, sendo que no Brasil esta tendência se perpetua (BARBOSA-BRANCO; BULTMANN; STEENSTRA, 2012). Dados do Ministério da Previdência Social apontam que até fevereiro de 2014, foi concedido um total de 363.364 auxílios-doença previdenciários, dos quais 9.441 foram motivados por episódios depressivos únicos ou recorrentes (BRASIL, 2014a; 2014b).

Mundialmente a depressão é explicada sob a perspectiva biológica, mas é vivenciada pelos indivíduos e diferentes sociedades sob o ponto de vista cultural (CENCI, 2004). Como aponta Barreto (1993, p.13), culturalmente no Brasil a depressão é descrita como “uma perturbação da vida que atinge os ‘nervos’ de um indivíduo”. Esta perturbação vai da tristeza profunda à irritação extrema. Neste sentido, além de um distúrbio orgânico, ela pode ser expressão de uma inadaptação social ou um pedido de socorro.

De acordo com Cenci (2004), o sujeito deprimido não é capaz de dar conta das pressões vividas perante metas, compromissos e prazos; a depressão diminui o seu rendimento no trabalho. Consequentemente, o comportamento desse indivíduo torna-se desagradável e, por vezes, ele é colocado na lista dos desnecessários, passando a pertencer ao grupo de pessoas que não são capazes de dar conta das exigências impostas pela dinâmica do trabalho.

De acordo com Murta e Tróccoli (2004), quando o trabalhador experimenta uma situação exaustiva, pode apresentar reações relacionadas a diferentes mecanismos patogênicos, cognitivos, afetivos, de conduta ou fisiológicos, ressaltando-se o estresse. O estresse pode ser caracterizado como um estado emocional desagradável, consequente da insegurança dos indivíduos quanto à sua capacidade para encarar um desafio em relação a algo que lhes é importante (ZAMPIER; STEFANO, 2004). Segundo Rossi (2007), entre as principais causas do estresse estão: a incerteza, excesso de trabalho, relações interpessoais, tecnologia,

desempenho da tarefa, problemas emocionais, assédio moral, entre outros aspectos.

O suicídio como consequência vivida no trabalho revela um ambiente onde a violência está de diversas formas e é percebida por meio da excessiva competitividade, constantes intimidações, sistemas de degradação, ameaças e agressões, individualismo, sensações de exílio, ausência de amizades, medo e sofrimento (BARRETO; VENCO, 2011). Onde muitas vezes, matar-se é visto pelo sujeito como a solução para dar fim ao drama que vem passando e que se origina das demandas psicológicas desapontadas, que o indivíduo considera essenciais e cruciais para prosseguir com a vida (WERLANG; OLIVEIRA, 2006).

Santos (2009) afirma que apesar do crescimento nas taxas de suicídio entre executivos, incluindo os profissionais bancários, seja em qual for o país, existe o costume de silenciamento quanto a tentativa de relacionar o suicídio ao trabalho. Ao que parece, essa relação não existe, o que indica ser uma ideia vaga, que ignora a importância e o papel central do trabalho na vida do indivíduo. Esse aspecto tem dificultado a criação de novas possibilidades de investigação e, limitado a compreensão do ato em si, fechando os olhos para as manifestações de dor e sofrimento que tem sido forçada pelo contexto atual do mundo laboral, controlado pelo sistema capitalista onde as relações se apresentam, por vezes, destruidor (BARRETO; VENCO, 2011).

Em uma pesquisa realizada na área bancária com familiares de um indivíduo que cometeu suicídio e outros propensos ao ato, Santos (2009) chegou a conclusão de que os casos pesquisados tanto de tentativas quanto de ideação do suicídio estão relacionados ao sofrimento vivido no trabalho. Ainda de acordo com o autor, os pesquisados apontam as experiências negativas relacionadas à organização do trabalho como principais motivos que propiciam a decisão em idealizar, tentar ou acabar com a própria vida.

Dejours (1994), aponta em seus estudos relacionados ao trabalho com saúde e a doença mental que o trabalho por si só não é o responsável pelo sofrimento psíquico, e sim a organização dele. Para o autor a insatisfação do trabalhador tanto em relação ao conteúdo da tarefa que executa como o conteúdo ergonômico do

trabalho são exemplos de situações que corroboram para o seu sofrimento. Desse modo, as divisões de tarefas, as jornadas de trabalho, o ritmo e a execução das atividades, as relações de poder e hierarquia, são aspectos preponderantes ao sofrimento psíquico e o consequente adoecimento (DEJOURS, 1992).

Nesse sentido Lacaz (2000), argumenta que o resultado desse sofrimento psíquico, das insatisfações reprimidas, das cobranças excessivas, da ameaça de perda do emprego e das dificuldades encontradas no ambiente de trabalho, se manifesta em distúrbios físicos e emocionais como, por exemplo: nervosismo, ansiedade, estresse, depressão, agressividade, isolamento social entre outras doenças e/ou agravamentos de doenças já existentes. De acordo com Giga e Hoel (2003), os principais fatores relacionados ao estresse comuns na atividade de serviços financeiros, como o caso dos bancários, estão inclusas pressões de tempo, demandas excessivas, conflitos de papéis, deficiências ergonômicas, segurança no trabalho e relacionamento com os clientes.

Por outro lado, o prazer no trabalho fica evidente quando o indivíduo se sente realizado, quando se identifica e vê sentido naquilo que desempenha. Quando detém desses sentimentos, a possibilidade é de que o sujeito se sinta disposto a contribuir para o grupo social ao qual está inserido. O prazer se torna visível quando o indivíduo possui liberdade para negociar com a organização suas necessidades e desejos, mesmo diante das normas da instituição (PENA et al, 2021). Satori e Souza (2018), argumentam que a complexidade e a multiplicidade das reais situações de trabalho fazem com que sofrimento e prazer estejam muito próximos, em um espaço de batalha, onde ao mesmo tempo que o indivíduo busca o prazer procura se afastar do sofrimento.

Mendes e Resende (2004), chegaram a conclusão após realizar estudo com profissionais da área bancária no Distrito Federal que as vivências de sofrimento estão relacionadas com a organização do trabalho como fator principal a proporcionar mais vivências de prazer ou, quando limitadas, mais sofrimento. Dessa maneira, considerando que não são os valores (características individuais) que garantem a saúde no trabalho. Assim, de acordo com os autores, o adoecimento no trabalho seria consequência de outras variáveis, possivelmente relacionadas com a organização do trabalho.

De acordo com Mendes, Costa e Barros (2003), os bancários sentem-se sobrecarregados, cansados e estressados com a quantidade de tarefas a serem realizadas, seja em função da redução no quadro de funcionários devido a demissões, do caráter mecânico e das tarefas continuadas, ou da frequente atenção que é necessária na execução das tarefas a fim de que não hajam erros, o que pode causar apreensão contínua.

Em seu estudo realizado com gerentes bancários de João Pessoa, Paraíba. Máximo, Araújo e Zambroni-de-Souza (2014), apontam como gerador de sofrimento a quantidade de horas trabalhadas, causando desgastes e diminuindo as possibilidades de convivência familiar. Ainda no mesmo estudo é mencionada a pressão por resultados, onde os sujeitos de pesquisa apontam o excesso de cobranças como fonte de sofrimento do trabalho que executam, pois, na atual condição do mundo do trabalho, o espaço para falhas é pouco, que podem ser punidas e até mesmo ocasionar em demissões.

Tiecher e Diehl (2017), apontam em um estudo realizado com bancários, que cerca da metade de seus entrevistados afirmam que a carga horária da jornada de trabalho é adequada para quantidade de tarefas que precisam ser realizadas, porém acreditam que não há tempo suficiente para o desenvolvimento de todas as atividades. Salientam que o resultado encontrado no estudo leva a supor que pode existir diferenças entre instituições, como sobrecarga de trabalho, que podem ser causadas por exemplo, por demandas excessivas ou falta de funcionários.

Santos e Mendes (2011) ao realizar uma pesquisa com uma trabalhadora bancária afastada do trabalho para tratamento mental após ideação suicida iminente chegou a conclusão que após ter trabalhado durante 30 anos na empresa a trabalhadora acabou absorvendo o discurso do banco fazendo com que sua vida girasse em torno da empresa.

Em um estudo realizado com bancários na região de Brasília, Linhares e Siqueira (2014), observou que as falas desses trabalhadores revelou a precarização das condições de trabalho dos mesmos, que lhes impôs a ética do individualismo; medo; solidão; a renúncia de seus desejos; o sequestro da fala, da inteligência e surgimento da depressão.

O sofrimento psíquico fruto das novas organizações do trabalho estabelece diversas formas de adoecimento onde a origem de doenças e atos de suicídio finda esse processo (BOTTEGA; PEREZ; MERLO, 2018). Também o medo de perder o emprego gera no trabalhador um nível de conflito interno que pode chegar a um ponto crítico, originando não só problemas de saúde como também familiares (HALBESLEBEN; ZELLARS, 2007).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo o intuito é evidenciar o trajeto metodológico utilizado para alcançar os objetivos de pesquisa, orientados pelo objetivo da pesquisa. De acordo com Cervo, Bervian e Silva (2010), a pesquisa é uma atividade cujo finalidade é a investigação de problemas teóricos ou práticos através da utilização de processos científicos. Desse modo, ela parte de uma dúvida ou problema e, com o emprego do método científico, busca uma resposta ou solução.

