

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

CLÉLIA ALVES GOULART

“A GENTE NÃO É UMA PESSOA, É UM NÚMERO”
Saúde mental e relações de trabalho no setor bancário

Porto Alegre
2018

CLÉLIA ALVES GOULART

**“A GENTE NÃO É UMA PESSOA, É UM NÚMERO”
Saúde mental e relações de trabalho no setor bancário**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Fernanda Tarabal Lopes

Porto Alegre

2018

CLÉLIA ALVES GOULART

**“A GENTE NÃO É UMA PESSOA, É UM NÚMERO”
Saúde mental e relações de trabalho no setor bancário**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em:

_____ de _____ de 2018.

Banca examinadora:

Prof.^a Dr.^a Fernanda Tarabal Lopes

Orientadora

UFRGS

Prof.^a Dr.^a Cristina Amélia Pereira de Carvalho

Examinadora

UFRGS

*Para meu pai,
meu melhor amigo.*

AGRADECIMENTOS

À Profª Draª Fernanda Tarabal Lopes, o espírito iluminado que me auxiliou na realização deste trabalho e que com seus ensinamentos me edificou.

À Profª Drª Cristina Amélia Carvalho, pelos ensinamentos que transformaram minha vida acadêmica, profissional e que também me edificou.

Às minhas amigas Anelise Baur, Camila Lanter, Maguel Figueiró e Rosália Maioli, os melhores presentes que a UFRGS me deu.

À minha amiga Amanda Hamermüller, por todas as suas revisões e pela parceria nas empreitadas da vida.

À UFRGS, que me permitiu aprender, evoluir e conhecer tantas pessoas maravilhosas.

À minha mãe Silvia e ao meu pai Luís, por terem me dado a vida, o maior amor do mundo e terem me ensinado pelo exemplo.

Ao meu marido Paulo André, pelo seu amor e por me apoiar em todos os momentos da nossa vida juntos.

Às minhas avós Clélia, Shirley e Sylvia, por todo o amor a mim dedicado e por terem sido o esteio de nossa família.

Aos meus dindos, Rosa e Vítor, por serem meus segundos pais.

Ao meu tio Nilton Silveira, por tudo de bom que faz por mim diariamente.

À minha irmã e futura advogada Luisa Goulart, por me ajudar na vida e neste trabalho.

Aos meus irmãos, Bruno e Igor, e aos meus sobrinhos Igor, Gabriel, Vitória, Murilo, Rúbia e Luís Henrique.

Aos meus amigos e compadres Susana, Danielle, Daniel, Lucas, Tyrsá, Daniela e Paula, que entenderam minhas ausências para conciliar trabalho e universidade.

Aos meus sogros, Rosangela e Paulo, pela ajuda de sempre.

A Deus, esse pai de infinita bondade que permitiu que eu esteja aqui, aprendendo e evoluindo.

Lutar contra o processo de banalização do mal implica trabalhar em várias direções.

Christophe Dejours

RESUMO

O trabalho faz parte da vida em sociedade. As relações que construímos nos ambientes organizacionais transpassam as barreiras do profissional e refletem em nossa vida privada. O objetivo desta pesquisa foi analisar as relações de trabalho no setor bancário. Inicialmente, a questão que me norteava para a investigação era a de que os trabalhadores percebiam uma série de impactos em sua saúde mental, devido ao não cumprimento das leis trabalhistas nesse setor. Para tanto, resgatamos os referenciais teóricos que passaram pelas discussões de Cristophe Dejours, Pedro Bendassolli e Lis Soboll (nos estudos sobre as clínicas do trabalho) e artigos publicados sobre estudos realizados na área bancária. Buscando entender e melhor interpretar a questão legislativa, utilizamos a Consolidação das Leis do Trabalho e a Constituição Federal. A pesquisa empírica realizada foi de base qualitativa, por meio da entrevista de quatro pessoas. Os resultados nos apontaram sobre as relações de trabalho no setor bancário na qual destacamos especificamente: 1) direitos; 2) impactos no trabalho; e 3) impactos na vida pessoal. Os dados nos mostram que o setor bancário de fato é problemático. Tais reflexões são importantes para a contribuição de estudos sobre esse setor e para mim, especificamente, enquanto trabalhadora dele.

Palavras-Chave: Setor bancário. Saúde mental. Leis trabalhistas. Relações de trabalho.

ABSTRACT

Work is part of life in society. The relationships we build in organizational environments cross the barriers of the professional and reflect in our private lives. The objective of this research was to analyze labor relations in the banking sector. Initially, the issue that led to the investigation was that workers perceived a number of impacts on their mental health due to non-compliance with labor laws in this sector. To that end, we have rescued the theoretical references that have passed through the discussions of Cristophe Dejours, Pedro Bendassolli and Lis Soboll (in the studies on the work clinics) and published articles on studies carried out in the banking area. Seeking to understand and better interpret the legislative issue, we use the Consolidation of Labor Laws and the Federal Constitution. The empirical research was qualitative, through the interview of four people. The results pointed us to the labor relations in the banking sector in which we specifically highlight: 1) rights, 2) impacts on work 3) impacts on personal life. The data show us that the banking sector is indeed problematic. Such reflections are important for the contribution of studies on this sector and for me, specifically, as a worker of it.

