

UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

VANESSA OLIVEIRA MAROTTA

CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA NO SETOR BANCÁRIO

MARIANA
2020

VANESSA OLIVEIRA MAROTTA

CONFLITO TRABALHO-FAMÍLIA NO SETOR BANCÁRIO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para a obtenção do diploma de bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Harrison Bachion Ceribeli

MARIANA
2020

SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

M355c Marotta, Vanessa Oliveira .

Conflito trabalho-família no setor bancário. [manuscrito] / Vanessa Oliveira
Marotta. - 2020.
22 f.: il.: tab..

Orientador: Prof. Dr. Harrison Bachion Ceribeli.

Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto.
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Graduação em Administração .

1. Trabalho - Aspectos sociais. 2. Bancos. 3. Trabalho e família. 4.
Conflitos trabalhistas. I. Ceribeli, Harrison Bachion. II. Universidade Federal
de Ouro Preto. III. Título.

CDU 316.343-058.14

Bibliotecário(a) Responsável: Essevalter De Sousa - CRB6a 1407



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
REITORIA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS

**FOLHA DE APROVAÇÃO****Vanessa Oliveira Marotta****Conflito trabalho-família no setor bancário**

Membros da banca

Harrison Bachion Ceribeli - Doutor em Administração - UFOP
Israel José dos Santos Felipe - Doutor em Administração - UFOP
Gustavo Nunes Maciel - Mestre em Administração - UFLA

Versão final

Aprovado em 20 de julho de 2020.

De acordo

Prof. Dr. Harrison Bachion Ceribeli



Documento assinado eletronicamente por **Harrison Bachion Ceribeli, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 24/07/2020, às 09:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0069894** e o código CRC **F9E4885A**.

Referência: Caso responda este documento, indicar expressamente o Processo nº 23109.005295/2020-50

SEI nº 0069894

R. Diogo de Vasconcelos, 122, - Bairro Pilar Ouro Preto/MG, CEP 35400-000
Telefone: - www.ufop.br

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo analisar os conflitos trabalho-família no âmbito do setor bancário. Para isso, realizaram-se nove entrevistas em profundidade com profissionais que atuam nesse setor. Os dados coletados foram analisados mediante o emprego da técnica de análise de conteúdo. Examinando os resultados obtidos, constatou-se que os conflitos trabalho-família no setor bancário devem-se à sobrecarga e, por conseguinte, ao tempo excessivo que as atividades laborais desempenhadas demandam dentro e fora do local de trabalho, assim como à existência de jornadas de trabalho rígidas, com reduzida ou sem nenhuma possibilidade de flexibilização, que dificultam ainda mais a conciliação dos domínios laboral e familiar da vida dos bancários. Cabe ponderar, contudo, que os conflitos trabalho-família vivenciados nesse setor não se devem apenas à falta de tempo disponível para a família. Devido à cobrança exagerada pelo alcance de metas bastante desafiadoras e à convivência com ameaças constantes provenientes de supervisores abusivos, os bancários ficam estressados e emocionalmente desgastados, o que compromete a qualidade do tempo que eles passam com os familiares e o estreitamento dos vínculos afetivos no âmbito doméstico. Com tudo isso, muitos bancários tornam-se profissionais com baixo grau de satisfação, frustrados e menos produtivos do que poderiam ser.

Palavras-chave: bancos; sobrecarga laboral; falta de equilíbrio entre trabalho e família.

ABSTRACT

This research aimed to analyze work-family conflicts within the banking sector. For this, nine in-depth interviews were carried out with professionals working in this sector. The collected data were analyzed using the content analysis technique. Examining the results obtained, it was found that work-family conflicts in the banking sector occur due to the overload and, therefore, the excessive time required by the work activities performed inside and outside the workplace, as well as the existence of rigid working hours, with little or no possibility of flexibility, which make even more difficult to reconcile the work and family domains of the lives of employees. It should be added that the work-family conflicts experienced in this sector do not result only from the lack of time available for the family. Due to the exaggerated demand for reaching very challenging goals and living with constant threats from abusive supervisors, bank workers become stressed and emotionally exhausted, which affects the quality of the time they spend with family and the strengthening of affective bonds at home. With all of this, many professionals become dissatisfied, frustrated and less productive than they could be.

Keywords: banks; work overload; lack of balance between work and family.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 REFERENCIAL TEÓRICO	8
2.1 Conflito trabalho-família.....	8
2.2 Reflexos do conflito trabalho-família	9
2.3 Pesquisas recentes a respeito do conflito trabalho-família.....	10
3 ASPECTOS METODOLÓGICOS	12
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	13
4.1 Carga horária extensa e pouco flexível e sobrecarga no trabalho	14
4.2 Pressão excessiva no ambiente laboral.....	14
4.3 Estresse decorrente do trabalho.....	15
4.4 Insatisfação profissional e pessoal	16
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
REFERÊNCIAS	19

1 INTRODUÇÃO

O setor bancário é um dos segmentos que compõem o Sistema Financeiro Nacional, abrigoando o conjunto de instituições públicas e privadas do mercado financeiro brasileiro que desempenham a função de intermediador financeiro junto ao público (BCB, 2020), exercendo um papel significativo na promoção do crescimento econômico do país (FEBRABAN, 2019).

