

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**SOFRIMENTO E ADOECIMENTO PSÍQUICO
ENTRE BANCÁRIOS DE UMA ORGANIZAÇÃO PRIVADA**

LUCIANO BRUNO MOREIRA TOLEDO

JUIZ DE FORA

2018

LUCIANO BRUNO MOREIRA TOLEDO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ADOECIMENTO PSÍQUICO ENTRE
BANCÁRIOS DE UMA ORGANIZAÇÃO PRIVADA**

Monografia apresentada pelo acadêmico Luciano Bruno Moreira Toledo ao curso de Administração da Universidade Federal de Juiz de Fora, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof(a) Dr(a) Lilian Alfaia Monteiro

JUIZ DE FORA

FACC/UFJF

2018

Vai trabalhar, vagabundo/ Vai trabalhar, criatura
Deus permite a todo o mundo/Uma loucura.
(...)

Vai terminar moribundo/Com um pouco de
paciência

No fim da fila/do Fundo da Previdência.

Parte tranquilo, ó irmão/Descansa na paz de
Deus

Deixaste casa e pensão/Só para os teus.
(...)

Vai te entregar, vai te estragar

Vai te enforcar, vai caducar

Vai trabalhar/Vai trabalhar

Vai trabalhar, vagabundo.

Vai trabalhar vagabundo,

Chico Buarque de Holanda (1975)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pelas incontáveis bênçãos derramadas sobre minha vida e pelas oportunidades que me concede diariamente;

Aos meus amados pais, Lucia e Amaurílio, por nunca medirem esforços para garantir uma educação de qualidade para mim;

A minha professora e orientadora Lilian Alfaia, por aceitar meu convite de me acompanhar nesse projeto, sempre muito solícita e atenciosa;

Aos meus amigos que estão perto de mim e possibilitaram que esse período da faculdade se fizesse mais tranquilo e leve;

Agradeço também aos entrevistados na pesquisa, pela confiança em compartilharem suas experiências;

Por fim, a todos que colaboram para a conclusão dessa etapa.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora, que meu relatório de Estágio Supervisionado é original, de minha única e exclusiva autoria e não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, audiovisual ou qualquer outro meio. Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte. Declaro por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral¹ e criminais previstas no Código Penal², além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação no Estágio Supervisionado.

Juiz de Fora, _____ de _____ de 2018.

Luciano Bruno Moreira Toledo

¹ LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

² Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: Pena – detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano, ou multa

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ATA DE APROVAÇÃO DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Aos 07 dias do mês de dezembro de 2018, na Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da UFJF, reuniu-se a banca examinadora formada pelos professores abaixo assinados, para examinar e avaliar o Trabalho de Conclusão de Curso de LUCIANO BRUNO MOREIRA TOLEDO, aluno regularmente matriculado no curso de Administração sob o número 201426015, modalidade presencial, desta universidade, intitulado QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E ADOECIMENTO PSÍQUICO ENTRE BANCÁRIOS DE UMA ORGANIZAÇÃO PRIVADA. Após a apresentação do aluno e consequente debate, a banca examinadora se reuniu em sessão fechada, considerando o aluno APROVADO com a atribuição da nota, que deverá ser lançada em seu histórico escolar quando da entrega da versão final e definitiva impressa e em meio digital.

Juiz de Fora, 10 de dezembro de 2018.

Prof^ª. Dra. Lilian Alfaia Monteiro (Orientadora)

Prof^ª. Dra. Márcia Machado

Prof^ª. Dra. Renata de Almeida Bicalho Pinto

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Capa da Campanha ‘Você não está sozinho’	19
Figura 2 – Uso de ansiolíticos por bancários	33

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Historicidade dos ciclos produtivos no modo de produção capitalista, tipo de automação predominante e morbidade populacional	21
Quadro 2 – Quadro 2: Aspectos Influentes no Ambiente de Trabalho conforme NR's	30
Quadro 3 - Tema Central e Categorias de Análise das Entrevistas	38

RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar o ambiente de uma organização bancária privada da atualidade, entendendo suas particularidades e as influências dos efeitos da globalização, da incorporação tecnológica do setor e das principais transformações. A pressão por resultados, o estresse comum à atividade bancária, a competitividade e as diversas exigências contribuem para o sofrimento desses trabalhadores e do possível adoecimento. O objetivo geral da pesquisa foi identificar as principais formas de sofrimento e adoecimento psíquico enfrentados por bancários de uma organização privada. Usou-se uma abordagem qualitativa. A coleta de dados se deu a partir da realização de oito entrevistas com bancários de uma organização privada e a análise de dados foi conduzida a partir da análise de conteúdo. Foi possível constatar que esses bancários estão em um ambiente muito propício ao seu adoecimento, tanto pelas características de pressão e competitividade desse setor, como também têm desenvolvido o adoecimento psíquico, desencadeando principalmente casos de ansiedade e estresse.

Palavras-chave: Bancários. Adoecimento Psíquico. Sofrimento. Trabalho.

ABSTRACT

This study aims at analyzing the environment of a private banking organization of the present time, understanding its particularities and the influences of the effects of globalization, the technological incorporation of the sector and the main transformations. The pressure for results, the stress common to banking activity, competitiveness and the various demands contribute to the suffering of these workers and the possible illness. The general objective of the research was to identify the main forms of suffering and psychic illness faced by bankers of a private organization. A qualitative approach was used. The data collection was done from the accomplishment of eight interviews with bankers of a private organization and the analysis of data was conducted from the analysis of content. It was possible to verify that these bankers are in an environment very favorable to their illness, due to the characteristics of pressure and competitiveness of this sector, but also have developed the psychic illness, triggering mainly cases of anxiety and stress.

Keywords: Banking. Psychic Ado. Suffering. Job

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 TRABALHO, DESENVOLVIMENTO E ADOECIMENTO	13
2.2 O AMBIENTE BANCÁRIO	16
2.3 SAÚDE E ADOECIMENTO NO TRABALHO	20
2.4 RESISTÊNCIA E ENFRENTAMENTO	29
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS	34
3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	34
3.2 SUJEITOS DA PESQUISA.....	35
3.3 COLETA DE DADOS.....	36
3.4 ANÁLISE DOS DADOS.....	37
4. ANÁLISE DOS DADOS	38
4.1 SER BANCÁRIO	38
4.2 ADOECIMENTO PSÍQUICO NO TRABALHO	46
4.3 ENFRENTAMENTO	51
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
7. APÊNDICES	63

1. INTRODUÇÃO

O trabalho sempre tomou um espectro de grande importância e relevância para os indivíduos, sendo considerado como algo essencial para o ser humano e assumindo dimensões que vão além do aspecto financeiro, passando por questões afetivas. Além disso, a percepção do trabalho para o indivíduo pode se tornar algo agradável, uma vez que este oferece e proporciona a realização pessoal e profissional, atrelada à remuneração e vantagens condizentes àquilo que é almejado (GARAY *et al.*, 2012). É através do trabalho e dos seus resultados que as pessoas buscam a satisfação de suas necessidades tanto as mais básicas relacionadas à sua sobrevivência, quanto dos seus desejos diversos; além de também reforçar o relacionamento coletivo e possibilitar uma identidade social (BRADASCHIA, 2007).

O trabalho em si não pode ser percebido de forma generalizada como algo nocivo e prejudicial para o indivíduo, porém, a forma de organização deste irá repercutir diretamente sobre a saúde ocupacional dos trabalhadores (MENDES; LEITE, 2012). E além do mais, o contexto da globalização atual, os avanços tecnológicos, a velocidade da informação e o estilo de vida acelerado combinado ao ritmo de trabalho intenso que envolve os trabalhadores diariamente, pode gerar tanto altos índices de produtividade, como também impactar na saúde dos profissionais (HOPPE, 2012).

Nesse sentido, as condições e a organização do trabalho, aliadas às circunstâncias nas quais os trabalhadores mobilizam suas capacidades diversas – físicas, cognitivas e afetivas, no cumprimento dos objetivos organizacionais que são cada vez maiores, exigem desse trabalhador, além do dever de ter habilidades das mais variadas possíveis, que este também tenha um perfil competitivo e ‘agressivo’ e ao mesmo tempo colaborativo. Sem contar, que este mesmo indivíduo precisa ter um destacado trabalho em equipe para garantir uma posição e também ter uma criatividade isenta de erros (FREITAS, 2002). Todas essas exigências podem gerar sobrecarga das funções psicológicas do indivíduo, que se não tratadas de forma responsável e tendo um tempo para a recuperação desses sintomas, podem explicar os índices de afastamento do trabalho.

Compreender os transtornos que estão relacionados à saúde do trabalhador é um processo complexo e que necessita do entendimento do ambiente que este indivíduo está inserido, a organização do seu trabalho e as relações interpessoais. Sabe-se que o setor

financeiro é um dos que sofrem em maior número com as doenças ocupacionais. De acordo com o levantamento realizado pela base de dados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), citado pela Redação RBA (2013), ocorreram 21.144 afastamentos no setor bancário no ano de 2012 no Brasil. Destes, 26% foram decorrentes de adoecimentos psíquicos como estresse, transtornos de ansiedade e transtornos depressivos, dentre outros. Esse cenário específico do setor bancário corrobora com o mapa geral que aponta, segundo dados da Dataprev (2009), que os Transtornos Mentais e do Comportamento ocupam o terceiro lugar em número de auxílios-doença concedidos, além do aumento do reconhecimento por parte da perícia do INSS de depressões relacionadas com ao trabalho.

Ainda sobre o setor bancário, uma pesquisa realizada pelo Sindicato dos Bancários de Pernambuco, com uma amostra de trabalhadores desse setor de 25 estados brasileiros, revelou um elevado índice de problemas como nervosismo, tensão e preocupação (60,72%). Além disso, 42,14% dos participantes alegaram que dormem mal. Outros declararam estar se sentindo triste no momento da pesquisa (37,86%) e que têm dificuldades para realizar as atividades com satisfação (36,55%) (MACIEL *et al.*, 2006).

As doenças psicológicas ocupacionais merecem atenção, uma vez que causam um comprometimento tanto na vida pessoal quanto profissional do trabalhador bancário, como de qualquer outro trabalhador e muitas das vezes os funcionários não transmitem ou demoram para revelar os sentimentos e dificuldades que estão enfrentando no seu ambiente de trabalho (PEREIRA; ZILLE, 2010).

Diante destas questões que incidem sobre o setor bancário e sobre as relações nela existentes, pretende-se responder à seguinte questão central: *“Quais as principais formas de sofrimento e adoecimento psíquico enfrentados por bancários de uma organização privada?”*

Estabeleceu-se o objetivo central da pesquisa, que é: Identificar as principais formas de sofrimento e adoecimento psíquico enfrentados por bancários de uma organização privada. Seguido dos objetivos específicos:

- i) Identificar as principais queixas dos bancários em relação às condições e organização de seu trabalho;
- ii) Identificar as principais formas de sofrimento e adoecimento psíquico presentes no setor bancário;

iii) Entender as estratégias de enfrentamento do sofrimento e adoecimento psíquico pelos trabalhadores do setor bancário.

A relevância dessa pesquisa pode ser explicitada primeiramente pelos dados que levantam a discussão sobre a saúde no ambiente bancário, confirmado por outros dados, como os divulgados pelo Ministério da Previdência que constatou que:

os bancários lideram os pedidos de auxílio-doença. A categoria sofre com a pressão cada vez maior nos locais de trabalho, a exigência das metas de vendas e a imposição das horas extras. Só em 2006, foram concedidos 414.591 benefícios além de 260.211 aposentadorias por invalidez. Os principais problemas que afetam os bancários é o trabalho repetitivo em excesso, má postura e estresse. (CRUZ, 2011)

No campo acadêmico a relevância desse trabalho está vinculada à possibilidade de discussão desse importante e atual tema nas salas de aulas e debates na academia, somando aos estudos já publicados sobre essa temática e os temas correlacionados. No campo social, a compreensão dessa problemática poderá ajudar o bancário que se identifica com esse momento ou tem enfrentado algumas das situações detalhadas no decorrer da pesquisa a ressignificar e promover uma releitura a respeito do seu adoecimento e conseqüentemente ver que outras pessoas também possam estar passando pelo mesmo que ele, gerando uma autoidentificação positiva. E no campo das organizações, o melhor conhecimento dessa temática proporciona um ambiente de trabalho mais atento ao risco de adoecimento e comportamentos que possam indicar um estado de vulnerabilidade do trabalhador, além de possíveis oportunidades de debate entre as partes estratégicas da empresa, podendo contribuir para a elaboração de ações e estratégias de enfrentamento e os melhores caminhos a serem trilhados na busca de diminuir os casos de adoecimento psíquico no trabalho e melhorando a qualidade de vida do trabalhador.

Além de ser uma questão de preocupação de saúde pública, a motivação dessa pesquisa se deu pela vivência do pesquisador no ambiente bancário e a proximidade do mesmo com relatos e casos de funcionários, que passaram por enfrentamentos e sofrimentos psicológicos no seu ambiente de trabalho e tiveram diferentes aspectos da sua vida profissional e pessoal alterados. Há também a tentativa de entender como se dá todo esse processo, relacionando desde a organização do trabalho, a atividade em si, como também as questões pessoais e interpessoais e saber se essas questões já estão chegando ao conhecimento dos bancos, se estão sendo debatidas de forma séria e quais as estratégias no combate destas. E por fim, investigar um senso comum existente de que os bancos em si são um ambiente

naturalmente propício e causador de adoecimento psíquico, de forma que isso fosse verificado no trabalho de campo e confrontado com a teoria.

O presente trabalho está estruturado em cinco capítulos, a partir desta introdução. No segundo, é apresentado o referencial teórico, que aborda as diversas mudanças ocorridas no contexto do trabalho, a influência da globalização e da nova organização do trabalho, contextualizando o setor bancário e suas principais transformações, as principais formas de sofrimento no trabalho como a ansiedade, o estresse, a depressão e a síndrome de Burnout e as estratégias de enfrentamento adotadas por esses trabalhadores frente ao seu adoecimento e sofrimento psíquico. No terceiro capítulo é destacado o percurso metodológico adotado na pesquisa. O quarto capítulo é composto pelas percepções dos bancários como resultado das entrevistas aplicadas. E por fim, o quinto capítulo apresenta as considerações finais da pesquisa realizada.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TRABALHO, DESENVOLVIMENTO E ADOECIMENTO

Há algum tempo, o desenvolvimento da atividade produtiva humana participa de uma lógica em que os jogos de competição impostos pelo mercado, os fortes efeitos da globalização e as transformações diversas que ocorrem nas esferas políticas, econômicas e sociais geram diversos impactos nas relações de trabalho e nos ambientes corporativos (BARRETO; HELOANI, 2015).

A globalização ganha destaque nesse cenário, pois conforme Scherer (1997), ela redefine as relações em diferentes áreas da vida social, como a economia, a tecnologia, as comunicações e a cultura. E considerando o viés econômico desse contexto de globalização, percebe-se tanto as relações de produção, quanto as financeiras e comerciais que estão diretamente ligadas à realidade do trabalhador atual, reorganizadas quanto às suas estruturas produtivas, sendo orientadas pelo aumento dos fluxos comerciais e do amplo desenvolvimento tecnológico que marca o momento.

Todas essas grandes transformações econômicas, sociais, políticas e culturais ocorridas nas últimas décadas e a elevação do aspecto econômico enquanto valor supremo têm causado sérios impactos na sociedade moderna, onde os estudos sinalizam uma forte crise de identidade (FREITAS, 2002), reforçada pela diminuição das referências dos valores sociais como também a diminuição das instituições que reforçam tais valores, e a conseguinte incapacidade de propor ideais coletivos, reduzindo então os valores sociais ao valor que é dado apenas pelo mercado e o indivíduo se bastando no papel de consumidor.

Enriquez *et al* (1993) apontam alguns elementos que formam o mal estar das sociedades atuais, como: a corrosão dos valores sociais e dos vínculos coletivos, a emergência da importância do indivíduo, a sensação do ser humano de reduzir-se a um número ou coisa passível de ser comercializada ou descartada – reforçando a ameaça do desemprego; como também o sentimento de exclusão e não pertencimento daqueles que não desempenham alguma função ou possuem um emprego.