Gil (2007) define que a pesquisa é um procedimento racional e sistemático com o intuito de proporcionar respostas aos problemas que são apresentados. Nesse sentido, de acordo com o autor, a pesquisa é desenvolvida por meio de um processo composto por várias fases, que vai desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa teve orientação do método qualitativo de pesquisa, com base no que diz Vergara (2006), o princípio básico que ampara esse método é a de que a reação do indivíduo diante a um estímulo não estruturado indicaria suas percepções fundamentais em relação ao fenômeno. Zanella (2006) diz que o método qualitativo procura conhecer a realidade dos sujeitos segundo sua perspectiva, sem medir ou utilizar recursos estatísticos na análise.

Classifica-se ainda como uma pesquisa de cunho descritivo, que de acordo com Cervo, Bervian e Silva (2010) observa, registra, analisa e relaciona as variáveis, sendo fatos ou fenômenos; sem manipulação. Nesse sentido, o objetivo é descobrir, com maior acerto possível, com que frequência ocorre determinado fenômeno, sua relação e ligação com outros, além de sua natureza e suas características (CERVO; BERVIAN; SILVA, 2010). Ainda de acordo com os autores, uma das principais características desse tipo de pesquisa é a coleta de dados do qual foi utilizado para fins dessa pesquisa o instrumento da entrevista para viabilizar a coleta de dados.

3.2 SUJEITOS DA PESQUISA/SELEÇÃO DOS ENTREVISTADOS

A seleção dos entrevistados considerou o critério de acessibilidade dos entrevistados e adequação ao perfil requerido. A condição estabelecida foi o sujeito ter atuado ou estar atuando na instituição bancária.

Dessa maneira, contactou-se dez possíveis participantes dos quais sete deles deram respostas positivas se voluntariando para a pesquisa, assim combinando data, local e horário de disponibilidade dos indivíduos. Todas as entrevistas foram realizadas presencialmente, em local, hora e data combinado com a pesquisadora, todas realizadas principalmente aos finais de semana respeitando a disponibilidade de tempo e dias dos entrevistados. Os participantes das entrevistas eram todos conhecidos do parente da pesquisadora - uma vez que o referido parente configura-se como ex-funcionário da instituição, que repassou o contato dos participantes para a pesquisadora a qual entrando em contato com os indivíduos, recebeu da grande maioria resposta positiva.

No que diz respeito aos aspectos éticos, ao início de todas as entrevistas, antes de sua aplicação, foram repassadas todas as informações sobre a pesquisa, foi explicado que cada participante poderia falar livremente ou não responder alguma pergunta caso não se sentisse confortável. Deixou-se bem claro também que o participante poderia desistir a qualquer momento ou ter acesso ao trabalho quando finalizado. Todas as entrevistas foram autorizadas e quanto ao tempo médio de cada entrevista foi de 30 a 50 minutos e o roteiro encontra-se no Apêndice A.

Desse modo, foi realizada uma pesquisa de campo com funcionários e ex-funcionários de uma instituição bancária localizada na cidade Caruaru - Pernambuco, totalizando três homens e quatro mulheres com atuação em diversas funções, procurando entender se o trabalho de alguma maneira influencia ou influenciou no adoecimento deles. Conseguindo assim, a participação de duas pessoas que atuam na empresa como funcionários e cinco ex-funcionários da mesma instituição.

Para identificação dos participantes das entrevistas e preservação das suas identidades, optou-se pelo anonimato e adoção de nomes fictícios pelo mesmo motivo a instituição bancária também não foi identificada. Algumas expressões

usuais da organização também foram substituídas por sinônimos a fim de que haja a preservação das identidades tanto da empresa quanto dos participantes. No Quadro 1 é possível visualizar o perfil dos entrevistados.

Quadro 1: Perfil dos entrevistados.

Entrevistado	Idade	Gênero que se reconhece	Estado civil	Filhos	Situação atual	Tempo de instituição
Entrevistado 1 (E1)	33 anos	Masculino	Casado	0	Ex-funcionário	5 anos
Entrevistado 2 (E2)	37 anos	Feminino	Divorciada	1	Funcionária	9 anos
Entrevistado 3 (E3)	34 anos	Masculino	Casado	2	Ex-funcionário	6 anos e 5 meses
Entrevistado 4 (E4)	29 anos	Feminino	Solteira	0	Ex-funcionária	10 meses
Entrevistado 5 (E5)	32 anos	Feminino	Solteira	0	Ex-funcionária	2 anos e 3 meses
Entrevistado 6 (E6)	42 anos	Masculino	Casado	1	Ex-funcionário	7 anos
Entrevistado 7 (E7)	36 anos	Feminino	Casada	1	Funcionária	8 anos e 3 meses

Fonte: A autora (2023).

3.3 COLETAS DE DADOS

Para fins deste trabalho, os indivíduos entrevistados foram funcionários e ex-funcionários de uma instituição bancária localizada em Caruaru-PE. Foram utilizados roteiros de entrevistas semiestruturadas para o levantamento de dados, onde o pesquisador segundo Gil (2001), organiza um conjunto de questões (roteiro) sobre o tema estudado, entretanto, permite, e pode até incentivar, que o entrevistado fale livremente sobre assuntos que surgem partindo do tema central. Tal roteiro pode ser visualizado no Apêndice A deste trabalho, como já informado.

3.4 ANÁLISE DE DADOS

Quanto à análise das entrevistas foi realizada por meio da análise de conteúdo que, segundo Bardin (1979), é definido como o conjunto de técnicas de análise de informações através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens e indicadores que permite inferir/alcançar conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens.

De acordo com Bardin (1979), a maioria dos procedimentos de análise utiliza-se de um processo de categorização, desse modo, identifica-se as categorias a serem analisadas. Para o autor, a categorização é o ato de classificar um grupo de elementos selecionados por características comuns e sob um título genérico. No presente trabalho, as seguintes categorias foram criadas: motivação para ingressar na instituição; rotina de trabalho; perspectiva do trabalho; relações de trabalho; motivação e desmotivação no trabalho; trabalho e bem-estar; saúde e trabalho, sono e trabalho e por fim, afastamento do trabalho e enfrentamento.

4 ANÁLISE DOS DADOS

O objetivo deste capítulo é analisar os dados adquiridos através das entrevistas realizadas com alguns funcionários e ex-funcionários de uma instituição bancária. Os participantes das entrevistas demonstraram-se abertos e dispostos a colaborar com a pesquisa relatando suas vivências e experiências com sinceridade, embora, a pesquisadora tenha sentido um conforto maior quanto aos ex-funcionários para falar abertamente dos seus sentimentos e experiências vividas com relação ao trabalho em comparação aos entrevistados que ainda estão no corpo de funcionários da instituição. As categorias de análise foram determinadas a partir do referencial teórico bem como outras posteriormente encontradas à realização das entrevistas. No quadro abaixo é possível observar as categorias definidas, assim como o tema central a que se referem.

Quadro 2: Tema Central e Categorias de Análise das Entrevistas

Perfil dos entrevistados e Rotina de trabalho	Motivação para ingressar na instituição
	Rotina de trabalho
	Perspectiva do trabalho
Aspectos das condições de trabalho que geram queixas	Relações de trabalho
	Motivação e desmotivação no trabalho
	Trabalho e bem-estar
Impactos da organização do trabalho	Saúde e trabalho
	Sono e trabalho
	Afastamento do trabalho e enfrentamento

Fonte: A autora (2023).

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS E ROTINA DE TRABALHO

O primeiro tema central refere-se ao “Perfil dos entrevistados e Rotina de Trabalho”, de modo que reuniram-se as principais categorias que abrangem o trabalho e a rotina dos sujeitos nele.

Primeiramente levantou-se alguns dados pessoais do entrevistado como idade, gênero ao que se reconhece, estado civil, filhos, situação atual onde procurou-se identificar se o indivíduo faz ou fez parte do quadro de funcionários da instituição e por fim o tempo de atuação na instituição, a fim de que pudéssemos levantar o perfil do entrevistado. Desse modo, o grupo de entrevistados foi formado por três homens e cinco mulheres, com idades entre 29 e 42 anos, sendo quatro deles casados, dois solteiros e um divorciado, com tempo de atuação entre 10 meses e 9 anos. Como já mencionado, dois deles estão atuando na instituição e cinco deles configuram-se como ex-funcionários. Após conhecer o perfil dos entrevistados buscou-se entender as motivações pelas quais fizeram os sujeitos ingressarem na instituição.

