



UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO - UFOP
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS – ICSA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**DINÂMICAS DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: UMA
ANÁLISE DAS VIVÊNCIAS DE UM GRUPO DE FUNCIONÁRIOS DE
UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DA CIDADE DE MARIANA-MG**

FERNANDA DE PÁDUA CARDOSO ALVES PEREIRA

MARIANA
2018

FERNANDA DE PÁDUA CARDOSO ALVES PEREIRA

DINÂMICAS DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: UMA ANÁLISE DAS VIVÊNCIAS DE UM GRUPO DE FUNCIONÁRIOS DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DA CIDADE DE MARIANA-MG

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito de avaliação para obtenção de título de Bacharel em Administração, da Universidade Federal de Ouro Preto.

Orientador: Prof. Me. Felipe Gouvêa Pena.

MARIANA
2018

P436d Pereira, Fernanda de Pádua Cardoso Alves
Dinâmicas de prazer e sofrimento no trabalho [recurso
eletrônico] : uma análise das vivências de um grupo de
funcionários de uma instituição financeira da cidade de
Mariana - MG / Fernanda de Pádua Cardoso Alves
Pereira.-Mariana, MG, 2018.

1 CD-ROM; (4 3/4 pol.).

TCC (graduação em Administração) - Universidade Federal
de Ouro Preto, Mariana, 2018

1. Relações humanas - Teses. 2. MEM. 3. Monografia.
4. Liderança - Aspectos morais e éticos - Mariana
(MG) - Teses. 5. Governança corporativa - Mariana
(MG) - Teses. I.Pena, Felipe Gouvêa. II.Universidade
Federal de Ouro Preto - Instituto de Ciências Sociais
Aplicadas - Departamento de Ciências Administrativas.
III. Título.

CDU: Ed. 2007 -- 658.3(815.1)
: 15
: 1419870



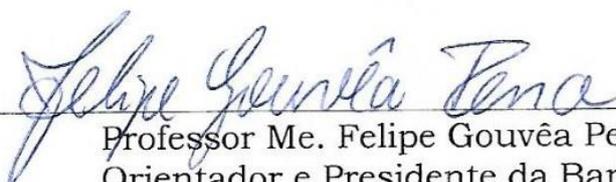
FICHA DE APROVAÇÃO

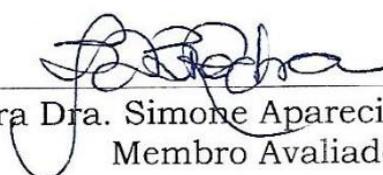
FERNANDA DE PÁDUA CARDOSO ALVES PEREIRA

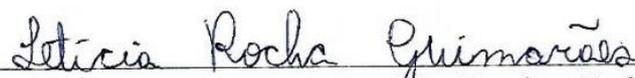
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado junto ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP, como requisito à obtenção do Título de Bacharel.

Orientador: Prof. Me. Felipe Gouvêa Pena

COMISSÃO EXAMINADORA


Professor Me. Felipe Gouvêa Pena
Orientador e Presidente da Banca


Professora Dra. Simone Aparecida Simões Rocha
Membro Avaliador


Professora Ma. Leticia Rocha Guimarães
Membro Avaliador

Mariana, 30 de janeiro de 2018.

“A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho original”.
Albert Einstein

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, pelo dom da vida, por sempre me dar força e perseverança. Aos meus pais, por toda dedicação, amor e cuidado. Por não medirem esforços para que eu chegasse até essa etapa da minha vida. Sem vocês eu não teria conseguido. Ao meu irmão, pela parceria e irmandade. Sempre e pra sempre! Ao meu esposo, pelo amor, carinho e paciência. Pelo seu apoio incondicional e por estar ao meu lado em todos os momentos. Também aos meus amigos e familiares, por todo incentivo nessa caminhada. E a todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação.

O meu muito obrigado!

RESUMO

Este artigo tem como objetivo analisar as dinâmicas de prazer e sofrimento vivenciadas por funcionários de uma instituição financeira da cidade de Mariana – MG. Ele abrange todas as etapas de revisão de literatura com as contribuições de especialistas a respeito, fora uma pesquisa qualitativa no setor bancário, com aplicação de questionário, juntamente com um teste de evocação de palavras PRAZER e SOFRIMENTO para estudo e análise de conteúdo da obtenção de dados conclusivos necessários para a construção de conhecimentos úteis ao contexto de pesquisa de ciências sociais aplicadas. Concluindo que são inúmeras as vivências de sofrimento desse grupo de funcionários, destacando-se as metas abusivas.

Palavras-chave: prazer no trabalho; sofrimento no trabalho; setor bancário.

ABSTRACT

This article aims to analyze the dynamics of pleasure and suffering experienced by employees of a financial institution in the city of Mariana - MG. It covers all the stages of literature review with the contributions of experts regarding, outside a qualitative research in the banking sector, with questionnaire application, along with a word recall test PLEASURE and SUFFERING for study and content analysis of obtaining data necessary for the construction of knowledge useful to the context of applied social science research. Concluding that there are innumerable experiences of suffering of this group of employees, highlighting the abusive goals.

Keywords: pleasure at work; suffering at work; banking sector.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 Prazer e sofrimento: o advento do pensamento dejouriano	11
2.2 Vivências de prazer e sofrimento no setor bancário brasileiro	15
3 METODOLOGIA	21
4 ANÁLISE DE RESULTADOS	231
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS	29
APENDICE.....	29

1 INTRODUÇÃO

O mundo contemporâneo do mercado de trabalho reconfigura-se a cada instante diante das novidades comerciais viabilizadas na evolução tecnológica quase instantânea. Com isso, as relações profissionais reconfiguram-se na mesma proporção ou tentam inovar: essa tentativa demonstra manifestações de vivências de prazer e sofrimento nas organizações.

De acordo com as contribuições de cânones da área de ciências sociais aplicadas é relevante corroborar que a definição das categorias principais desse estudo torna-se necessárias, a saber – prazer e sofrimento no trabalho. Pode-se citar como pioneiro desses estudos o professor e doutor em Medicina do Trabalho, o francês Christophe Dejours cuja reflexão baseou-se com a psicologia freudiana originando-se a *Psicodinâmica do Trabalho* na década de 1970. Tais pesquisas centravam-se:

[...] no estudo das dinâmicas que, em situações de trabalho, conduziam ora ao prazer ora ao sofrimento, e o modo como este podia seguir diferentes desdobramentos, [...] ao longo do tempo essa escola ampliou seu enfoque, transpondo a fronteira dos estudos da dinâmica Saúde/Doença (DEJOURS, 1994, p. 13).

Sendo assim, é evidente que as condições de trabalho são causas das consequências emocionais dos trabalhadores e isso pode refletir na vida pública e privada. De tal modo, percebe-se que as contribuições de Dejours corroboram que a organização do trabalho é a protagonista dos resultados benéficos ou maléficos viabilizado pelo trabalho. Assim: “a organização do trabalho exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é o [...] choque entre uma história individual, portadora de projetos, de esperanças e de desejos e uma organização do trabalho que os ignora” (MENDES, 1995, p. 34).