Dejours (1998) e Enriquez (1993) mostram a influência da tecnologia sobre aquelas pessoas que eram chamadas de ‘exército de reserva’, ou seja, que poderiam ter seu emprego

de volta em um momento seguinte. A tecnologia atual dispensa muitos desses cargos e acaba por desesperançar esses desempregados e/ou fazer com que os atuais empregados se mantenham resignados por conseguir uma posição de trabalho, mesmo que não lhes traga satisfação, reconhecimento ou possibilidade de crescimento.

Ainda sobre a emergência da importância do indivíduo, isso é reforçado com o modelo de produção conhecido como toyotismo ou produção limpa, onde somente 30% dos trabalhadores são permanentes. Nesse modelo de produção, predominam os empregos temporários entre as mulheres na faixa etária de trinta à quarenta anos, acrescidos a fatores como a baixa remuneração, vigilância coletiva – que dispensa supervisores mas gera um estresse e um gasto de energia maior, chamada de administração por estresse (LACAZ, 2014; COLS, 2014).

No que se refere à carga horária de trabalho, tem-se um prejuízo nesse sentido devido à pressão de se realizar mais coisas em limitado espaço de tempo, o que corrobora para uma situação propícia para o surgimento de estresses, ansiedades, tensão, preocupação com desempenho, frustração, alterações de humor e mal estar por muitas das vezes ir além dos próprios limites (FREITAS, 1999).

Além disso, outros sentimentos que rodeiam os atuais cenários de trabalho, segundo Freitas (1999), são o medo de fracassar, de não estar à altura do esperado e da perda do seu lugar. Freitas diz que esses sentimentos são os companheiros permanentes do indivíduo que está inserido nessa sociedade de intensa pressão e focada cada vez mais em elevados resultados. Só por isso, o indivíduo naturalmente já desenvolve um estado de constante estresse e estado de ameaça e alerta. Porque além de ter que mostrar para a sociedade, para o seu círculo social, para a organização e seus gestores que é competente, ele deve entregar resultados cada vez mais desafiadores e também conviver com a insegurança das ameaças do desemprego e da sua performance ser julgada como insatisfatória ou inferior.

Essa penúltima ameaça, o desemprego, é um grande problema para a sociedade e para o indivíduo, uma vez que este passa a ser visto como fracassado, inútil, imprestável e um peso para as políticas sociais. Esta condição leva à exclusão social, desvalorização e até mesmo do comprometimento da dignidade do sujeito e da sua compreensão das regras que sustentam o social, levando à violência (De GÁULEJAC & LÉONETTI, 1994).

Voltando aos indivíduos que estão ativos no mercado, estes são constantemente testados, uma vez que são levados a desenvolver uma multiplicidade de tarefas conciliada com a aprendizagem contínua, desafiados pelas metas puxadas cada vez mais pra cima e pela necessidade de demonstrarem que estão sempre sedentos por desafios e tendo que lidar com o sentimento – que é comum nas rotinas de trabalho, de não ser brilhante todos os dias, de estar muitas vezes cansado física e psicologicamente e ter que esconder suas angústias de seus supervisores ou avaliadores. Isso foi chamado por De Gáulejac (1991) de Custo de Excelência ou Armadilhas da Perfeição por Hendlin (1992).

O que se sabe, são os efeitos do Custo de Excelência ou das Armadilhas da Perfeição para o indivíduo. O custo disso pode ser traduzido pelas manifestações de sofrimento no trabalho e pelo estresse profissional (LÉGERON, 2003). A cultura da ansiedade, que é gerada por essa excessiva busca pela perfeição no ambiente de trabalho e os crescentes desafios, caracteriza como ‘doenças vergonhosas’ as síndromes ansiosas que são vivenciadas pelos indivíduos inseridos nesses contextos de trabalho propícios a esse tipo de adoecimento.

Freitas (1999), em uma metáfora, aponta que é como se o indivíduo estivesse dançando sobre uma navalha, pois o mesmo nunca é bom o suficiente e condena-se a resultados cada vez mais elevados, modelando sua imagem a um ideal cada vez mais insaciável e inatingível, encarnando um herói que já nasce morto.

Recorrendo a uma comparação, essa situação coloca o ser humano sob uma faca de dois gumes, entre o indivíduo que está desempregado e a forma como ele passa a ser visto e a se sentir, conforme já discutido, e aquele que tem emprego. Faz-se saber que a forma como o trabalho está organizado e é gerido favorecem tais relações violentas e problemáticas. A ausência de regras ou a aplicação de regras incertas, reconhecimentos que não acontecem, exigências arbitrárias e arrogância de líderes cooperam para um ambiente de trabalho favorável ao surgimento de problemas profissionais e psicológicos.

Outro fator preponderante para o surgimento dos problemas citados anteriormente é a rentabilização do ser humano, ou seja, sua transformação em coisa, em um projeto ou capital/posse, levando ao esquecimento de que a finalidade da sociedade não deveria ser promover o enriquecimento das empresas, mas prover os vínculos sociais e as instituições que dão corpo para isso acontecer (LINHART, 2007). Em contraponto a esta rentabilização humana, cabe ressaltar que o ser humano é um indivíduo composto por múltiplas dimensões e

sua saúde, dessa forma, se manifesta como um estado que integra bem-estar físico, mental e social, e não somente como a ausência da doença em si. Desdobra-se então que saúde mental é o equilíbrio da personalidade no seu todo, abrangendo as interfaces biopsicossociais, numa perspectiva integrativa de pensar, se adaptar à realidade, desempenhar suas variadas funções sociais e lidar com o cotidiano, - e seus respectivos problemas (OMS, 2014).

2.2 O AMBIENTE BANCÁRIO

Segundo Laranjeira (1997), por volta dos anos 1970, uma grande transformação ocorreu no setor bancário. Ele explica que antigamente cada agência e cada banco tinham um modo específico e próprio tanto de gestão quanto de funcionamento e atuavam de maneira não interligada. Todo o trabalho era executado de forma taylorizada e as funções comerciais ficavam restritas à intermediação e à gestão financeira. O autor ainda aponta que os bancários eram avaliados de acordo com o tempo de empresa e as experiências que iam adquirindo ao longo do trabalho, critérios onde o tempo de atuação desse profissional era muito valorizado.

Após os anos 1970, esse segmento sofreu importantes mudanças na organização do trabalho. Os trabalhadores mais experientes – muito valorizados, eram geralmente pessoas mais velhas e foram perdendo a qualificação e tiveram dificuldades de adaptação às mudanças que surgiam, tais como as novas tecnologias presentes, os softwares, ferramentas eletrônicas, além da necessidade de conhecimentos sobre vendas, mercado e matemática financeira. Assim, os bancos começaram a trabalhar de forma múltipla e interligada por meio de redes bancárias (LARANJEIRA, 1997).

Para Araújo, Cartoni e Justo (2001), a reestruturação do sistema bancário brasileiro foi mais intensa nos anos 1980, quando enfrentando uma forte crise econômica, os bancos tiveram grande lucratividade por resultado da alta inflação. Esses lucros permitiram o investimento em caixas eletrônicos, bancos 24 horas e caixas automáticos, dando destaque ao setor bancário brasileiro no quesito de incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais.

Ademais, os bancos focaram em valores que antes não obtinham tanto destaque, como segurança e serviço de boa qualidade, de modo que novos clientes fossem captados e também procuraram reduzir custos. Nesse período, várias agências foram fechadas (ARAÚJO et.al,

2001). Dessa forma, a reestruturação nesse setor refletiu de maneira direta sobre o ambiente de trabalho: alta competitividade interna, foco no cliente e aumento da lucratividade passaram a caracterizar o trabalho dos bancários. Esse mesmo trabalhador passou a ser constantemente levado a cumprir as metas estabelecidas, buscando evitar demissões, e sobreviver ao ritmo de trabalho acelerado (SANTOS, 2009).

É esse contexto de inovações tecnológicas, processos de remuneração mais flexíveis no setor bancário, responsabilização cada vez maior do trabalhador pelos resultados e o seu consequente salário, aumento da intensidade e da pressão no desenvolvimento de suas atividades e as transformações observadas nesse setor em específico, juntamente com seus reflexos no trabalhador, como a insegurança salarial e contratual, que origina um novo perfil do trabalhador no setor, novas práticas de trabalho e mudanças na carreira bancária (MALERBA, 2011).

Somado a isso, a instabilidade no emprego, a desvalorização das trajetórias dos profissionais, os relacionamentos de curto prazo e o sofrimento psíquico são alguns dos outros desafios que o profissional desse setor deverá lidar e conviver, conforme apontam Grisci *et al* (2006). Sabe-se que os trabalhadores são testados cada vez mais a desempenharem multifunções nas empresas em que atuam e isso implica também nas condições de trabalho desses profissionais, como por exemplo, na identificação de um novo papel em suas atribuições, o de vendedores de produtos e serviços financeiros, nesse caso. Além disso, Malerba (2011) apresenta novas práticas de gestão do setor bancário, que visam a adesão e a integração do trabalhador à ideologia do banco, onde o funcionário é colocado a viver a filosofia da instituição em proporções cada vez maiores e o desligamento dessa ideologia demonstra ser tarefa muito difícil. O que não é um privilégio apenas dos bancos, uma vez que, na atualidade a maioria dos contextos organizacionais são pautados pela política produtivista, pela competição e pela exigência crescente de maior qualificação profissional (GAULEJAC, 2007).

Nesse cenário, entender a posição dos bancos, que exercem papel de controle e poder na Economia, sendo os responsáveis pelo controle de enorme parte dos recursos e do fluxo de capitais dessa mesma economia mostra-se necessário. Esse papel privilegiado de controle e poder faz com que esse tipo de instituição crie fortes pressões e tenha cadeira fixa nos processos decisórios, nas políticas governamentais e nas estratégias das grandes empresas (MINELLA, 2007). Outro ponto importante e que precisa ser ressaltado é o lucro recorde dos

bancos em função dos seus produtos comercializados, ainda mais no caso do Brasil, em que as taxas de juros são as segundas mais altas do mundo todo (CURY, 2015). E esses lucros todos são obtidos através da receita sobre venda, que está relacionada à venda de produtos e serviços financeiros (MALERBA, 2011).

No Brasil, o setor bancário foi pioneiro na informatização dos seus processos, o que inclui a adoção de novas tecnologias, a intensificação no ritmo de trabalho, diversificação de tarefas e novas formas de gestão (CARRIJO & NAVARRO, 2009). O resultado disso foi a eliminação de postos de trabalho, aumento do número de atividades que um indivíduo deveria desempenhar e o forte crescimento das pressões sob os trabalhadores (LOUGON, 2011). E diante desse contexto todo, as metas que os bancários deveriam cumprir tem aumento significativamente, sendo inversamente proporcional ao número de colaboradores, uma vez que a quantidade de indivíduos trabalhando no banco ficou menor, o que não aconteceu com as metas, que por sua vez ficaram cada vez maiores (CARRIJO & NAVARRO, 2009).

Nesse tipo de organização, vê-se fortemente acontecer a lógica de fazer sempre mais, sempre melhor, sempre mais rapidamente e com os mesmos meios, independente da redução do quadro de funcionários (FACAS & GHIZONI, 2017). É um senso comum que a maioria dos bancários percebe que as metas são a forma pela qual seu trabalho e sua produtividade são avaliados, até porque constantemente existe a ameaça e a sombra do medo de perder o emprego (NETZ & MENDES, 2006). Com isso, através da política de metas, consegue-se um envolvimento da equipe com a dinâmica de produtividade e resultados dos bancos, apesar desse sistema sobrecarregar os bancários e lhes trazer desconforto (CARRIJO & NAVARRO, 2009).

Diante disso, percebe-se a forte pressão psicológica à qual o trabalhador bancário é exposto. Isso é analisado em uma pesquisa que procurou conhecer a respeito do adoecimento em bancários, onde foram entrevistados 2.609 bancários, de 25 estados brasileiros e 28 agências tanto públicas quanto privadas (LIMA, 2006). Os resultados mostram que cerca de 61% desses trabalhadores afirmaram ficarem nervosos, tensos ou preocupados, 42% relataram que dormem mal, 38% e 37% respectivamente, afirmaram se sentirem tristes e terem dores de cabeça e 19% afirmaram chorar seguidamente. Outro número preocupante é que a cada grupo de 100 bancários, 4 disseram que já pensaram em suicídio (LIMA, 2006). Tais números comprovam o porquê dessa categoria ser considerada uma das que mais expressa o desgaste humano no processo de trabalho (NETZ & MENDES, 2006).

Segundo dados do Ministério da Previdência:

[...] os bancários lideram os pedidos de auxílio-doença. A categoria sofre com a pressão cada vez maior nos locais de trabalho, a exigência de metas de vendas e a imposição de horas extras. Só em 2006, foram concedidos 414.591 benefícios além de 260.211 aposentadorias por invalidez. Os principais problemas que afetam os bancários é o trabalho repetitivo em excesso, má postura e estresse (CRUZ, 2011).

Outro exemplo que ilustra essa situação, foi uma ação desenvolvida pelo Sindicato dos Bancários de Brasília – DF, que criou e começou a distribuir uma cartilha no início de 2017 entre os bancários, com o seguinte tema: “Você não está sozinho”, propondo uma discussão sobre o adoecimento psíquico da categoria sob suas novas formas de trabalho e gestão. Este projeto marca o dia Mundial em Memória às Vítimas de Acidentes e Doenças do Trabalho, mundialmente lembrado em 28 de abril. Com essa cartilha, os bancários têm acesso às informações sobre o perfil dos adoecimentos e sofrimentos causados como consequência das jornadas de trabalho extenuantes, metas de produção inalcançáveis, riscos de assaltos e sequestros. Além da mensagem de que outras pessoas também podem estar enfrentando os mesmos problemas. Abaixo a ilustração da campanha:

Figura 1: Capa da Campanha “Você não está sozinho”



Dessa forma, é importante entender a relação trabalho e adoecimento psíquico, como também compreender a realidade do trabalhador bancário e suas transformações, intervenções e os mecanismos de enfrentamento do sofrimento psíquico utilizados pelos trabalhadores do setor bancário.

2.3 SAÚDE E ADOECIMENTO NO TRABALHO

Uma categoria criada para ajudar a entender a relação entre trabalho e saúde, foi a qualidade de vida no trabalho (QVT). Essa categoria ao longo do tempo foi assumindo valores e sentidos diferentes. Nos anos 1960 estava calcada na motivação do trabalhador; nos anos 1970 repousava sobre as lutas que reivindicavam melhorias no ambiente de trabalho e das condições de trabalho, visando maior satisfação; em 1980 abrangia a qualidade total e a produtividade e nos anos 2000 abordava novas formas de organização e as tecnologias da gestão do trabalho (LACAZ, 2000).

Ainda de acordo com Lacaz (2000), a 'QVT' compreende interesses de contexto macroeconômico e sociais, além de aspectos subjetivos como os desejos, vivências, sentimentos e valores. Atribuindo a responsabilidade do trabalhador de adaptar-se à nova realidade de trabalho desenhada pela globalização, levando em conta o poder e a autonomia que os trabalhadores conquistaram sobre os processos de trabalho ao longo do tempo, quanto as questões relacionadas à segurança e a saúde no trabalho.

Com o interesse de alguns estudiosos e pesquisadores pela qualidade de vida no trabalho, descobre-se que em relação ao perfil epidemiológico de agravos à saúde dos trabalhadores, passaram a se destacar as lesões por esforços repetitivos, os distúrbios psicossomáticos e psiquiátricos, o estresse e a fadiga crônicos, a síndrome de Burnout, o absenteísmo e o aumento da rotatividade dos trabalhadores (BLANCH, 2012; LACAZ, 2014).

A combinação entre a intensa exigência de se fazer muita coisa em pouco tempo aliada ao sujeito que tem menor poder em relação às suas exigências, uma vez que o desemprego é uma ameaça patente; além de atividades monótonas, que pouco exigem criatividade ou sejam

estimulantes e desafiadoras para o indivíduo, geram uma sobrecarga tanto quantitativa quanto qualitativa para o trabalhador (LACAZ, 2014). Tal fato contrapõe as ideias de Hackman e Oldman (1976), que apontavam a variedade das tarefas que conseqüentemente exige uma variedade de competências, como algo que daria sentido ao trabalho e a atividade humana.