Concluiu-se que em sua maioria os entrevistados estavam desempregados e/ou em busca de um bom emprego, visualizando na instituição oportunidades financeiras ou mesmo pessoais de crescimento profissional. Confirmando a teoria de Mendez e Cruz (2004), que aborda o trabalho como sendo a parte mais importante na vida pessoal do ser humano, não somente pela quantidade de tempo que é dedicado a ele; mas, principalmente, pelo seu significado psicossocial, uma vez que é o trabalho o responsável por oferecer e proporcionar realizações pessoais e profissionais (GARAY, 2008).

Desse modo, E1 apresentou a dificuldade financeira familiar pela qual passava como principal motivo pelo qual decidiu ingressar na instituição, E2 afirma ter ficado empolgada por não se tratar de um emprego em comércio. Isso porque a região a qual é realizada a pesquisa apresenta como principal atividade econômica o comércio e serviços (CARUARU, 2023). E6, apontou como justificativa a oportunidade de emprego que tivera chegado em momento oportuno.

Sempre trabalhei com familiares, só que teve um momento em que passávamos por uma situação financeira difícil foi quando surgiu a

necessidade de que eu fosse em busca de um emprego em outras cidades. (E1, 2023).

Na verdade foi uma indicação de uma amiga minha, ela trabalhava nessa instituição. E como eu vi que para o mercado de trabalho na cidade, era um trabalho bom. Eu fiquei muito motivada, por não ser comércio. (E2, 2023).

No primeiro momento, foi o emprego mesmo, eu estava desempregado né e surgiu a oportunidade. Como era um banco eu fiquei entusiasmado como todo mundo fica. Isso me levou a ir trabalhar nessa instituição. Para mim foi uma oportunidade que veio no tempo certo porque eu estava precisando. (E6, 2023).

É possível observar que nos depoimentos de E3,E4,E5 e E7, a remuneração e os benefícios oferecidos pelo trabalho foram os principais motivos para ingressarem na instituição, também foi possível identificar os fatores de crescimento profissional e pessoal.

De início, foi na realidade a necessidade né, todos nós necessitamos trabalhar. Eu estava à procura de um emprego. Eu estava trabalhando em outra empresa, e fui chamado para trabalhar lá. Fiz a seleção e fui chamado, pedi demissão da outra empresa e fui pra lá. Porque lá tinha mais benefícios, salário maior, plano de saúde, comissões, então eu optei por trocar de emprego, para ter uma qualidade de vida melhor para minha família. (E3, 2023).

Inicialmente, tinha uma pessoa da minha família que trabalhava e eu via como uma oportunidade de ter reconhecimento, principalmente financeiro, e a possibilidade de crescer. (E4, 2023).

Os mesmos aspectos podem ser identificados no depoimento de E5: “a maior motivação foi a parte financeira, aliada ao crescimento profissional e pessoal” (E5, 2023) e E7 afirma ter sido motivada pela carga horária e o aspecto financeiro.

A segunda categoria a ser analisada foi a “Rotina de Trabalho” dos funcionários e ex-funcionários a fim de caracterizar a rotina de trabalho desses indivíduos na instituição. Por meio das entrevistas foi possível verificar que a rotina na instituição com relação ao horário de trabalho é de 8h às 17h com intervalo de uma hora para almoço. Entretanto, foi identificado, que na prática, principalmente nas falas dos ex-funcionários, que o horário de almoço muitas vezes, não era realizado no horário recomendado ao qual geralmente estamos acostumados a realizar (por volta das 12h às 13h), sendo uma estratégia adotada pelo próprio indivíduo a fim de que as atividades do dia fossem concluídas.

Analisando as falas do entrevistado E4, observou-se que o mesmo se policiava com relação ao cumprimento do horário por motivos pessoais, e também pelo fato da instituição exigir tal cumprimento.

Trabalhava oito horas. As vezes eu passava do horário. Eu sempre me policiava para não passar do horário, principalmente porque eu fazia faculdade, então eu tinha que ter aquele horário certinho. A gente também era muito cobrado a cumprir o horário. Eram oito horas com uma hora para almoço. (E4, 2023).

Os entrevistados E1 e E6, destacam em seus depoimentos que no final do mês quando estavam próximo a finalizá-lo e precisavam bater a meta estabelecida para aquele período, o horário de trabalho sempre se estendia.

De fato era para serem trabalhadas oito horas por dia, de oito da manhã até às cinco da tarde com uma hora para almoço. Mas, quando passava do décimo quinto dia do mês em diante, a gente sempre saía um pouco mais tarde, meia hora, quarenta minutos. (E1, 2023).

Olha na carteira eram oito horas, mas na prática, principalmente no final do mês a gente costumava trabalhar mais. Porque no final do mês era quando, é... a gente tinha que bater a meta. Independente de qualquer coisa, chovendo ou fazendo sol, a gente tinha que bater aquela meta. (E6, 2023).

Quanto a E2 e E7, afirmaram trabalhar oito horas por dia com uma hora para almoço.

Desse modo, conclui-se que na prática, para darem conta das demandas e metas estabelecidas pela instituição, a equipe costumava estender o horário de trabalho entre cerca de 30 minutos, principalmente, na reta final do mês. Porém, vale salientar que tais horas eram contabilizadas em banco de horas. Tiecher e Diehl (2017), apontam em um estudo realizado com bancários, que cerca da metade de seus entrevistados afirmam que a carga horária da jornada de trabalho é adequada para quantidade de tarefas que precisam ser realizadas, porém acreditam que não há tempo suficiente para o desenvolvimento de todas as atividades, que podem ser causadas por exemplo, por demandas excessivas ou falta de funcionários a depender da realidade da instituição. Nesse sentido, o DIEESE (1999), ressalta que as longas jornadas de trabalho desenvolvidas pela maioria dos bancários podem trazer prejuízos à saúde e à qualidade de vida.

Após realizar a análise de rotina de trabalho desses indivíduos, buscou-se entender a perspectiva do trabalho segundo os sujeitos, para isso, foi analisado

como o sujeito avalia/avaliava o trabalho que executam/executavam, assim como, se possui/possuíam o material de que precisam/precisavam e qual seu ponto de vista com relação a segurança e conforto no trabalho.

Desse modo, em seus discursos foi possível identificar em sua maioria que os entrevistados gostam/gostavam do seu trabalho, embora em alguns casos avaliam como um trabalho estressante e cansativo, como pode ser observado nos relatos de E1, E4 e E6:

Eu gostava sim. Porém, era estressante. Tão estressante que me levou a pedir demissão. Você ter sempre pressão, ser cobrado todos os dias, através de ligação, através de pessoas que estavam ali do seu lado e viam como se a gente não estivesse fazendo nada. (E1, 2023).

Era um trabalho muito bom. Um pouco cansativo. Bem dinâmico. Eu gostava muito do que fazia. Eu sou uma pessoa que me adapto fácil. (E4, 2023).

Veja só, até um certo ponto eu gostava do meu trabalho. Gostava! Mas chegou um ponto devido a sobrecarga e as cobranças, o trabalho passou para mim a ser um fardo que eu carregava. (E6, 2023).

Assim pode-se concluir que o trabalho para alguns estava sendo percebido como algo desagradável devido às pressões e estresse ao qual o trabalho estava proporcionando aos sujeitos, assim, afirmando a teoria de Morin (2001), que aponta que o trabalho pode ser visto como algo agradável ou desagradável. Na fala de E1, chama atenção a sua percepção de que seus esforços para alcançar as metas não eram levadas em consideração. O estresse no trabalho costuma ocorrer em situações em que as demandas delegadas ao sujeito vão além dos próprios recursos internos e externos para a sua execução (FOLKMAN, 1987), característica atualmente presente nos bancos. Desse modo, essas demandas podem estar associadas em razões como pressões do tempo ou volume de trabalho, demandas cognitivas como a dificuldade do trabalho, demandas emocionais como a empatia básica ou até mesmo a dificuldade para demonstrar as próprias emoções no trabalho (NIOSH, 1999).

Quando indagados quanto ao material de que precisavam para executar suas atividades, foi obtido de todos os participantes respostas positivas, onde afirmam possuir o material de que precisam para executar seu trabalho.

Possuo. Todo material é fornecido pela empresa, computador, telefone, papel, impressora, tudo que a gente precisa, tem para exercer o trabalho diário. (E2, 2023).

Em relação a isso era bem tranquilo, material sempre teve. E se por algum motivo viesse a faltar, era falha da gente que não solicitou antes. Com relação a estrutura, era uma baita de uma estrutura, banheiros, computadores, birôs, lugar para sala de reunião. (E1, 2023).

Embora tenha sido possível observar no depoimento do E6 queixas com relação a lentidão do sistema ao qual utilizava, o que acabava atrapalhando o processo de trabalho, ocasionando pressões para que o indivíduo finalizasse suas atividades, o que deixava os colaboradores principalmente ansiosos, estressados, e até angustiados, como relata E7: “se for uma situação que dependa de mim, eu lido super bem (com a pressão), dou um jeito, me viro tentando resolver. Se não depender de mim eu fico angustiada” (E7, 2023). Ainda sobre isso, E6 comenta que:

Em partes sim, eu possuía o material. Por exemplo, o ambiente de trabalho, ok! Certo! Mas aí vinham as condições do sistema. Isso a gente não tinha, tinha um sistema que era deficiente. Isso acaba gerando aquele desconforto. Porque você está recebendo aquela pressão, você não consegue executar seu trabalho por conta daquele sistema. Entendeu?! A minha queixa principal é essa questão do sistema, a pressão que vinha. (E6, 2023).