No ano de 2018, o setor bancário nacional registrou um lucro recorde de R\$98,5 bilhões (BCB, 2019), valor que representou aproximadamente 1,45% dos R\$6,8 trilhões equivalentes ao Produto Interno Bruto daquele ano (IBGE, 2019), o que indica sua representatividade na economia brasileira.

Entre os anos de 2017 e 2018, cinco dos maiores bancos que atuam no país efetuaram alterações estruturais significativas, que resultaram no fechamento de 108 agências e redução no quadro de funcionários de 418.564 para 415.259 (DIEESE, 2019). Tal movimento deveu-se à busca das instituições bancárias por maior racionalização dos custos e ganhos de escala, conforme aponta o Relatório de Economia Bancária do Banco Central do Brasil (2019). Ademais, outro fator que contribui para o encolhimento das estruturas físicas e de pessoal do setor é a migração do serviço ao cliente para plataformas eletrônicas, que foi possível graças à introdução de novas tecnologias e digitalização de processos (DIEESE, 2019).

A reestruturação do segmento bancário, ao mesmo tempo em que permitiu que as organizações aumentassem sua lucratividade, também acarretou o aumento da pressão por maior produtividade e, concomitantemente, do medo dos profissionais de perderem o emprego, levando muitos bancários a renunciarem seu tempo livre para atenderem às crescentes demandas organizacionais (TIECHER; DIEHL, 2017), o que favorece o surgimento do conflito trabalho-família (SIMBULA; MAZZETTI; GUGLIELMI, 2011). Diante desse cenário, definiu-se como objetivo de pesquisa analisar os conflitos trabalho-família no âmbito do setor bancário.

A relevância deste estudo reside na necessidade de refletir acerca das causas do sofrimento do trabalhador que atua no setor bancário, condição essencial para que seja possível encontrar soluções atenuantes. Não se pode ignorar que o referido segmento é um dos que apresentam maior lucratividade no país e, portanto, maior potencial para investir em políticas e ações voltadas para promover a melhora da qualidade de vida dos funcionários, o que amplia a responsabilidade das instituições bancárias no tocante a essa questão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Conflito trabalho-família

O trabalho e a família são dois aspectos muito relevantes para a satisfação e bem-estar dos indivíduos na contemporaneidade, porém, quando os dois se tornam incompatíveis, um passa a interferir de maneira negativa no outro, gerando conflitos que causam uma série de prejuízos ao sujeito (FIGUEROA; ABURTO; ACEVEDO, 2012).

O conflito trabalho-família pode ser conceituado como uma desarmonia que ocorre na relação entre os domínios familiar e laboral da vida do indivíduo e se manifesta quando as demandas do trabalho e as da família não possuem compatibilidade entre si, dificultando a participação do sujeito dentro da organização ou no ambiente doméstico (SIMBULA; MAZZETTI; GUGLIELMI, 2011).

Esse tipo de conflito pode ter duas direções: do trabalho para a família, quando as responsabilidades profissionais interferem no cumprimento das obrigações familiares, ou da família para o trabalho, quando as demandas que partem do núcleo familiar afetam negativamente o desempenho do indivíduo em suas atividades laborais. Cabe ponderar, contudo, que, apesar de estarem relacionados, os conflitos trabalho-família e família-trabalho são construções distintas, pois, enquanto os primeiros manifestam-se dentro do contexto familiar do indivíduo, os últimos externam-se dentro de sua esfera profissional de atuação (OLIVEIRA; CAVAZOTTE; PACIELLO, 2013).

De acordo com Figueroa, Aburto e Acevedo (2012), as causas mais frequentes da relação conflituosa que se estabelece entre os domínios familiar e laboral da vida do sujeito incluem o tempo elevado que um deles demanda, reduzindo o tempo disponível para o outro, a má distribuição dos papéis desempenhados, que ocorre quando a tensão vivenciada no trabalho interfere diretamente no papel desempenhado junto à família e vice-versa, e a falta de compatibilidade das expectativas de comportamento em cada papel.

Nessa mesma linha, Janasz e Behson (2007) argumentam que os conflitos de papéis nas esferas familiar e profissional devem-se, muitas vezes, à elevada quantidade de horas trabalhadas e ao tempo excessivo que o indivíduo passa fora do ambiente doméstico em decorrência das demandas de seu trabalho.

Do mesmo modo, Oliveira, Cavazotte e Paciello (2013) assinalam que o conflito trabalho-família ocorre quando o excesso de demandas laborais dificulta o exercício de papéis relacionados à família, como cuidar dos filhos e da relação com o cônjuge. Para esses autores, a sobrecarga de trabalho leva à redução do tempo que o indivíduo tem disponível para passar com seus familiares e investir em suas relações pessoais, gerando uma disputa não sadia entre esses dois domínios de sua vida.

O conflito trabalho-família possui relação direta com o nível de estresse experimentado pelo sujeito devido ao fato de ele perceber que sua atuação no domínio familiar está gerando resultados pouco satisfatórios para seus familiares; apesar disso, não se deve atribuir uma conotação negativa ao trabalho, porque o problema não reside nas atividades laborais em si, mas na impossibilidade de balanceá-las com as demandas oriundas do núcleo familiar do trabalhador (SIMBULA; MAZZETTI; GUGLIELMI, 2011).