De acordo com Dejours (1994), os transtornos mentais não têm sua essência no trabalho, mas este pode revelar-se como um desencadeador de descompensações já existentes no psiquismo do indivíduo. O autor ainda completa que as diversas pressões em que o trabalhador está exposto no ambiente de trabalho – desde as físicas, mecânicas e biológicas, estão diretamente interligadas ao corpo, o que seria a gênese do adoecimento psicossomático no trabalhador.

E uma forma de relacionar essa realidade de trabalho com seus efeitos sobre o adoecimento psíquico é entender os ciclos do capitalismo em diferentes épocas, compreendendo as diferentes formas de organização do trabalho nas sociedades modernas. O quadro a seguir ajuda a ilustrar essa relação:

Quadro 1 – Historicidade dos ciclos produtivos no modo de produção capitalista, tipo de automação predominante e morbidade populacional

Período Histórico	Ciclos Produtivos	Automação	Morbidade mais frequente
Até 1850	- Acumulação primitiva do capital; - Exploração intensiva do trabalho	Mecânica	1. Doenças infecto-contagiosas, carenciais; 2. Acidentes e doenças do trabalho típicas; 3. Doenças do trabalho atípicas
1850 à 1950	- Pré-monopolista do capital; - Exploração intensiva do trabalho	Eletromecânica	1. Acidentes e doenças do trabalho típicas; 2. Doenças infecto-contagiosas, carenciais; 3. Doenças do trabalho atípicas
Pós 1950	- Monopolista do capital; - Exploração intensiva e controlada do trabalho	Microeletrônica	1. Doenças do trabalho atípicas 2. Acidentes e doenças do trabalho típicas; 3.. Doenças infecto-contagiosas, carenciais;

Fonte: extraído e adaptado de Ribeiro, 2012.

O trabalho é, para Blanch (2011, p. 3), “... piedra angular del orden y la integración sociales y también como factor determinante de la salud, la calidad de vida y el bienestar subjetivo¹”. Dessa forma, o trabalho assume uma centralidade imensa na vida do indivíduo e conseqüentemente em sua saúde e em seu comportamento. De forma que o trabalho em si não pode ser avaliado como nocivo, mas a forma de organização desse trabalho irá repercutir sobre a saúde ocupacional dos trabalhadores (MENDES; LEITE, 2012). Segundo Brant e Minayo-Gomez, “o trabalho oferece ainda ao sujeito um lugar numa parte da árdua realidade humana e é indispensável à preservação e justificação da existência em comunidade” (BRANT E MINAYO-GOMEZ, 2004, p. 213). Sendo assim, compreende-se o trabalho não somente como o meio que proporciona recursos materiais de subsistência, mas também como uma necessidade que justifica a existência humana.

Em seus estudos sobre a interface do trabalho com a saúde e a doença mental, Dejours (1994), chega à conclusão de que o trabalho em si não é o causador do sofrimento psíquico, mas sim, a organização desse trabalho. De forma mais clara, o trabalho não leva ao adoecimento mental de forma direta, mas pode desencadear problemas da esfera da saúde mental que estão latentes. Partindo da premissa da organização do trabalho enquanto possível causa de adoecimento, Dejours (1994) aponta que a insatisfação do indivíduo tanto em relação ao conteúdo da tarefa que desempenha como do conteúdo ergonômico do trabalho – que exige do corpo físico um esforço intenso e desgastante, são exemplos de situações que contribuem para o seu sofrimento. Assim, as formas de divisão das tarefas, as jornadas de trabalho, o ritmo e a execução das tarefas, as relações de poder e hierarquia, são fatores intimamente ligados ao sofrimento psíquico e posterior adoecimento (DEJOURS, 1992). Para o autor:

o sofrimento começa quando a relação homem-organização do trabalho está bloqueada; quando o trabalhador usou o máximo de suas faculdades intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem e de adaptação. Quando um trabalhador usou de tudo de que dispunha de saber e de poder na organização do trabalho e quando ele não pode mais mudar de tarefa: isto é, quando forem esgotados os meios de defesa contra a exigência física. Não são tanto as exigências mentais ou psíquicas do trabalho que fazem surgir o sofrimento. A certeza de que o nível atingido de

¹ “... pedra angular da ordem e da integração social e também como fator determinante da saúde, da qualidade de vida e do bem estar subjetivo...” (tradução nossa).

insatisfação não pode mais diminuir, marca o começo do sofrimento (DEJOURS, 1992, p. 52).

Para Lacaz (2000), o resultado desse sofrimento psíquico, das insatisfações latentes, das pressões elevadas, da ameaça do desemprego e das dificuldades encontradas muitas das vezes no ambiente de trabalho, se traduzem em distúrbios físicos e emocionais como, por exemplo: nervosismo, ansiedade, estresse, depressão, distúrbios do sono, agressividade, isolamento social, agravamento de doenças cardíacas e hipertensão e consequências mais graves como o aparecimento da síndrome de Burnout, descrita mais à frente.

O estudo demonstrado por Campello (2004) com 1.518 bancários de quatro bancos na base do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região apontou que o estresse em bancários apresenta números bastante expressivos. Os percentuais de bancários estressados, somando-se todas as fases do estresse, apresentaram-se da seguinte forma: 68% no banco público A, 60% no banco privado C, 50% no banco público B e mais de 40% no banco privado D (média de 53,2%). Salienta-se que há um número bastante elevado de bancários em fase de exaustão: 36% no banco privado C, 30% no banco público A, 17% no banco privado D e 14,5% no banco público B. Estes dados demonstram que um grande número de bancários vem sendo submetido a condições geradoras de estresse, de forma intensa e colaborando para um adoecimento físico e psíquico.

Apesar de toda a popularização que o termo estresse tomou nos últimos anos, é importante não confundir o termo com um cansaço ou uma exaustão, quando uma noite bem dormida ou um fim de semana mais tranquilo se fazem necessários para recompor as energias e gerar ânimo e vigor para as tarefas do próximo dia. De acordo com a psiquiatra Alexandrina Meleiro (2012), o termo estresse caracteriza um mecanismo fisiológico do organismo sem o qual os homens não teriam sobrevivido. Se os antepassados das cavernas não reagissem imediatamente ao se depararem com uma fera faminta, não teriam deixado descendentes. A existência da humanidade atual também se deve então ao fato de que os ancestrais se estressavam e disparavam uma série de mediadores químicos, como a adrenalina, que provocavam reações fisiológicas de luta e fuga, para que em momentos de perigo e medo, enfrentassem a fera ou fugissem.

No entanto, o estresse atual é muito diferente desse lembrado pelos antepassados. Meleiro (2012) pontua que, atualmente, o estresse é resultado do acúmulo de problemas que

se repetem todos os dias. São vários os exemplos desses pequenos problemas, que vão desde os horários apertados, congestionamentos no trânsito, filas extensas etc. E os efeitos são percebidos, dentre outros, como aumento da pressão arterial e dos batimentos cardíacos, e que são prejudiciais para o organismo a longo prazo.

O estresse tem duas fases para o indivíduo, segundo Buratto (2009), a fase inicial que tem um caráter positivo, como no passado das cavernas, que produz adrenalina, proporcionando energia e vigor, impulsionando o indivíduo a desenvolver ações, criatividade. A segunda fase, o estresse negativo, é o estresse em excesso - que acontece quando a pessoa ultrapassa os seus limites e esgota sua capacidade de adaptação. O organismo fica vulnerável, a produtividade declina e a qualidade de vida sofre consideravelmente.

Trazendo a discussão do estresse para o local de trabalho, diferentes definições têm sido discutidas. Para Folkman (1987), o estresse no trabalho ocorre nas situações em que as demandas recebidas no trabalho vão além dos próprios recursos internos e externos para a sua realização. Para o *National Institute for Occupational Safety and Health - NIOSH* (1999), o estresse no trabalho é uma resposta tanto física quanto emocional prejudiciais, que são percebidas quando as demandas do trabalho não são correspondentes às capacidades, recursos, possibilidades ou necessidades do trabalhador. Essas demandas podem estar relacionadas a fatores como a pressão do tempo ou volume de trabalho, demandas cognitivas como a dificuldade do trabalho, demandas emocionais como a empatia necessária ou até mesmo à inabilidade para demonstrar as próprias emoções no trabalho.

Para a Organização Mundial de Saúde – OMS, o estresse no trabalho é uma resposta que os indivíduos manifestam quando estão submetidos a exigências que fogem aos seus conhecimentos e habilidades e que desafiam sua capacidade de lidar com as mesmas. O estresse é reforçado ainda, quando os funcionários sentem que têm pouco apoio dos supervisores e colegas (WHO, 2014).

A literatura reconhece como fatores estressantes no trabalho aqueles referentes ao conteúdo e ao contexto (LOPES, 2012) como abaixo discriminado:

- a) no conteúdo do trabalho:
 - conteúdo das tarefas: monotonia, repetitividade, subutilização de habilidades, tarefas sem sentido, tarefas desagradáveis ou repugnantes;
 - carga e ritmo de trabalho: sobrecarga ou pouca carga de trabalho, trabalhar

sob pressão de tempo;

- horário de trabalho: pouca flexibilidade nos horários, longas jornadas, trabalho em horários nos quais não há convívio social, horários imprevisíveis, esquema de turnos mal concebidos;
- participação e controle: baixa participação na tomada de decisões, pouco controle em relação aos métodos de trabalho, ritmo de trabalho, horário e ambiente de trabalho.

b) no contexto do trabalho:

- desenvolvimento da carreira, *status* e salário: insegurança no trabalho, reduzidas perspectivas ou pouca possibilidade de promoção, trabalho de baixo valor social, pagamento por produtividade, sistemas de avaliação de desempenho pouco claros ou injustos, ser mais qualificados ou ter baixo nível de qualificação para o trabalho;
- papel na organização: ambiguidade de papéis, papéis conflitantes dentro do mesmo trabalho, responsabilidade por pessoas, lidar continuamente com outras pessoas e seus problemas;
- relações interpessoais: precariedade nas relações com supervisores, baixo apoio social dos colegas, *bullying*, assédio e violência no trabalho, isolamento físico ou social, não existir procedimentos estabelecidos para lidar com problemas ou queixas;
- cultura organizacional: má comunicação, liderança “pobre”, falta de clareza sobre os objetivos organizacionais e estrutura organizacional;
- interface do trabalho-casa: demandas conflitantes entre trabalho e vida pessoal, pouco apoio no trabalho aos problemas domésticos, pouco apoio em casa aos problemas do trabalho.

Ademais, fatores relacionados ao estresse relativamente comuns na atividade de serviços financeiros, como os bancários, por exemplo, incluem pressões de tempo, demandas excessivas, conflitos de papéis, deficiências ergonômicas, segurança no trabalho e relacionamento com os clientes (GIGA; HOEL, 2003).

Outro quadro clínico que merece atenção no tocante à saúde do trabalhador bancário é a depressão. De acordo com Lopes (2012), na depressão o sofrimento é muito grande,

durando boa parte do dia por pelo menos duas semanas, e nem sempre consegue-se saber o motivo da pessoa estar dessa forma. Esta poderá se manifestar em diversos graus, associada ou não a outros diagnósticos, na forma de sentimento de tristeza, baixa autoestima, vivência de fracasso, alcoolismo, desânimo etc. Segundo o Ministério da Saúde:

As decepções sucessivas em situações de trabalho frustrantes, as perdas acumuladas ao longo dos anos de trabalho, as exigências excessivas de desempenho cada vez maior, no trabalho, geradas pelo excesso de competição, implicando ameaça permanente de perda do lugar que o trabalhador ocupa na hierarquia da empresa, perda efetiva, perda do posto de trabalho e demissão podem determinar expressões mais ou menos graves ou protraídas (BRASIL, 2001, p. 178).

A depressão se manifesta como uma doença episódica recorrente, e cada episódio depressivo geralmente tem duração de alguns meses a alguns anos, dependendo do caso. Em cerca de 20% dos casos, no entanto, a depressão segue um curso crônico sem remissão (THORNICROFT; SARTORIUS, 1993), ainda mais quando condições como tratamentos adequados não estão disponíveis para o indivíduo. Segundo Marot (2004), os sintomas da depressão são muito variados e diversos, passando por sensações de tristeza, pensamentos negativos, até alterações corporais como dores e enjoo. Além de:

- Perda de energia ou interesse;
- Humor deprimido;
- Dificuldade de concentração;
- Pessimismo;
- Dificuldade na tomada de decisões;
- Alteração de apetite e sono;
- Queixas frequentes;
- Desejo de morrer;
- Constipação ou Diarréia;
- Insônia;
- Sentimento de fracasso;
- Lentidão nas atividades físicas e intelectuais, dentre outros.

A importância de se estudar a depressão no ambiente de trabalho se dá tanto pelo impacto no local de trabalho, como pelo impacto do trabalho sobre a depressão. Fatores como decepções que vão se repetindo em situações de trabalho frustrantes, perdas acumuladas ao

longo dos anos de trabalho (AHOLA *et al.*, 2005), exigências em excesso acerca do desempenho cada vez maior no trabalho, excesso de competição, ameaça permanente de perda do lugar que o trabalhador ocupa e demissão, são fatores e situações que geram estresse para o trabalhador e favorecem a ocorrência da depressão (GIGA; HOEL, 2003)

Seligmann-Silva (1995) aponta que dentre os quadros de sofrimento mental desencadeados no trabalho existe uma gradação que vai desde quadros depressivos intensos até o desenvolvimento de psicoses que podem levar até ao suicídio. A autora ainda ressalta que essa gradação irá depender das características de personalidade dos indivíduos, que podem ou não favorecer em maior grau essas ocorrências. Outra evidência importante é que existem profissões nas quais os riscos mentais têm sido presentes com maior frequência, tanto no nível físico quanto psicológico.

Por outro lado, do ponto de vista econômico, o elevado ônus atribuído à depressão advém tanto de seus custos diretos, relacionados ao tratamento em si e de suas dificuldades, como aqueles indiretos, ligados à perda de produtividade no trabalho e suicídio. Nos EUA, a estimativa dos custos sociais anuais recorrentes ao tratamento da depressão clínica foi de 83,1 bilhões dólares americanos em 2000 (GREENBERG *et al.*, 2003).

Quanto aos indicadores importantes para avaliar-se a presença de casos de mal-estar e sofrimento mental no ambiente de trabalho, utilizam-se o absenteísmo e os registros dos casos de Burnout (LACAZ, 2014). O absenteísmo é o afastamento do trabalhador do seu local de trabalho e das suas funções devido a algum impedimento. A Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1999), diz que os indivíduos se afastam do seu trabalho por incapacidade ou por uma decisão pessoal, por exemplo, em situações em que a realidade que será enfrentada no ambiente de trabalho se configura como muito dura e complexa, revelando uma situação de trabalho insatisfatória e causadora de um sentimento de ansiedade e angústia no indivíduo.

Outra variável usada para medir o sofrimento no trabalho é a síndrome de Burnout, descrita por Freudenberger (1974) como uma doença desenvolvida por profissionais que tem relação direta com pessoas, sejam relações interpessoais com equipe de trabalho ou relações de atendimento a clientes, sendo o relato desses casos uma valiosa variável para mensuração da nocividade das atividades no setor de serviços. Ainda de acordo com o Manual do Ministério da Saúde do Brasil (2001), é uma sensação de estar acabado ou também a síndrome do esgotamento profissional. Tem sido proposta como resultado de relações

profissionais complexas. O trabalhador perde totalmente o sentido que via em seu trabalho, desinteressa-lhe qualquer esforço. É composta por três elementos centrais: exaustão emocional (sentimentos de desgaste emocional e esvaziamento afetivo); despersonalização (reação negativa, insensibilidade ou afastamento excessivo do seu núcleo social) e diminuição do envolvimento pessoal no trabalho (sentimento de diminuição de competência e de sucesso no trabalho).

Maslach e Jackson (1981) relatam em suas pesquisas que a Síndrome de Burnout é caracterizada por uma situação de esgotamento nervoso com sequências de despersonalização, onde o indivíduo em seu ambiente de trabalho e no cumprimento de suas atividades laborais sente que não podem dar mais de si mesmo, tanto produtivamente quanto afetivamente, manifestando assim, conseqüente exaustão emocional. Completada por um forte sentimento de tensão emocional, que produz no trabalhador uma sensação recorrente de esgotamento, de desânimo, de incapacidade de gozar de sua energia plena e seus recursos psicológicos e afetivos no enfrentamento do dia a dia do trabalho. Sentimentos e atitudes negativas, falta de realização no trabalho, indiferença para com os ciclos afetivos são também conseqüências desse adoecimento. Os casos de Burnout se diferenciam das síndromes de estresse e fadiga crônicas, uma vez que possuem duração mais prolongada, têm um processo de adoecimento muito mais custoso emocionalmente para o indivíduo acometido e vem acompanhados de um sentimento de forte ineficácia profissional (BRESÓ, 2007).