As vivências das categorias prazer e sofrimento serão analisadas no contexto bancário a partir de uma instituição privada de âmbito nacional, mas observando uma unidade específica. Para tanto, o objetivo do presente trabalho é analisar as dinâmicas de prazer e sofrimento vivenciadas por funcionários de uma instituição financeira da cidade de Mariana. Além desta breve contextualização, o trabalho conta ainda com os seguintes tópicos: referencial teórico, metodologia, análise de resultados, considerações finais, referências e apêndices.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Prazer e sofrimento: o advento do pensamento dejouriano

A Escola Djouriana parece assumir o compromisso de compreender dentro de um viés clínico e psicológico as vivências de prazer-sofrimento no trabalho, considerando as organizações de trabalho como fonte de carga psíquica. Esta pode ser entendida como uma espécie de balança que contribui para o equilíbrio ou fadiga do trabalho. Sendo que tal carga se expressa por via física e/ou mental. Por esse motivo, tornam-se extremamente necessárias investigações a respeito. A subjetividade do indivíduo também deve ser considerada uma vez que é peculiar a cada sujeito (DEJOURS, 1980; DEJOURS, 2009; DEJOURS, 2017).

A carga psíquica do trabalho seria uma espécie de predisposição para a liberação de energia em alguma atividade; uma vez que essa energia fosse devidamente explorada, tal carga diminuiria, tornando-se assim “equilibrante”. Então, vivências de lazer são possíveis, caso contrário, o trabalho tornaria “fatigante” com o aumento da carga psíquica. Ou seja:

O bem estar, em matéria de carga psíquica, não advém só da ausência de funcionamento, mas, pelo contrário, de um livre funcionamento articulado dialeticamente com o conteúdo da tarefa, expresso, por sua vez, na própria tarefa e revigorado por ela. (DEJOURS, 1980, p.24)

Dessa maneira, a carga psíquica revela que a atividade do funcionário que promoverá prazer será aquela na qual lhe dê boas condições de liberação de energia e o proporcione um retorno benéfico. Seguindo tal viés, percebe o quão o prazer é, realmente, certo alívio da “carga psíquica” (DEJOURS, 1980, p. 26). Então, quanto mais “livre arbítrio” o trabalhador tem, mais ele sente satisfeito com o seu ofício. Um sujeito feliz em seu trabalho seria, por exemplo, aquele que tem possibilidades de escolhas na organização, programação diária, mensal e anual de suas tarefas em comum acordo com os cargos de chefia concretizada em boas e adequadas condições de trabalho. Então, a vivência de prazer, além de ter relação direta com as condições de trabalho tem também com a identidade do sujeito, pois a escolha de sua profissão não é aleatória, a não ser em casos de extrema necessidade.

Adicionado a isso, pode-se dizer que o prazer do funcionário em dada organização resulta da descarga da sua energia psíquica na realização de tarefa adequada no trabalho, concluindo em “carga psíquica equilibrante”. Compreendido tais

relações, é possível vislumbrar as contribuições da Escola Djouriana em busca da análise e investigação das vivências de prazer-sofrimento nas organizações.

Dentro desse contexto, passa-se à compreensão das vivências e causas do sofrimento nas organizações. Quando a dinâmica de organização do trabalho do funcionário não é possível e as escolhas são de gestor para funcionário sem um mínimo de diálogo, o advento do sofrimento pode ser concretizado. Ou seja:

Quando o rearranjo da organização não é mais possível, quando a relação do trabalhador com a organização do trabalho é bloqueada, o sofrimento começa: a energia pulsional que não acha descarga no exercício do trabalho se acumula no aparelho psíquico, ocasionando um sentimento de desprazer e tensão. (DEJOURS, 1980, p.29)

É nítido como o protagonismo do funcionário em acordo com a sua gestão é um fator crucial para manter a carga psíquica do trabalho “equilibrante”. Aprofundando nesse contexto, têm-se as contribuições da psicopatologia do trabalho cujo objetivo principal é investigar o sofrimento nas organizações. Ela centraliza o sofrimento nas relações de trabalho e investiga não só as afinidades pessoais, mas também a finalidade das produções. Porquanto, é evidente que o trabalhador angustiado – dotado de carga psíquica fatigante – contribui para a baixa produtividade das organizações de trabalho. (DEJOURS, 2007)

É preciso discutir amplamente a regulação da carga psíquica nas relações do binômio prazer-sofrimento nas organizações. Diversos fatores contribuem para que as emoções sejam convertidas em sofrimento. Sabe-se que o indivíduo, naturalmente, é constituído de energias somáticas que precisam ser liberadas (DEJOURS, 2009, p. 22). Dentro desse contexto, é possível que uma organização libere essa energia com certa atividade para que tal sujeito sinta melhor, realizado, em equilíbrio. Isso parece ser uma fonte valiosa para inverter o caos nas organizações e tornar as condições de trabalho igualmente proporcionais à energia que o indivíduo deve liberar.

As relações de prazer no trabalho tangem ao contexto de valorização, diálogo e reconhecimento no ambiente laboral. Já o sofrimento pode ser uma busca fracassada de boas condições de trabalho que envolva valorização, boas condições e reconhecimento.

Os diversos noticiários mundiais sobre suicídio de funcionários no próprio local de trabalho revelam dinâmicas de sofrimento, como o assédio. Entende-se por assédio tal situação cuja hierarquia prevalece como fator de poder entre os gestores e seus subordinados. A existência dessa hierarquia demonstra – seja no setor público ou

privado – como avaliações e proposições de metas restringem a liberdade do funcionário, (DEJOURS, 2017). Exemplificando em diversos setores: o agente bancário que tem grande volume de metas a cumprir em dado mês e é premiado por isso; o carteiro que precisa entregar um grande número de correspondências para ser reconhecido; o magistrado que a partir de um mínimo de defesas e/ou julgamentos é considerado o funcionário do mês. Todavia, os gestores parecem priorizar somente os resultados e não imaginam, tampouco postulam, se as condições internas e externas permitirão que tais metas sejam concretizadas.

Dentre desse contexto, torna-se pertinente trazer a proposta de Dejours na Conferência da Saúde Psíquica e Trabalho Judicial realizada pelo Conselho Superior de Justiça do Trabalho (BRASIL, 2017) a cerca da criação de uma retórica do trabalho como forma de reestruturar a cooperação nas organizações. A importância de tal proposta revela estudos recentes que comprovam como a cooperação é o principal antídoto que trata o sofrimento de funcionários solitários.

Segundo Dejours (2017), a Retórica¹ do trabalho nas organizações, originaria aquilo que ele chama de inteligência prática. Através do trabalho vivo, aquele vivenciado pelos funcionários, um *logos* discursivo seria criado nas organizações com o objetivo de investigar quais metas seriam possíveis através daqueles que dominam as técnicas trabalhistas, o *ethos* seria criado de acordo com o contexto daquele setor específico – seja ele bancário, da saúde, educação, magistrados, dentre outros. Com tais medidas cria-se um *pathos* de segurança com a certeza de que um diálogo é possível naquele setor. Isso fará com que os riscos de assédio no trabalho diminuam e os casos de sofrimento diluam cada vez mais.