2.2 Reflexos do conflito trabalho-família

Em decorrência da inserção e aumento da participação da mulher no mercado de trabalho, bem como da necessidade de muitas vezes somar os ganhos financeiros auferidos pelos dois cônjuges para garantir um maior conforto para a família (BARNETT, 2008), modificou-se o modelo familiar tradicional, no qual o homem assumia sozinho o papel de provedor e, por conseguinte, as responsabilidades financeiras da família, enquanto a mulher era responsável por cuidar exclusivamente da casa e dos filhos, surgindo, em contrapartida, modelos mais flexíveis, nos quais as demandas laborais e familiares deixaram de ser restringidas pelo gênero (GOLDANI, 2002).

Com o homem e a mulher no mercado de trabalho, os conflitos trabalho-família tornaram-se mais acentuados (GOLDANI, 2002), refletindo diretamente no bem-estar individual, à medida que geram infelicidade pelo fato de o trabalhador ou a trabalhadora não poder participar como gostaria das atividades familiares (TOGA; BINQELA; MJOLI, 2014; ZHAO; QU; GHISELLI, 2011).

Ademais, em decorrência da falta de equilíbrio entre as esferas profissional e pessoal da vida, a relação conjugal também acaba sendo impactada de maneira negativa, pois os indivíduos deixam de ter tempo para investir no relacionamento com seu companheiro/companheira (ADISA; OSABUTEY; GBADAMOSI, 2016).

A falta de balanceamento entre o trabalho e a família aumenta também o risco de o sujeito ser acometido por um quadro de distresse (ABUBAKAR, 2018), desenvolver a síndrome de Burnout (WU et al., 2018) e/ou passar a consumir níveis excessivos de álcool (FRONE; RUSSELL; COOPER, 1997).

Cabe acrescentar, entretanto, que os reflexos dos conflitos trabalho-família não se limitam às esferas familiar e pessoal, considerando que a impossibilidade de conciliar as demandas laborais e familiares faz com que os trabalhadores passem a se sentir infelizes, desmotivados e insatisfeitos com seu trabalho (TOGA; BINQELA; MJOLI, 2014; ZHAO; QU; GHISELLI, 2011). Além disso, outras consequências negativas que podem ser associadas aos conflitos trabalho-família incluem a redução do comprometimento organizacional afetivo (MEYER; HERSCOVITCH, 2001), a diminuição da intenção de permanência na organização (OLIVEIRA; CAVAZOTTE; PACIELLO, 2013) e a queda no desempenho nas tarefas, dada sua menor inserção no trabalho (KARATEPE, 2013).

Dados todos esses efeitos deletérios, muitos estudos acerca dos conflitos trabalho-família passaram a ser conduzidos, uma vez que seu entendimento se tornou de suma relevância tanto para garantir o bem-estar das famílias e da sociedade em geral quanto para as organizações (EDWARDS; ROTHBARD, 2000).

2.3 Pesquisas recentes a respeito do conflito trabalho-família

Na atualidade, os conflitos trabalho-família têm despertado o interesse de diversos pesquisadores, que buscaram correlacionar esse construto aos comportamentos, atitudes, traços de personalidade, valores, percepções e emoções humanas. Andrade et al. (2018), por exemplo, constataram que as pessoas que são psicologicamente inseguras e que possuem baixa autoeficácia tendem a apresentar dificuldades para estabelecerem limites entre o trabalho e a família, estando, por isso, mais sujeitas a experimentarem conflitos entre esses dois domínios de suas vidas.

Nessa mesma linha, Chernyak-Hai e Tziner (2016) concluíram que os indivíduos mais engajados em suas atividades laborais, assim como os que são mais egocêntricos, que valorizam o poder, o sucesso, o prestígio e a independência, tendem a experimentar um nível maior de conflito trabalho-família, à medida que dão maior ênfase à dimensão profissional de suas vidas em detrimento da dimensão pessoal.

Eddleston, Sieger e Bernhard (2019), por sua vez, concluíram que, entre os gestores, a percepção de que a organização tem apresentado um desempenho insatisfatório potencializa os conflitos trabalho-família vivenciados por eles, pois, motivados por tal percepção, esses profissionais tendem a cumprir uma carga horária excessiva para que os objetivos organizacionais sejam alcançados.

Complementarmente, Rubio et al. (2015) constataram que a dificuldade de conciliar as demandas profissionais e familiares leva os indivíduos à exaustão emocional, a qual, por sua vez, agrava os conflitos trabalho-família, ou seja, entre esses dois construtos existe um processo de influência recíproca que dá origem a uma espiral cujas consequências são altamente deletérias tanto para os trabalhadores quanto para as organizações.

Outros pesquisadores, contudo, focaram seus estudos nos preditores organizacionais dos conflitos trabalho-família. Nessa linha, Zhou, Marchand e Guay (2018) ratificaram que a supervisão abusiva leva tanto os homens quanto as mulheres a um estado de distresse, além de dificultar o balanceamento das demandas laborais e familiares, enquanto Talebi, Jahromi e Boudlayee (2017) constataram que quando a organização amplia gradualmente as responsabilidades e tarefas dos funcionários, prática denominada de enriquecimento do cargo, os conflitos trabalho-família vivenciados tendem a aumentar em decorrência do maior tempo que eles acabam tendo que dedicar às novas atribuições laborais.