Outra forma de sofrimento psíquico é a ansiedade, que se apresenta como um sinal de alerta que adverte ser necessário adotar medidas de enfrentamento, em posição física e psicológica. A ansiedade passa a ser um distúrbio quando é colocada a serviço de sua exigência, ou seja, surge como uma forma de resposta inadequada a uma necessidade adaptativa, seja em intensidade ou duração, presente na maioria dos transtornos emocionais. Os sintomas típicos envolvem o sistema nervoso (BALLONE *et al.*, 2007).

Para Castillo (2000), a ansiedade se manifesta como um sentimento de medo vago e bastante desagradável para o indivíduo, causando um desconforto ou tensão derivado de uma antecipação de perigo, do desconhecido, do estranho ou do novo. A ansiedade primária é um fenômeno adaptativo necessário ao homem para com suas situações cotidianas, sua intensidade e duração irão variar de indivíduo para indivíduo de acordo com suas diferentes situações. Sua função adaptativa é também marcante, pois se encontra ligada a mecanismos de

sobrevivência, ligada a mecanismos de defesa territorial, seleção de companheiro e mecanismos de ataque e defesa.

A ansiedade é um sentimento vago e desagradável de medo, apreensão, representado por uma tensão ou desconforto derivado da sensação de antecipação de perigo, de algo desconhecido ou estranho, de perda do controle. Para os autores, a forma de se diferenciar ansiedade normal de ansiedade patológica é basicamente avaliar a duração da reação ansiosa e verificar os estímulos (ALLEN, 1995).

O indivíduo ansioso passa por situações de fuga das situações as quais está sensibilizado, além de mostrar-se inibido em relação a diversas atividades como contatos interpessoais e atividades profissionais fora de sua rotina, por exemplo (MOTTA, 2002).

Para Moreira (2002), os casos de ansiedade vêm acompanhados tanto de sintomas psicológicos como físicos. Dentre esses sintomas, podem ser citados: apreensão, medo, desespero, sensação de pânico, irritabilidade, fadiga, insônia, dificuldade de concentração, taquicardia, dores de cabeça, tontura, diarreia, falta de ar, sudorese, pela fria etc.

Dessa forma, faz-se importante conhecer como a ansiedade influencia o ambiente organizacional e o trabalhador, pois mesmo sendo uma reação normal e adaptativa, é preciso usar esse fator estrategicamente para melhorar o esforço e o desempenho do indivíduo (HOLMES, 1997).

2.4 RESISTÊNCIA E ENFRENTAMENTO

Dejours (1994) aponta para a questão de quanto o sujeito está intimamente relacionado com o seu trabalho, e o quão forte é essa relação, envolvendo certa carga psíquica e evidenciando que os processos de adoecimento no trabalho não acontecem apenas por fatores físicos, acidentes físicos e fadiga do corpo, por exemplo, mas pela influência das condições relacionadas ao clima organizacional, às relações interpessoais do trabalho, cargas horárias, hierarquias, exigências diversas, e também pela forma como o trabalhador reage e interpreta essas situações diversas que ele vive no seu cotidiano de trabalho. Com base nisso, na mobilização das capacidades físicas, cognitivas e afetivas no cumprimento das demandas organizacionais, foram adaptadas algumas orientações quanto às condições de trabalho, como mostra o quadro a seguir:

Quadro 2: Aspectos Influentes no Ambiente de Trabalho conforme NR's

<p>Ambiente físico do trabalho conforme norma regulamentadora 17 (NR17), do Ministério do Trabalho (MT)</p>	<p>Nos ambientes de trabalho onde são realizadas atividades intelectuais e atenção constantes, tais como: salas de controle, laboratórios, escritórios, salas de desenvolvimento, recomendamos as seguintes condições de conforto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Níveis de ruído de acordo com o estabelecido pela NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO; - Índice de temperatura efetiva entre 20°C e 23°C; - Velocidade do ar não superior a 0,75m/s; - Umidade relativa do ar não inferior a 40 por cento; - Todos os locais de trabalho deve haver iluminação adequada, natural ou artificial, geral ou suplementar, apropriada à natureza da atividade.
<p>Ambiente psicológico de trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Relacionamentos interpessoais agradáveis, atividade agradável e motivadora, estilo de gerência participativo e democrático, eliminar possíveis fontes de estresse e envolvimento emocional e pessoal.
<p>Aplicações de princípios de ergonomia</p>	<p>Para trabalho manual sentado ou que tenha que ser feito em pé, bancadas, mesas e escrivaninhas devem proporcionar ao trabalhador condições de boa postura, visualização e operação,</p> <ul style="list-style-type: none"> - As atividades que envolvam leitura de documentos para digitação, dados com terminais de vídeo, as atividades que exijam sobrecarga muscular estática ou dinâmica do pescoço, ombros, dorso e membros superiores e inferiores, e quesitos de análise ergonômica do trabalho – devem atender requisitos mínimos exigidos pela NR-17.
<p>Saúde Ocupacional</p>	<p>Conforme a NR-7, exige-se que seja que sejam realizados exames médicos prescritos no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional: admissional, periódico, de retorno ao trabalho, de mudanças de função, demissional; e que compreendam a avaliação clínica, abrangendo anamnese ocupacional e exame físico e mental, e exames complementares, realizados de acordo com os termos específicos nesta NR e seus anexos.</p>

Fonte: Elaborado pelo autor com base nas Normas Regulamentadoras publicadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Normas regulamentadoras de segurança e saúde no trabalho. Brasília, DF: Senado, 2001.

Mesmo disponíveis essas informações e orientações que as empresas necessitam seguir em relação ao ambiente de trabalho, muitas das vezes elas não são observadas, abrindo oportunidade para o adoecimento físico e mental no trabalho, que tem levado os trabalhadores a buscarem e desenvolverem estratégias de resistência, que podem permitir que tais situações não desapontem em uma patologia de fato (DEJOURS, 2006). No entanto, o uso intensificado dessas estratégias de resistência pode provocar um desgaste ainda maior para o indivíduo e

levá-lo à doença. Isso se justifica pelo fato de que ao mesmo tempo em que as defesas e estratégias utilizadas pelo trabalhador podem auxiliá-lo no enfrentamento do sofrimento, também podem levar a um processo de verdadeira ‘alienação’ dos motivos que geram esse sofrimento mental. E além do mais, a organização pode aproveitar-se das estratégias de resistência vividas pelos seus funcionários, evitando que manifestações surjam e as condições de trabalho que necessariamente geram o sofrimento, acabem sendo esquecidas ou mascaradas (MENDES, 1996).

No entendimento dessas estratégias de defesa, vale ressaltar que estas podem acontecer tanto no nível individual quanto coletivo. Quando individualizado, o enfrentamento está interiorizado e acontece sem a presença de outras pessoas. É importante ressaltar que nesses casos, o isolamento do indivíduo se naturaliza de forma que se cria uma barreira para discussão e entendimento no âmbito coletivo da organização (MENDES, 1996). Quanto à estratégia coletiva, ela só se sustenta por meio de ações de consenso e como discutem Souza e Lisboa (2002), em situações coletivas, como nas relações de trabalho, nas quais cada sujeito, na sua individualidade e no seu sofrimento, reúne esforços com seu grupo para juntos elaborarem estratégias coletivas de defesa. Nesse cenário coletivo, é importante refletir sobre o papel dos sindicatos, uma vez que, enfatiza Leite (2003):

(...) as pessoas podem recorrer aos sindicatos para fazerem suas denúncias, entretanto as empresas brasileiras parecem estar optando por um modelo nitidamente anti-sindical, envidando inúmeros esforços para afastar as entidades representativas dos trabalhadores dos processos de mudanças (LEITE, 2003, p. 91).

Ademais, é importante ressaltar que a organização das estratégias coletivas deveria ser interpretada como elemento norteador das relações de trabalho, sendo extremamente útil para a formação de mudanças nos processos e na organização do trabalho:

Torna-se necessário que instâncias coletivas estimuladas por valores que escapam à racionalidade de visão hegemônica das direções, estejam presentes e ativas na empresa para preservar certa forma de vínculo social e para recriar as condições de negociação da mudança (LINHART, 2007, p. 123).

Especialmente em relação ao sofrimento no ambiente bancário, Mendes, Costa e Barros (2003) destacam em seus estudos que este mesmo sofrimento se relaciona principalmente com a sobrecarga de trabalho. E essa sobrecarga envolve as questões da diminuição dos postos de trabalho e mecanismos de automação utilizados pelas organizações bancárias. Situação essa, que permite o surgimento do estresse e do esgotamento. Essas

autoras então realizaram uma pesquisa e descobriram alguns comportamentos comuns entre os bancários para enfrentamento do sofrimento laboral, como a realização de atividades físicas e terapia. As relações com os colegas de trabalho também foram mencionadas na pesquisa, como uma forma de suporte diante de situações de sofrimento, funcionando como um auxiliador no sofrimento laboral, mas não sendo suficientes na ressignificação dessa experiência.

Para Carvalho e Dimenstein (2004), excetuando-se os casos de comprovada necessidade de medicações nos tratamentos de transtornos psíquicos diagnosticados e devidamente acompanhados pelos profissionais competentes, a administração de ansiolíticos e antidepressivos, é também uma estratégia de defesa, em que os indivíduos recorrem aos medicamentos com o objetivo e a intenção de escapar ou tornar as diversas pressões tanto sociais, familiares ou de trabalho mais toleráveis. Além do mais, a sociedade atual, pautada no imediatismo, impõe que os problemas devam ser resolvidos o mais rápido possível, e aí abre-se espaço para a banalização do uso de medicações, transmitindo a ideia de que o seu uso possibilita anular todo o sofrimento causado pela sociedade (MARGARIDO, 2012).

Ainda para Margarido (2012), essa associação dos medicamentos e a rápida resolução dos problemas é ainda reforçada pela mídia, reforçados por discursos da lógica do mercado e a satisfação proporcionada pelas compras, pregando que tudo pode ser comprado, inclusive calma, paciência, felicidade. Dessa forma, não somente as pessoas com reais necessidades têm buscado as medicações, mas seu uso tem se generalizado na rotina das pessoas.

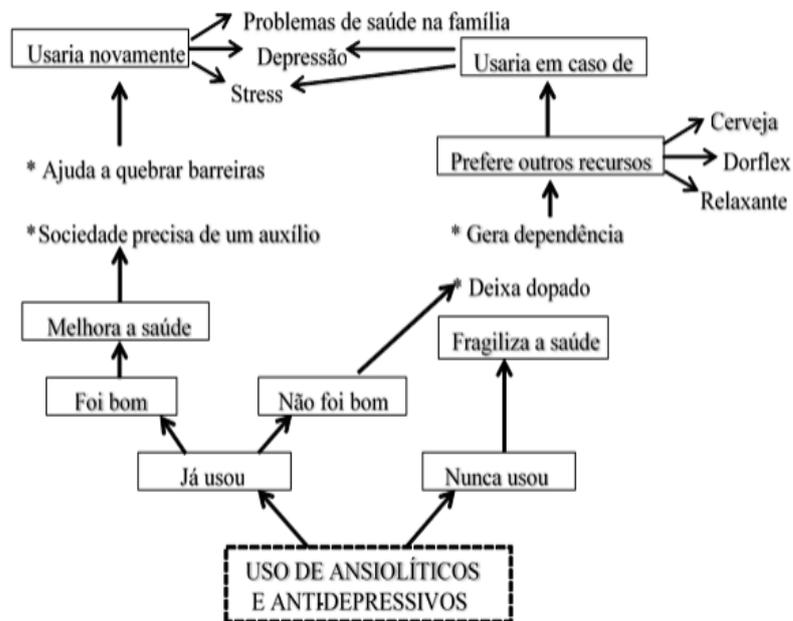
Os antidepressivos ultrapassaram a barreira das doenças nervosas e atualmente não são usados apenas em casos de distúrbios psicológicos, mas também para casos de enxaquecas, dores crônicas e reumáticas, bulimias, anorexias, de modo que passaram a se constituir numa saída para tudo que aflija de alguma maneira o ser humano. Além disso, muitas receitas também são prescritas por pressão do paciente no intuito de utilizá-las para outros fins, como em regimes de emagrecimento (Junqueira, 2000, s.p.).

Números impressionantes que confirmam a generalização desse tipo de medicação na sociedade brasileira, podem ser vistos na segunda edição do Boletim do Sistema Nacional de Gerenciamento de Produtos Controlados (SNGPC), publicado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Ansiolíticos muito conhecidos pelos brasileiros como Clonazepam, Bromazepam e Alprazolam, identificados no mercado como Rivotril, Lexotan e Xanax, respectivamente, foram as substâncias controladas mais consumidas pela população

brasileira no período de 2007 a 2010 (Amaral, 2012). A venda legal de Rivotril saltou de 29,46 mil caixas em 2007 para 10,59 milhões em 2010. A Anvisa estima que só em 2010 os brasileiros gastaram ao menos R\$92 milhões com a compra do medicamento Rivotril (Rodrigues, 2012).

A seguir, a figura 2 mostra a experiência de dez bancários participantes de uma pesquisa realizada em uma instituição privada na cidade de Maringá-PR, no ano de 2015.

Figura 2: Uso de ansiolíticos por bancários



Fonte: Picheth e Ichikawa, 2015.

Percebe-se que a figura consegue identificar dois grupos de bancários: aqueles que usaram ou usam ansiolíticos e antidepressivos e veem isso como benéfico e aqueles que nunca usaram e os veem como maléficis, fragilizando a saúde, dividindo os pesquisados em dois grupos principais.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Nesse capítulo, pretende-se evidenciar o percurso metodológico utilizado para atingir os objetivos de pesquisa, norteados pelo objetivo geral que é “Identificar as principais formas de sofrimento e adoecimento psíquico enfrentados pelos bancários em seu trabalho”.

Segundo Gil (2007, p. 17), pesquisa é definida como o:

(...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

Dessa forma, uma pesquisa só existe se tiver uma pergunta ou uma dúvida que se pretenda encontrar uma resposta e esse pergunta/problema precisa ser claramente definido. Para Fonseca (2002), *metodos* significa organização, e *logos*, estudo sistemático, pesquisa, investigação; ou seja, metodologia é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo. Etimologicamente, significa o estudo dos caminhos, dos instrumentos utilizados para fazer uma pesquisa científica.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

A pesquisa teve orientação qualitativa, uma vez que segundo Minayo (2001), esse tipo de pesquisa preocupa-se com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais. A essência da pesquisa qualitativa está ligada não somente aos resultados, mas aos processos. Nesse sentido, a análise do fenômeno engloba o ambiente e os indivíduos por meio de uma perspectiva holística. A preocupação do pesquisador está centrada nos significados atribuídos pelas pessoas (GODOY, 1995).

A opção por esse tipo de pesquisa pode ser explicada pela complexidade do tema e na adoção de instrumentos de pesquisa que permitam que o indivíduo se expresse de maneira mais livre e particular. Conforme aponta Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

O método de abordagem foi dedutivo, que segundo Gil (2007), parte do geral e, a seguir, desce para o particular. Nesse caso, partindo dos estudos e referências sobre adoecimento psíquico, sofrimento no trabalho e temas correlatos foi investigado o campo de estudo escolhido, os bancos privados.

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi descritiva, uma vez que esse tipo de pesquisa exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. A pesquisa descritiva pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade (TRIVIÑOS, 1987).

Para se desenvolver uma pesquisa, é indispensável selecionar o método de pesquisa a utilizar. Quanto aos meios, realizou-se uma pesquisa bibliográfica e de campo. Bibliográfica, pois:

a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto (FONSECA, 2002, p. 32).

E de campo, que se caracteriza pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica, se realiza coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (FONSECA, 2002).