Keywords: Harassment. Mental health. Work relationships. Defense strategies.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Série Histórica dos setores na justiça do Trabalho desde 2013	18
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Perfil dos entrevistados	32
Quadro 2 – Separação dos dados para a análise de conteúdo.....	34

SUMÁRIO

PRÓLOGO	12
1 INTRODUÇÃO	14
2 REVISÃO TEÓRICA	20
2.1 A saúde mental e as relações interpessoais dos bancários	20
2.2 A rotina e características do trabalho do bancário	24
2.3 A regulamentação trabalhista no setor bancário	26
2.3.1 <i>Jornada de trabalho bancário e horas extras</i>	26
2.3.2 <i>Trabalho externo e tele trabalho</i>	27
2.3.3 <i>Férias</i>	27
2.3.4 <i>Equiparação salarial</i>	28
2.3.5 <i>Assédio moral</i>	28
3 METODOLOGIA	29
3.1 Definição dos entrevistados	31
4 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	33
4.1 Direitos – “Suprimir direitos é uma pratica constante no ambiente de trabalho” (Cléber)	35
4.1.1 <i>O Assédio moral em diversos níveis - “Realmente eu estava no fim, eu não aguentava mais” (Júlia)</i>	35
4.1.2 <i>Jornada de trabalho exaustiva - “A gente não é uma pessoa, é um número” (Maria)</i>	41
4.1.3 <i>Equiparação salarial e desvio de função – “são coisas gerenciais, eu nem poderia fazer isso, porque são coisas que eu não deveria nem ter acesso” (Júlia)</i>	43
4.1.4 <i>Obrigatoriedade da venda de férias – “ele já marcou minhas próximas férias para 20 dias, dizendo que não poderia tirar outras férias de 30” (Cléber)</i>	45
4.2 Os impactos no trabalho - “Eu preciso manter meu emprego, então eu preciso mostrar que o outro é pior do que eu. Se for para demitir alguém, que seja ele e não eu” (Júlia)	46
4.3 Os impactos do trabalho na vida pessoal - “Todo mundo no Banco se pergunta: Vale a pena?”	49
5 CONCLUSÃO	53

REFERÊNCIAS.....	56
APÊNDICES	58

PRÓLOGO

A vontade de abordar a realidade do meu trabalho falou mais alto. Apesar de estar adentrando em “terreno espinhoso” (como esclarecido pela minha mestra orientadora no projeto desta pesquisa), relatar as situações vividas nos ambientes bancários e mostrar as diferentes posturas frente às adversidades era um desejo latente.

O trabalho sempre significou muito para mim, que comecei a laborar aos 15 anos, em 2001. Já passei por diversas empresas e, desde 2007, trabalho em bancos.

Na Universidade, por meio dos ensinamentos de minhas mestras, pude compreender que sou uma trabalhadora, não uma “colaboradora”, e que não devemos aceitar as imposições das organizações sem reflexão e pensamento crítico. Tais ensinamentos foram importantíssimos para o meu equilíbrio e sucesso pessoal e profissional.

As entrevistas feitas para este estudo me remeteram ao passado e fizeram lembrar muitas vivências. Já estive em situações parecidas com as relatadas pelas pessoas que entrevistei e, em alguns momentos, me vi entristecida ao testemunhar, novamente, o que agressões verbais sutis podem desencadear na psique humana.

Sugestões em formas de ameaça, distorção de valores e pressão psicológica são comuns no dia de trabalho bancário. Cada ser humano tem um perfil. Suas particularidades, características e necessidades, fazem com que individualmente as reações sejam diferentes em determinadas situações. Como futura administradora, aprendi que não existe “receita de bolo” para as organizações. Sendo assim, é errado achar que todos os indivíduos responderão de maneira igual a estímulos, sejam eles quais forem.

Vivencio em meu cotidiano o que é estar em um ambiente bancário. Valorizo o meu emprego, sei da sua importância e tento realizar o meu trabalho da melhor maneira possível, respeitando minha individualidade. Vejo muitas pessoas cometerem o erro de colocar o emprego como “a coisa mais importante da sua vida”. Considero essa atitude um erro, porque vi pessoas que agiam assim, ao se depararem com a perda do trabalho, se debilitarem e demorarem muito para se reequilibrarem.

No passado, uma colega de banco teve um infarto fulminante durante uma reunião realizada fora do horário do expediente. A morte dela me fez refletir sobre os exageros realizados em nome do trabalho. É preciso um distanciamento para não

sermos vítimas da “lavagem cerebral” que é realizada em algumas organizações, para que as pessoas trabalhem cada vez mais. Nessa empresa, os trabalhadores eram chamados de “galácticos”, para se considerarem superiores as demais pessoas do mercado de trabalho.

Nos Bancos, comumente ouvimos analogias da demissão com a morte. Gestores ameaçam os funcionários relacionando a manutenção do emprego com sobrevivência. Demissão não é sinônimo de morte. É simplesmente o fim de um ciclo. Somos pessoas que precisamos e valorizamos o trabalho, mas um emprego não é e nem pode ser considerado uma necessidade vital.

É com profundo desejo de que esta pesquisa sirva para auxiliar pessoas como eu e meus tantos amigos feitos no mercado de trabalho, que escolho me arriscar nos espinhos.

1 INTRODUÇÃO

O objetivo da presente pesquisa foi evidenciar os impactos que o trabalho, no setor bancário, causa em seus trabalhadores. Inicialmente, a hipótese que me norteava para a investigação era a de que as leis trabalhistas não eram cumpridas nesse setor e que tal prática desencadeava nos trabalhadores uma série de impactos em sua saúde mental e na vida em geral, dentro e fora do trabalho. Porém, no desenvolver do estudo, percebeu-se que as origens dos impactos eram diversas.

O trabalho dá origem a diversos paradoxos. Ao mesmo tempo que pode ser um realizador egóico, pode levar a alienação do trabalhador. Tem caráter emancipatório, podendo ser fonte de aprendizado ou gerador de sofrimento (DEJOURS, 2007). Para compreendermos a complexidade dos impactos do trabalho, das relações interpessoais e dos comportamentos dos trabalhadores, em diferentes setores, se faz necessária a identificação das particularidades de cada um, buscando adentrar na realidade do ambiente organizacional a ser estudado.

Os bancos são organizações que tem como finalidade a maximização de lucros. O conceito da empresa precede sua existência, a cultura organizacional, por muitas vezes, legitima e impulsiona os interesses de alcançar os resultados econômicos pretendidos (PATRUS-PENA; CASTRO, 2010).