Finalmente, uma terceira linha de investigação que tem sido explorada na Ciência Administrativa tem como foco levantar e analisar os efeitos ocasionados pelo surgimento de conflitos trabalho-família. Chen, Ayoun e Eyoun (2018), por exemplo, correlacionaram a falta de balanceamento entre as demandas profissionais e familiares à intenção de abandono do emprego, enquanto Liao et al. (2019) concluíram que a impossibilidade de conciliar as atividades laborais e familiares impacta negativamente o comprometimento e o desempenho individual no trabalho, além de diminuir a satisfação do trabalhador com sua carreira.

De maneira complementar, Selvarajan et al. (2019) confirmaram que os conflitos trabalho-família estão diretamente relacionados aos comportamentos contraprodutivos adotados pelos indivíduos no trabalho, ao passo que Bettac e Probst (2019) constataram que a falta de balanceamento entre essas duas dimensões da vida ocasiona distúrbios do sono e problemas de saúde diversos.

Conclui-se, então, que essa temática, amplamente explorada na academia na contemporaneidade, apresenta diversas oportunidades de pesquisa, dadas as múltiplas perspectivas a partir das quais os conflitos trabalho-família podem ser abordados.

3 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para atingir o objetivo proposto, optou-se por uma abordagem descritiva e qualitativa, que permitiu o registro e análise dos fatos de interesse do estudo a partir dos relatos dos sujeitos inseridos na realidade do problema de pesquisa, garantindo o protagonismo dos indivíduos, suas opiniões, vivências e emoções no que se refere aos resultados alcançados (MORÉ, 2015).

Como método de pesquisa, utilizou-se a entrevista em profundidade. Conforme assinala Moré (2015), tal método não se legitima pela quantidade de entrevistados e sim pela qualidade dos relatos colhidos, o que engloba a profundidade, o nível de detalhamento e a contextualização das temáticas abordadas e sua relação com os objetivos do pesquisador.

Os indivíduos entrevistados foram profissionais que atuavam no setor bancário, nas cidades de Ouro Preto e Mariana, ambas localizadas no Estado de Minas Gerais, e que tinham, pelo menos, um filho e se encontravam empregados no momento em que as entrevistas foram realizadas. A decisão de entrevistar somente indivíduos que possuíam um ou mais filhos justificou-se com base no pressuposto de que os conflitos trabalho-família tendem a ser mais evidentes nesse contexto familiar.

Visando delimitar o número de indivíduos entrevistados, adotou-se a técnica de amostragem por saturação, que consiste na realização de novas entrevistas até que o pesquisador se depare com uma situação em que nenhum fato novo relevante tenha emergido do último relato coletado, indicando que o universo de investigação delimitado fora então esgotado (MINAYO, 2017). Baseando-se nesse procedimento de amostragem, foram realizadas nove entrevistas.

Os sujeitos entrevistados foram funcionários de três instituições financeiras distintas, todas de natureza privada. As primeiras entrevistas foram realizadas com profissionais que faziam parte da rede de contatos da pesquisadora, enquanto os demais foram contatados a partir das indicações feitas pelos primeiros entrevistados. As entrevistas foram realizadas presencialmente e tiveram duração média de 15 minutos, sendo gravadas e transcritas, de modo a garantir que não houvesse perda de informação durante o processo de análise.

Para tratamento dos dados coletados, adotou-se a técnica de análise de conteúdo. Tal decisão metodológica justificou-se considerando a importância, para o presente estudo, da significação das experiências e, por conseguinte, da dimensão construtiva-interpretativa da produção do conhecimento científico (MORÉ, 2015).

Ao longo do processo de análise dos dados, cumpriram-se todas as etapas indicadas por Bardin (2011): organização do material, codificação, categorização e interpretação dos resultados. As categorias utilizadas foram definidas *a posteriori*, ou seja, somente depois da análise exploratória dos dados coletados é que foram definidas as categorias capazes de sintetizar as partes em comum do corpus (CARMO, 2018).

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Conforme supramencionado, foram conduzidas entrevistas com nove profissionais, sendo cinco do sexo feminino e quatro, do masculino, que trabalhavam em três instituições financeiras distintas. No Quadro 1, sintetizou-se o perfil dos participantes da pesquisa (sexo, idade e tempo que trabalhavam na mesma organização).

Quadro 1 – Perfil dos profissionais entrevistados

ENTREVISTADO	SEXO	IDADE (ANOS)	TEMPO NA ORGANIZAÇÃO (ANOS)
Entrevistado 1 (E1)	Feminino	45	23
Entrevistado 2 (E2)	Feminino	41	15
Entrevistado 3 (E3)	Masculino	32	7
Entrevistado 4 (E4)	Masculino	30	8
Entrevistado 5 (E5)	Feminino	25	3
Entrevistado 6 (E6)	Feminino	35	15
Entrevistado 7 (E7)	Feminino	40	16
Entrevistado 8 (E8)	Masculino	29	6
Entrevistado 9 (E9)	Masculino	28	2

Fonte: elaboração própria (2020).

A análise dos dados coletados nas entrevistas permitiu a identificação de quatro categorias distintas, que nortearam a discussão dos resultados, sendo elas: carga horária extensa e pouco flexível e sobrecarga no trabalho; pressão excessiva no ambiente laboral; estresse decorrente do trabalho; e insatisfação profissional e também pessoal proveniente da sensação de não estar desempenhando bem as funções na esfera familiar.