3.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Foram entrevistados oito bancários no total, sendo eles quatro homens e quatro mulheres. Todos os entrevistados fazem parte da mesma organização privada, procurando observar as condições em um único banco para comparação dos resultados e relação com a teoria. Desses oito entrevistados, dois homens e duas mulheres residem e trabalham em Juiz de Fora – Minas Gerais; duas mulheres residem e trabalham em Belo Horizonte – Minas Gerais e dois entrevistados homens residem e trabalham em uma cidade do Sul de Minas.

Para identificação dos entrevistados e preservação das suas identidades, preferiu-se que eles adotassem pseudônimos. Todas as entrevistas foram consentidas.

- Entrevistado 1, 31 anos, Juiz de Fora – Minas Gerais, Solteira, Ensino Superior Completo (Duas Graduações) – 7 anos na instituição;

- Entrevistado 2, 26 anos, Juiz de Fora – Minas Gerais, Namorando, Ensino Superior Completo - 5 anos na instituição;
- Entrevistado 3, 25 anos, Juiz de Fora – Minas Gerais, Solteiro, Ensino Superior Completo – 2 anos na instituição;
- Entrevistado 4, 28 anos, Juiz de Fora – Minas Gerais, Noivo, Ensino Superior Completo - 5 anos na instituição;
- Entrevistado 5, 28 anos, Belo Horizonte – Minas Gerais, Casada, Pós Graduação - 4 anos e meio na instituição;
- Entrevistado 6, 26 anos, Belo Horizonte – Minas Gerais, Solteira, MBA - 8 anos na instituição;
- Entrevistado 7, 27 anos, Sul de Minas, Casado, Pós Graduação - 5 anos e meio na instituição;
- Entrevistado 8, 30 anos, Sul de Minas, Namorando - Ensino Superior Completo - 6 anos e meio na instituição.

O acesso tanto aos homens quanto as mulheres foi bastante facilitado, tanto que foi proposto o mesmo número de entrevistados tanto do sexo masculino quanto do sexo feminino. O grau de escolaridade é alto, sendo que todos os respondentes possuíam no mínimo o ensino superior completo. Em relação ao estado civil, cinco das oito pessoas entrevistadas tinham um parceiro(a), seja namorado(a), noivo(a) ou esposo(a).

3.3 COLETA DE DADOS

Nesse trabalho, as pessoas entrevistadas foram os bancários de uma instituição privada. Para o levantamento de dados, foram utilizadas entrevistas semiestruturadas, onde o pesquisador organiza um conjunto de questões (roteiro) sobre o tema que está sendo estudado, mas permite, e às vezes até incentiva, que o entrevistado fale livremente sobre assuntos que vão surgindo como desdobramentos do tema principal (GIL, 2001).

Segundo Poupart (2008, p.217), um dos argumentos defendidos por pesquisadores que utilizam a entrevista é que:

A entrevista seria, assim, indispensável, não somente como método para aprender a experiência dos outros, mas, igualmente, como instrumento que permite elucidar suas condutas, na medida em que estas só podem ser interpretadas, considerando-se a própria perspectiva dos atores, ou seja, o sentido que eles mesmos conferem às suas ações.

As entrevistas foram realizadas todas pessoalmente, algumas no ambiente da agência e outras no local de preferência do entrevistado. Os entrevistados eram todos conhecidos pelo entrevistador, que entrou em contato com os mesmos e recebeu uma resposta positiva de todos eles. O tempo médio de duração de cada entrevista foi de 30 a 50 minutos e o roteiro pode ser encontrado no apêndice 1.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

Já a análise das informações colhidas nas entrevistas foi realizada segundo a análise de conteúdo, que, segundo Bardin (2006), é descrita como:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

E a partir daí, identifica-se as categorias, uma ação bastante comum para os homens e que acontece naturalmente desde cedo, nos exercícios e ações mais comuns. “A maioria dos procedimentos de análise organiza-se em redor de um processo de categorização” (BARDIN, 2006). A categorização é “operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o género (analogia, com os critérios previamente definidos)” (BARDIN, 2006). As categorias criadas foram: Motivação para ingressar no banco; Relações de trabalho; O trabalho bancário; Valores pessoais e trabalho; Ansiedade no trabalho; Estresse no trabalho; Sentido no trabalho; O sono e o trabalho; Afastamento do trabalho; Uso de medicações; Psicoterapia e terapias alternativas. Além disso, procurou atentar-se para a observação durante a entrevista dos comportamentos, expressões e gestuais dos depoentes.

4. ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo tem por objetivo analisar os dados obtidos a partir das entrevistas realizadas com os bancários. Os entrevistados mostraram-se abertos e totalmente dispostos a colaborar com a pesquisa e relataram suas experiências com franqueza – ainda que algumas um pouco dolorosas e desconfortáveis para os mesmos. As categorias de análise foram definidas tendo como norteador o referencial teórico e outras encontradas posteriormente à realização das entrevistas. No quadro a seguir estão as categorias estabelecidas, bem como o tema central que se referem.

Quadro 3: Tema Central e Categorias de Análise das Entrevistas

Ser Bancário	Motivação para ingressar no banco
	Relações de trabalho
	O trabalho bancário
	Valores pessoais e trabalho
	Sentido no trabalho
Adoecimento Psíquico no Trabalho	Ansiedade no trabalho
	Estresse no trabalho
	O sono e o trabalho
	Afastamento do trabalho
Enfrentamento	Uso de medicações
	Piscoterapia e terapias alternativas

Fonte: Dados Coletados na Pesquisa

4.1 SER BANCÁRIO

O primeiro tema central refere-se à “Ser Bancário”, de forma que reuniram-se as principais categorias que envolvem o trabalho e a rotina dos sujeitos entrevistados. Inicialmente foram levantadas as motivações que levaram os indivíduos a ingressarem no banco.

Dos oito entrevistados, seis deles apresentaram as variáveis remuneração e benefícios oferecidos pela organização como plano de saúde completo, plano odontológico, vale-

alimentação, vale-refeição, auxílio-creche e o salário como o principal fator motivacional para ingressarem na instituição. Confirmando a teoria de GARAY et al., (2012), que aborda que a percepção do trabalho para o indivíduo pode se tornar algo agradável, uma vez que é este mesmo trabalho que oferece e proporciona a realização pessoal e profissional, atrelado a isso a remuneração e vantagens condizentes àquilo que é almejado e ainda conciliando com as expectativas do trabalhador. Seguem alguns relatos:

Financeiro. Eu ainda estava na faculdade e dentre os meus colegas de curso, eu me via frente a melhor oportunidade de salário. Meus amigos estavam ganhando por volta de R\$ 400 ou R\$ 500. E o meu salário juntamente com os demais benefícios era muito superior. (E6)

O salário foi sem dúvida o fator preponderante para eu decidir buscar um trabalho no banco. Sempre fui uma pessoa que gostava muito mais de trabalhar do que estudar, e dessa forma, o salário deveria ser um fator que me enchesse os olhos e no banco isso me agradava. (E3)

Sou uma mulher muito consumista (risos). Gosto bastante de viajar aos finais de semana, sempre que posso. O alto salário que o banco me oferecia comparado às outras opções do mercado para uma pessoa recém-formada, além de trabalhar de segunda à sexta em horários reduzidos pesaram muito para mim. Bom salário, horários flexíveis e finais de semana livres eram tudo que eu queria naquele momento. (E4)

Nesses depoimentos, percebe-se que o salário sem dúvidas é um fator de grande peso para a decisão dessas pessoas por ingressarem no banco e o responsável também pela manutenção delas na instituição. Foi ainda levantado por dois entrevistados, que ambos sentem vontade muitas das vezes de procurar outra oportunidade de emprego, uma nova experiência profissional, mas quando veem os salários oferecidos pelo mercado – principalmente o mercado local da cidade em que vivem, sentem-se desanimados e repensam a possibilidade de sair do banco.

Em dias de muito estresse e raiva, eu penso em jogar tudo para cima. Algumas vezes até olho algumas vagas de emprego em alguns sites de emprego e fico arrasado. Os salários iniciais são péssimos, as exigências muitas, sem contar o alto número de pessoas concorrendo às vagas. É aí que eu volto atrás e decido ficar mais tranquilo onde estou. (E7)

Em Juiz de Fora, a média salarial é muito baixa. Acredito que pela alta oferta de mão de obra qualificada e um mercado bastante saturado. Não dá pra largar um estilo de vida tranquilo e confortável para se aventurar a procurar empregos com oportunidades de salário totalmente inviáveis. (E1)

Outro elemento que foi comentado por quatro dos oito entrevistados é a oportunidade que visualizaram de construir uma carreira dentro da organização. Geralmente nesse tipo de instituição, o colaborador é contratado em modelo de carreira fechada, em que todos os

contratados entram com a mesma função e vão crescendo e se desenvolvendo de acordo com suas habilidades, ambições e oportunidades que surgem.

Quando eu fiz minha entrevista de trabalho, o gestor falou muito em meritocracia e oportunidades iguais dentro do banco. É uma instituição de carreira fechada e eu vi ali uma forma de eu me desenvolver e ser valorizada. Quando entramos, percebemos que muitas vezes não é bem assim. A questão do QI (quem indica), da simpatia do seu gerente por você, isso tudo influencia nesse processo. (E3)

Eu queria entrar em um lugar que eu pudesse fazer história, dar o meu nome e no banco eu tinha uma carreira pra poder desenhar: era um desafio e eu sempre gostei de desafios. (E2)

Dois entrevistados também citaram como motivação para ingressarem no banco, a questão de ser um sonho ou desejo anterior e até mesmo de status social. Para eles é como se o bancário “fosse alguém que tivesse se dado bem, que subiu na vida”.

Eu sempre ia ao banco desde criança com minha mãe. E eu achava o máximo todas aquelas pessoas vestidas com roupas sociais, muito elegantes. Elas estavam sempre tão alinhadas e sérias, era como se passasse a mensagem de pessoas bem sucedidas e felizes no seu trabalho. Eu queria aquilo para mim também. (E4)

Moro em cidade pequena e aqui os bancários são bem vistos, respeitados. Tem até a crença de que o bancário é um bom partido para as moças (risos). Claro que é uma brincadeira, mas reflete um pouco do status que a profissão traz consigo. (E8)

Por fim, foi também citado por mais dois entrevistados, que outro fator motivacional para o ingresso no banco foi a influência de parentes próximos que já estavam seguindo carreira e apoiaram nesse processo. Para esses dois entrevistados, o “QI”, popularmente conhecido como “quem indica” foi um fator preponderante para o início da sua carreira no banco: “ Quando você é indicado por alguém que já está lá dentro, é como se eles olhassem o seu currículo de um jeito diferente, sem dúvida isso pesa”.

Minha prima era gerente de um banco. E por mais que eu sempre visse que ela trabalhava muito, também via os frutos que ela colhia desse esforço e dedicação. Ela me incentivou muito a trabalhar na organização. Muito sincera, me disse que não era uma profissão fácil, explicou os desafios mas disse que era compensadora. (E2)

Eu achava o máximo meu tio como gerente de um banco. Ele recebia vários prêmios, e em uma situação ganhou até uma viagem de uma semana para fora do país. E ele gostava do que fazia e eu percebia isso nele. Sem dúvidas, a influência dele pesou na minha escolha de direcionar minha carreira para o banco. (E6)

A segunda categoria é sobre as “Relações de Trabalho”, buscando compreender aqui como se dá as relações dos bancários com seus colegas de trabalho e com seus superiores. A maioria afirmou possuir uma boa relação de trabalho com seus colegas e superiores. Dos oito entrevistados, três disseram ter uma relação difícil com algum dos seus superiores. O

ambiente de trabalho também é apontado como um ambiente agradável e que tem interferência na boa relação interpessoal no trabalho.

Meu ambiente de trabalho é ótimo. As relações conseguiram passar de relações apenas de trabalho e evoluíram para amizades. Isso é muito bom, pois consegue-se uma cumplicidade muito maior quando se fortalece as relações dentro do ambiente de trabalho. (E5)

Para os três entrevistados que disseram não ter um bom relacionamento com seu supervisor, isso se mostrou um fator gerador de desgaste e desmotivacional no dia-a-dia de trabalho:

Muito difícil falar sobre a minha relação com meu gerente geral. Tem dias que está ótimo e tem outros que está insuportável. Ele é bastante instável, eu diria. Já meu gerente administrativo é uma pessoa muito complicada, difícil de lidar. (E6)

Meu ambiente de trabalho é muito agradável e a convivência com meus colegas e o gerente administrativo é muito boa. Somos muito companheiros. Já a relação com meu gerente geral é um pouco difícil tendo em vista que ele é uma pessoa bem autoritária e competitiva. Mas o convívio dele não é difícil somente comigo e sim, com todos da agência. (E2)

Meu ambiente de trabalho é ótimo. Trabalho com muitas pessoas competentes. Já com meu gerente administrativo não tenho diálogo, ele é muito grosso e mal educado. Com o gerente geral não é muito diferente, a comunicação dele é péssima com toda a agência. Nós simplesmente fazemos o que ele manda e não dá para questionar muito, ele se vê como o dono da verdade. (E1)

Percebe-se ao longo da entrevista, daqueles que apontaram ter uma boa relação com seus colegas de trabalho que isso é também consequência da boa relação que existe com seus superiores, os gerentes no caso. De forma que o líder então é um grande responsável por manter as boas relações no ambiente de trabalho e um clima harmonioso. Ele também deve estar preparado para resolver eventuais conflitos que possam acontecer.

Outro ponto sobre as relações de trabalho dos bancários, é que essas relações quando saudáveis e harmoniosas tendem a expandir os limites do ambiente de trabalho. Tal fato confirma os resultados da pesquisa de Mendes, Costa e Barros (2003), que afirma que as relações com os colegas de trabalho são uma forma de suporte diante de situações de sofrimento, funcionando como um auxiliador no sofrimento laboral. Isso foi confirmado por dois dos respondentes:

Não somos apenas colegas de trabalho, somos uma família. Geralmente nos finais de semana nos reunimos na casa de alguém, fazemos churrasco, bebemos. Nada mais

justo. Estamos juntos nas lutas do dia a dia, por que não nas comemorações e nas horas mais leves? (E7)

Fiz bons amigos aqui, a convivência diária e a proximidade vão mostrando aquelas pessoas que você tem mais afinidade e isso acaba saindo somente do ambiente profissional e indo para sua vida social, seus momentos de lazer. Além das festas do banco que fazemos frequentemente. (E8)

Apesar da pressão do dia a dia, temos os colegas de trabalho que nos ajudam a passar por isso, a enfrentar os desafios e as dificuldades que podem surgir. (E5)

O terceiro ponto do tema central “Ser Bancário” refere-se ao “Trabalho Bancário”. É unânime a opinião dos entrevistados quanto à existência de metas e de um ambiente muito competitivo. Confirmando os resultados da pesquisa de Carrijo & Navarro (2009), que aponta que já é um senso comum que a maioria dos bancários percebe que as metas são a forma pela qual seu trabalho e sua produtividade são avaliados. Tendo em consideração isso, pretendeu-se criar uma relação entre esses fatores e a motivação e desmotivação do trabalhador bancário:

Como a cobrança é muito grande, os dias em que eu me sinto motivada, são os dias que eu produzo. Em relação as metas eu tento fazer meu melhor. Já com a pressão, não tem o que fazer. Ela te consome, te oprime, te diminui, te desqualifica. (E5)

Não é fácil. Banco é muita pressão, mas eu já entrei sabendo disso. Tento fazer com que essa pressão não consuma tudo de bom que eu tenho. Administro essa mesma pressão dentro da agência, de forma que ao sair de lá coloco um ponto final e procuro não levar para a casa. (E2)

As situações mais motivadoras pra mim no meu trabalho são as coisas novas que eu aprendo todos os dias e a oportunidade de ajudar diferentes tipos de pessoas com o meu trabalho. As metas e as pressões sem dúvidas existem, mas eu sou um cara muito tranquilo, faço o meu possível. Procuro lidar com tranquilidade e paciência, respeitando o meu tempo. Essa maturidade a gente conquista com o tempo. (E3)

Estou chegando na área comercial, assumindo um novo cargo. Confesso que as metas nessa área são maiores e constantemente eu me perco e fico desorientada. Exige muito de mim e dos meus colegas da área, algumas pessoas ficam mais afetadas que as outras por conta dessas metas. Mas acredito que é um processo de ir se conhecendo e adaptando à isso – não tem como fugir na nossa profissão. (E1)

Dos entrevistados, três apontaram que atualmente as cobranças e as exigências pela entrega de resultados estão muito maiores. E os meios de controle também são os mais variados: desde telefonemas de gerentes, supervisores, inspetores, até audioconferências, reuniões às vezes mais de uma vez ao dia e até visitas inesperadas de responsáveis regionais ou gerais, mensagens fora de hora em aplicativos de mensagens etc.