Com esse olhar mais apurado e científico da relação homem-trabalho percebe-se um bom contexto a ser investigado e uma oportunidade para que as organizações busquem equilíbrio na jornada de trabalho em funções e demandas organizacionais.

O contexto hodierno demonstra como a herança das condições de trabalho pós Revolução Industrial ainda permeia nas organizações. Naquele contexto do século XIX a sociedade industrial convivia com demasiada morbidade, altíssima mortalidade e baixa expectativa de vida. Somado a isso, “a batalha pela saúde igualava-se à sobrevivência” (RODRIGUES; ALVARO; RONDINA, 2006, p. 3).

¹Em resumo, segundo o Tratado de Retórica de Aristóteles, a Retórica retrata aquilo que é persuasivo em cada caso particular a partir das três provas retóricas, a saber: *ethos*, *pathos* e *logos*.

Somente no contexto da Primeira Grande Guerra Mundial que operários organizaram-se em prol da luta a favor de boas condições de trabalho e conquistaram direitos políticos a que Dejours intitula como direito à vida. (RODRIGUES; ALVARO; RONDINA, 2006). Pode-se dizer que tal herança concretiza-se em uma organização do trabalho que demonstra jornadas humanamente impossíveis. Porém, mesmo diante da impossibilidade, os funcionários tentam atingir as metas e isso concretiza em um ambiente de trabalho prejudicial à saúde do trabalhador. Existem diversas manifestações de sofrimento que comprovam a viabilidade de pesquisas.

A definição de sofrimento no trabalho admite uma visão acerca da subjetividade do sujeito. Considerando que a realidade é criada a partir da visão de mundo do indivíduo, das suas experiências - individuais e coletivas- prévias do setor de trabalho – tais particularidades devem ser avaliadas. (MENDES; COSTA; BARROS, 2003).

O próprio imaginário de que a vida pós-universidade com a conquista do mercado de trabalho garante a “felicidade” é uma das experiências prévias que alguns sujeitos trazem em sua bagagem. Essa filosofia força-os a permanecer em um ambiente que lhes causam insatisfação constante e parece imobilizá-lo frente a possíveis estratégias de mudar aquele ambiente padecente.

A psicologia moderna demonstra que as cargas emocionais acumuladas e não liberadas por nenhuma atividade transformam-se em doenças psicossomáticas (DEJOURS, 1980; DEJOURS, 2017). O contexto atual revela através dos noticiários casos extremos de fadiga que culminam até mesmo em violência. Esse fato comprova o quanto as energias devem ser equilibradas para que o sofrimento ocasionado dentro das organizações não ultrapassem seus limites físicos.

Para isso, a querela da “carga psíquica positiva e negativa” (DEJOURS, 2009, p.25) fundamenta estudos e norteia como buscar o equilíbrio das múltiplas energias do indivíduo, culminando em boa saúde física e psíquica. Sendo que, se o trabalho for igualmente proporcional à energia que determinado indivíduo precisa liberar, suas tarefas serão adequadas ocasionando uma carga positiva. A carga negativa é revelada ora a partir de jornadas exorbitantes que concretizam o trabalho fatigante, ora através de cargas menores que dá espaço à criação de “fantasmas” (DEJOURS, 2009. p. 22) relacionada ao tempo livre que tal indivíduo concretiza. Dessa maneira, percebe-se que a carga psíquica é o agente regulador que ocasiona prazer ou sofrimento no trabalho. Desse modo, a carga positiva no trabalho deve ser postulada, pois ela revela a realização do indivíduo no trabalho.

Em complemento, a Psicodinâmica do Trabalho (MENDES; COSTA; BARROS, 2003) parece demonstrar investigações de estratégias e dinâmicas cujos trabalhadores elaboram para lutar contra o sofrimento nas organizações do trabalho. Em suas pesquisas Dejours chegou a resultados que demonstraram que o sofrimento não era comum a todos os funcionários que se encontravam em uma mesma função. Dessa forma, foi possível perceber que existia um ponto fora da curva e que era possível “evitar” tal consequência, por isso a subjetividade do indivíduo revela ainda mais a complexidade do sofrimento nas organizações.

2.2 Vivências de prazer e sofrimento no setor bancário brasileiro

No Brasil, após a crise financeira internacional dos anos de 2008/2009 o setor bancário demitiu vários funcionários. Isso ocorrera devido à grande automação dos serviços (evolução tecnológica) do atendimento aos clientes que agiliza o trabalho e depende cada vez menos do trabalho de pessoas. Isso possibilita a presença recente do “fantasma”²do desemprego entre os funcionários (PINHEIRO; BARROS; JUNIO; 2013). Com a consciência da evolução tecnológica constante, essa possibilidade é a primeira a ser refletida em casos contínuos de fracasso, nas metas bancárias, por exemplo:

Com o objetivo de se tornar cada vez mais competitivo, [o banco] realizou investimentos em sua estrutura produtiva que permitiram a informatização e a reorganização de suas atividades internas. Esta reestruturação produtiva modificou a natureza das agências bancárias, que diminuíram de tamanho, estão mais informatizadas e direcionadas para o autoserviço (sic). Esta mudança leva as agências a necessitarem cada vez menos de pessoal. Os funcionários remanescentes, por sua vez, estão em constante processo de aprimoramento de forma que possam se adaptar à lógica da rentabilidade da agência (PINHEIRO; BARROS; JUNIO, 2013, p. 89).

Estes fatos revelam o novo contexto de trabalho bancário brasileiro. O autoatendimento, criação de aplicativos e mecanismos oriundos da evolução tecnológica podem tornar os agentes estressores para a insegurança no trabalho que culmina no sofrimento dos funcionários. É preciso pensar em critérios que transformem essa novidade em uma carga psíquica positiva a fim de promover prazer no trabalho e não o seu contrário.

²(DEJOURS, 2009, p. 22-25)

Pinheiro, Barros e Junio (2013) revelam o atual cenário do trabalho no setor bancário:

O profissional é avaliado por metas e pelo seu desempenho em relação à rentabilidade do banco. Suas atividades possuem algumas características específicas por exigirem um intenso controle emocional, devido ao excesso de responsabilidades e regulamentação das tarefas. São desta maneira geradoras de pressão e stress. Por este motivo, os bancários teriam maiores chances de sofrerem algum tipo de distúrbio fisiológico. (PINHEIRO; BARROS ; JUNIO, 2013.p.90).

Mesmo em cenários adversos, é preciso formular estratégias para criar um ambiente em que o diálogo e a liberdade estejam presentes no contexto do funcionário das instituições financeiras (PINHEIRO; BARROS; JUNIO, 2013). A proposta de (DEJOURS, 2017) – que trata de uma retórica na organização do trabalho - torna-se extremamente pertinente.