Concluindo a avaliação da percepção do trabalho, foi avaliado a perspectiva dos indivíduos com relação a segurança e conforto no trabalho. Nesse sentido somente E1, E2, E6 e E7 afirmaram estar seguros e confortáveis no seu trabalho. Por sua vez, E6 faz a seguinte afirmação: “Sim. Isso aí eu me sentia, porque era uma família. A gente se considerava uma família lá dentro” (E6, 2023). Nesse caso, observa-se como principal fator as relações de trabalho que para o entrevistado despertavam em si o sentimento de segurança e conforto.

No discurso do entrevistado E6, podemos perceber a ideia de família muito vendida nas organizações, que tem sido muito utilizada como forma de cobrar mais de seus funcionários. Em entrevistas realizadas com profissionais do setor, Resende (2019), pôde perceber que nas falas destes a percepção de que colaborar é “vestir a camisa da empresa”; é pôr o trabalho acima de tudo até mesmo dos aspectos pessoais ou mesmo da saúde, é trabalhar duro durante a semana e no final de semana entre outros aspectos e ainda assim “vestindo a camisa” da empresa e acreditando que realmente fazem parte do time, não impede que esses indivíduos

sejam perseguidos ou até demitidos. Entretanto, essa ideia de “família” é disseminada a fim de que auxiliem no apaziguamento das condições pesadas, da pressão no trabalho.

Já os participantes E3, E4 e E5, afirmaram se sentirem confortáveis no ambiente de trabalho, porém quanto a segurança afirmam que em alguns momentos não se sentem tão seguros como aponta E5 “o pessoal pensa que quem trabalha em banco tem dinheiro... já aconteceu de tipo eu sentir que ia ser assaltada e sair correndo” (E5, 2023).

Dessa forma, diante do que foi apresentado nesta sessão podemos levantar alguns questionamentos em relação a rotina de trabalho e a perspectiva desses colaboradores. Até que ponto não ter um horário de pausa cumprido faz bem para a saúde dos funcionários? Como essas metas de pressão de fim de mês afetam a saúde deles? Esses funcionários sentiam-se insatisfeitos por não conseguirem parar para descansar e fazer uma refeição com calma? Embora, esses questionamentos não tenham sido diretamente respondidos, podemos levar em consideração algumas consequências abordadas nas falas dos participantes, apontados nas próximas seções, a respeito de como as metas, por exemplo, afetam/afetavam sua saúde e vida.

4.2 ASPECTOS DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO QUE GERAM QUEIXAS

Para o entendimento desse tema, buscou-se compreender e conhecer as principais queixas que as condições de trabalho geram/geravam nesses indivíduos. Para isso foram analisadas as seguintes categorias: relações de trabalho, motivação e desmotivação no trabalho e trabalho e bem-estar. Desse modo, levantou-se inicialmente a fim de entender as relações de trabalho, quais eram as perspectivas dos entrevistados quanto ao relacionamento dos mesmos com seus superiores e demais colegas de trabalho.

Percebeu-se ao longo das entrevistas, que o relacionamento com superiores e demais colegas de trabalho de modo geral foram apontados pelos participantes como boas relações. Outro ponto sobre as relações no trabalho é que esses relacionamentos quando saudáveis acabam se expandindo para além do ambiente de trabalho. Sobre isso, Mendes, Costa e Barros (2003), afirmam que a relação com

os colegas de trabalho funciona como uma espécie de suporte perante as situações de sofrimento e podemos observar isso na fala de E6.

A relação com o meu superior era uma relação de parceria que me permitiu absorver grande conhecimento e crescer profissionalmente. Com os demais colegas era bem tranquila. (E1, 2023).

Com os superiores de trabalho, a gente pegava mais uma amizade, porque a gente estava juntos diariamente, então nossos líderes na maioria das vezes, eram pessoas muito boas, pessoas que gostam de ajudar. (E3, 2023).

Quanto às pessoas que trabalhavam comigo, o ambiente de trabalho era excelente. Se tinha que chorar a gente chorava junto, se tivesse que rir a gente ria junto. Tanto é que a gente saía de férias e ainda continuava se comunicando. Excelente. Era... não tenho nem palavras... (risos) para descrever minha relação com os meus superiores. Era excelente mesmo. (E6, 2023).

E2 aponta suas relações: “minha relação é muito boa, não tenho problemas, me relaciono muito bem. Não tenho queixas” (E2, 2023). No depoimento de do E7 também obteve-se resposta positiva com relação ao seu relacionamento com os superiores e demais colegas.

Embora, em sua maioria, tenham apresentado respostas positivas quanto aos seus relacionamentos no ambiente de trabalho, alguns expressaram queixas e insatisfações em relação aos seus líderes. Como aponta E5:

É porque lá tipo... Quando eu entrei era uma pessoa, depois foi outra. Teve várias mudanças. Mas assim, eu me dava bem com a minha primeira líder. Com o segundo também me dava super bem. Ele me dava suporte. Claro, eles cobravam a meta né. A primeira, por exemplo, ela pegava na sua mão e ia lhe ajudar a bater a meta. Já com o segundo não tinha muito isso. Já a última que ficou eu não me dava muito bem com ela não. Porque ela cobrava muito da gente. E ela não tinha esse olhar humano de ver a dificuldade. Ela queria que a meta fosse entregue. (E5, 2023).

O segundo aspecto a ser analisado com o objetivo de identificar que os aspectos do trabalho que geram/geraram queixas, foram motivação e desmotivação no trabalho. Primeiro, analisou-se os aspectos motivacionais. Segue relatos:

O que mais me motiva, é você contribuir com o resultado. Mesmo quando você não é reconhecida, mas internamente você sabe que você contribuiu muito para que ele acontecesse. (E7, 2023).

As situações que mais me deixavam motivada eram que quando eu batia a meta, eles sempre me davam certificados. Quando os superiores elogiavam meu trabalho. Quando a gente ganhava remuneração variável. No final do ano quando a gente ganhava um cartão de natal da empresa. Quando você faz seu trabalho bem feito que você é reconhecido, acho que isso influencia

em você desenvolver melhor seu trabalho e trabalhar com mais ânimo. (E5, 2023).

Nos relatos de E7 e E5 podemos identificar a satisfação dos mesmos em colaborar para os bons resultados da instituição, o que podemos associar ao prazer no trabalho mencionado por Pena et al (2021) que se manifesta quando o indivíduo se sente realizado, que se identifica e vê sentido no que desempenha. Fica evidente também que E5 e E2 acreditam que ser reconhecido através de remuneração, é importante para se sentir motivado. Para E2 e E3 as realizações pessoais foram apontadas como fator motivacional:

Eu sou uma pessoa que gosto muito de competir, eu gostava muito de estar entre os melhores funcionários em números, então, isso era umas das coisas que me motivava a poder trabalhar fortemente que era poder estar entre os melhores. (E3,2023).

Poder pagar minhas contas (risos) a parte mais financeira mesmo. É poder estar trabalhando na área, que eu gosto. Então eu estou adquirindo uma experiência muito boa. (E2, 2023).

Foi apresentada por E4 e E6 também a motivação vinda das relações com os clientes, da satisfação de ver o impacto do seu trabalho na vida de pessoas externas à organização, sobre isso E6 comenta:

O que mais me deixava motivado era a questão que eu estava ajudando as pessoas, é muito gratificante. A pessoa pegar na sua mão e falar muito obrigado! Isso me motivava de um jeito que eu não pensava duas vezes para ir trabalhar. (E6, 2023).

Seguindo a análise levantou-se quais os fatores que mais desmotivam/desmotivaram os indivíduos no trabalho, percebendo nos depoimentos de E2 e E7 o não reconhecimento do trabalho como fonte de desmotivação em alguns casos.

Às vezes sentir que por mais que você faça, às vezes não é o suficiente, mas nem sempre sabe?! Como trabalho com muitas pessoas, algumas são difíceis de lidar mas nada demais, nada que não possa ser contornado. (E2, 2023).

O que me desmotiva é quando eu não sou reconhecida, hoje eu não passo mais por isso, mas, já passei sim, no mesmo emprego por essa situação. Às vezes você faz, faz e você não é reconhecida, essa sim era minha desmotivação, hoje não acontece, mas já aconteceu várias vezes. (E7, 2023).

Já nas falas de E5 e E6 é possível perceber as questões relacionadas a metas e o quanto a cobrança por elas os deixavam desmotivados com relação ao

trabalho que executavam, além da falta de reconhecimento dos esforços. Jacques e Amazarray (2006), salientam que as metas no geral são estabelecidas por cargos elevados, sendo decisões tomadas de forma unilateral e autoritária, onde quase sempre são consideradas inalcançáveis pelos trabalhadores, e esse pensamento é identificado na fala de E6.