A nova forma de cobrar, mas de forma um pouco mais sutil são as chamadas campanhas que o banco lança mensalmente. Elas têm um marketing bom e forte. Mas por trás disso tudo o objetivo é um só: entregar resultados maiores e melhores. Produza! Entregue! (E4)

Um fato que chama a atenção é que, para a maioria dos entrevistados, a instituição não leva em conta seus esforços para o alcance das metas, o interesse em conquista-las e todas as ações despendidas em prol das mesmas. Se o mesmo não atingir a determinada meta, não vale de nada qualquer justificativa ou esforço durante o processo. Isto confirma a rentabilização do ser humano, ou seja, sua transformação em coisa, em um projeto ou capital/posse e já mencionada por Linhart, (2007).

Você só irá interessar se conseguir entregar os resultados desejados. Se não conseguiu, não tem explicação. Por mais que você tente justificar, mostrar toda a sua dedicação, não foi suficiente. Você não chegou lá. Você vira uma estatística negativa, uma linha vermelha no desempenho da sua agência. (E5)

Esse mesmo trabalhador que afirma ser constantemente levado a cumprir as metas estabelecidas, buscando evitar demissões e ainda deve sobreviver ao ritmo de trabalho acelerado, segundo pesquisa de Santos (2009), também tem que lidar com a intensa pressão exercida pelos clientes, de um modo geral. Ficou muito nítido durante as entrevistas o quanto a relação com os clientes gera um forte sentimento de pressão e cobrança para esse trabalhador, apresentando-se como algo novo para o entrevistador, uma vez que o senso comum leva a relacionar somente às cobranças da organização para com o funcionário. Muitas vezes, esses clientes são mais rudes e intensos na forma que cobram respostas e sempre associadas a muita urgência. E quando o retorno não é como eles esperavam as reações não são das melhores.

As pessoas costumam achar que as pressões e cobranças vêm apenas dos superiores e da própria instituição que você trabalha. E não para por aí. A cobrança dos seus clientes é insana. Você acaba construindo uma relação mais próxima com alguns deles, por conta de negociações comuns à rotina bancária mesmo. E o cliente quer as coisas pra ontem. Não importa se você tem que cumprir rotinas e cronogramas, você tem que resolver a demanda dele imediatamente. Sem contar, que ele quer a taxa mais baixa do mercado, e se você não conseguir, ele te ameaça a sair do seu banco e ir para o concorrente. (E2)

Quando eu entrei no banco lembro que ouvi do gerente que fez a minha entrevista que a partir daquele dia, eu iria lidar com a parte mais sensível do corpo humano: o bolso. E isso nunca fez tanto sentido para mim. O cliente te pressiona de uma forma insana muitas das vezes. Sem contar os apelos emocionais e afetivos que envolvem. É como se você fosse o responsável por alguma realização que ele deseja, como a compra de um imóvel, o financiamento de um automóvel, a transação da empresa do

cliente. Se algo não dá certo por qualquer motivo que seja, o cliente tenta transferir a culpa para você. (E3)

É simples. O banco bate com uma mão e o cliente devolve com outra. (E8)

Nesse tema central, procurou-se estabelecer uma relação entre os “Valores Pessoais e Trabalho”. Entendendo como estes trabalhadores lidam com os seus valores pessoais no ambiente de trabalho e se os mesmos são testados e colocados à prova. O que se descobriu é que constantemente esses colaboradores se veem em situações que deixam de lado verdades pessoais e precisam defender o seu trabalho e as exigências do mesmo. Em contrapartida, outros dizem nunca deixar os seus valores pessoais de lado por conta do trabalho e possíveis exigências que surgirem. E em outros casos, essa questão ficou um pouco contraditória, de modo que o desejo do indivíduo ou o seu discurso é de ser firme nos seus valores, porém, na prática, não foi tão linear dessa forma.

Não costumo passar por cima dos meus valores de jeito algum. Porém, no banco somos levados a fazer certas coisas que indiretamente acabam os afetando. Como por exemplo, condicionar uma taxa melhor (e maior) durante a contratação de um produto, sendo que essa poderia ser cotada mais baixa. (E6)

Com certeza. Eu acredito que um banco comercializa muitos produtos bons, porém, alguns ruins ou menos indicados para determinados tipos de clientes. Esses são produtos muito cobrados em nossas metas. Daí saem as vendas casadas. Você passa por cima dos seus valores quando precisa desesperadamente vender um plano odontológico e acaba vendendo o mesmo para um aposentado sem dente. Só pra salvar o seu pescoço. (E5)

Já senti necessidade várias vezes de ter que passar por cima de alguns valores pessoais. Como por exemplo, ao fazer o financiamento de um imóvel para o cliente à uma taxa mais baixa que o concorrente, mas embutir nesse contrato um seguro residencial que não falei para o cliente e que me faria pontuar na venda de produtos. Me senti péssimo por isso. (E8)

Meu gerente me chamou na mesa dele e questionou o motivo pelo qual eu estava apresentando poucas propostas de cartão de crédito. Eu argumentei que estava oferecendo, porém os clientes não estavam aceitando, muitos deles. Além de um bom número estar apresentando restritivos de crédito, explicando o baixo número de cartões de crédito solicitados. Ele me disse que eu não tinha que explicar mais nada, era pra entregar pro cliente as folhas, pedir que ele assinasse e não desse muitos detalhes. Eu fico muito nervosa toda vez que me vejo fazendo isso. Tento ao menos explicar o que a pessoa está assinando na minha frente. (E3)

Já passei por cima dos meus valores. Algumas vezes me vi sujeito a pedir ajuda a clientes para entregar uma meta, me humilhando ou até mesmo forçando o cliente a contratar um produto mesmo sem interesse ou necessidade, puramente devido a pressão da cobrança para a entrega do resultado. (E2)

Duas das oito pessoas entrevistadas disseram não passar por cima dos seus valores em situação nenhuma. Existe algo em comum entre elas, ambas são da área administrativa, porém, em agências diferentes. Acredita-se que a função administrativa nesse cargo, exija menos do funcionário nesse sentido de confrontar seus valores pessoais e morais.

Eu nunca tive que passar por cima dos meus valores. Jamais o faria também. Acredito que não existe dinheiro que vale você chegar em casa, deitar para dormir e estar em paz, bem com sua consciência. (E4)

Não me vejo tendo que colocar em oposição meus valores éticos e pessoais. Isso se dá muito por eu estar atuando na área administrativa, vejo que meus colegas de trabalho que atuam na área comercial, são muito mais forçados à isso. (E7)

A próxima categoria propõe identificar o sentido que o indivíduo na condição de bancário enxerga no seu trabalho, compreendendo de que forma esse trabalhador vê a atividade que desempenha. Uma vez que, segundo Mendes e Leite (2012), o trabalho assume uma centralidade imensa na vida do indivíduo e conseqüentemente dando andamento na sua saúde, no seu comportamento.

Apesar de todos os enfrentamentos vivenciados pelos bancários no seu dia-a-dia de trabalho, relatados nos tópicos anteriores tanto no relacionamento interpessoal com seus membros de equipe e superiores, quanto nas relações com os clientes no geral e no próprio ofício em si, todos os entrevistados disseram gostar do que fazem e se sentirem satisfeitos com a profissão que exercem atualmente, além de considerarem suas atividades importantes para a sociedade e perceberem valor no que fazem. Isso confirma a teoria proposta por Garay *et al* (2012), que valoriza a percepção do trabalho para o indivíduo e que isso pode se tornar algo agradável uma vez que este oferece e proporciona a realização pessoal e profissional, atrelada a remuneração e vantagens condizentes àquilo que é almejado (GARAY *et al.*, 2012). O sentido enxergado no trabalho e a questão da satisfação com a remuneração também explica a baixa rotatividade no setor e o fato da maioria estar no banco por no mínimo quatro anos e meio.

Eu amo trabalhar no banco, eu amo o que eu faço. Adoro entregar minhas rotinas. Os pensamentos negativos eu tenho muito, mas são também acarretados por depressões e síndrome do pânico que eu já tinha antes. Mas o meu trabalho em si eu gosto muito, meus problemas estão além do banco, vem de contextos fora do ambiente bancário. (E1)

Eu vejo muito sentido no que eu faço. Na verdade me sinto útil pelo que eu faço. Porém faço além do que precisa ser feito. Faço mais do que ganho pra fazer, mas isso são características pessoais minhas, ser intensa é uma delas. (E5)

Por algumas vezes eu não vi sentido no que eu estava fazendo. Às vezes nos questionamos o real motivo de estar ali. Outras vezes não concordamos com absolutamente nada. Mas acredito que isso acontece na maioria dos trabalhos, até mesmo porque já trabalhei em outros lugares e sei que a dinâmica é mais ou menos essa. (E6)

Como eu disse, meu sonho era ser bancário. Desde pequenininho. E isso me motiva a levantar todos os dias e a ter disposição de atender um dia após o outro. E além do mais, ver importância no meu ofício e sentido nas coisas que faço, não tem preço. (E3)

O salário, os benefícios, tudo isso ajuda eu me sentir mais especial e enxergar ainda mais valor no que eu faço. Costumo dizer que as pessoas reagem a incentivos, e os financeiros são muito fortes. (E7)

Vejo muito sentido no que faço, acho que a função que eu exerço tem um peso enorme na agência em que eu trabalho, muito por fazer parte da área comercial, logo, minhas entregas estão atreladas ao resultado da agência. (E8)

4.2 ADOECIMENTO PSÍQUICO

Para o entendimento desse tema, buscou-se conhecer e entender as principais queixas e casos de adoecimento psíquico dos entrevistados. Na primeira categoria foi investigado a “Ansiedade no Trabalho”. Notou-se que dos oito entrevistados, seis disseram que se sentem constantemente ansiosos e para alguns deles, isso se intensificou com as funções pertinentes ao trabalho bancário. O que foi percebido entre todos que afirmaram sentirem-se ansiosos é que todos observavam-se ou sentiam-se ansiosos muito antes do trabalho no banco, sendo algo inerente à personalidade deles. O que acontece é que a pré-disposição à ansiedade e a tensa rotina de trabalho culminam em um agravamento dessa condição ansiosa:

Sou bem ansiosa. Nas situações de períodos de cobrança maiores costumo sentir dores nas costas, nos braços, pescoço e cabeça. E isso reflete diretamente na minha produtividade, me sentindo desanimada física e emocionalmente. (E5)

Eu sempre fui ansioso, a ansiedade nasceu em mim. Não posso culpar a empresa por isso, mas em alguns períodos e situações, sinto que a minha ansiedade triplica. (E8)

Quando eu tenho que bater uma meta e o dia está acabando e eu não consegui, eu fico extremamente ansioso. Correndo contra o tempo e contra a ansiedade – que se torna uma terrível inimiga nessas horas. (E6)

Outro entrevistado relatou sua experiência com a ansiedade e deu ênfase às relações pessoais e comerciais, principalmente com clientes externos. Revelando uma dificuldade pessoal:

Sim, me sinto muito ansioso, principalmente quando não estou conseguindo cumprir meus objetivos ou quando eu tenho uma visita de negócios muito importante para fechamento de um produto ou serviço. Sinto um formigamento no corpo, a perna a tremer, às vezes um mal estar dependendo da situação e do grau de ansiedade. (E7)

Um depoimento impressionou bastante o entrevistador, pois percebeu-se que era um assunto muito delicado e complicado para a entrevistada, em que ficou visível a sua dificuldade com o assunto:

Recentemente eu tive três surtos, de não conseguir nem ficar dentro da agência e ter que ir embora para a casa. É uma situação muito ruim, de total incapacidade. Como estou mudando de posição no banco e repentinamente, isso tem me prejudicado e não tenho conseguido lidar bem com a situação. Os sintomas são ânsia de vômito, visão turva, tremores. A angústia parece apertar o meu peito. Mas eu sei que é puramente ansiedade. Já fiz um check-up e não tenho problema algum. (E1)

A segunda categoria desse tema foi “Estresse no Trabalho”, buscando compreender os episódios de estresse enfrentados no dia a dia de atividades dos trabalhadores bancários entrevistados. Dos entrevistados, apenas um deles disse não sofrer com episódios de estresse e afirma ter controle e paciência na maior parte do tempo.

Eu me considero privilegiado, mas não costumo sentir todo esse estresse que as pessoas costumam falar que é comum à rotina dos bancos. Sempre fui muito controlado e isso pode ajudar. Além do mais, atuo na área de pessoas jurídicas, acredito que seja uma área que não se caracterize por um atendimento ao público tão intenso e nem das exigências da área comercial. (E4)

Fatores como a ameaça do desemprego também foram citados como causas de estresse e ansiedade por dois dos entrevistados, confirmando a teoria de De Gáulejac & Léonetti (1994), que apontam o desemprego como um grande problema para o indivíduo social. Uma vez que, este passa a ser visto como fracassado, inútil, imprestável e um peso para as políticas sociais, sendo uma ameaça latente para o indivíduo. E os dois entrevistados que citam esse tema, são unânimes ao se queixarem da falta de instabilidade dentro do banco e isso gera uma ansiedade e insegurança diárias:

No banco nós sabemos que hoje podemos estar empregados, mas o dia de amanhã não podemos afirmar com tanta certeza. Já vi colegas de trabalho que trabalharam o

dia normalmente e no fim do expediente foram chamados e desligados, sem motivo nenhum aparente. É um choque. Eu fico extremamente nervosa com essas situações. (E5)

Quando algum superior fala que precisa conversar comigo, eu já começo a sofrer por antecipação. Não consigo me concentrar em mais nada, definitivamente. (E3)

As demissões geralmente são feitas por funcionários da regional ou de outra agência, acredito que para evitar algum mal-estar. Quando eu vejo alguém chegando de fora, engravatado e com pasta na mão, sem avisar e pedindo para falar com a gerência, eu começo a tremer e fico totalmente ansioso. Pode ser uma demissão ou pode ser qualquer outra coisa. Fico improdutivo até passar o medo de ser o pior e me certificar de que não é nada daquilo que estou pensando. (E4)

E esse entrevistado ainda completa, revelando para si a experiência do caráter positivo do estresse, já relatada por Buratto (2009), que produz adrenalina, proporcionando energia e vigor, impulsionando o indivíduo a desenvolver ações, criatividade:

Eu não gosto de nada parado. Odeio ficar em casa atoa, por exemplo. Esse estresse natural e típico de qualquer banco, me enche os olhos. Me desperta energia, vontade de ver as coisas acontecendo, sendo resolvidas. O dia que o banco está vazio ou que não preciso resolver nada pra ontem (risos), eu acho até estranho e não gosto. (E4)

Os demais, sete dos oito entrevistados, consideram-se estressados ou muito estressados. Mas alguns deles não atribuem o estresse única e exclusivamente ao seu trabalho, mas sim ao momento que vivem e a diversidade de compromissos, informações, horas no trânsito parados e tantas outras situações cotidianas que testam os nervos. Isso confirma a proposição de Meleiro (2012), onde o autor pontua que, atualmente, o estresse é resultado do acúmulo de problemas que se repetem todos os dias.

Não posso negar que tem dias que eu chego no banco estressada. O trânsito pra mim é uma prova de fogo. Sou muito impaciente quando estou dirigindo e sou testada diariamente quando entro no carro para ir até o trabalho. Daí seria injusto culpar a instituição por uma característica pessoal minha. (E6)

Outros casos de estresse também foram levantados, tanto envolvendo superiores e colegas de trabalho, quanto os clientes.