E ela se dá pela “inteligência astuciosa” (MENDES; COSTA; BARROS, 2003, p.3) consiste em criar meios que evite uma auto pressão; “resistir ao que é prescrito”: o funcionário não precisa dominar todo o processo, mas uma parte do todo. E a cooperação que consiste em técnicas de organização interna. O trabalho coletivo terá a função de propor discussões de competências que visem uma organização interna maleável. Assim, seria interessante um registro ético na organização.

Isso demonstra uma importante ferramenta para o enfrentamento do sofrimento no trabalho vislumbrado pela Psicodinâmica do Trabalho oriunda da Escola Djouriana. Mendes, Costa e Barros (2003) revela que já existem estratégias automáticas de fuga ao estresse: a união dos trabalhadores. Resultados demonstram que as principais causas do sofrimento nesse setor são: possibilidade do desemprego; precarização do trabalho; necessidade de grande atenção durante todo o expediente; alta demanda em pouca jornada diária; salários inferiores ao esperado- tudo isso concretiza a desmotivação no setor que ocasionam doenças psíquicas e psicossomáticas. A ausência de motivação e cuidado da saúde mental do funcionário contribui para tal sofrimento nas organizações.

Após evidências no artigo de Mendes, Costa e Barros (2003) – as inter-relações dos funcionários do setor bancário parecem demonstrar uma fuga e uma espécie de motivação do combate ao sofrimento. A união da categoria criou uma espécie de metodologia que demonstra a não solidão dos funcionários e isso se torna um agente animador que busca o prazer nesse setor tão precário, que necessita de mais pesquisas e estudos a fim de diminuir as fontes de esgotamento e sofrimento de servidores tão valiosos não só para suas organizações, mas também para a sociedade civil.

Reafirmando a valorização de tais funcionários para a sociedade civil, é interessante trazer as contribuições de Ferreira e Mendes (2001) acerca de um estudo que investiga as “vivências de prazer e sofrimento no atendimento ao público” (FERREIRA; MENDES, 2001, p.93) cuja discussão inclui o diálogo entre ergonomia francófona e a psicodinâmica do trabalho. Ou seja:

Assim, para a ergonomia o trabalho é uma atividade mediadora entre o sujeito e um contexto singular que se caracteriza como uma via de mão dupla: o sujeito, ao agir direta ou indiretamente (mediação instrumental) sobre o meio pela atividade de trabalho, é, ao mesmo tempo, transformado por ele em função dos resultados e efeitos de sua relação. (FERREIRA; MENDES 2001, p. 95)

Ferreira e Mendes (2001) parecem definir tal nomenclatura – ergonomia do trabalho – como uma espécie de estruturação de relação com o ambiente interior e exterior do funcionário. Adicionado a isso, eles trazem contribuições a cerca da pertinência do estudo do serviço de atendimento ao público também:

O serviço de atendimento ao público é, ainda, um campo de investigação pouco conhecido nas ciências humanas; a abordagem centra-se na interface da ergonomia com a psicodinâmica, cujas pesquisas têm sido conduzidas de forma isolada; e os resultados obtidos podem contribuir para estabelecer novas linhas de investigação e aprimorar o instrumental teórico-metodológico utilizado. (FERREIRA; MENDES 2001, p. 94)

À luz dessas contribuições torna-se relevante trazer a dupla: ergonomia do trabalho e psicodinâmica do trabalho, para demonstrar seu ponto de interseção e a necessidade da contínua investigação para futuras pesquisas. Assim:

O enfoque da psicodinâmica do trabalho mostra que a predominância das vivências de sofrimento estão associadas tanto às condições nas quais as atividades são realizadas, quanto às relações socioprofissionais (sic). Esse resultado indica um alerta no sentido de serem desenvolvidas mudanças organizacionais para redução ou minimização dos fatores que causam cansaço, desânimo e descontentamento com o trabalho. Vale ressaltar, ainda, que a vivência moderada de prazer pode indicar um ponto positivo para a neutralização do sofrimento, sendo necessário para isso identificar os fatores geradores de prazer. (FERREIRA; MENDES 2001, p. 102):

Diante do exposto, pode-se refletir sobre a gênese dos sofrimentos no trabalho bancário no contexto da demanda de reclamações e questões do atendimento ao público. Jornadas seriadas com demasiada resolução de problemas – sejam elas de quais origens for – podem revelar uma causa que tem como consequências as vivências de sofrimento

no setor bancário. Todavia, tal discussão torna-se demasiadamente importante, uma vez que surge um diálogo interdisciplinar – ergonomia do trabalho e psicodinâmica do trabalho.

As contribuições de Weber e Grisci (2011) refletem sobre os dilemas pessoais contemporâneos juntamente às definições sobre vivências de lazer e ao trabalho imaterial. À luz da revolução tecnológica, no que tange ao ritmo veloz de tudo que circunda o homem do século XXI, percebe-se tal afobação. Tudo é rápido. Tudo parece necessitar de rapidez. A conectividade concretiza-se uma nova relação social, a relação em rede. Isso parece transcender para o mundo real ingenuamente. Essa vivência de rapidez do mundo virtual parece concretizar inúmeros conflitos pessoais. As vivências de lazer passam demasiadamente por dilemas. O indivíduo cada vez cobra-se mais e não sabe se utiliza o tempo livre para passar com sua família – e tem receio de se tornar o funcionário anti-social – ou se passa com seus colegas de trabalho – entra no dilema de viver somente pro “trabalho” –(WEBER; GRISCI, 2011).

Grisci³, citado por Weber e Grisci (2011) apresentam definições importantes como a do trabalho imaterial bancário. Concretizada por inúmeras definições de vários autores, tem-se algumas em destaque:

Bauman (2007) argumenta que é preciso toda a velocidade de que se é capaz para ficar no mesmo lugar. O autor ressalta que a vida líquida é uma vida precária, vivida em condições de incerteza constante. Além disso, vive-se em constante autoexame, autocrítica e autocensura, alimentando a insatisfação do eu consigo mesmo. Para Virilio (1996, p. 130) “quanto mais cresce a rapidez, mais decresce a liberdade”. (...) Essa nova experimentação do tempo encontra-se amplamente relacionada com a noção de trabalho imaterial, uma vez que os novos modos de trabalhar são potenciados, segundo Grisci (2006), pelas novas tecnologias da informação e comunicação e a instalação de sutis modos de controle. A autora explica que trabalho imaterial é “o conjunto de atividades corporais, intelectuais, criativas, afetivas e comunicativas inerentes ao trabalhador, atualmente valorizadas e demandadas como uma imposição normatizadora de que o trabalhador se torne sujeito ativo do trabalho como condição indispensável à produção” (GRISCI, 2006, p. 327)

Tais definições demonstram como as novas noções de tempo impactam o regime do funcionário e como a incompreensão de tal vivência pode causar o sofrimento psíquico. Somado a isso, as várias definições de lazer e a descoberta de tal subjetividade – no lazer, pois “o que é lazer pra um, pode não ser pro outro” Weber e Grisci (2011, p. 902) - também revela mais um ponto inusitado no trabalho (WEBER; GRISCI, 2011). A noção e compreensão de como se experimenta o lazer se revela como a somatória de