4.1 Carga horária extensa e pouco flexível e sobrecarga no trabalho

A primeira categoria de análise identificada remete à dificuldade de conciliar o trabalho e as demandas familiares no setor bancário, que se deve, segundo os entrevistados, à combinação de três fatores principais: carga horária de trabalho muito extensa devido ao excesso de horas extras realizadas; falta de flexibilidade quanto ao cumprimento do horário de trabalho; e sobrecarga proveniente do excesso de tarefas e responsabilidades.

Enfrento conflitos trabalho-família no meu cotidiano. A correria do meu dia a dia em função do meu trabalho prejudica a atenção para meus filhos. Acaba que não tenho tempo para dar atenção a eles como deveria. Priorizo muito o meu trabalho. Quando chego em casa à noite, cansada, não consigo fazer tudo que deveria. O meu horário não é flexível, tenho que cumprir uma carga horária, a qual me impede de ser mais participativa em minha família. (E1)

Por diversas vezes eu me privo de estar com minha família para realizar demandas além do meu horário no banco. Muitas vezes, enquanto estou com minha família após ou antes do expediente, até mesmo fim de semana, eu tenho que ficar respondendo mensagens de WhatsApp de grupos ou funcionários do banco que não consigo ver no meu horário de trabalho. Às vezes meu marido me fala que eu vou mudar para o banco, que só vou em casa para dormir. (E6)

O excesso de horas extras tira a oportunidade de buscar o meu filho na creche, ou até mesmo o momento de lazer e doação à família. (E5)

Tais resultados encontram respaldo nos estudos realizados por Oliveira, Cavazotte e Paciello (2013), Figueroa, Aburto e Acevedo (2012) e Janasz e Behson (2007), que indicam que os conflitos trabalho-família se originam em decorrência do elevado tempo que as atividades laborais demandam e, por conseguinte, do tempo reduzido que sobra para que o indivíduo se dedique aos assuntos familiares, dificultando o exercício de papéis associados à família, como cuidar dos filhos e da relação com o cônjuge.

4.2 Pressão excessiva no ambiente laboral

A segunda categoria que emergiu durante as entrevistas refere-se à cobrança exacerbada que os bancários que participaram da pesquisa relataram em seus ambientes de trabalho, ligada à existência de metas muito desafiadoras e à pressão psicológica exercida pela chefia.

O fato de o setor bancário exigir diariamente o cumprimento de metas, muitas vezes extremamente desafiadoras, tende a agravar o conflito trabalho-família, pois a pressão psicológica é muito grande. (E1)

Aumentam os conflitos devido à pressão psicológica sofrida por metas abusivas, assédio moral e sobrecarga de atividades. (E3)

No banco, colaboram para agravar os conflitos o clima de estresse, transferências de cidade ou até de Estado, insegurança e cobrança extrema para atingir as metas. (E7)

A gente tem cobrança de metas antes mesmo de começar a trabalhar, além da pressão psicológica e até mesmo ameaças diretas e indiretamente. [...] Eu gosto do que eu faço, sou um profissional satisfeito, mas os conflitos atrapalham, pois a partir do momento que você acorda já cansado para ir trabalhar é sinal que algo não está caminhando como deveria. Acredito que seja essa cobrança muitas vezes desumana com a gente. (E9)

Não estou satisfeita, a extrema cobrança para alcançar metas seguidas de ameaça de mandar embora ou transferir caso não as alcance geram uma inconstância emocional, pois ao mesmo tempo em que eu tenho um grande amor por minha família e quero estar perto, preciso do dinheiro para sustentá-la. (E5)

Neste ponto da análise, chamou a atenção a postura abusiva de alguns supervisores, caracterizada por cobranças exageradas por resultados e até mesmo ameaças aos subordinados, o que, na visão de Zhou, Marchand e Guay (2018), contribui para agravar a dificuldade de balancear as demandas laborais e familiares.

4.3 Estresse decorrente do trabalho

A terceira categoria delimitada está relacionada ao estresse experimentado pelos entrevistados devido à necessidade de atingirem metas muito elevadas, à cobrança exagerada por parte da chefia e à sobrecarga de trabalho, assim como ao impacto que o esgotamento emocional causa nas relações familiares dos profissionais que atuam no setor bancário.

As metas altíssimas desencadeiam um extremo estresse aos bancários, proporcionando falta de paciência com a família e a sobrecarga do lar. (E5)

As metas abusivas, assédio moral por parte dos superiores, e falta de condições de trabalho, como quadro reduzido de funcionários. Tudo isso ocasiona estresse, fadiga e até danos psicológicos, que afetam meu relacionamento com esposa e filho, gerando conflitos e discussões. (E3)

O desânimo, cansaço psicológico, estresse que enfrento todos os dias mesmo com os benefícios ofertados pelo banco, a sobrecarga de trabalho, tudo isso afeta a minha saúde. [...] Meu cabelo caiu, meu peso aumentou, não tenho ânimo para nada em minha vida, é só trabalho e casa, casa e trabalho [...] Em vários momentos, pelas cobranças e metas, fui grosso com meus amigos e familiares, são tantas metas e tanta

cobrança que quando surge qualquer questionamento pela minha ausência não consigo ser sutil e acabo explodindo com quem não tem nada a ver com o meu estresse diário. Com isso muitos amigos e até mesmo familiares se afastaram de mim. (E4)