Quando acontecia de a gente não bater a meta a gente não era visto da mesma forma. Eles não consideravam o trabalho que a pessoa já fez para o banco. É aquela coisa: se render fica se não render não fica, mesmo a pessoa sendo um bom funcionário. Então é essas coisas que me deixavam triste. (E5, 2023).

Eram metas absurdas, coisas que não existiam. É pessoas que ficam lá em uma cadeira, colocam um número no computador o gráfico sobe, pronto! É isso que eu quero. Essa questão das cobranças que não estavam dentro do cotidiano, não se enquadravam com a realidade atual. Isso é muito desmotivante. Porque o que você está falando eles não estão lhe ouvindo. É como se você fosse uma máquina, que aperta o botão e vai lá e faz. (E6, 2023)

De modo geral, as principais queixas que geram/geravam desmotivações nesses indivíduos mostrou-se ser principalmente, as cobranças por metas considerada por alguns como inacessíveis e irrealistas, como também a falta de reconhecimento dos esforços e dedicação de cada um na realização das atividades cotidianas.

A última categoria analisada foi o trabalho e o bem-estar, para isso procurou-se entender como os sujeitos de pesquisa se sentiam em relação ao trabalho que realizavam. Os depoimentos chamaram a atenção para o esgotamento, estresse, ansiedade, cansaço físico e emocional.

Posso dizer a você que no meu trabalho eu nunca me senti ótimo. Era sempre bem, esgotado ou estressado. E como te falei a partir do décimo quinto dia do mês em diante sempre estava estressado e na última semana do mês estava esgotado. Quando não a ponto de tomar alguma medicação, um remédio para dor de cabeça, um calmante. Tipo você está no trabalho e querer chegar em casa logo, que o dia termine logo. Não é fácil. É um trabalho que se você não tiver cuidado você adocece. (E1, 2023).

As atividades são boas o trabalho é bom, mas por algumas vezes ser muita demanda e você não consegue realizar tudo aquilo vai lhe gerando um pouco de cansaço físico e emocional, porque você quer fazer e não dar conta. (E2, 2023).

Uma vez mesmo, eu tipo tive um... não sei se posso dizer que foi um ataque de ansiedade, que eu fiquei mal mesmo, pensei que ia desmaiar, o coração muito acelerado, me senti muito mal. Acredito que tenha sido por conta da correria do dia a dia, esgotei assim sabe?! A semana foi muito corrida, agitada, então eu acredito que foi isso. (E4, 2023).

Todo dia quando chegava eu me sentia muito cansada e muito esgotada também. Porque era uma pressão muito grande durante o tempo todinho. (E5, 2023).

De acordo com Giga e Hoel (2003), entre os principais fatores que estão relacionados ao estresse comuns principalmente, nas atividades de serviços financeiros, estão as pressões de tempo e demandas excessivas, que são facilmente percebidas nos depoimentos destacados acima. Mendes, Costa e Barros (2003), destacam o sofrimento no ambiente bancário relacionado principalmente com a sobrecarga de trabalho, situações como essa permitem o surgimento do estresse e do esgotamento. As metas também são colocadas como fator principal causador de sofrimento entre eles, no que se refere ao fato de que é preciso correr para atender às exigências do trabalho (SZNELWAR; UCHIDA, 2011).

Portanto, de acordo com os entrevistados os principais fatores que geram/geravam satisfação e prazer no trabalho demonstraram ser: reconhecimento por meio de remuneração, a possibilidade de realização pessoal, a contribuição para os bons resultados da organização e a relação com o cliente. Em contrapartida, os aspectos que costumam gerar/geravam queixas dos colaboradores apresentaram-se ser: as cobranças e pressões por metas, não reconhecimento dos esforços sejam dos superiores ou demais colegas; como também tudo o que esses aspectos ocasionaram no indivíduo como: estresse, ansiedade, esgotamento físico e emocional. Sendo assim, no próximo tópico serão vistos como a organização do trabalho impactou a vida dos sujeitos de pesquisa.

4.3 IMPACTOS DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO PARA OS FUNCIONÁRIOS

O último tema central proposto e intitulado como “Impactos da organização do trabalho para os funcionários” tem como objetivo conhecer de que forma o trabalho e sua organização na instituição bancária tiveram impactos na vida pessoal desses profissionais. Como aponta Cenci (2004), o trabalho é capaz de conferir ao indivíduo reconhecimento e uma posição no mercado de trabalho. Embora, para assegurar essa posição o trabalhador precise criar estratégias defensivas, nas quais, por vezes, se depara com um ambiente causador de doenças e cheio de competitividade. Dessa forma, cabe identificar quais são esses impactos.

A primeira categoria desse tema é a “Saúde e Trabalho”, procurando observar entre os entrevistados, como se sentiam em relação a sua saúde e se relacionavam algum mal estar com o trabalho enquanto ainda sendo ou não funcionários da instituição em questão. Desses, E2 diz se sentir ansiosa, mas atualmente não relaciona a ansiedade com o trabalho, E7 afirmou se sentir bem em relação a sua saúde e não relaciona nenhum mal estar com o trabalho. Embora E2 e E7 afirmarem sentir-se bem em relação ao trabalho, não se pode descartar a hipótese de que em algum momento o trabalho causou algum mal estar, isso porque podemos perceber na fala de E2 uso da palavra “atualmente” o que subentende-se que em algum momento ou de alguma forma esse sentimento já ocorreu. Um ponto merece destaque: durante as entrevistas, sentiu-se um conforto e abertura maiores dos ex-funcionários da organização em se expressarem e de compartilharem suas experiências e dessa forma acredita-se que, por esse motivo, tenha influenciado a limitação das respostas que E2 e E7 (funcionários) deram, embora a subjetividade aqui não possa ser descartada uma vez que podemos considerar também que de fato elas se sintam da forma como descreveram durante a realização das entrevistas.

Em contrapartida, E1, E3, E4, E5 e E6, apontaram não se sentirem bem com relação a sua saúde e relacionam algum mal estar com o trabalho, como por exemplo, dores de cabeça, ansiedade, depressão e problemas estomacais.

Eu tinha muita dor de cabeça, constante, ansiedade. Às vezes, eu sentia uma azia muito forte. Eu sabia que era por conta do trabalho porque quando eu estava muito tenso e preocupado com o que tinha que fazer essa azia em mim dava muito forte. (E1, 2023).

Até hoje eu tenho uma ansiedade, tinha época que a gente trabalhava esperando o final de semana chegar, a gente começa na segunda e já está ansioso, no domingo a tarde a gente já tá ansioso, pensando, poxa amanhã já é segunda. Na segunda a gente fica contando para chegar na sexta-feira para poder chegar em casa, é como se fosse um alívio. Isso quando a gente não tá conseguindo bater as metas, quando tá batendo a meta é muito bom. Porém, quando você não tá conseguindo você não fica bem. (E3, 2023).

Questão de saúde eu não tive muito problema, porém por o trabalho ser muito puxado e você não ter hora de almoço, não ter hora de tomar café, não ter hora de jantar, isso me fez ir ao hospital por causa de gastrite, justamente por não ter um horário certo de comer. (E5, 2023).

Entrei em depressão, fiz tratamento durante 1 ano, ainda hoje tenho sequelas dessa pressão que a gente sofreu. (E6, 2023).

Dessa forma, associa-se a argumentação de que Lacaz (2000), que o resultado do sofrimento psíquico, das insatisfações reprimidas e das cobranças excessivas, por exemplo, se manifestam no indivíduo em distúrbios físicos e emocionais como, por exemplo: ansiedade, estresse, depressão, agressividade, isolamento social e entre outras doenças ou até mesmo casos em que doenças já existentes são agravadas, o que é possível observar no depoimento do entrevistado E4 onde já existia a predisposição à ansiedade e a intensa rotina de trabalho refletiram no seu agravamento.

A questão da ansiedade mesmo, eu sempre fui uma criança ansiosa, uma criança inquieta, então assim, ansiedade está comigo desde quando me entendo por gente. Mas trabalho, porque assim, trabalho a gente tem que deixar no trabalho, casa em casa. Mas, a pessoa é uma só, queira quer não, você acaba trazendo isso para o seu dia a dia. Você chegar no domingo e pensar, amanhã já é segunda feira de novo, você acaba trazendo isso para sua vida pessoal também, acaba não ficando bem mentalmente por causa dessas coisas. (E4, 2023).

O isolamento social como consequência do sofrimento psíquico é observado na fala de E6 abaixo:

Quando eu saía do trabalho, a única coisa que eu pensava era em ir para casa para descansar. E isso também afetava na minha casa, porque eu já vinha do estresse do trabalho, e quando eu chegava em casa ao invés de eu relaxar e curtir minha família, então qualquer coisa que elas (esposa e filha) me falassem aquilo já me tirava do sério. Então eu só pensava em chegar em casa, jantar, tomar meu banho e ir para o quarto. Era minha rotina, eu não chegava com disposição para brincar com minha filha. O estresse do trabalho estava prejudicando minha vida pessoal. Hoje as pessoas me veem na rua e comentam que meu semblante está diferente. (E6, 2023).