³GRISCI, C.L.I. **Trabalho Imaterial, Dicionário de trabalho e metodologia**. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2006.

atividades que o indivíduo pode se entregar de forma livre, seja para divertir, recrear, entreter, desde que seja oriundo de sua própria vontade. (WEBER; GRISCI, 2011) esclarece uma das nuances que podem ser definidas como lazer. Ainda no contexto desse trabalho, tem-se também a visão dos dilemas contemporâneos e como isso interfere nas vivências de sofrimento do trabalhador. Nesse sentido, centralizam-se os dilemas que o gestor vivencia, quando é preciso ser humano ou assumir responsabilidades de escolhas difíceis. Então, tal definição de Weber e Grisci (2011, p. 903) concretiza novas relações como a administração do tempo centralizam os principais dilemas da contemporaneidade, isso porque “o grande dilema é gerenciar o limite entre trabalho, lazer, vida afetiva e família” (WEBER; GRISCI, 2011).

Antes de adentrar nesse contexto específico é possível vislumbrar a dificuldade que o ser humano lida com as mudanças, em todos os setores e o seu local de trabalho não seria diferente. Reflexões de (BACKES, 2012) são valiosíssimas a cerca do sofrimento psíquico nesses contextos de mudança organizacional. Uma das suas centralidades orbita na definição: “o sofrimento psíquico do funcionário origina-se da incerteza quanto ao futuro” Backes (2012, p. 118) - e isso faz parte do cotidiano instável bancário. De tal modo, se torna demasiadamente importante, pois o trabalho tem uma importância significativa para o sujeito - não só das necessidades de sobrevivência, mas também na condição de existência humana. (BACKES, 2012). Mais claramente o trabalho possui uma vertente antológica, ele faz parte da subjetividade do trabalhador, pois é ele quem contribui para a dignidade do sujeito. Essa interessante abordagem revela uma constante investigação das múltiplas revoluções que cada ambiente de trabalho provoca na subjetividade de um dado sujeito.

Dentro desse mesmo contexto de trabalho, Backes (2012, p. 120) define o que ele chama de “mudança organizacional”- ou seja, é um processo de ruptura com uma política organizacional anterior com o objetivo de aumentar a sua eficácia e prosperidade. Tais mudanças levam os funcionários a compreender a realidade das organizações inovadoras de modo que eles precisam adequar-se aquela forma diferente de perceber o trabalho.

À luz das contribuições de Backes (2012) pode-se caminhar para a reflexão do quanto as mudanças organizacionais que não são bem trabalhadas com o funcionário podem culminar no sofrimento psíquico. Isso se dá porque toda mudança é difícil, pois elas exigem que o trabalhador mantenha-se vigilante a velhos hábitos e esse contexto de

jornadas – se permitida oralidade – “pisando em ovos”⁴ concretiza-se com certeza em impactos mentais ao trabalhador. Diante de situações assim o gestor/administrador de RH deve preparar seus funcionários, pois é evidente que uma corporação doente diminui a produtividade e conseqüentemente a rentabilidade da organização. Então, investir em boas condições de trabalho, parece ser uma grande aliada ao trinômio- prazer/ saúde coletiva- produtividade- prosperidade empresarial.

⁴ Expressão da linguagem formal acerca de trabalhar sempre vigilante e preocupado.

3 METODOLOGIA

Segundo Godoy (1995) a melhor maneira de “se captar a realidade é aquela que possibilita ao pesquisador colocar-se no lugar do outro” (GODOY, 1995, p.61). A empatia parece ser o caminho mais aconselhável para captar empiricamente o comportamento dos seres humanos. O pesquisador que adotar o método de pesquisa qualitativa deve atentar-se a não depositar expectativas quanto aos resultados da pesquisa, pois eles devem estar preocupados com o processo e o passo a passo que resultará no produto. Sendo assim, a pesquisa qualitativa é a pesquisa de campo que valoriza o contato direto do pesquisador com os pesquisados e com seu respectivo ambiente. Nesse contexto a pesquisa enquadra-se também como descritiva, já que apresenta determinado fenômeno ou perfil de uma dada comunidade. Pode expandir às declarações a respeito de conexões e divergências de dados prévios obtidos, ou então para a classificação de um dado fenômeno, (VERGARA,1990).

Contextualizando, fez-se uma pesquisa descritivo-qualitativa através de um grupo de sujeitos que fazem parte de uma instituição financeira da cidade de Mariana. Foram convidados a participar, um grupo de doze pessoas, sendo todos bancários, e realizando a pesquisa em novembro de 2017.O perfil dos participantes pode ser identificado no quadro abaixo:

QUADRO1 - IDENTIFICAÇÃO DOS SUJEITOS DO QUESTIONÁRIO

NOME	IDADE	ESCOLARIDADE	FORMAÇÃO	CARGO	TEMPO DE EMPRESA
Túlio	23	Superior completo	Administrador	Caixa	3 anos e 6 meses
Vagner	31	Superior completo	Advogado	Administrativo	8 anos
Gleisson	34	Superior completo	Contador	Gerente PJ	10 anos
Laura	23	Superior completo	Economista	Gerente Assistente PJ	2 anos e 7 meses
Elias	48	Superior completo	Administração	Gerente comercial	28 anos
Carolina	55	Médio completo	Magistério	Caixa	36 anos
Suelen	31	Superior completo	Administração	Caixa	7 anos
Patrícia	31	Superior completo	Engenharia de Produção	Gerente Contas PF	6 anos
Edna	29	Superior completo	Advogada	Supervisora Administrativa	6 anos
Lindomar	35	Superior completo	Administrador	Gerente Administrativo	10 anos
Marcos	29	Superior completo e pós-graduação	Economia	Gerente PJ	11 anos
Nivaldo	35	Superior completo	Administrador	Gerente	7 anos

Fonte: dados da pesquisa.

Para a coleta de dados foi aplicado um questionário (Apêndice 1). Este é composto também por um teste de evocação.

Esses profissionais foram estimulados a participar da pesquisa e fizeram uma avaliação das instituições nas quais trabalham a partir do preenchimento do Teste de Evocação e de um questionário qualitativo. Mencionado pela teoria das representações sociais, “o Teste de Evocação de Palavras é um método de coleta de dados por meio do qual o pesquisador solicita aos sujeitos da pesquisa que mencionem, oralmente ou por escrito, um determinado número de palavras relacionadas a uma expressão indutora” (VERGARA 2005, p.243). Fora percebido os significados possíveis a serem observados mediante a resposta de cada sujeito. Quais implicações serão possíveis constatar a partir dos pontos que cada um escolhera? As respostas originaram da seguinte orientação: ao ler e/ou escutar a expressão “PRAZER NO TRABALHO” quais são as quatro primeiras palavras que vêm à sua cabeça? O mesmo foi pedido para a expressão “SOFRIMENTO NO TRABALHO”. A partir das palavras selecionadas, foi solicitado que eles justificassem sobre a escolha do conjunto de tais palavras.