Já passei por inúmeras situações de estresse, e essas são constantes. Desde ouvir desaforo dos clientes como dos meus gerentes, isso sem necessidade ou motivo prévio nenhum. Isso me desmotiva completamente e cria um ambiente de trabalho péssimo pra mim. E infelizmente eu acabo levando isso pra fora do banco e as pessoas que estão mais próximas de mim, acabam recebendo todo esse estresse. (E5)

Certa vez, já era 15h30 e eu ainda não havia ido almoçar, pois estava atendendo sem parar. Estava eu e mais uma pessoa apenas nas mesas de atendimento. E ainda havia algumas pessoas para serem atendidas. Porém, eu já não estava mais produtivo, pois

estava sentindo muita fome. Me levantei para ir almoçar e desligar o terminal, ouvi um cliente levantando a voz e dizendo que era um absurdo eu sair pra almoçar sendo que eles estavam esperando para serem atendidos. Eu fiquei extremamente bravo e estressado, pois vi ali naquela situação uma pessoa extremamente egoísta que só pensava em si. Me segurei e fui almoçar – minha fome nesse dia até sumiu, de tanta raiva. (E3)

Já passei e passo por várias situações de estresse. Seja por cobrança, ou por problemas pessoais com outros funcionários e superiores. Isso impacta negativamente em minha produtividade, pois não sentia motivo pra fazer o que eu estava fazendo, e nas minhas relações interpessoais, principalmente com cônjuge e familiares, que são os que estão mais próximos no dia a dia. (E7)

Por fim, um deponente afirma já ter sido diagnosticado com a síndrome de Burnout, que segundo os autores Maslach e Jackson (1981) é uma síndrome caracterizada por uma situação de esgotamento nervoso com sequências de despersonalização e consequente exaustão emocional. O que produz no trabalhador uma sensação recorrente de desânimo, de incapacidade de gozar de sua energia plena e seus recursos psicológicos e afetivos no enfrentamento do dia a dia do trabalho.

Eu já passei por situações bastante complicadas e sempre conseguia contornar as situações, sabendo que lidar com o ser humano é um desafio e tanto. Porém, tem pouco mais de um ano eu não venho sabendo lidar com as mesmas situações de antigamente. Não me sinto mais disposta para o trabalho e também para os compromissos sociais. Acabei assumindo muitas funções para a minha vida, mãe, mulher, esposa, trabalho no banco, pós-graduação, isso tudo me esgotou. Até que me vi incapaz em meio a um milhão de coisas pra fazer e decidi procurar ajuda médica e foi uma das melhores escolhas que fiz. (E1)

A próxima categoria desse tema é “O Sono e o Trabalho Bancário”, que busca entender como tem se dado a qualidade de vida desses trabalhadores fora do seu ambiente de trabalho, principalmente em relação ao seu descanso e a qualidade do sono, visto que é um componente fundamental para o bem estar do indivíduo, sua saúde, além dos fatores como produtividade e rendimento. As respostas foram diversas, mas três dos oito entrevistados afirmaram que a qualidade do seu sono depende muito da época de trabalho que estão vivenciando.

Meu sono depende do período do mês (risos). Geralmente mais pro final do mês, quando as metas vão se afunilando e a entrega dos resultados vai se aproximando, costumo ter mais dificuldade para dormir. Deito e fico pensando em qual cliente vou ligar, para oferecer determinado produto. (E2)

Se você nunca deitou para dormir e pensou em um contrato que assinou com seu cliente e não tem a certeza se guardou, se encaminhou para o seu gerente ou se

perdeu e fica durante horas pensando nisso, ou então sonhando com papéis, gavetas, contratos... Bom, você ainda não entrou definitivamente no banco. (E3)

Demorei um pouco pra levar a sério aquele conselho de que trabalho se deixa no trabalho. Mas hoje coloquei na minha mente que quando eu me coloco pra dormir, é somente para dormir. Vou me desligando de tudo um pouco antes de deitar, deixando celular e televisão de lado, criando um ambiente propício para o sono. (E4)

Eu tenho muita dificuldade para dormir. Só consigo dormir com o uso de medicamentos, e tem vezes que mesmo com a utilização dos indutores do sono eu não consigo dormir e vou trabalhar virada. Esses dias são péssimos para mim, parecem não ter fim. Mas eu sempre tive dificuldade para dormir, porém, com o passar dos anos isso tem ficado pior. Sinto que é uma mistura de ansiedade e insônia. (E1)

A última categoria desse tema central refere-se ao “Afastamento do Trabalho”, buscando entender se existiram situações extremas relacionadas ao adoecimento psíquico dos entrevistados que os fizeram afastar-se das suas atividades laborais. Dos oito entrevistados, seis deles disseram que nunca se afastaram do trabalho por motivos de saúde psíquica. O discurso é bem parecido e um deles até diz que “Preciso dessa loucura para viver, não sei ficar parado. Eu enlouqueço mais se parar”; Apenas dois disseram que se afastaram do trabalho por problemas psicológicos. Um dos entrevistados, um homem – afirma ter tido bastante dificuldade de aceitar que era preciso parar por um tempo.

Como eu te disse, eu sempre fui muito ansioso. Antes do banco eu já era uma pessoa bastante ansiosa. Porém, com as preocupações inerentes ao trabalho, rotina do dia-a-dia, o desempenho no trabalho avaliado por indicadores e metas e até mesmo o relacionamento interpessoal passaram a ficar pesados demais. Eu tinha crises terríveis de ansiedade e fui até um médico que disse que eu precisava ficar longe do trabalho por 30 dias. Fui diagnosticado com TAG – transtorno de ansiedade generalizada. É um estado de ansiedade constante, você é tomado por pensamentos negativos a maior parte do tempo e se antecipa a tudo, porém, sempre de forma negativa. (E8)

A segunda entrevistada disse que o somatório de ansiedade, estresse elevado e descontrole emocional, além de fatores hereditários culminaram em uma situação um pouco mais grave, conforme relato bastante emocionado e delicado para a respondente:

Eu era daquelas pessoas que se preocupava com tudo. Casa, decoração da casa, carro, com os pets, com meu esposo e absurdamente com o trabalho. Estava passando por um período de ansiedade imensa, problemas pessoais e já ia mais fragilizada para o trabalho. Meu corpo não aguentou o tranco. Fui até o médico e

descobri que tinha um tumor no útero. Por sorte descobri no início, fiz a cirurgia de retirada e fiquei afastada por quase um mês. Foi uma barra e tanto. (E5)

Outra pessoa afirma nunca ter se afastado por questões psíquicas, mas que seu médico já a orientou quanto à necessidade disso. Porém, ela afirma que dentro do banco, sua percepção é de que afastamentos por natureza de ordem psíquica não são muito bem vistos no geral. E ela vem resistindo a isso e tentando não ter que parar com suas atividades.

Meu médico já disse várias vezes que eu preciso me afastar. Preciso ficar um tempo longe de tudo, mas eu tenho resistido o máximo que posso. Só que eu sei que o nosso corpo não funciona sob essa pressão toda, mas ao mesmo tempo, tenho medo de me afastar e ser um nome fácil para um futuro desligamento. (E1)

4.3 ENFRENTAMENTO

O último tema central proposto e intitulado como “Enfrentamento” pretende conhecer quais são as estratégias adotadas pelos bancários na sua rotina de trabalho e também no seu contexto social. Segundo Dejours (2006), os trabalhadores costumam buscar e desenvolver estratégias de resistência que podem permitir que situações de sofrimento não despontem em patologias. Dessa forma, cabe identificar quais são essas estratégias.

A primeira categoria desse tema é “Uso de Medicamentos”, procurando observar entre os entrevistados, quais deles já utilizaram ou fazem uso de medicamentos ansiolíticos ou antidepressivos. Destes, mais de 60% afirmam que fizeram ou fazem uso desse tipo de medicamento. Esse número confirma a tendência geral apontada de consumo dessa classe de medicamentos pelos brasileiros. Dos 5 entrevistados que responderam positivamente para essa questão, dois afirmam que usam esses medicamentos esporadicamente, em dias de maior ansiedade ou situações mais estressantes.

Tem dias que é impossível não recorrer a um Rivotril no final da noite. Você tem um dia cheio, são questões pessoais, cobranças diversas, trabalho, a sociedade e as pessoas que exigem demais de nós o tempo todo. Você olha no relógio já está tarde e você ligado no 220V. Eu procuro não criar uma dependência, pois sei que a longo prazo isso pode não ser bom para mim. (E8)

Os três entrevistados que disseram tomar remédios da classe dos ansiolíticos e antidepressivos continuamente nesse momento da pesquisa, acreditam essa ser a forma mais efetiva de se manterem controlados e cumprirem com as diversas obrigações inerentes à atualidade e seus diversos papéis. Essas pessoas, no geral, têm uma relação de gratidão por terem encontrado medicamentos que lhe ajudaram no âmbito emocional e não possuem pretensões de interromper seu uso.

Uso meu ansiolítico todos os dias. Fui ao psiquiatra e relatei que sempre fui ansiosa. E isso me rendia crises de ansiedade horríveis, noites mal dormidas e iniciei com medicação. No início é bem difícil, os efeitos colaterais são pesados. Mas uma semana, quinze dias depois, você começa a sentir-se mais calmo diante de situações cotidianas e é como se os comprimidos fossem mini-pílulas do bem estar, para aguentar o 'rojão'. (E1)

A última categoria desse tema, vem completar o entendimento do tema central e reflete uma discussão acerca da utilização da “Psicoterapia e Atividades Alternativas”. Os dados corroboraram os resultados encontrados pelas autoras Mendes, Costa e Barros (2003), que através de uma pesquisa descobriram comportamentos comuns entre os bancários para enfrentamento do sofrimento laboral, como a realização de atividades físicas e terapia. Além disto, as relações com os colegas de trabalho também foram mencionadas na pesquisa, como uma forma de suporte diante de situações de sofrimento, estruturando também a formação das estratégias coletivas.

Dos oito entrevistados, sete deles afirmam no momento da entrevista fazer algum tipo de atividade física. As mais citadas foram musculação (4), futebol (2), dança (1) e luta (1). Os motivos mais recorrentes como justificativas da prática dessas atividades são: bem-estar, preocupação estética, prazer (hobbie), forma de extravasar após um dia cansativo e desgastante. É unânime a opinião dos respondentes de que as atividades físicas melhoram o humor, controlam a ansiedade e o estresse e melhoram o ânimo e a disposição.

Eu não me imagino vivendo e aguentando toda a pressão dos meus dias e não tendo uma hora pra mim, que é a hora que eu vou pra academia e treino com a ajuda do meu personal. É uma hora sagrada para mim. Já coloquei muitas coisas na frente disso, hoje não mais. Tem dias que ele percebe o quanto meu dia foi punk e até comenta comigo. Mas eu saio de lá muito melhor, esqueço ao menos por uma hora da maioria das coisas. Procuro nem levar o celular. (E6)

O esporte é a válvula de escape que eu escolhi. Poderia ter ido para os remédios, um caminho muito mais fácil e cômodo, igual uma série de conhecidos meus. Mas e os efeitos a longo prazo? (E4)

Dos bancários entrevistados, três deles disseram que fazem acompanhamento psicológico regular e atribuem a isso uma série de benefícios tanto para a vida e carreira profissional, quanto para o campo pessoal. Eles apontaram que os bancos em que trabalham fornecem apoio a partir de um plano de saúde completo e tem acesso a psicólogos de diversas linhas diretamente pelo plano. Além de também conseguirem fazer sessões de acupuntura, fisioterapia, consultas com nutricionistas, a partir de indicações médicas, mas com a cobertura completa do plano de saúde oferecido pelo banco.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme proposto no início do presente trabalho, a questão central foi “*Quais as principais formas de sofrimento e adoecimento psíquico enfrentados por bancários de uma organização privada?*”. Para tanto, o estudo inicialmente procurou um suporte teórico para compreender importantes temas que estão relacionados e muitas vezes intrínsecos à essa investigação, sendo alguns deles: ‘trabalho, desenvolvimento e adoecimento’; ‘o ambiente bancário’; ‘qualidade de vida e adoecimento no trabalho’; ‘resistência e enfrentamento’. De forma que através de diferentes autores e estudiosos, se pudesse construir um aparato teórico que fundamentasse os resultados obtidos em campo *a posteriori*.

A revisão dessa literatura permitiu compreender as transformações tanto do trabalho quanto da sociedade, afetadas pela tecnologia, globalização e as novas formas de trabalho e organização do mesmo, além de entender a evolução e as mudanças no ambiente bancário, ambiente esse de foco do estudo. Além de entender as exposições que estão submetidos esses indivíduos, e como se dá a qualidade de vida do indivíduo no trabalho e as principais formas de adoecimento psíquico registradas, bem como as formas de resistência e enfrentamento tanto individuais como coletivas.

Buscou-se entrevistar o mesmo número de homens quanto de mulheres, de forma que observasse que os episódios de adoecimento psíquico acontecem independente do sexo. De forma que ficou evidenciado que a maior ocorrência desses casos está entre pessoas do sexo feminino, acontecendo tanto pelo ambiente de trabalho favorável à isso e somado pelas diversas outras responsabilidades assumidas por elas, como família, casamento, filhos, continuação na formação profissional, exigências estéticas e de padrões de beleza, etc.

Todos os entrevistados possuem consciência do trabalho que exercem, do ambiente que estão e é inegável que todos sentem orgulho da atividade que desempenham na sociedade, valorizando o *status quo* da profissão. Além do mais, observa-se uma atual satisfação com o salário e os benefícios recebidos, fator esse valorizado e citado pela maioria dos entrevistados e que é também um dos motivos para a baixa rotatividade no setor e para manutenção no atual emprego.

Entre os bancários pesquisados, todos reconhecem que no seu ambiente de trabalho é comum a existência de diversos sofrimentos psíquicos, atribuídos muitas das vezes por esses,

como consequência das metas e pressões por resultados. É de conhecimento geral entre eles os principais transtornos psíquicos da atualidade, nesse trabalho mencionados e destacados, a ansiedade, a depressão, o estresse e o Burnout. Dentre os respondentes, todos conheciam essas doenças, já passaram por alguma(s) dela(s), conheceram alguém que já passou por isso ou ao menos ouviram algum relato.

As maiores dificuldades psíquicas enfrentadas pelos bancários entrevistados são em ordem de aparecimento: ansiedade, estresse e Burnout. A ansiedade é a mais comum, sendo citada por seis dos oito entrevistados. Vale ressaltar que todos identificaram-se como ansiosos antes mesmo de sua entrada no banco, mas que sentiram que isso foi agravado ao longo do tempo de trabalho. O estresse também é lembrado por vários dos depoentes, ressaltando sempre que não é ocasionado tão somente pelo trabalho bancário em si, mas pelo atual momento que estão vivendo, atrelado à vida social, pessoal, profissional, preocupações diversas, excesso de informações, queixas de falta de tempo, senso de urgência, tempo perdido no trânsito, etc.

Nas entrevistas, ficou claro que os bancários pesquisados têm buscado novas formas de enfrentamento e resistência ao adoecimento psíquico e físico também. Um número expressivo, quase 90% dos entrevistados fazem algum tipo de atividade física e atribuem a isso diversos benefícios e contribuições tanto para a rotina de trabalho, quanto para bem estar físico, emocional, intelectual e de desempenho.

Nesse contexto de enfrentamento, nessa categoria de profissionais, observou-se a repetição de uma tendência nacional, que é o aumento e a generalização no consumo de medicamentos ansiolíticos, antidepressivos e calmantes, seguindo uma média de amplo consumo. No momento da entrevista, 60% dos entrevistados responderam positivamente quanto ao consumo desses fármacos.

Quanto às medidas tomadas pela organização estudada, não se tem investido em políticas preventivas, mas sim em ferramentas remediativas que viabilizam o cuidado da saúde do indivíduo, como a disponibilização de planos de saúde completos, com atendimento psiquiátrico, neurológico, psicológico e serviços complementares como fisioterapeutas, nutricionistas, dentre outros profissionais com indicações médicas.

Faz-se acreditar que tenha sido possível responder ao questionamento principal desse trabalho e fez-se conhecer as principais formas de adoecimento e sofrimento enfrentadas

pelos bancários do grupo pesquisado em seu ambiente de trabalho. É desejo do pesquisador que esses resultados colaborem para estudos futuros e que proporcione base para discussão da saúde emocional e psíquica desses profissionais tanto no ambiente de trabalho quanto acadêmico.

A principal limitação dessa pesquisa acredita-se ser que a mesma não pode ser generalizada para todos os bancos, além da limitação de origem emocional/pessoal dos entrevistados, uma vez que o tema ainda é bastante delicado para algumas pessoas e isso pode gerar retração e não manifestação do entrevistado, tanto por dificuldade de falar quanto por pré-conceitos comuns ao tema.