O setor bancário é um dos mais explorados no âmbito dos estudos de saúde mental. Os resultados de tais estudos demonstram que o trabalho bancário é extremamente adoecedor. As atividades bancárias passam constantemente por intensas modificações. Há muito tempo deixou de ser apenas atividades operacionalizadas, relacionadas a serviços burocráticos, e assumiu uma postura que se assemelha a de uma assessoria financeira, para seus clientes. As inovações tecnológicas, juntamente com as oscilações da economia e do mercado financeiro, movem a rotina dos bancos (GRISCI; BESSI, 2004).

As modificações relacionadas às tarefas do dia a dia nos bancos acarretaram na mudança dos perfis dos trabalhadores dessas organizações, que precisam ser cada vez mais ágeis, responsivos e proativos, tendo a informação como sua principal ferramenta de trabalho e necessitando cada vez mais qualificarem-se profissionalmente.

Em busca da qualificação, o bancário moderno precisa obter conhecimentos sobre diversas áreas do mercado financeiro, carteiras de investimentos, avaliação de

risco, aplicações financeiras, contabilidade, gestão de clientes, bem como dominar técnicas de vendas, identificar as necessidades dos correntistas, conquistando e fidelizando sua carteira de clientes (CAMPELO, 2004).

A redução dos atendimentos em agências físicas é crescente nas instituições bancárias e, por meio de tais alterações, eliminam-se diversos postos de trabalho. Os bancos oferecem pacotes de serviços com “benefícios” para aqueles clientes que optarem pelo atendimento 100% digital. Geralmente, são selecionados para esta modalidade os clientes considerados menos rentáveis, ou seja, os mais pobres. Esse cliente não terá suporte algum nas agências, resolvendo suas questões somente pelo autoatendimento. A principal contrapartida oferecida para o cliente é a redução do valor das tarifas.

A segmentação de clientes realizada por alguns bancos facilitou com que pudessem, além de demitir inúmeros funcionários das agências, se desvencilhar da obrigação de dar suporte à população mais pobre, podendo focar as pessoas mais abastadas, classificando-as de acordo com a rentabilidade dos seus negócios e dos seus perfis. Em alguns casos, os clientes considerados mais rentáveis têm o atendimento do seu gerente disponível 24 horas. Em algumas situações, correntistas exigem que o bancário encarregado pela gestão de seus negócios tenha a certificação CPA-20 da ANBIMA e inglês fluente, exigindo cada vez mais capacitação do profissional que ainda está empregado na agência.

A CPA-20 é destinada aos profissionais que atuam na distribuição de produtos de investimento para clientes dos segmentos varejo alta renda, private, corporate e investidores institucionais em agências bancárias ou em plataformas de atendimento. (ANBIMA, 2018, n.p.)

Os sistemas possibilitam a automação de inúmeras atividades. Segundo Grisci; Bessi (2004), as tecnologias da informação (TI) estão à disposição dos trabalhadores e auxiliam no desempenho das atividades, visto que abastecem os sujeitos do conhecimento necessário para o exercício das tarefas, permitem troca de informações e realizações de transações com mais agilidade. Na prática, para aqueles que permanecem empregados, a grande demanda de atividades excede a capacidade de serem responsivos, acarretando em sobrecarga de tarefas. Implicam ao funcionário realizar o trabalho presencial, estar disponível para os clientes na agência e atender

as solicitações feitas via e-mail, WhatsApp, telefone e demais ferramentas de TI que o banco utilizar.

Permeando as readaptações e alterações nas atividades do bancário, vem a já mencionada redução nos quadros de funcionários. As demissões resultam em excesso de trabalho aos que permanecem no banco. Apesar de as inovações tecnológicas serem apresentadas como justificativa para o “enxugamento” nos postos de trabalho e “facilitarem” o dia a dia do trabalhador, a realidade não é percebida dessa forma. Cuidar do bom funcionamento das máquinas torna-se mais uma responsabilidade dos funcionários.

Apesar das inúmeras adversidades vividas no ambiente organizacional, o bancário é visto pelos trabalhadores de outras categorias como privilegiado, pois recebe benefícios financeiros como: vale alimentação e refeição, 14º e 15º salários, em alguns estados, e, dependendo do cargo, têm seus “resultados reconhecidos”, recebendo premiações pelo atingimento de metas. Tal visão social traz à tona uma ideia de que a precarização do trabalho pode ser atenuada por ganhos financeiros. A comparação de indivíduos por meio de rankings e a exposição dos resultados, sejam eles positivos ou negativos, provenientes de vendas de produtos do banco, gera disputa entre os pares e pode acarretar em sofrimento aos envolvidos.

Em todos os setores existe diferenciação entre o trabalho prescrito e a realidade concreta do trabalho. Pessoas que trabalham em bancos têm em seu cotidiano a imposição de metas que geralmente superam as perspectivas de crescimento do mercado e fazem com que os gestores e os próprios funcionários legitimem o prolongamento da jornada de trabalho em busca de resultados. É comum não realizar horário de almoço, trabalhar antes ou depois do registro do ponto, vender compulsoriamente parte de suas férias e etc., visando atingir os números estabelecidos, seja para a manutenção do seu emprego, seja pelo reconhecimento de que seus esforços extras rendam resultados positivos para a organização. O reconhecimento entra na problemática estudada pelas ciências do trabalho como elemento central na relação do indivíduo com o seu trabalho. Notadamente, influencia a sensação de prazer ou sofrimento no exercício de sua atividade profissional (DEJOURS, 2007).

As diferenciações entre o trabalho prescrito e a realidade constantemente são reivindicadas na justiça. Segundo dados publicados no site do Tribunal Superior do Trabalho, no ano de 2015 as ações trabalhistas no Brasil chegaram a 2,6 milhões, o

que é considerado um recorde histórico. Existem diversas discussões sobre o motivo desse crescimento e entre eles está o aumento nos índices de desemprego e a crise financeira.