Por fim, para interpretação dos resultados adotou-se a metodologia da análise de conteúdo. A gênese da análise de conteúdo origina-se no ano de 1927 por Harold Laswell com estudos de propagandas na Primeira Guerra Mundial (MOZZATO, GRZYBOVSKI, 2011). Dentro desse contexto percebe-se a forma comunicativa que tal método revela. Nessa perspectiva, percebe-se a relevância de estudos argumentativos para concretizar uma análise de conteúdo promissora e eficaz. A interseção da linguística nessa área dos estudos sociais é perceptível, mas é preciso perceber os limites, pois o objeto de estudos da linguística é a língua (MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2011) e da análise de conteúdo é a palavra. Logo, o pesquisador precisa estar atento a isso.

Dessa forma, a possibilidade da utilização da análise de conteúdo na metodologia no campo da administração torna-se relevante, pois aperfeiçoa os estudos científicos nos contextos organizacionais. Tal afirmação concretiza através da constante ampliação da qualidade nesses estudos, pois “o ideal é a busca pela verdade e não pela certeza” (MOZZATO; GRZYBOVSKI, 2011, p.738).

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Fora analisado o teste de evocação de palavras, e percebe-se que as palavras mais ditas pelos funcionários para prazer foram, “equipe unida”; “salário” e satisfação/reconhecimento. Já para sofrimento, as respostas são “metas”; “cobrança” e “pressão”.

Quadro 1 – Teste de Evocação de Palavras: Expressão “**PRAZER NO TRABALHO**”

Palavras	Túlio (caixa, 23)	Vagner (Gerente ADM,31)	Gleisson (Contador, 34)	Laura (Assistente PJ, 23)
1º	Conquistas	Satisfação	Salário	Respeito
2º	Reconhecimento	Benefícios	Ambiente	União
3º	Equipe	Relacionamento	Satisfação	Confiança
4º	Salário	Salário	Qualidade	Realização
Palavras	Elias (Gerente comercial, 48)	Carolina (caixa, 55)	Suelen (Caixa, 31)	Patrícia (Gerente PF, 31)
1º	Equipe	Amor	Realização	Conhecimento
2º	Segurança	Alegria	Satisfação	Satisfação
3º	Carreira	Satisfação	Crescimento	Entrega de objetivos
4º	Salário	Pessoas	Salário	Salário
Palavras	Edna (Supervisora Administrativa, 29)	Lindomar (Gerente Adm, 35)	Marcos (Gerente PJ, 29)	Nivaldo (Gerente PF, 34)
1º	Flexibilidade	Amizade	Ambiente bom	Reconhecimento
2º	Autonomia	Bom atendimento	Dinheiro	Remuneração
3º	Tranquilidade	Solucionar problemas	Reconhecimento	Equipe Unida
4º	Conhecimento	Salário	Ser útil	Flexibilidade de tempo

Fonte: dados de pesquisa

Quadro 2 – Teste de Evocação de Palavras: Expressão “**SOFRIMENTO NO TRABALHO**”

Palavras	Túlio (caixa, 23)	Vagner (Gerente ADM,31)	Gleisson (Contador, 34)	Laura (Assistente PJ, 23)
1º	Cobrança	Desvalorização	Pressão	Desrespeito
2º	Metas	Cansaço	Acúmulo	Abuso
3º	Estresse	Metas	Estresse	Cargas excessivas
4º	Responsabilidade	Estresse	Reconhecimento	Insatisfação
Palavras	Elias (Gerente comercial, 48)	Carolina (caixa, 55)	Suelen (Caixa, 31)	Patrícia (Gerente PF, 31)
1º	Equipe	Metas	Perseguição	Cobrança
2º	Insegurança	Assédio	Reconhecimento	Metas
3º	Ansiedade	Diferenças	Apatia	Estresse
4º	Pressão	Omissões	Preferências	Preferências
Palavras	Edna (Supervisora Administrativa, 29)	Lindomar (Gerente Adm, 35)	Marcos (Gerente PJ, 29)	Nivaldo (Gerente PF, 34)
1º	Pressão	Sobrecarga	Metas	Metas
2º	Estresse	Falta de apoio	Assédio Moral	Pressão de cliente
3º	Tensão	Empenho	Estresse	Estresse
4º	Sobrecarga	Diferença de caixa	Cobrança	Preocupação

Fonte: dados da pesquisa

Depois de respondido o teste de evocação, fora distribuído o questionário aos participantes e foi admissível obter os resultados com as suas respectivas respostas. Foi possível observar as dinâmicas de prazer-sofrimento na materialidade linguística expressa pelo *logos* discursivo das palavras elencadas. Ao serem questionados sobre o que seria prazer no trabalho, os participantes quase demonstraram várias perspectivas, mas três destacaram-se na seguinte ordem de recorrência: equipe unida, satisfação no trabalho e salário. E, dentro do contexto de vivências de sofrimento os participantes demonstraram mais divergências, mas também apresentaram unanimidade quando o assunto eram as metas, esta é o pivô de tensões nas organizações. Ordenando as respostas dentro do contexto de sofrimento vivido, os resultados foram: 1º metas, 2º estresse/sobrecarga e 3º abuso/assédio.

Após a leitura das respostas pôde-se fazer analogia com os conceitos dos especialistas revisados. No que diz respeito ao prazer, através da resposta campeã – bom relacionamento em equipe – várias vezes descritas como: “equipe unida” pelo Nivaldo (Gerente PF, 34); “equipe” Túlio (caixa, 23); “união” Laura (Assistente PJ, 23); “amizades com clientes e colaboradores” ; Lindomar (Gerente Adm., 35); “ambiente bom” Marcos (Gerente PJ, 29); percebe o quão vivências coletivas funcionam como uma força motriz do combate ao sofrimento que se concretizam em prazer, daí exprime-se a complexidade do que Mendes; Costa; Barros (2003) chamam de “mobilização coletiva”.

Diante das respostas dos questionários, podem-se analisar diversos fatores e situações que desencadeiam o sentimento de prazer e/ou sofrimento entre os funcionários. É possível observar que os mais “antigos de casa”, como a Carolina com 36 anos de banco e o Elias 28 anos, prezam pela satisfação e bem-estar, tanto pessoalmente como profissionalmente e com todos os envolvidos – funcionários, supervisores, clientes. Eles citam através do teste de evocação e das perguntas em aberto, que “satisfação”; “uma boa equipe”; “carreira”; “orgulho do que fazem com amor e alegria”, são atribuídas por eles como prazer. Esses dois funcionários alegam que o sofrimento no trabalho se manifesta por meio de: metas, assédio, omissões, insegurança, e uma liderança ruim. Entretanto, os dois afirmam terem aprendido a separar a vida pessoal da profissional, não deixando uma interferir a outra. Por meio de tais respostas pode-se concluir que pela idade e tempo de bancários, passaram por diversas situações, sendo prazerosas ou não. Mas mesmo assim conseguiram equilibrar

essas vivências para serem felizes em ambas as áreas. E finalizam: embora “ser feliz no trabalho dá trabalho”, eles gostam do que fazem.