O tema certamente pode ainda ser mais explorado e novas contribuições formadas. Como sugestões futuras de pesquisa, desde o aprofundamento dessa pesquisa, ouvindo um maior número de entrevistados, contrapondo experiências em bancos privados e públicos; como também em se pensar novas formas de gestão de pessoas com enfoque aos resultados aqui observados e também sugerindo pesquisas em que se possam ouvir as instituições bancárias, dando a oportunidade de conhecer o que tem sido pensado e feito a respeito do seu trabalhador e quais as suas ações de combate ao adoecimento psíquico e as altas estatísticas próprias desse setor.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, V. (2012). **Ansiolíticos são destaque em boletim da Anvisa**. Disponível em: <<http://www.portal.anvisa.gov.br>> Acesso em: 10 de novembro de 2018.

ARAÚJO, A. M. C., Cartoni, D. M., & Justo, C. R. D. M. (2001). **Reestruturação produtiva e negociação coletiva nos 90**. Revista Brasileira de Ciências Sociais, 16(45), 85-112.

AHOLA, Honkonen T, Isometsä E, Kalimo R, Nykyri E, Aromaa A, Lönnqvist J. **The relationship between job-related burnout and depressive disorders – results from the Finnish Health 2000 study**. *J Affect Disord.* 2005;88(1):55– 62.

ALLEN AJ. **Current knowledge of medications for the treatment of childhood anxiety disorders**. *J Am Acad Child Adolesc Psychiatry* 1995;34:976-86.

BALLONE, G. J. et al. **Da emoção à lesão: um guia de medicina psicossomática**. 2. ed. Barueri: Manole, 2007. E-book. Disponível em: <http://univates.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788520424650/pages/_7>. Acesso em: 29 out. 2014.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. 70, 1979.

BARRETO, Margarida; HELOANI, Roberto. **Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais**. *Serv. Soc. Soc. São Paulo*, n.123, p. 544-561, jul./set. 2015.

BLANCH, J. M. **Condiciones de Trabajo y Riesgos Psicosociales bajo La Nueva Gestión. Formación Continuada a Distancia**. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, 14ª. Edición, 2011.

BLANCH, J. M. **Trabajar e Bienestar**. Universitat Oberta de Catalunya, 2012.

BRANT, C. L.; MINAYO-GOMEZ, C. **A transformação do sofrimento em adoecimento: do Nascimento da Clínica à Psicodinâmica do Trabalho**. *Ciência e Saúde Coletiva*, v. 9, n. 1, p. 213-233, 2004.

BRANT, C. L.; MINAYO-GOMEZ, C. **Manifestação do Sofrimento e Resistência ao Adoecimento na Gestão do Trabalho**. *Saúde e Sociedade*, v. 8, n.2, p. 237-247, 2009.

BRADASCHIA, Carisa Almeida. **Assédio moral no trabalho: a sistematização dos estudos sobre um campo em construção**. 2007. 230p. Dissertação de Mestrado (Administração de Empresas) - EAESP - Fundação Getúlio Vargas, São Paulo.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Doenças relacionadas ao trabalho: manual de procedimentos para os serviços de saúde**. Brasília: Ministério da Saúde; 2001.

BRESÓ, E. E. e cols. **Síndrome de estar quemado por el trabajo o “Burnout”**. III: Instrumento de medición. *Notas Técnicas de Prevención*. Série 21ª; 732. Madrid; 2007.

Disponível em:
<<http://www.wont.uji.es/wont/downloads/articulos/nacionales/2007BRESO01AN.pdf>>.
Acesso em: 20 ago. 2014.

BORGES, L. H. Sociabilidade, sofrimento psíquico e lesões por esforços repetitivos entre caixas bancários. Brasília: FUNDACENTRO - Ministério do Trabalho e Emprego, 2001.

CAMPELLO, J. C. Cargas de trabalho e evidências de seu impacto sobre a saúde de trabalhadores em bancos: estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre. 2004. Dissertação (Mestrado em Engenharia – ênfase em Ergonomia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

CARRIJO, D. C. M., & Navarro, V. L. (2009) **LER e planos de demissão voluntária.** 12(1), 157-171 .10.11606/issn.1981-0490.v12i2p157-171

CARVALHO, L. de F. & Dimenstein, M. (2004). **O modelo de atenção à saúde e o uso de ansiolíticos entre mulheres.** Estudos de Psicologia, 9(1), 121-129

CASTILLO, Ana Regina G. L. et al. **Transtornos de ansiedade.** Revista Brasileira de Psiquiatria, 22 (2000): 20-23. Disponível em: Acesso em: 12 jun. 2015

CURY, A. (2015a). **Mesmo diante da crise, lucro dos bancos naopara de crescer.** Portal G1.

CRUZ, G. S. da. **O problema do nexos causal na responsabilidade civil.** Rio de Janeiro: Renovar, 2011 Cartilha do Bancário, Disponível em: <<http://www.bancariosdf.com.br/site/images/stories/pdf/Cartilha-Voce-nao-esta-sozinho-web.pdf>> Acesso em: 30 de Novembro de 2018

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

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho.** São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de Psicopatologia do Trabalho.** São Paulo: Cortez, 1998.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social.** 7 ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

ENRIQUEZ, E. **O homem do século XXI: sujeito autônomo ou indivíduo descartável?.** São Paulo: RAE-eletrônica, v.5, nº1, Art. 10, jan-jun 2006

FACAS, E. P. & Ghizoni L. D. **Trabalho como estruturante psíquico e sociopolítico em tempos de hipermodernidade.** Trabalho em Cena, 2(2), 1-2, 10.20873/2526-1487V2N2P01

FOLKMAN, S., Lazarus, R.L., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. (1987). **Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes.** *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica.** Fortaleza: UEC, 2002. Apostila

FREITAS, Maria Ester de. **A questão do imaginário e a fronteira entre cultura organizacional e psicanálise**. In: MOTTA, Fernando Claudio Prestes; FREITAS, Maria Ester de. *Vida psíquica e organização*. 2 ed. São Paulo: Editora FGV, 2002, pp. 41-73.

_____. **Cultura organizacional: identidade, sedução e carisma?** Rio de Janeiro: Editora FGV, 1999

FREUDENBERGER, HJ. **Staff burn-out**. *J Soc Issues*. 1974;30(1):159-165.

GAULEJAC, Vicente de. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. Aparecida, SP: Ideias & 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: Atlas, 2007

GODOY, Arilda Schmidt. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GRAY, D. E. **A pesquisa no mundo real**. Tradução Roberto Cataldo Costa. Revisão técnica Dirceu da Silva. 2. ed. Porto Alegre: Penso, 2012.

GREENBERG, PE, Stiglin LE, Finkelstein SN, Berndt ER. **The economic burden of depression in 1990**. *J Clin Psychiatry*. 1993;54:405-418.

GRISCI, C. L. I., Cigerza, G. C., Hofmeister, P. M., & Becker, J. L. (2006). **Nomadismo involuntário na reestruturação produtiva do trabalho bancário**. *Revista de Administração de Empresas*, 46(1), 27-40. <https://dx.doi.org/10.1590/S0034-75902006000100004>

HACKMAN, J. R.; OLDHAN, G. R. **Motivation through the design of work: test of a theory**. *Organizational Behavior and Human Performance*, v. 16, p. 250-279, 1976.

HOLMES, David S. **Psicologia dos transtornos mentais**. 2 ed. Porto Alegre: Alves Médicas, 1997

HOPPE, T. N. **Estresse ocupacional: percepções de colaboradores de uma instituição de ensino superior**. 2012. Monografia (Graduação) – Curso de Psicologia, Centro Universitário UNIVATES, Lajeado, 2012.

JUNQUEIRA, I. (2000). **Pílulas de Felicidade**. Extra Classe. Disponível em: <<http://www.sinprors.org.br/extra/ju100/comportamento1>> Acesso em: 5 de novembro de 2018

KAHN JP, Lasser J. **Depression**. In: Stellman JM, editor. *Encyclopedia of Occupational Health and Safety*. International Labor Organization, Geneva [Internet]. 2011 [cited 2014 Ap3]. Available from: <http://www.ilo.org/oshenc/part-i/mental-health/mood-and-affect/item/265-depression>.

KIND P, Sorensen J. **The costs of depression**. *Int Clin Psychopharmacol*. 1993;7(3-4):191-195.

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

LACAZ, F. A. C. e cols. **Gestão do Trabalho em Saúde em dois Sistemas Municipais do Estado de São Paulo: implicações operacionais e psicossociais para uma política de pessoal.** *Relatório técnico-científico.* São Paulo: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp), 2014.

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

LÉGERON, Patrick. **Le stress au travail.** Paris: Odile Jacob, 2003.

LIMA, M. E. A. (2006) **Os problemas de saúde na categoria bancária: considerações acerca do estabelecimento do nexos causal.** *Boletim da saúde*, 20(1), 57-67

LINHART, D. **A desmedida do capital.** São Paulo: Editora Boitempo, 2007.

LOPES, Deisiane. **Bancários: Sofrimento psíquico no contexto de trabalho, 2012.** Disponível em: <<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0674.pdf>>. Acesso em: 15 de Setembro de 2018.

LOUGON, M. (2011). **O adoecimento psíquico entre bancários relacionado com demandas do modelo econômico neoliberal.** *Caderno Brasileiro de Saúde Mental*, 3 (7), 46-53 <http://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/cbsm/article/view/1904>

LUIZ, C. **Com 21 mil bancários afastados por doença, negociação prioriza saúde.** *Revista Redação RBA: Rede Brasil Atual*, São Paulo. 10 ago. 2013.

MACIEL, Regina Heloisa, et al. **Assédio moral no trabalho: impactos sobre a saúde dos bancários e sua relação com gênero e raça.** *Contraf*, 2006. 159 p.

MALERBA, P. E. S. (2011). **As transformações do setor financeiro no Brasil: Os trabalhadores e a fragmentação da representação sindical.** Dissertação de mestrado em Ciências Políticas. Universidade Estadual de Campinas.

MASLACH C, Jackson SE. **The measurement of experienced burnout.** *J Occup Behav.* 1981;2(2):99-113.

MARGARIDO, F. B. (2012). **A banalização do uso de antidepressivos e ansiolíticos.** *Revista de Psicologia*, 15, 131-146

MAROT, R. **Alcoolismo.** Associação Brasileira de Estudos do Álcool e outras Drogas (ABEADO). Brasília, 2004

MELEIRO, A. M. A. **Suicídio: estudos fundamentais.** São Paulo: Segmento Farma, 2012

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. **Comportamento defensivo: uma estratégia para suportar sofrimento no trabalho.** *Revista de Psicologia, Fortaleza*, v.13, p. 27-32, jan./dez. 1996.

MENDES, Ricardo Alves. **Ginástica laboral: princípios e aplicações práticas /** Ricardo Alves Mendes, Neiva Leite. \u2013 3. ed. rev. e ampl. \u2013 Barueri, SP: Manole, 2012.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. Pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo: HUCITEC, 2007

MINELLA, A. C. (2007). **Maiores bancos privados no Brasil: Um perfil econômico e sociopolítico**. Sociologias, (18), 100- 125. <http://dx.doi.org/10.1590/S1517-45222007000200006>

MOREIRA, Maria N. **Sono, ansiedade e qualidade de vida (WHOQOL – 100): em universitários do 5º ano de psicologia (humanas) e engenharia (exatas), na capital e no interior do estado de São Paulo**. Revista da Associação Brasileira de Psicopedagogia. v. 19. n. 60, , 2002, p.58-65.

MOTTA, P. R. M. **Ansiedade e medo no trabalho: a percepção do risco nas decisões administrativas**. In: VII Congresso del CLAD sobre la reforma del estado y de La Administración pública, Lisboa, Portugal, 2002, p. 8-11.

NETTERSTROM B, Conrad N, Bech P, Fink P, Olsen O, Rugulies R, et al. **The relation between work-related psychosocial factors and the development of depression**. *Epidemiol Rev.* 2008;30:118-32.

NETZ, J. A., & Mendes, J. M. R. (2006). **O massacre dos trabalhadores bancários e a ação sindical : sobrecargas, metas excessivas, pressão, medo, práticas gerenciais autoritárias versus práticas preventivas**. Boletim da Saúde, 20(1), 25-34 <http://www.boletimdasaude.gov.br/conteudo/1352/o-massacre-dos-trabalhadores-bancarios-e-a-acao-sindical>

OMS- Organização Mundial de Saúde. **Relatório sobre saúde mental e trabalho**. Disponível em: <www.who.int>.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Memoria del Director general: trabajo decente. Brasília** a. 48 n. 191 jul./set. 2011 229 Ginebra: OIT, 1999. Conferencia Internacional del Trabajo, 87., 1999, Genebra.

PEREIRA, L. Z.; ZILLE, G. P. **O estresse no trabalho: uma análise teórica de seus conceitos e suas inter-relações**. GES – Revista Gestão e Sociedade, Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG, v. 4, n. 7, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.unihorizontes.br/userfiles/file/Estresse%20no%20trabalho%20%20Texto%201.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2014.

PICHET & ICHIKAWA, 2015. **Pesquisas e Práticas Psicossociais**, 10(2), São João del-Rei, julho/dezembro 2015. Disponível em: <http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/revista_ppp/article/view/Picheth%2C%20Ichikawa> Acesso em: 22 de novembro de 2018

RIBEIRO, H. P. **O grito do silêncio: a degradação do trabalho e os estados da voz**. Relatório de pesquisa. São Paulo; Universidade Federal de São Paulo, 2012.

SANTOS, M. A. F. (2009). **Patologia da solidão: O suicídio de bancários no contexto da nova organização de trabalho (Dissertação de mestrado)**. Recuperado de <http://repositorio.unb.br/handle/10482/4266>

SCHERER, A. L. F. Globalização. In: CATTANI, A. D. (Org.). **Trabalho e tecnologia: dicionário crítico**. Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. Universidade, 1997, p. 114-119

SELIGMANN-SILVA, E., **Psicopatologia e psicodinâmica no trabalho**. In: Patologia do Trabalho (R. Mendes, ed.), Rio de Janeiro: Ed. Atheneu, 1995, p. 287-310

THOMAS CM, Morris S. **Cost of depression among adults in England in 2000**. *Br J Psychiatry*. 2003;183:514-519

THORNICROFT G, Sartorius N. **The course and outcome of depression in different cultures: 10-year follow-up of the WHO Collaborative Study on the Assessment of Depressive Disorders**. *Psychol Med*. 1993;23:1023–1032.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

WHO, PSI. **Frimework guidelines for addressing workplace violence in the health sector**. GENEVA: ILO, 2002

7. APÊNDICES

Roteiro de entrevista com bancários

Idade: _____ anos

Gênero: () 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

Tempo de instituição: _____ anos

Cargo: _____

Já trabalhou antes em outras instituições? () Sim () Não

Caso sim, eram também bancos? () Sim () Não

Perguntas:

1. O que te motivou ou levou a trabalhar em um banco?
2. Como é o seu ambiente de trabalho? Como é a sua relação com o seu gerente geral e seu gerente administrativo? E com seus demais colegas de trabalho?
3. Para você, quais são as situações que mais te deixam motivado(a) no trabalho? E desmotivado(a)?
4. Como você lida com ambientes de alta pressão e metas diversas?
5. Você em algum(ns) momento(s), já sentiu que teve que passar por cima dos seus valores pessoais e morais por conta do seu trabalho? Explique.

6. Em algum momento do seu dia de trabalho você se sente impotente, desestimulado, esgotado, com sensação de fracasso ou que não conseguirá finalizar suas atividades? Como você lida com isso?
7. Em relação ao trabalho, você se sente ansioso? Em que situações? Nessas ocasiões, você sente algum sintoma físico? Qual(is)? Há algum reflexo em sua produtividade?
8. Em relação ao trabalho, você já passou por situações de estresse? Em quais situações? Como isto impactou em sua produtividade? E em seus relacionamentos interpessoais?
9. Você vê sentido em seu trabalho e nas funções que exerce? Tem ou já teve sentimentos negativos, ocasionados pelo trabalho?
10. Você tem dificuldade para dormir ou para se desligar do trabalho?
11. Você já teve que se afastar do trabalho por conta de algum adoecimento psíquico? Se sim, por quanto tempo?
12. Faz ou fez uso de medicamentos para este adoecimento? Por quanto tempo?
13. Você fez ou faz algum tipo de terapia? Psicólogo ou terapias alternativas?