Alguns dias muito estressantes eu chego em casa sem querer brincar ou dar atenção a meu filho e meu marido, e como meu filho sente falta da minha presença, ele tenta chamar minha atenção. Desta forma, eu acabo me irritando com ele [...] normalmente, as pessoas tendem a cumprir seus horários nos serviços e irem embora. Já no banco existe uma demanda maior que o que conseguimos fazer, mas tem que ser feita, gerando hora extra e muito estresse. (E6)

Examinando os relatos dos indivíduos entrevistados acerca do estresse decorrente do trabalho, verificou-se que, conforme argumentam Figueroa, Aburto e Acevedo (2012), a tensão vivenciada no ambiente bancário acaba por prejudicar o papel desempenhado pelo trabalhador junto à sua família, o que compromete o bem-estar tanto dele quanto de seu cônjuge e/ou filhos. Ou seja, o desgaste emocional experimentado no trabalho não se restringe ao ambiente profissional, invadindo o ambiente familiar dos trabalhadores e afetando de maneira negativa suas relações pessoais.

4.4 Insatisfação profissional e pessoal

A quarta e última categoria que emergiu durante a análise dos dados coletados está associada à insatisfação profissional e pessoal dos entrevistados devido à dificuldade de conciliar o trabalho e a convivência com a família.

A forma que o banco tem se portado no último ano, Isso afeta 100% na minha satisfação profissional. Um ambiente hostil tira qualquer satisfação profissional. (E3)

Procuro participar de todos os eventos da minha família. Quando não consigo, me sinto péssima e eu mesma me cobro por isso [...] Já perdi reunião na escola, porque não consegui sair a tempo. Já aconteceu de estar viajando a trabalho e não poder comparecer a algum evento da família. (E1)

Às vezes não consigo. [...] poderia ser mais presente na educação dos meus filhos. [...] Já perdi reunião na escola, almoço de família, aniversários na escola dos meus filhos. Afeta negativamente, pois muitas vezes não faço nem horário de almoço. (E2)

Já perdi a primeira festinha do dia das mães, pois tive que trabalhar no sábado. A tristeza e a frustração geraram a sensação de ser uma péssima mãe. (E5)

Já perdi o aniversário da minha mãe, pois me mandaram pra uma ação da prefeitura em outra cidade. (E8)

Perdi aniversário do meu pai e outras ocasiões que, devido ao estresse do dia, não tive coragem e força para ir. (E9)

Analisando os relatos colhidos durante as entrevistas, constatou-se que à medida que os profissionais não conseguem participar das atividades familiares em decorrência do elevado tempo que é demandado pelas atividades laborais que desempenham, sua satisfação com o trabalho tende a diminuir (TOGA; BINQELA; MJOLI, 2014; ZHAO; QU; GHISELLI, 2011), ao mesmo tempo em que crescem os sentimentos de culpa, pela impossibilidade de se dedicarem como gostariam a seus respectivos cônjuges e/ou filhos, e de frustração, por perceberem que sua participação no ambiente familiar é insuficiente (SIMBULA; MAZZETTI; GUGLIELMI, 2011).

Conclui-se, portanto, que os conflitos trabalho-família no setor bancário, cujas causas residem no âmbito organizacional (horário rígido de trabalho, sobrecarga laboral, excesso de horas extras e supervisão abusiva), trazem enormes prejuízos aos trabalhadores, que se veem impossibilitados de conviverem com suas famílias, o que tende a deteriorar suas relações familiares e seu bem-estar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Examinando os resultados obtidos, constatou-se que os conflitos trabalho-família no setor bancário têm origem na sobrecarga e, por conseguinte, no tempo excessivo que as atividades laborais desempenhadas demandam dentro e fora do local de trabalho, já que os profissionais precisam fazer muitas horas extras e ainda levar trabalho para casa para conseguirem concluir, no tempo esperado, todas as tarefas pelas quais são responsáveis.

Ademais, soma-se a isso a existência de jornadas de trabalho rígidas, com reduzida ou sem nenhuma possibilidade de flexibilização, que dificultam ainda mais a conciliação dos domínios laboral e familiar da vida dos bancários, considerando que a participação em atividades com a família ou que estejam relacionadas a ela (p. e. reunião na escola dos filhos) fica subordinada, necessariamente, à ausência de conflito de horário com o trabalho.

Cabe ponderar, contudo, que os conflitos trabalho-família vivenciados nesse setor não se devem apenas à falta de tempo disponível para a família. Devido à cobrança exagerada pelo alcance de metas bastante desafiadoras e à convivência com ameaças constantes provenientes de supervisores abusivos, os bancários ficam estressados e emocionalmente desgastados, o que compromete a qualidade do tempo que eles passam com os familiares e o estreitamento dos vínculos afetivos no âmbito doméstico.

Com tudo isso, muitos bancários tornam-se profissionais com baixo grau de satisfação, frustrados e menos produtivos do que poderiam ser. Não se pode ignorar que antes de trabalhadores, são pessoas que sofrem por não estarem tão presentes na vida de seus familiares e por saberem que estes sentem sua falta e que se encontram igualmente insatisfeitos pela falta do pai, da mãe, do filho, da filha, do cônjuge, etc.