Em entrevista à TV Bandeirantes, no mês de abril de 2017, o atual presidente da República, Michel Temer, utilizou o crescimento das reclamações como uma das justificativas para a reforma trabalhista (aprovada em seu governo), informando que o Brasil é líder neste ranking. Porém, a Organização Mundial do Trabalho (OIT) esclarece que não há dados que comparem o número de ações em diferentes países e que não é possível realizar tal comparação devido às particularidades das leis e sistemas jurídicos de cada país (MARCHEZAN, 2017).

As ações trabalhistas dos empregados do setor financeiro representam em média 3,7% dos processos novos da justiça do trabalho, no Brasil (Tabela 1). É evidenciado pelos sindicatos e por estudos realizados na área que os trabalhadores dos setores financeiros percebem, diariamente, seus direitos serem ignorados pelos seus gestores. Assim sendo, se faz necessário que o trabalhador recorra à justiça para o reconhecimento de direitos que estão previstos na CLT.

Tabela 1 - Série Histórica dos setores na justiça do Trabalho desde 2013

ATIVIDADE ECONÔMICA	2013	2014	2015	2016	2017	2018
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	6,3%	5,2%	4,9%	5,2%	6,0%	7,4%
AGROPECUÁRIA, EXTRAÇÃO VEGETAL E PESCA	2,8%	2,8%	2,6%	2,4%	2,3%	2,5%
COMÉRCIO	7,2%	7,9%	9,0%	9,4%	10,5%	11,1%
COMUNICAÇÃO	2,8%	2,9%	2,7%	2,8%	2,5%	2,8%
EDUCAÇÃO, CULTURA E LAZER	2,2%	2,1%	2,1%	2,3%	2,2%	2,5%
EMPRESA DE PROCESSAMENTO DE DADOS	0,5%	0,6%	0,7%	0,7%	0,7%	0,8%
INDÚSTRIA	22,4%	22,5%	23,6%	22,8%	19,9%	19,8%
SEGURIDADE SOCIAL	2,4%	2,0%	1,7%	1,6%	1,6%	2,1%
SERVIÇOS DIVERSOS	17,9%	19,2%	16,8%	14,3%	13,4%	14,0%
SERVIÇOS DOMÉSTICOS	0,2%	0,2%	0,3%	0,4%	1,4%	1,5%
SERVIÇOS URBANOS	2,1%	2,5%	2,6%	2,5%	1,9%	2,2%
SISTEMA FINANCEIRO	3,6%	3,5%	3,6%	3,5%	3,8%	4,3%
TRANSPORTE	4,7%	5,0%	5,6%	5,9%	5,3%	5,7%
TURISMO, HOSPITALIDADE E ALIMENTAÇÃO	2,9%	2,5%	2,7%	3,1%	3,1%	3,3%
OUTROS	17,7%	18,0%	19,0%	21,1%	25,6%	20,1%

Fonte: Elaborada pela autora (2018)¹

¹ Com base em dados do TST. Disponível em: <<http://www.tst.jus.br/web/estatistica/jt/atividades-economicas>>. Acesso em 15 nov. 2018.

A justiça oportuniza ao cidadão a busca pelo que legitimamente é seu. Porém, as reclamações trabalhistas são iniciadas majoritariamente após o término dos contratos de trabalho. O bancário lida diariamente com a subtração de seus direitos legais, o que gera conflitos éticos que impactam no comportamento e na saúde mental dos indivíduos. O reflexo disso, aliado a precariedade das condições de trabalho, interfere não somente na vida profissional, mas também na vida pessoal dos trabalhadores.

Com a intenção de valorizar este estudo e evidenciar sobre as relações de trabalho no setor bancário, destaca-se, também, os objetivos específicos:

- Ponderar sobre o cumprimento, ou não, da legislação trabalhista na realidade do trabalho bancário considerada nesse estudo;
- Refletir sobre os impactos na saúde mental dos trabalhadores, tendo como referência o cumprimento, ou não, da legislação em questão, dentre outros aspectos;
- Destacar os impactos da atividade bancária na vida em geral, dentro e fora do trabalho;
- Analisar as relações entre os sujeitos, buscando o entendimento do cotidiano de trabalho dos entrevistados;
- Verificar a atuação dos indivíduos, em distintos setores, possibilitando a realização da demonstração das relações interpessoais nas diferentes esferas do banco.
- Identificar as estratégias de defesa dos trabalhadores, que necessitam do emprego e superam inúmeras adversidades no trabalho.

As problemáticas percebidas serão descritas no conteúdo do trabalho, conforme os capítulos que virão, buscaram atender ao problema de pesquisa que consiste em: como se dão as relações de trabalho no contexto bancário?

2 REVISÃO TEÓRICA

No presente capítulo, será apresentada a revisão da literatura, que serviu como base para a pesquisa. Visando facilitar a compreensão do objeto de estudo, a mesma foi distribuída em tópicos.

Os temas detalhados a seguir estão inseridos na realidade do setor bancário. São eles: saúde mental dos trabalhadores, relações interpessoais, rotina de trabalho, influência do mercado financeiro no cotidiano do trabalhador e leis trabalhistas.

2.1 A saúde mental e as relações interpessoais dos bancários

O vínculo entre trabalho e saúde mental é claramente entendido quando definido como um

Processo particular de expressão das condições da vida humana em determinada sociedade, representando as diferentes qualidades do processo vital e as diferentes competências dos sujeitos, para enfrentar desafios, agressões, conflitos, mudanças [...] com uma tríplice e contraditória natureza: biológica, psicológica e social. (SAMPAIO; MESSIAS, 2002, apud, JACQUES; AMAZARRAY, 2006, p. 99)

A psicodinâmica do trabalho, desenvolvida desde 1980, representada pelos trabalhos de Cristophe Dejours, “concebe que o sujeito é dividido por conflitos intrapsíquicos, mas que também não pode se constituir fora da relação com o outro” (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011, p. 10). Conclui que o trabalho é parte constituinte do sujeito e representa elemento central no processo de subjetivação (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011). A análise da organização sociopsíquica do trabalho é desenvolvida pela psicodinâmica, buscando compreender as vivências subjetivas, os mecanismos de defesa, as causas de prazer e de sofrimento, saúde e adoecimento (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011).