A segunda análise refere-se ao impacto na vida pessoal dos trabalhadores, principalmente, relacionados ao sono e a dificuldade de se desligar do trabalho, questões como pensamentos negativos ocasionados pelo trabalho também foram levantadas. Os participantes E1, E3, E4, E5, E6, afirmaram ter dificuldades para dormir e/ou para se desligarem do trabalho. Seguem relatos:

Sim. Quando as coisas no trabalho não estavam bem, ou quando as tarefas no trabalho estavam atrasadas, ou quando um cliente me tirava do sério. (E1, 2023).

Sempre, por que é o seguinte: a gente que trabalha com metas nessa área, a gente é muito acompanhado e muito cobrado a gente vai dormir já pensando no que vai fazer no outro dia. Inclusive eu sonhei muitas vezes (risos) já trabalhando no outro dia, já exercendo as atividades. (E3, 2023)

Tinha! A questão assim de ficar pensando no amanhã. Eita! Amanhã é tal dia, tem que fazer isso e não vai dar tempo. Tinha, tinha dia que ficava assim. A ansiedade, acredito que minha ansiedade aflorou mais dali. (E4, 2023).

Sim. Porque eu ficava preocupada com a meta ou preocupada com alguma coisa e demorava pra dormir. Dormia, mas não descansava. Só dormia. Fechava os olhos mas não descansava. E no outro dia já era uma dificuldade para levantar pra ir trabalhar de novo. (E5, 2023).

Eu não dormia, eu comecei a dormir a partir do momento que eu comecei a tomar o remédio. Eu sonhava, eu acordava e ficava pensando no que é que eu vou fazer para atingir essa meta. Como é que eu vou fazer para conseguir isso? Eu acabei absorvendo aquela cobrança, tudo aquilo que estava acontecendo em volta, eu acabava absorvendo, eu não conseguia desligar do trabalho. Não conseguia chegar em casa e desligar. (E6, 2023).

Apenas E2 e E7 dizem não terem dificuldades para dormir ou se desligar do trabalho. Embora, E2 faz uma observação, “mas, às vezes quando não consigo dar conta da demanda eu fico um pouco preocupada, mas não é tão constante” (E2, 2023), reforçando que embora não perca o sono ou tenha dificuldades pode acontecer o fenômeno em algum momento. No depoimento de E6, em determinado ponto impressionou bastante a pesquisadora, o mesmo conta com certa emoção a consequência que os pensamentos negativos ocasionados pelo trabalho ocasionaram.

Nesse momento, que foi o auge, eu deixei minha filha na escola, nesse dia eu não me controlei, não conseguia ir para o trabalho. Eu disse: eu não vou, eu não vou, eu vou fazer besteira hoje. Porque pra mim ali era o fim da linha. Eu fico até emocionado em falar, porque eu peguei o carro e já sabia o que eu ia fazer, quando eu cheguei num certo local; tem uma foto da minha filha no painel do carro, quando eu olhei para a foto dela... Eu pensei, rapaz, o que é que eu vou fazer da minha vida e minha filha quem é que vai criar ela. Aí tinha um colega meu que tinha uma oficina perto aí eu entrei lá na oficina. Aí ele (amigo) disse: é o que que o carro tem? Eu disse não, eu vou deixar ele aqui que ele está fazendo uns barulhos estranhos, tu me leva em casa? Me leva em casa que mais tarde eu pego. Não estou com condições de dirigir. Aí ele pegou o carro e me deixou em casa. Quando eu cheguei em casa chamei minha irmã e ela me levou para o hospital. Foi nesse dia que eu só saí de lá com minha esposa. Desse dia para cá para mim foi o fim. (E6, 2023).

Aqui podemos confirmar a posição de Santos (2009), com relação a ideação do suicídio, que segundo o autor a principal causa está relacionada ao sofrimento

vivenciado no trabalho, aponta ainda à organização do trabalho como principais motivos das experiências negativas vivenciadas que propiciam essa decisão. Segundo Moraes, Ferraz e Areosa (2018), a depressão é um dos elementos que se relaciona com a precariedade do trabalho e que de acordo com Pereira (2011) tem sido considerado o mal do século. Para Dejours e Mello Neto (2012), a depressão pode levar ao suicídio podendo estar estreitamente relacionado a degradação da situação do trabalho.

O último ponto a ser investigado foi o afastamento do trabalho e os métodos de enfrentamento utilizados pelos profissionais para lidarem com as situações adversas ocasionadas pelo trabalho. Em todos os casos verificou-se que não houveram afastamento do trabalho por adoecimento psíquico, foram levantadas apenas doenças leves como gripes e viroses. Dos 7 entrevistados, apenas E6 disse fazer uso de medicamentos para controlar ansiedade e ajudar a dormir e fazer terapia e acupuntura como recursos para lidar melhor com as pressões como consequência do trabalho.

Eu sentia dores, sem ter problemas, eu ia ao médico... Ressonância magnética, raio x, ultrassom, você não tem nada. É psicológico. Comecei a passar na psicóloga, durante um ano, duas vezes por semana, fazendo esse tratamento com a psicóloga. Acupuntura. E tomando remédio controlado. (E6, 2023).

Quatro dos participantes afirmaram não fazerem uso de nenhum recurso para lidarem melhor com as situações adversas causadas pelo trabalho, E4 alegou fazer exercícios físicos para aliviar o estresse causado pelo trabalho e E5 afirmou não ter feito terapia na época por ser algo visto como tabu, e por não ter dado tanta importância ao que sentia na época enquanto ainda era funcionária da instituição.

Posto isso, com a análise das entrevistas realizadas na organização estudada, é possível perceber que em sua maioria os indivíduos relacionam algum mal estar em relação ao seu trabalho afirmando não se sentirem bem a respeito da sua saúde, trazendo impactos como: ansiedade, estresse, depressão e até mesmo o suicídio como alternativa para acabar com o sofrimento vivenciado. O uso dos recursos sejam medicamentosos, terapêuticos ou exercícios físicos foram apontados como meio de enfrentamento das adversidades do trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme proposto inicialmente neste trabalho, a questão central foi “*Como o trabalho contribuiu para o adoecimento de funcionários e ex-funcionários de uma instituição bancária localizada na cidade de Caruaru-PE?*” Com o intuito de satisfazer esse questionamento, foram levantados suporte teóricos a fim de conhecer e entender melhor os principais temas que rodeiam o tema central da pesquisa para que através das diferentes abordagens de autores e estudiosos pudéssemos fundamentar os resultados posteriormente encontrados.

Ao longo do trabalho podemos constatar o alcance do objetivo geral, após compreender os objetivos específicos, como a caracterização da rotina de trabalho dos funcionários na instituição, que possibilitou o conhecimento e a perspectiva dos entrevistados a respeito deste. Nesse sentido, identificando as insatisfações com relação a jornada de trabalho, tenha sido possível identificar as relações interpessoais dentro da organização. Entre as condições do trabalho que geram/geravam queixas desses funcionários, destacam-se principalmente as cobranças e pressões por metas. Já como impactos da organização do trabalho foi verificado traços de mal estar com relação à saúde mental dos funcionários e ex-funcionários.

Após a análise dos resultados, constatou-se que as principais fontes de sofrimento no trabalho são: a jornada de trabalho quando a carga horária é prolongada a fim de que as metas fossem alcançadas; as pressões por metas apontadas por alguns participantes como irrealistas e muitas vezes inalcançáveis; e o não reconhecimento dos esforços por parte de superiores e demais colegas de trabalho, que parecem causar sofrimento nesses indivíduos que mesmo em situação de precariedade estão/estavam utilizando dos seus recursos físicos e emocionais para suprir a necessidade da organização.

Como fonte de prazer foi possível identificar as relações interpessoais que se expandem para além do trabalho, as remunerações e o reconhecimento dos colegas assim como superiores. Outros fatores apontados que podemos classificar como fontes de prazer são a colaboração para os resultados da organização quando as

metas são alcançadas, bem como a satisfação proveniente das relações com os clientes.

Com relação aos impactos dos sofrimentos ocasionados pelo trabalho foram identificados principalmente alguns dos transtornos psíquicos da atualidade, dos quais foram mencionados nesse trabalho, o estresse, ansiedade, depressão e suicídio. Onde a maioria dos entrevistados identificaram-se como ansiosos, seja pela aquisição ou agravamento, uma vez que alguns participantes já apresentavam a predisposição para o transtorno antes do ingresso na instituição. O estresse também foi aspecto lembrado várias vezes nas falas, sempre sendo relacionados e ocasionados às situações vivenciadas no ambiente de trabalho. Em consequência da depressão que um dos participantes adquiriu e correlaciona com as vivências do trabalho, a tentativa de suicídio é apresentada por este como forma de acabar com o sofrimento pelo qual relaciona as pressões alimentadas no ambiente de trabalho.

Nesse contexto, as principais formas de enfrentamento adotadas apresentaram-se apenas em dois casos e foram o uso de medicamento calmante, acupuntura, terapia e exercícios físicos. Nos demais casos, podemos até refletir sobre a saúde mental/emocional apresentar-se em algumas realidades como tabu que acaba forçando o indivíduo a negligenciá-la.