Analisando as respostas dos funcionários de 2 a 11 anos de banco é perceptível que a questão salarial e benefícios são pontos-chaves como prazer no trabalho. Além disso, o fato de estarem em um bom ambiente constituído por uma equipe unida, faz a diferença. Esses mesmos funcionários protagonizam as metas e cobranças como as principais formas de sofrimento no trabalho. Mas, analisando minuciosamente as respostas, é possível observar que, apesar da profissão ter muitas cobranças e metas altas, eles gostam do que fazem. E isso é expresso por meio de suas próprias respostas, ou seja: “em ser útil”; “mudar a vida das pessoas”; “em satisfazer o cliente da melhor forma possível”, “relacionamento interpessoal”, “amizade” e “solucionar problemas”. Além disso, analisando as respostas dos gerentes de contas, observa-se que o sofrimento no trabalho é dado também ao não reconhecimento pelo que se faz. Estes mesmos participantes citam por diversas vezes que a falta de colaboração entre os níveis hierárquicos e as metas abusivas geram “insatisfação”, “estresse”, “sobrecarga” e “pressão”.

Outros funcionários relatam terem sofrido assédio no trabalho e citam a preferência da liderança por alguns colegas e a comparação entre eles. Um caso que se destaca nesse viés de sofrimento é o exemplo da Suelen que está no banco há sete anos e possui a mesma função de caixa. Ela destaca em seu questionário a palavra “perseguição” e que o gestor não demonstra “simpatia” por ela. No caso dessa funcionária a ausência de tal simpatia, bloqueia a indicação do gerente que faz com que a sua carreira decole, gerando insatisfação e conseqüentemente sofrimento no trabalho. Porém, ela gosta do que faz, isso faz com que continue na profissão.

Dando continuidade à análise, ao serem questionados sobre os “bônus e ônus” da carreira bancária observam-se algumas divergências nas respostas dos participantes cuja dinâmica de prazer-sofrimento altera conforme a resposta. Como no caso do Elias (Gerente comercial, 48) que diz: “Possibilidade de aprender com um sistema que se renova sempre, possibilidade de relacionamentos diários, com funcionários e clientes. Os ônus são ter sempre que aprender, que cumprir prazos altamente apertados, podem nos provocar crises de ansiedade.” Em contrapartida, a Carolina (caixa, 55) sente pressionada com o tal sistema que o Elias (Gerente comercial, 48) intitula de “sistema que se renova sempre”. A Carolina (caixa, 55) interpreta isso como uma espécie de “sobrecarga” como ela mesma diz: “Os bônus dessa carreira é conviver com pessoas de

todo tipo, isso pra mim é muito importante esse contexto todos os dias, aprendemos muito. Os ônus, é a sobrecarga de serviços que você nunca faz uma coisa só, temos que ser quebra-galhos o tempo todo.” É possível perceber nesse contexto também as manifestações da subjetividade do sujeito concretizadas por meio de como os participantes interpretam e percebem cada dinâmica vivenciada na organização.

Outro destaque foi: Túlio (caixa, 23)-“Os bônus são: plano de carreira fechado, taxas especiais, seguros, aplicações, plano de saúde e estar em uma empresa reconhecida no mercado. Os ônus: cobrança, stress. O banco nos dá vários benefícios, mas há uma grande cobrança por trás disso, e assim gera um grande estresse que acaba fazendo mal para a saúde do funcionário.” O Túlio relata muito bem sua vivência de carga psíquica negativa, pois ocorre a “energia pulsional” a que (DEJOURS,1980,p.29) revela sobre as consequências de tarefas inadequadas que não liberam a carga psíquica adequadamente faz. Ou seja, a energia pulsional é o acúmulo de pressões psíquicas que culminam em tensão/desprazer e conseqüentemente o sofrimento no trabalho. Todavia, em outros questionamentos há variantes. Uma resposta interessante e que contradiz um pouco das vivências de prazer elencadas seria do Gleisson (34), pois ele revela que começou a carreira bancária pelo incentivo salarial e permanece pelo conhecimento de mercado. É algo inusitado diante das vantagens anteriores e isso revela a polissemia das respostas e das possibilidades de prazer que o banco também oferece.

Comparando com as teorias de DEJOURS no que diz respeito à psicologia do trabalho, percebe-se que o setor bancário diminui cada vez mais o quadro de funcionários, mantendo o mesmo número de tarefas e o ônus é a vivência de sofrimento constante nas instituições devido à sobrecarga. As pressões constantes por alcançar metas bloqueiam o conforto que os empregados precisam para realizar o trabalho com conforto. Isso parece ser mais uma prova de um olhar devidamente apurado para a necessidade de um setor que trate da carga psíquica do trabalho nas instituições financeiras, pois os resultados do questionário mostram dinâmicas de prazer como equipe unida e sofrimento protagonizando metas excessivas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após todo esse percurso, fora possível analisar quais são as dinâmicas de prazer e sofrimento manifestados por funcionários de uma instituição financeira da cidade de Mariana. Pode-se perceber claramente que as vivências de prazer apresentadas centralizaram-se no salário e/ou benefícios que a carreira bancária oferece. Já as vivências de sofrimento foram expressas das mais variadas formas, desde interferências na vida pessoal; perseguição; assédio, sobrecarga à pressão. Todavia, dentre todas essas vivências elencadas a que se destacou foi às metas abusivas.

Observa-se então, a partir das análises feitas que os participantes mais novos (até 11 anos de empresa) percebem que as dinâmicas de prazer são exatamente o incentivo salarial. Eles percebem isso devido à instabilidade econômica atual que vivenciam desde os remotos anos de 2008/2009. Estes mesmo participantes são aqueles cuja formação superior não condiz com as suas respectivas funções do banco, isso ajuda a reforçar tal conclusão. Por mais que sofram com as metas e exigências, o fator salarial praticamente os obriga a permanecer naquela área, haja vista que correrão o risco de ficar desempregados se não permanecerem ali. Diferentemente daqueles com mais tempo de empresa (11anos em diante) estes sim – que passaram por várias fases no mercado econômico-, demonstram dinâmicas de prazer enraizadas no amor pela profissão e não nos benefícios salariais, dificilmente citam isso. Após uma intensa análise foi possível perceber tais questões, e, através de cada detalhe do perfil profissional também: tempo de empresa, formação; cargo; tudo isso fora primordial para constatar tais alusões.

Todavia, metas e cobranças fazem parte do contexto dos envolvidos na pesquisa, seja na vida pessoal ou profissional. Uma visão mais crítica e a futuras experiências que estão por vir para os funcionários mais novos os farão conquistar habilidades para driblar o sofrimento como “os velhos de casa” já fazem. Mesmo se não conseguirem, devem perceber que a justificativa da permanência no setor bancário se dá justamente pelos salários e benefícios, uma vez que o mercado encontra-se frágil. Cabe a eles perceber os limites da permanência em um ambiente que proporcione somente tensões.