Diversos fatores contribuem para o desencadeamento de problemas psíquicos nos trabalhadores bancários. As principais causas estão relacionadas às agressões sofridas no ambiente de trabalho, que se acumulam e danificam a saúde mental dos trabalhadores. Comumente, o trabalho bancário é definido como estressante.

O termo estresse é utilizado para expressar o sofrimento psíquico e é, geralmente, vinculado pela sociedade ao trabalho. As vivências do estressado variam da irritabilidade à depressão. Os sintomas podem ser físicos ou mentais. Alguns mais comuns são: fadiga, dores de cabeça, insônia, dores no corpo, indecisão, perda de memória, diminuição da atenção e impaciência (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

O modelo de organização do trabalho bancário contribui na geração de transtornos psíquicos e sofrimento do trabalhador. A apropriação psicológica pelo indivíduo, das demandas de excelência, propagadas pelo modelo de gestão, é identificada como “neurose de excelência” (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). O indivíduo que não consegue acompanhar as exigências do seu trabalho acaba por desenvolver tais neuroses.

Além do modelo de organização, a reestruturação do sistema bancário também interfere diretamente na saúde mental dos trabalhadores. Em estudo realizado com 1.518 bancários, Campello (2004) concluiu que a reestruturação do sistema bancário implica em grandes riscos à saúde dos trabalhadores. Os fatores de maior peso foram: volume de trabalho excessivo, remuneração inadequada, exigência de atingimento de metas, atividade estressante, desvalorização do trabalho, exigência de esforço mental e pausas insuficientes. Verificou-se que, em média, 53,2% dos bancários analisados estão estressados e 21,2% vêm sendo submetidos constantemente a condições geradoras de estresse.

Sendo o trabalho bancário extremamente competitivo, onde existem muitas incertezas sobre a manutenção do emprego, há muita tensão no dia a dia, e os conflitos entre os pares são frequentes. Inúmeros trabalhadores, ao não conseguirem se adaptar a rotina dessas organizações, entram em desequilíbrio emocional, o que ocasiona uma segregação entre os funcionários. As situações em que o trabalhador em se adapta ao meio e equilibra sua personalidade às demandas do emprego demonstram os excessos realizados em busca da manutenção do posto de trabalho. Ou seja, legitima-se que o indivíduo modifique seu jeito de ser para parecer mais com a organização onde trabalha. A má adaptação é entendida e abordada atualmente como “neurose do trabalho”. As neuroses têm como origem principal as situações de insegurança e as situações de conflito (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011).

O conceito de “ideologia defensiva do realismo econômico” possibilita o entendimento do ambiente bancário e da postura de alguns gestores, exemplificando a segregação entre os pares. Segundo Dejours (2007), essa ideologia indica que o

sujeito que se adapta às exigências da organização passa a ser pertencente a uma elite, que possui as qualidades necessárias para a execução das tarefas. Esses são os “colaboradores”. Em nome da “guerra econômica”, tudo há de ser feito. Dessa forma, fazer “tudo pela empresa” – (trabalho sujo, cinismo) é visto pela organização como firmeza de caráter. Demite-se os “desqualificados” (velhos, ultrapassados, inflexíveis), que não conseguem acompanhar o ritmo frenético do trabalho, realizando-se a seleção.

A seleção é apresentada pela empregadora como positiva e, assim, é exposta pelos “colaboradores” em seus discursos. Por vezes, aqueles trabalhadores que hesitaram no início da mudança, sentem-se culpados, o que faz ativar os mecanismos de defesa, levando-os a uma “espécie de arrancada de hiperatividade e de auto aceleração de cunho defensivo” (DEJOURS, 2007, p. 90). Assim, o sujeito turva a sua própria consciência, mas geralmente esse “apagar de consciência” é substituído pela fadiga. As vítimas da cultura do desprezo (empregados demitidos devido às reformas estruturais, enxugamento de pessoal, etc.) são vistas por seus colegas como degenerados, sem força de caráter. “Em tempos de “guerra econômica”, dispensam-se os braços frágeis!” (DEJOURS, 2007, p. 90).

O acúmulo de tarefas, as metas exageradas, a redução de quadro de pessoal e o dinamismo exacerbado do setor fazem com que o trabalhador, muitas vezes, precise alongar sua jornada de trabalho, reduza seu período de férias, finais de semana e force venda de produtos a clientes. Tais condições implicam em diversos problemas de caráter físico e psicológico (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

Segundo Bendassolli e Soboll (2011), não é possível dissociar a vida psíquica da pessoa de sua experiência social concreta. A história subjetiva de cada sujeito é sempre uma história social. Segundo Clot (1995, apud Bendassolli e Soboll, 2011, p.116), “nossa relação com a organização passa pelas tarefas que realizamos em nosso cotidiano de trabalho. Essa questão é igualmente central na compreensão dos comportamentos no trabalho”.

As relações de trabalho no setor bancário são afetadas diretamente pelas imposições e políticas dessas organizações. A rotina frenética do setor financeiro faz com que os funcionários apresentem cada vez mais ansiedade e as relações entre colegas possuam extrema competitividade. Os programas de qualidade dos bancos são supressores da subjetividade dos trabalhadores, pois aliciam os indivíduos a serem mais produtivos, “motivados” e flexíveis (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

O aliciamento para a flexibilização não abrange somente o comportamento das pessoas, mas também as atividades e implica em enfraquecimento das relações, pois gera necessidade de aprimoramento contínuo, fomentando ainda mais o estado de vigilância e disputa. Seja ela para manter-se no emprego, para ser o melhor do grupo de colegas ou antecipar-se frente às inovações e necessidades do banco, do mercado e dos clientes.