Ademais, acredita-se ter sido possível responder a questão principal apresentada neste trabalho, permitindo-se conhecer os principais aspectos e impactos do sofrimento e prazer dos funcionários e ex-funcionários da instituição bancária na qual se realizou a pesquisa.

Acredita-se ainda que haja uma limitação desta pesquisa, uma vez que ela não pode ser generalizada para outras instituições do mesmo setor, também faz-se acreditar que a subjetividade dos indivíduos devem ser levadas em consideração, uma vez que as experiências e como cada um sente os reflexos do trabalho no emocional é muito individual, o que para alguns geram desconfortos para outros não, como foi possível observar na construção deste. Todavia, a pesquisa corrobora e reforça trabalhos estudados na área bancária, reforçando a importância de atentar-se para as questões de saúde dos funcionários.

Por fim, a pesquisadora deseja que os resultados aqui encontrados possam contribuir para estudos futuros, apontando como sugestão o estudo da temática em instituições de outras localidades na região agreste (onde a cidade de Caruaru está localizada), ou ainda em outras instituições das demais regiões do estado de Pernambuco, a fim que haja comparação de como os aspectos aqui abordados são percebidos e enfrentados pelos indivíduos estando ou não em uma mesma região, verificando se o fator localidade influencia de algum modo.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Giovanni. **Trabalho, capitalismo global e “captura” da subjetividade: uma perspectiva crítica**. O avesso do trabalho II: trabalho, precarização e saúde do trabalhador. São Paulo: Expressão Popular, 2010.
- ANTUNES, R. **O caracol e a sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2005.
- ANTUNES, Ricardo. **Os Sentidos do Trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. 10a Reimpressão. São Paulo: Boitempo, 2009.
- BARBOSA-BRANCO, Anadergh; BULTMANN, Ute; STEENSTRA, Ivan. **Sickness benefit claims due to mental disorders in Brazil: associations in a population-based study**. Cadernos de Saúde Pública, v. 28, n. 10, p. 1854-1866, 201
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. 70, 1979.
- BARRETO, A. (1993). **Depressão e cultura no Brasil**. Jornal de Psiquiatria, 42 (1): 13s-16s.
- BARRETO, Margarida; VENCO, Selma. **Da violência ao suicídio no trabalho. Do assédio moral à morte de si: significados sociais do suicídio no trabalho**, v. 1, p. 221-248, 2011.
- BOTTEGA, Carla Garcia; PEREZ, Karine Vanessa; MERLO, Álvaro Crespo. **“Foi como uma vela se apagando”: intervenção com trabalhadores bancários a partir de um suicídio**. Trabalho (En) Cena, v. 3, n. 2, p. 17-33, 2018.
- BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Acompanhamento Mensal dos Benefícios Auxílios-Doença Previdenciários Concedidos segundo os Códigos da CID-10: Janeiro a Fevereiro de 2014**. Brasília: MPS, 2014a.
- CARRIJO, D. C. M., & NAVARRO, V. L. (2009) **LER e planos de demissão voluntária**. 12 (1), 157-171.
- CARUARU, Prefeitura Municipal de. **Secretária de Desenvolvimento Econômico e Economia Criativa de Caruaru - SEDETEC**. Dados Geográficos. Caruaru, 2023.
- CASTEL, R. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário**, Rio de Janeiro: Vozes, 1998.
- CAVALHEIRO, G. **Sentidos atribuídos ao trabalho por profissionais afastados do ambiente laboral em decorrência de depressão**. 2010. 205 f. 2010. Tese de Doutorado. Dissertação (Mestrado em Psicologia)-Universidade Federal de Santa Catarina–UFSC, Florianópolis.
- CAVALHEIRO, Gabriela et al. **Sentidos atribuídos ao trabalho por profissionais afastados do ambiente laboral em decorrência de depressão**. 2013.

CAVALHEIRO, Gabriela; TOLFO, Suzana da Rosa. **Trabalho e depressão: um estudo com profissionais afastados do ambiente laboral**. Psico-USf, v. 16, p. 241-249, 2011.

CENCI, Cláudia Mara Bosetto. **Depressão e contexto de trabalho**. Aletheia, n. 19, p. 31-44, 2004.

CERVO, Amado L.; BERVIAN, Pedro A.; SILVA, Roberto da. **Metodologia científica**. 5. reimp. São Paulo, 2010.

CORRÊA, Claudia Regina; RODRIGUES, Carlos Manoel Lopes. **Depressão e trabalho: revisão da literatura nacional de 2010 e 2014**. Negócios em projeção, v. 8, n. 1, p. 65-74, 2017.

CRUZ, G. S. da. **O problema do nexos casual na responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Renovar, 2011 Cartilha do Bancário.

DAL ROSSO, Sadi. **Ondas de intensificação do labor e crises**. Perspectivas, v. 39, p. 133-154, 2011.

DE MORAES, Aline Fábila Guerra; DA SILVA FERRAZ, Deise Luiza; AREOSA, João. **Relações de trabalho na dinâmica do capitalismo contemporâneo: uma antecâmara para o suicídio?**. Revista TMQ: Techniques, Methodologies and Quality, 2018.

DEJOURS, C ; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. Tradução: Maria Irene Stocco Betiol et al. São Paulo: Editora Atlas, 1994.

DEJOURS, C. (2011). **Psicopatologia do trabalho - Psicodinâmica do trabalho**. Laboreal, VII(1), 13–16.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de Psicopatologia do Trabalho**. 5ª Edição. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

_____; MELLO NETO, G. A. Ramos **Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução**. Revista Psicol. estud., v.17, n. 3, p. 363-371, Set. 2012.

DIEESE. Estudos Setoriais. **Linha Bancários. A jornada de trabalho nos bancos**. Boletim DIEESE n. 212, mar./abr. 1999.

FOLKMAN, Susan et al. **Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes**. Journal of personality and social psychology, v. 50, n. 5, p. 992, 1986.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SELIGMANN-SILVA, Edith. **As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado**. Revista brasileira de saúde ocupacional, v. 35, p. 229-248, 2010.

GARAY, Angela Beatriz Scheffer. **Prazer e sofrimento no trabalho do voluntário empresarial**. Revista de Ciências da Administração, v. 10, n. 20, p. 11-34, 2008.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. Tradução: Ivo Storniolo. São Paulo: Idéias & letras, 2007.

GIGA, SI, Hoel H. **Violence and stress at work in financial services**. Geneva: International Labour Organization; 2003. (Working Paper, 210).

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo, 2007.

GRISCI et al. **Nomadismo involuntário na reestruturação produtiva do trabalho bancário**. Revista de Administração de Empresas, v. 46, n. 1, p. 27-40, 2006.

HALBESLEBEN, J. R. B., ZELLARS, K. L. (2007). **Stresse e a interface trabalho família**. In A. M. Rossi, P. L. Perrewé, S. L. Sauter (Orgs.), *Qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional* (pp. 56-72). São Paulo: Atlas.

HELOANI, J. R.; CAPITÃO, C. G. **Saúde Mental e Psicologia do Trabalho**. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v.17, n. 2, p. 102-108, abr./jun. 2003.

HIRIGOYEN, M.-F. *Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*. Paris: Syros, 1998.

HOBSBAWM, E. J. **A era dos extremos: o breve século XX (1914-1991)**. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa. AMAZARRAY, Mayte Raya .EXCELLENCE, PARADIGM OF. **Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência**. Boletim da Saúde| Porto Alegre| Volume, v. 20, n. 1, 2006.

JINKINGS, N. **O mister de fazer dinheiro: Automatização e subjetividade no trabalho bancário**. São Paulo: Editores Associados, 1995.

LACAZ, F. A. C. **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença**. *Ciência & Saúde Coletiva*, n.5, v. 1, p. 151-161, 2000.

LARANGEIRA, S. M. G. (1997). **Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade nos anos 90**. Educação & Sociedade, 61, 110-138.

LINHARES, Antonio Roziano Ponte; SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares. **Vivências depressivas e relações de trabalho: uma análise sob a ótica da psicodinâmica do trabalho e da sociologia clínica**. Cadernos Ebape. BR, v. 12, p. 719-740, 2014.

LOUGON, M. (2011). **O adoecimento psíquico entre bancários relacionado com demandas do modelo econômico neoliberal**. Caderno Brasileiro de Saúde Mental, 3(7), 46-53.

MARX, K. **Trabalho alienado e superação positiva da auto-alienação humana**. In F. Fernandes (Ed.), *Marx/Engels: Vol. 36. Grandes Cientistas Sociais. História* (pp. 146-181). São Paulo, SP: Ática.

MÁXIMO, Thaís Augusta Cunha de Oliveira; ARAÚJO, Anísio José da Silva; ZAMBRONI-DE-SOUZA, Paulo César. **Vivências de sofrimento e prazer no**

trabalho de gerentes de banco. Psicologia: ciência e profissão, v. 34, p. 96-111, 2014.