É importante cada vez mais entender o mundo do trabalho a partir de dinâmicas de prazer e sofrimento, observando que no ambiente de trabalho, cada vez mais, aparecem pessoas que adoecem no trabalho; sofrendo com males causados por suas rotinas. Além disso, é importante desenvolver estudos no setor bancário, já que esses

setores apresentam grandes níveis de adoecimento, como já demonstrado em inúmeros estudos. É importante ressaltar quais são as dinâmicas que são efetivadas naquele setor e que contribuem para que essas manifestações de sofrimento não sejam recorrentes. No nível da teoria é importante revisar autores como Dejours nas perspectivas clássicas, que mesmo escritos há muito tempo, continuam contemporâneos nas atuais vivências profissionais e pessoais.

Como limitações do trabalho pontuam-se o tempo restrito; disponibilidade de participantes para responder ao questionário; ausência de análise crítica aprofundada por parte dos participantes. Todavia, fora possível concluir satisfatoriamente os objetivos prévios por meio dos resultados obtidos. Assim, podem-se projetar novos caminhos que efetivem a visão das organizações para as dinâmicas de prazer e sofrimento no trabalho. Elencam-se como possíveis temas próximos a serem investigados: (i) métodos para evitar metas exorbitantes; (iii) ampliação da compreensão da importância da união da classe trabalhista; (ii) compreensão por parte do RH sobre vivências de prazer/sofrimento; (iv) dinâmicas de grupo nas organizações que propiciem lazer; (v) métodos para evitar a sobrecarga do trabalho bancário. Esses tópicos seriam medidas a fim de amenizar as vivências de sofrimento dos funcionários.

Acredita-se que seja possível estimular ainda mais colegas pesquisadores a desenvolvimentos futuros, a investir mais nessa área tão carente de olhares acadêmicos a fim de aderir ações cujas próprias agências financeiras reformulem à sua maneira de organizar as instituições, ouvindo mais o funcionário, por exemplo.

REFERÊNCIAS

BACKES, A.L.; **Trabalho e Subjetividade: sofrimento psíquico em contexto de mudanças organizacionais.** Gestão e sociedade. V.6, n.14. p. 117-138. ; ago. 2012

CONFERÊNCIA "SAÚDE PSÍQUICA E TRABALHO JUDICIAL" COM **CHRISTOPHE DEJOURS.** CSJT, Conselho Superior da Justiça do Trabalho. Transmitido ao vivo em 22 de ago. de 2017. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=d8bdODWf9yY> Acesso em: 19 nov. de 2017 às 15h22

DEJOURS, CHRISTOPHE. **A carga psíquica do trabalho.** Tradução de Ideli Domingues. Paris: Entrepise Moderne d' Edition, 1980, p.21-32. Título original: *La charge psychique de travail.*

DEJOURS, CHRISTOPHE. et al. **Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Djouriana à análise de relação prazer, sofrimento e trabalho.** 1.ed. 10. reimpr.- São Paulo: Atlas, 2009.

DEJOURS, Christophe. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações.** Tradução de Arakcy Martins Rodrigues. São Paulo: Editora Atlas S.A.- 2007, p.149-174. Título original: *Nouveau Regard Sur La Souffrance Humaine Dans Les Organisations.*

FERREIRA, M.C.; MENDES, A.M. “Só de pensar em vir trabalhar já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. **Estudos de Psicologia**, 6(10), p. 93-104, 2001

FRANÇA, J.L.; **Manual de Normalização de Publicações Técnico Científicas.** 5ª Edição. Belo Horizonte, Editora UFMF, 2001. 211p.

GODOY, A.S.; **Introdução a Pesquisa Qualitativa e suas possibilidades.** Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v.35, n.2, p.57-63, mar./abr. 1995.

GRISCI, C. L. I. **Trabalho imaterial.** In A. D. Cattani & L. Holzman (Orgs.), **Dicionário de trabalho e tecnologia**, Porto Alegre: Ed. UFRGS, (pp. 327-329), 2006.

MENDES, A.M.; COSTA, V.P.; BARROS, P.C. R.; **Estratégias de Enfrentamento do Sofrimento Psíquico no Trabalho.** (sl), 2003

MOZZATO, A.R.; GRZYBOVSKI, D. **Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração: Potencial e Desafios.** **Revista ANPAD-RAC**, v.15, n. 4, p.731-747, jul./ago.2011

PINHEIRO, D.R.C; BARROS. T.A.V; JUNIO, S.B.; **Vivências de prazer e sofrimento no setor bancário brasileiro.** **Revista Round; (sl) Ano V. n.1-** out.2012/ mar.2013

RODRIGUES, P.F; ALVARO, A.L.T.; RONDINA, Regina. **Sufrimento no Trabalho na visão de Christophe Dejours**. Revista Científica Eletrônica de Psicologia. Ano IV- n. 7- nov. 2006

VERGARA, S.C.; **Tipos de Pesquisa em Administração**. **Cadernos EBAPE**. Praia de Botafogo, 190, sala 406, Botafogo, Rio de Janeiro, 1990.

VERGARA, S.C.; **Métodos de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

WEBER, L.; GRISCI, C.L.I.; **Trabalho Imaterial Bancário, Lazer e a Vivência de Dilemas Pessoais Contemporâneos**. ANPAD/RAC. V.15, n.5. p. 897-917, set/out. 2011

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO⁵

Ao ler e/ou escutar a expressão “**PRAZER NO TRABALHO**”,
quais são as quatro primeiras **palavras** que vêm à sua cabeça? Explique ao lado (use
o verso, se necessário).

1 ^a	
2 ^a	
3 ^a	
4 ^a	

Ao ler e/ou escutar a expressão “**SOFRIMENTO NO TRABALHO**”,
quais são as quatro primeiras **palavras** que vêm à sua cabeça? Explique ao lado (use
o verso, se necessário).

1 ^a	
2 ^a	
3 ^a	
4 ^a	

- 1) O que te realiza profissionalmente? Atualmente, você goza de tal satisfação? Por quê?
- 2) Você já precisou (e/ou já desejou) se afastar do emprego por motivos de saúde? Explique.
- 3) Em sua opinião, quais são os bônus da carreira como bancário(a)? E quais são os ônus? Explique.
- 4) Você sofre (ou já sofreu) com questões como estresse e assédio moral no banco? Se sim, pode relatar algum ocorrido ou algum tipo de situação? Se não, o que te faz ter a certeza da resposta negativa?
- 5) Seus projetos pessoais estão alinhados com suas obrigações no banco? Sua rotina no banco já prejudicou sua vida pessoal de alguma forma? Explique.
- 6) O que te motivou a iniciar uma trajetória profissional no setor bancário? O que te motiva a permanecer neste setor de trabalho? Explique.

⁵Questionário formulado pelo Prof. Me. Felipe Gouvêa Pena.