Neste ponto, cabe esclarecer que não se pretende estigmatizar as instituições bancárias, que desempenham um papel relevante no desenvolvimento econômico do país. Todavia, é imperativo refletir a respeito das causas do sofrimento do trabalhador que atua no setor bancário, com o intuito de subsidiar a busca por soluções que possam mitigá-lo. Afinal, trata-se de um dos setores que apresentam maior lucratividade no cenário nacional e que, por isso, tem enorme potencial para investir em políticas e ações que melhorem a vida de seus colaboradores e respectivos familiares.

A contribuição da presente pesquisa reside no fato de incentivar a discussão em torno da imprescindibilidade de promover o equilíbrio entre o trabalho e a família dos indivíduos, para que eles possam ter maior qualidade de vida e experimentar menor nível de estresse em decorrência de suas atividades laborais. Ademais, ao focar no setor bancário, este estudo contribui para descortinar uma intensa insatisfação pessoal e profissional dos trabalhadores por não terem condições de fruírem como gostariam do convívio familiar, norteando a implantação de novas práticas gerenciais que sejam capazes de reverter esse quadro.

Apesar de ter alcançado o objetivo a que se propôs, este estudo possui limitações relacionadas ao número restrito de bancários entrevistados e ao fato de contar com empregados de apenas três instituições financeiras, sendo todas elas de natureza privada. Sendo assim, recomenda-se que pesquisas futuras repliquem o método aqui adotado, visando ampliar a quantidade de sujeitos entrevistados e englobar profissionais de mais instituições financeiras, inclusive de natureza pública.

Ademais, sugere-se que sejam conduzidas novas investigações com o intuito de elucidar os danos psicológicos que os conflitos trabalho-família têm acarretado para os trabalhadores do setor bancário no país e verificar se a dificuldade de conciliar as demandas laborais e familiares é a mesma nas instituições públicas e privadas, confrontando essas duas realidades.

REFERÊNCIAS

ABUBAKAR, A. M. Linking work-family interference, workplace incivility, gender and psychological distress. **Journal of Management Development**, v. 37, n. 3, p. 226-242, 2018.

ADISA, T. A.; OSABUTEY, E. L. C; GBADAMOSI, G. Understanding the causes and consequences of work-family conflict: an exploratory study of Nigerian employees. **Employee Relations**, v. 38, n. 5, p.770-788, 2016.

ANDRADE, A. L.; OLIVEIRA, M. Z.; KNOWLES, C. M. M. H.; BONIFÁCIO NETO, H. C.; HATFIELD, E. Relational models and work-family conflict: a study with samples from Brazil and the United States of America. **Ciencia e Psicologia**, v. 12, n. 2, p. 167-176, 2018.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Relatório de Economia Bancária: 2018**. Banco Central do Brasil, Brasília, 2019. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/publicacoes/relatorioeconomiabancaria>>. Acesso em: 09 maio de 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Composição e segmentos do Sistema Financeiro Nacional**. Banco Central do Brasil, Brasília, 2020. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/composicao.asp?frame=1>>. Acesso em: 09 maio de 2020.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BETTAC, E.; PROBST, T. Work-family conflict, sleep, and health: a comparison of traditional and self-employed workers. **International Journal of Manpower**, 2019. Ahead-of-print.

BARNETT, M. A. Economic disadvantage in complex family systems: expansion of family stress models. **Clinical Child and Family Psychology Review**, v. 11, n. 3, p. 145-161, 2008.

CARMO, J. R. **O conceito de categorização: um estudo com base na literatura da área da Ciência da Informação**. 2018. 88 p. Dissertação (Ciência da informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

CHEN, H.; AYOUN, B.; EYOUN, K. Work-family conflict and turnover intentions: a study comparing China and US hotel employees. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, v. 17, n. 2, p. 247-269, 2018.

CHERNYAK-HAI, L.; TZINER, A. The “I believe” and the “I invest” of work-family balance: the indirect influences of personal values and work engagement via perceived organizational climate and workplace Burnout. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, v. 32, n. 1, p. 1-10, 2016.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SOCIOECONÔMICOS – DIEESE. **Desempenho dos bancos em 2018**. DIEESE, São Paulo,

2019. Disponível em:

<<https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2019/desempenhoDosBancos2018.html>>.

Acesso em: 09 maio de 2020.

EDDLESTON, K. A.; SIEGER, P.; BERNHARD, F. From suffering firm to suffering family? How perceived firm performance relates to managers' work-to-family conflict. **Journal of Business Research**, v. 104, p. 307-321, 2019.

EDWARDS, J. R.; ROTHBARD, N. P. Mechanisms linking work and family: clarifying the relationship between work and family constructs. **Academy of Management Review**, v. 25, n. 1, p. 178-199, 2000.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS – FEBRABAN. **Relatório anual 2018**.

FEBRABAN, 2019. Disponível em:

<<https://relatorioanual2018.febraban.org.br/pt/FEBRABAN-RA-2018.pdf>>. Acesso em: 09 maio de 2020.

FIGUEROA, A. J.; ABURTO, M. A. C; ACEVEDO, R. Z. Conflicto trabajo-familia, autoeficacia parental y estilos parentales percibidos en padres y madres de la ciudad de Talca, Chile. **Acta Colombiana de Psicología**, v. 15, n. 1, p. 57-65, 2012.