As remunerações variáveis também são elementos chaves que comprometem as relações entre os colegas. O fato de as metas serem, em sua maioria, individuais, geram autor regulação entre os funcionários de mesmo nível hierárquico, alimentando ainda mais a competitividade (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). Segundo Dejours (2007), o comportamento exacerbadamente competitivo é facilmente encontrado em ambientes de trabalho, onde palavras como: guerra, sobrevivência, combate e luta são frequentes. Tais palavras são frequentemente verificadas no vocabulário do bancário.

A inclusão de novas tecnologias tornou as rotinas mais intelectualizadas e exigem do trabalhador capacidades distintas das necessárias anteriormente. A busca pelos novos conhecimentos aumenta ainda mais a competição entre os pares, pois para ser o melhor funcionário se faz necessário que a pessoa se sobressaia aos demais. Para manter seu emprego, o trabalhador precisa ser polivalente e maleável (em relação a horário de trabalho e até espaço geográfico). A responsabilidade pela qualificação passou a ser do indivíduo, exercendo pressão sobre o trabalhador e responsabilizando-o pela sua empregabilidade. O aumento das qualificações exigidas pelos bancos, de seus profissionais, é constante. Os conhecimentos técnicos e científicos tornaram-se apenas alguns dos critérios para o sucesso do profissional. Características como amabilidade, capacidade de retenção de clientes, adaptabilidade ao intenso ritmo de trabalho, conhecimento de mercado financeiro, capacidade de trabalhar sob pressão e em um ambiente estressante são consideradas fundamentais para o bom desenvolvimento das atividades (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

2.2 A rotina e características do trabalho do bancário

Devido à volatilidade do mercado financeiro, no qual os bancos estão inseridos, a rotina do trabalhador bancário passa frequentemente por processos de reestruturação. O sujeito que exerce essa profissão precisa, diariamente, reinventar-se, para manter-se atualizado em um ambiente de trabalho extremamente competitivo. De acordo com Romanelli (1978, p. 152 apud CAMPELLO, 2004, p. 37), o trabalho bancário é “um conjunto de operações que se desvanecem e se esgotam ao final de cada expediente, em mera transcrição de algarismos, anotações manuais, papéis que se transformam em outros papéis”.

Em relação à extensão da jornada de trabalho, em pesquisa realizada por Diesse (1980, apud CAMPELLO, 2004, p. 38), constatou-se que 80% dos bancários trabalham mais do que seis horas diárias e 37% ultrapassam as oito horas previstas. O aumento na jornada de trabalho é devido ao acúmulo de serviço. A duração da jornada de trabalho é considerada um dos fatores centrais no adoecimento dos empregados do setor.

A respeito das condições físicas do ambiente de trabalho, verifica-se que as instalações bancárias não são confortáveis, sendo o trabalhador exposto a ruídos persistentes, mobiliários que não atendem requisitos ergonômicos, instrumentos de trabalho insuficientes, etc. A concepção dos postos de trabalho evidencia uma preocupação com a segurança do capital e não com o conforto e bem-estar dos funcionários (CAMPELLO, 2004).

Apesar dos investimentos do banco na proteção de seu capital, a profissão expõe o trabalhador a diversos perigos. Como o banco é um lugar onde há circulação de valores, é alto o risco de assaltos, sequestros, etc.. Portanto, soma-se uma rotina extremamente dinâmica e sobrecarregada com diferentes preocupações, inclusive com sua segurança ao estresse do dia de trabalho (BUCASIO et al., 2005). De acordo com dados da Polícia Civil do RS, em 2017 os assaltos a bancos com o uso de explosivos subiram 81%. Em 8, de 29 assaltos, foram feitos escudos humanos. 48,6% dos trabalhadores bancários revelam ter medo de assalto e 66,4% relatam nervosismo, tensão e preocupação (KERVALT, 2017).

Assim como a jornada de trabalho e as preocupações com segurança, os tipos de controle exercidos sobre a atividade bancária, aliados ao grau de autonomia no desenvolvimento das tarefas, também são fatores determinantes na qualidade da

rotina de trabalho. Apesar da atividade requerer uso intensivo da memória, atenção, concentração e raciocínio rápido, a impossibilidade de o funcionário operacional participar da elaboração da rotina de execução das tarefas, de poder expressar suas ideias e usar sua criatividade na rotina de trabalho remetem a um trabalho alienado. A falta de liberdade para o controle da forma e do ritmo das atividades também é correlacionada a problemas de saúde dos trabalhadores (CAMPELLO, 2004).

No que tange a adoção de novas tecnologias, verifica-se o desencadeamento da sensação de perda da perspectiva de carreira por parte dos trabalhadores. Os antigos funcionários percebem-se desqualificados e os novos entendem que podem ser facilmente substituídos. Essa perda de segurança no trabalho não gera somente desconforto pelo risco da perda do emprego, mas também frustrações, autodesvalorização, fracasso e depressão, pois o indivíduo considera que, não mais, desempenhará uma tarefa importante. (CAMPELLO, 2004).

A redução de quadro de pessoal, as modificações de métodos gerenciais e a atribuição de metas cada vez maiores fazem com que o trabalhador perceba a instabilidade do emprego, o que provoca cada vez mais estresse e adoecimento. O significado do trabalho é considerado como um dos elementos fundamentais para a construção da identidade do indivíduo e a sensação constante de risco de perda do emprego gera desgaste psicológico no trabalhador (CAMPELLO, 2004).

Uma outra característica importante do setor bancário diz respeito ao mercado financeiro. Desde os anos 1990, a reestruturação produtiva do trabalho faz com que capitais, que anteriormente eram direcionados para a produção de bens e serviços, sejam enviados ao mercado financeiro, com fins especulativos. Essa mudança reflete na quantidade de desempregados e excluídos no mercado de trabalho. As mudanças no setor bancário sempre existiram, porém, estudos recentes mostram que a velocidade de tais inovações nunca foi tão intensa, passando a exigir cada vez mais do empregado do setor (CAMPELLO, 2004).