MENDES, A. M.; CRUZ, R. M. **Trabalho e saúde no contexto organizacional: vicissitudes teóricas.** In: Tamayo, Álvaro e colaboradores. Cultura e saúde nas organizações. Porto Alegre: Artmed, 2004

MENDES, Ana Magnólia et al. **Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário.** Estudos e Pesquisas em Psicologia, v. 3, n. 1, p. 38-48, 2003.

MINELLA, A. C. (2007). **Maiores bancos privados no Brasil: Um perfil econômico e sociopolítico.** Sociologias, (18), 100-125.

Ministério da Previdência Social. **Acompanhamento Mensal dos Benefícios Auxílios-Doença Previdenciários Concedidos segundo os Códigos da CID10: Janeiro a Dezembro de 2013.** Brasília: MPS, 2014b.

MOREIRA, Virginia; MACIEL, Regina Heloisa; ARAUJO, Thalita Queiroz de. **Depressão: os sentidos do trabalho.** Revistado NUFEN, v. 5, n. 1, p. 45-56, 2013.

MORIN, Estelle M. **Os sentidos do trabalho.** Revista de administração de empresas, v. 41, p. 08-19, 2001.

MURTA, Sheila Giardini; TRÓCCOLI, Bartholomeu Torres. **Avaliação de intervenção em estresse ocupacional.** Psicologia: teoria e pesquisa, v. 20, p. 39-47, 2004.

National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). 1999. Stress...at Work. Centers for Disease Control and Prevention, U. S. Department of Health and Human Services. Publication no. 99-101, 26 p.

NAVARRO, Vera Lucia; PADILHA, Valquíria. **Dilemas do trabalho no capitalismo contemporâneo.** Psicologia & Sociedade, v. 19, p. 14-20, 2007.

OLIVIER, M.; BEHR, R. R. **Relações interpessoais: Espaços contínuos ou fronteiras delimitadas entre trabalho e família.** Relacionamento interpessoal—estudos brasileiros, p. 22-48, 2006.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAUDE. Depression. Genebra: OMS, 2017.

PENA, Felipe Gouvêa et al. **Vivências de prazer e sofrimento no trabalho: um estudo com bancários.** 2021.

PEREIRA, L. (2011). **O trabalho em causa na “epidemia depressiva”.** Tempo social – Revista de Sociologia da USP. 23.

PEREIRA, Luciano Zille; ZILLE, Giancarlo Pereira. **O estresse no trabalho uma análise teórica de seus conceitos e suas inter relações.** Gestão e Sociedade, v. 4, n. 7, p. 414-434, 2010.

PERNAMBUCO, Sindicato dos Bancários de. **Sindicato lança campanha de combate ao assédio moral e sexual nos bancos**. 2023. Disponível em: <https://www.bancariospe.org.br/noticiasapp.asp?codigo=21391> Acesso em: 23 de outubro de 2023.

PINTO, Geraldo Augusto. **A organização do trabalho no século 20: Taylorismo, Fordismo e Toyotismo**. São Paulo: Expressão Popular, 2007. PONCE, Aníbal. Educação e luta de classes. Tradução de José Severo de Camargo Pereira, v. 21.

RESENDE, Luísa Tavares et al. **Estar bancário: vestir a camisa da empresa e do adoecimento**. 2019. Tese de Doutorado. EPSJV.

RESENDE, Sônia; MENDES, Ana Magnólia. **A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário**. Revista Psicologia Organizações e Trabalho, v. 4, n. 1, p. 151-175, 2004.

ROLO, Duarte. **O trabalho: entre prazer e sofrimento**. TMQ–Techniques, Methodologies and Quality, p. 28-38, 2018.

ROSSI, A. M. (2007). **Estressores ocupacionais e diferenças de gênero**. In A. M. Rossi, P. L. Perrewé, S. L. Sauter (Orgs.), Stress e Qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional (pp. 9-18). São Paulo: Atlas.

SALANOVA, M., GARCIA, F. J. & PEIRÓ, J. M. (1996). **Significado del trabajo y valores laborales**. Em Peiró, J. M. & Prieto, F. Tratado de Psicología del trabajo. (Vol. II: Aspectos Psicosociales del trabajo). Madrid: Síntesis Psicología.

SANTOS, Carla Letícia Silva dos. **Trabalho bancário em tempos de sofrimento psíquico: metas e sobrevivência**. 2013.

SANTOS, M. A. F. (2009). **Patologia da Solidão: o suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho**. 239 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós -Graduação em Administração, Universidade Federal de Brasília. Brasília.

SANTOS, Marcelo Augusto Finazzi; SIQUEIRA, Marcus Vinícius Soares; MENDES, Ana Magnólia. Sofrimento no trabalho e imaginário organizacional: ideação suicida de trabalhadora bancária. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, p. 359-368, 2011.

SÃO PAULO, Sindicatos dos Bancários de. **Mais de 40 mil bancários se afastaram por doenças e acidentes de trabalho em 10 anos**. 2022. Disponível em: <https://spbancarios.com.br/07/2022/42-mil-bancarios-afastamento-doencas-acidentes-trabalho-10-anos> Acesso em: 10 de setembro 2023.

SARTORI, S. D., & SOUZA, E. M. (2018). **Entre sofrimento e prazer: vivência no trabalho e intervenção em crises suicidas**. REAd – Revista Eletrônica de Administração, 24(2), 106-134

SOARES, Angelo; OLIVEIRA, Juliana Andrade. Assédio moral no trabalho. **Revista Brasileira de saúde ocupacional**, v. 37, p. 195-202, 2012.

SZNELWAR, L. I.; UCHIDA, S. **O trabalho bancário e a distorção comunicacional: quando a mentira é parte da tarefa.** In: SZNELWAR, L. (Org.). Saúde dos bancários. São Paulo: Gráfica Atitude, 2011. p. 105-124.

TIECHER, Bruna; DIEHL, Liciane. **Qualidade de vida no trabalho na percepção de bancários.** Pensamento & Realidade, v. 32, n. 1, p. 41-41, 2017.

TOLEDO, Luciano Bruno Moreira. **Sofrimento e adoecimento psíquico entre bancários de uma organização privada.** (2018).

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa.** São Paulo: Atlas, v. 34, p. 38, 2006.

WERLANG, B. S. G.; OLIVEIRA, M. da S. **Dor Psicológica e Suicídio: aproximações teóricas.** In: Werlang, B. S. G.; Oliveira, M. da S. (Org). (2006). Temas em Psicologia Clínica. 1 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

ZAMPIER, M. A.; STEFANO, S. R. **Estresse nas empresas de grande porte da região de Guarapuava.** Revista de Administração Nobel, v. 1, n. 3, p. 11-20, 2004.

ZANELLA, Liane Carly Hermes et al. **Metodologia da pesquisa.** SEAD/UFSC, 2006.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA

PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Idade:_____ anos

Sexo: () Masculino () Feminino

Estado Civil: () Solteiro(a) () Casado(a) ou em relação estável () Viúvo(a)

() Divorciado(a)

Tem filhos ? () Sim – quantos(as):_____ () Não

Escolaridade: () Ensino médio () Superior incompleto () Superior completo

() Pós-Graduação () Outros Quais? _____

PERGUNTAS

1. O que te motivou ou te levou a trabalhar nessa instituição?
2. Há quanto tempo você trabalha/trabalhou nesse emprego?
3. Qual é/era seu cargo? Quais são/eram suas funções? Você poderia descrever?
4. Você poderia me contar como é/era sua rotina de trabalho?
5. Quantas horas por dia você trabalha/trabalhava? Na carteira de trabalho e na prática?
6. Como você avalia o trabalho que executa/executou? Você gosta/gostava do que fazia?
7. Como são/eram suas condições de trabalho? Possui/possuía o material que precisa/precisava para trabalhar?
8. Você se sente/sentia seguro e/ou confortável no trabalho? Mudaria algo?
9. Como é/era a relação com os seus superiores? E com os demais colegas de trabalho?
10. Você poderia descrever quais as situações que mais te deixam/deixavam motivado(a) no trabalho? E desmotivado(a)?
11. Você se sente/sentia reconhecido(a) no seu trabalho? De que forma?
12. Como você se sente/sentia em relação ao seu trabalho? Bem/mau? Em algum momento do dia já chegou a se sentir esgotado, estressado? Com a sensação de que não conseguiria realizar/finalizar suas atividades?
13. Acredita que seu papel é importante para a equipe?

14. O que você faz/fazia quando saía do trabalho?
15. Existem/existiam encontros com os colegas de trabalho? Como são/eram esses encontros?
16. Você tem/tinha sentimentos negativos ocasionados pelo trabalho?
17. Você tem/tinha dificuldade para dormir ou para se desligar do trabalho?
18. Como se sente/sentia em relação á sua saúde? Relaciona/relacionava algum mal estar com o trabalho?
19. Em algum momento precisou se afastar do trabalho por conta de adoecimento? Se sim, por quanto tempo? Nesse período, teve medo de perder o emprego? Se sim, por quê?
20. Faz/fez uso de algum medicamento?
21. Você faz/fez uso de algum recurso para lidar melhor com as situações adversas/estresse do trabalho? Por exemplo, terapia.