FRONE, M. R.; RUSSELL, M.; COOPER, M. L. Relation of work-family conflict to health outcomes: a four-year longitudinal study of employed parents. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, v. 70, n. 4, p. 325-335, 1997.

IBGE NOTÍCIAS – IBGE. **PIB cresce 1,1% em 2018 e fecha ano em R\$ 6,8 trilhões**.

Agência IBGE notícias, 2019. Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23886-pib-cresce-1-1-em-2018-e-fecha-ano-em-r-6-8-trilhoes>>. Acesso em: 09 maio de 2020.

GOLDANI, A. M. Família, gênero e políticas: famílias brasileiras nos anos 90 e seus desafios como fator de proteção. **Revista Brasileira de Estudos de População**, v. 19, n. 1, p. 29-48, 2002.

JANASZ, S. C.; BEHSON, S. J. Cognitive capacity for processing work-family conflict: an initial examination. **Career Development International**, v. 12, n. 4, p. 397-411, 2007.

KARATEPE, O. M. The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: the mediation of emotional exhaustion. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 25, n. 4, p. 614-634. 2013.

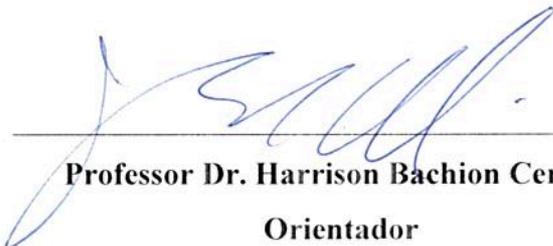
LIAO, E. Y.; LAU, V. P.; HUI, R. T.-Y.; KONG, K. H. A resource-based perspective on work-family conflict: meta-analytical findings. **Career Development International**, v. 24, n. 1, p. 37-73. 2019.

MEYER, J. P.; HERSCOVITCH, L. Commitment in the workplace: toward a general model. **Human Resource Management Review**, v. 11, n. 3, p. 299-326, 2001.

- MINAYO, M. C. Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias. **Pesquisa Qualitativa**, v. 5, n. 7, p. 1-12, 2017.
- MORÉ, C. L. O. O. A “entrevista em profundidade” ou “semiestruturada”, no contexto da saúde. **Investigação Qualitativa em Ciências Sociais**, v. 3, p. 126-131, 2015.
- OLIVEIRA, L. B.; CAVAZOTTE, F. de S. C. N.; PACIELLO, R. R. Antecedentes e consequências dos conflitos entre trabalho e família. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 17, n. 4, p. 418-437, 2013.
- RUBIO, C.; OSCA, A.; RECIO, P.; URIEN, B.; PEIRÓ, J. M. Work-family conflict, self-efficacy, and emotional exhaustion: a test of longitudinal effects. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, v. 31, n. 3, p. 147-154, 2015.
- SELVARAJAN, T. T.; SINGH, B.; CLONINGER, P. A.; MISRA, K. Work-family conflict and counterproductive work behaviors: moderating role of regulatory focus and mediating role of affect. **Organization Management Journal**, v. 16, n. 1, p. 42-54, 2019.
- SIMBULA, S.; MAZZETTI, G.; GUGLIELMI, D. Conflitto lavoro/famiglia, burnout e work engagement negli insegnanti: il ruolo moderatore delle risorse lavorative e personali. **Avances en Psicología Latinoamericana**, v. 29, n. 2, p. 302-316, 2011.
- TALEBI, A.; JAHROMI, A. K.; BOUDLAYEE, H. Relationship between job enrichment and work-family conflicts of mehrabad airport tower control employees. **International Journal of Applied Business and Economic Research**. v. 15, n 5. p. 155-163. 2017.
- TIECHER, B.; DIEHL, L. Qualidade de vida no trabalho na percepção de bancários. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 1, 2017, p. 41-60, 2017.
- TOGA, R.; BINQELA, T.; MJOLI, T. Q. Job satisfaction as a moderator of the relationship between work-family conflict and stress among female civil service managers. **Mediterranean Journal of Social Sciences**, v. 5, n. 2, p. 579, 2014.
- WU, G.; WU, Y.; LI, H.; DAN, C. Job burnout, work-family conflict and project performance for construction professionals: the moderating role of organizational support. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 15, n. 12, 2018.
- ZHAO, X. R.; QU, H.; GHISELLI, R. Examining the relationship of work-family conflict to job and life satisfaction: a case of hotel sales managers. **International Journal of Hospitality Management**, v. 30, n. 1, p. 46-54, 2011.
- ZHOU, B.; MARCHAND, A.; GUAY, S. Gender differences on mental health, work-family conflicts and alcohol use in response to abusive supervision. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, v. 34, n. 3, p. 157-167, 2018.

DECLARAÇÃO

Certifico que o trabalho de conclusão de curso intitulado **“CONFLITO TRABALHO FAMÍLIA NO SETOR BANCÁRIO”**, de autoria da discente **Vanessa Oliveira Marotta**, foi aprovado sem recomendações de alteração pela banca examinadora e que estou de acordo com a versão final do trabalho.



Professor Dr. Harrison Bachion Ceribeli
Orientador

Mariana, 20 de julho de 2020.