No cotidiano, o risco constante da perda do emprego é significativamente prejudicial. Diversos bancos utilizam o sistema de distribuição de elevadas metas diárias, que pressionam constantemente os trabalhadores que não conseguem alcançá-las. O uso de políticas empresariais com enfoque na reestruturação, estabelecimento de metas inalcançáveis e redução de quadro de pessoal facultam um ambiente organizacional onde ocorre assédio e banalização da subjetividade dos empregados. O trabalho torna-se precário, os funcionários cada vez mais

individualistas e as exigências, relacionadas às *performances*, cada vez maiores (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

Visando sempre manter a competitividade e adequar-se ao quadro financeiro nacional, os bancos investem massivamente em tecnologias que acabam por substituir antigos postos de trabalho. A valorização de atividades voltadas ao mercado financeiro ocasionou uma redução drástica nos cargos intermediários (escriturários e caixas), aumentando as funções técnicas e de gerência, consideradas polivalentes (CAMPELLO, 2004). Os trabalhadores que não são demitidos percebem, através da mudança nos cargos, a instabilidade de seu emprego e apresentam quadros de depressão e ansiedade, caracterizada como “síndrome do sobrevivente” (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

A constante adaptação às novas realidades enfraquece a familiaridade com o trabalho. Não ter familiaridade com a sua atividade laboral causa no empregado um sentimento de penosidade. O funcionário encontra-se em estado constante de vigilância e tensão, percebendo que a rapidez das mudanças invariavelmente ocasionará novas demissões e os trabalhadores que não tiverem esse destino serão exigidos cada vez mais (JACQUES; AMAZARRAY, 2006, p. 97).

2.3 A regulamentação trabalhista no setor bancário

No Brasil, as relações de trabalho são regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho e devem estar conforme suas diretrizes. Os sujeitos, neste trabalho, são: o banco contratante, seja ele público ou privado, na figura de empregador, assumindo os riscos da atividade econômica (art. 2º da CLT), e trabalhador, pessoa física, empregado, prestador de serviços sob a dependência de pagamento de salário (art. 3º da CLT). O presente subcapítulo abordará alguns direitos dos bancários, conforme a reforma trabalhista realizada em 2017.

2.3.1 Jornada de trabalho bancário e horas extras

Nos termos da atual legislação, a duração do trabalho, em banco público ou privado, é de seis horas diárias, exceto sábados, perfazendo um total de 30 horas

semanais (art. 224 da CLT). Tal jornada pode ser excepcionalmente prorrogada por 8 horas diárias, não excedendo 40 horas semanais (art. 225 da CLT).

Os gerentes, trabalhadores que exercem cargos de confiança, caracterizam-se por dois pontos: atribuições de gestão, equiparados a cargos de diretores e por serem chefes de departamento ou filial (art. 62 da CLT). De acordo com a súmula 287 do TST, a jornada de trabalho do gerente de agência é regida pelo art. 224, § 2º, da CLT:

§ 2º As disposições deste artigo não se aplicam aos que exercem funções de direção, gerência, fiscalização, chefia e equivalentes ou que desempenhem outros cargos de confiança desde que o valor da gratificação não seja inferior a um terço do salário do cargo efetivo. (BRASIL, 1969, n.p.)

Ao gerente geral de agência bancária presume-se o encargo de gestão. Portanto, exclui-se esse trabalhador do artigo da duração da jornada e ele é regido pelo artigo 62 da CLT (Súm. 287 TST).

2.3.2 Trabalho externo e tele trabalho

Os trabalhadores com vínculo empregatício, que exercem atividade externa, sem registro de horário de trabalho, devem ter essa particularidade anotada na CTPS ou no registro de empregados (art. 62, § 1 da CLT).

A prestação de serviços, majoritariamente fora das dependências do empregador, utilizando-se tecnologias de informação e de comunicação, que não caracterizam trabalho externo, é caracterizada tele trabalho (art. 75-B da CLT). O eventual comparecimento as dependências do empregador não descaracterizam o tele trabalho (art. 75-B, da CLT).

2.3.3 Férias

É direito de todo o empregado o gozo de um período anual de férias, sem prejuízo da sua remuneração (art. 129 da CLT). O período de férias é computado como tempo de serviço (art. 130, § 1, da CLT).

As faltas ao trabalho são fator de cálculo para os dias aos quais o funcionário tem direito a férias. Exemplo: férias de 30 dias corridos, para até 5 faltas; 24 dias corridos para até 14 faltas; 18 dias corridos, para até 23 faltas e 12 dias corridos, para

faltas que somem 24 dias ou mais. O empregado que faltar mais de 32 dias ao trabalho perde o direito a férias (art.130 da CLT). No entanto, é vedado que as faltas sejam descontadas do período de férias (art. 130, § 2, da CLT).

A lei não permite a conversão total do período em pecúnia (vender integralmente as férias), mas autoriza que 1/3 do período seja vendido pelo empregado. A decisão é facultada ao empregado (art. 143 da CLT).

Havendo concordância do empregado, as férias podem ser divididas em até três períodos, sendo que um deles não pode ser inferior a 14 dias corridos e os outros dois períodos, não podem ser inferiores a 5 dias corridos (art. 134, § 1, da CLT).

2.3.4 Equiparação salarial

Conforme previsto na Súmula 202 do Supremo Tribunal Federal – STF, em caso de exercício de trabalho igual, onde haja diferença salarial entre os pares, para fins de ajuste, conta-se o tempo no exercício da função e não no emprego. Ou seja, para casos onde um trabalhador exerça atividade em substituição de outro, em que caiba ajuste de remuneração, usa-se como parâmetro o tempo no exercício da atividade (Súmula 202/STF).

2.3.5 Assédio moral

Mesmo sem haver uma legislação específica, que puna sua prática, o assédio moral é combatido pela Justiça Trabalhista. De acordo com o desembargador Brasileiro Ramos, do Tribunal Regional do Trabalho, da 10ª Região (TRT10), o 1º artigo da Constituição Federal, incisos III e IV garantem o combate ao assédio. Indicando a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho, os referidos incisos servem como argumento a muitos magistrados nos julgamentos dessa natureza (BRASIL, 2017). A norma da CLT mais utilizada no combate ao assédio é a contemplada no artigo 483, que estabelece como hipótese de rescisão de contrato “forem exigidos serviços superiores às suas forças, defesos por lei, contrários aos bons costumes ou alheios ao contrato” (BRASIL, 2017, p. 99).

3 METODOLOGIA

No presente capítulo será descrita a metodologia de coleta de dados utilizada para a obtenção das informações necessárias para a conclusão desta pesquisa.

De acordo com Marques (2008), o ato de pesquisar assemelha-se ao ato de escrever, pois é o início de uma aventura que não sabemos onde irá chegar. Porém, pesquisar é polarizar o escrever, uma vez que perseguimos um tema preciso.

Segundo Collis e Russey (2005), a pesquisa científica tem como característica sua essência sistemática e metódica. Seus resultados possibilitam a aquisição do conhecimento através da descoberta de fatos. A pesquisa pode ser exploratória, explicativa e descritiva. A classificação se dará de acordo com a finalidade do trabalho.

Este estudo tem fins exploratórios. Conforme Richardson (1999), a pesquisa exploratória, por meio do aprofundamento no conhecimento dos fenômenos que servem como objeto de estudo, possibilita a procura de explicações para suas causas e consequências.

Segundo Gil (2008), as pesquisas exploratórias são as que têm menor rigidez no planejamento. Desenvolver, modificar e esclarecer conceitos são sua principal finalidade.

Pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Este tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. (GIL, 2008, p. 27)

Foi realizado um pré campo, constituído por duas entrevistas. Essas duas entrevistas serviram de orientação para a construção do roteiro (Apêndice A) propriamente dito.

No total, o estudo teve como base quatro entrevistas, que foram realizadas com o auxílio do roteiro semiestruturado. As quatro pessoas que contribuíram para o estudo serão descritas no item definição dos entrevistados.

A entrevista é um método de coleta de dados no qual o pesquisador se coloca em frente ao pesquisado, fazendo perguntas na busca de respostas que servirão para a obtenção de resultado da investigação. Pelo seu caráter subjetivo, a entrevista deve levar em consideração a perspectiva do analisado. A presença junto ao interlocutor permite que o entrevistador tenha acesso a comunicação não verbal do entrevistado

(COLLYS; HUSSEY, 2005). Segundo Gil (2008), a entrevista é o método mais flexível das técnicas de coleta de dados, pois, devido ao seu nível de estruturação, podem ser definidos diferentes tipos de entrevista.

Segundo Gondin (2002, p. 150), “para aqueles que optam pela abordagem qualitativa os critérios são a compreensão de uma realidade particular, autorreflexão e a ação emancipatória”. Para os pesquisadores que adotam a análise qualitativa, o conhecimento do objeto de estudo deve servir como redutor da distância entre aplicação e produção de conhecimento e alavancagem do comprometimento com a transformação social.

No âmbito das ciências sociais, a entrevista é uma das técnicas mais efetivas. Além de possibilitar a coleta de dados, permite diagnóstico e orientação. A coleta de dados por meio de entrevistas facilita a percepção do que as pessoas sentem, fazem, pensam, esperam ou preferem. Devido a sua flexibilidade, favorecem a investigação em diversas áreas (GIL, 2008).

As principais vantagens da entrevista, quando comparada aos demais métodos de coletas de dados, são: a obtenção de dados de diferentes aspectos da vida do entrevistado; captação da expressão corporal, entonação e ênfase do entrevistado; flexibilidade para o esclarecimento de questões; adaptação à realidade do entrevistado e promove a obtenção de maior número de respostas (GIL, 2008).

No planejamento de uma entrevista semiestruturada, detalhes importantes devem ser observados. O tempo de duração da entrevista precisa ser mensurado, bem como as questões devem ser elaboradas de maneira que tanto o entrevistado, quanto o entrevistador as compreendam sem dificuldade. Questões que contenham potencial ameaçador precisam ser elaboradas de forma que o entrevistado não sinta constrangimento ao responder (GIL, 2008).

O roteiro teve como objetivo nortear a conversa e obter as informações. As entrevistas não excederam uma hora de duração. Devido a diferença de cargos e funções dos trabalhadores envolvidos na pesquisa, foram realizadas perguntas adicionais para esclarecimento dos fatos. Os trabalhadores foram entrevistados em datas e horários diferentes, de acordo com suas disponibilidades.

Os dados coletados foram analisados pelo método de análise de conteúdo, que é uma técnica de investigação do conteúdo manifesto nas comunicações, por meio de uma descrição objetiva e sistemática. Tal método permite a interpretação dos dados

obtidos nessas comunicações. A análise de conteúdo desenvolve-se em três passos: pré análise, exploração do material e tratamento dos dados (GIL, 2008).

Realizou-se uma pré análise. Conforme Gil (2008), nesta é onde há o primeiro contato com os documentos. Faz-se a leitura, a fim de elaborar hipóteses, e a preparação do material para tratamento. Para facilitar o entendimento e a visualização dos conteúdos, as entrevistas foram transcritas a partir das gravações realizadas. As informações obtidas nas entrevistas foram agrupadas em categorias temáticas, que perpassaram as falas dos entrevistados e se destacaram como elementos importantes para a compreensão do problema de pesquisa em questão. Além disso, os achados foram analisados em diálogo com a literatura científica.

3.1 Definição dos entrevistados

Os entrevistados foram convidados a participar da pesquisa, de acordo com a sua disponibilidade e interesse. A seleção dos participantes foi feita pela pesquisadora. Os critérios para convite foram: tempo mínimo de um ano na atividade, trabalhar em banco público ou privado e em um setor distinto dos setores onde trabalham os demais entrevistados. O convite foi realizado via contato telefônico. Foi solicitada a autorização para a gravação das conversas integralmente.

Visando garantir a confidencialidade das informações e a obtenção de respostas concretas, devido a delicadeza do tema abordado, foram usados nomes fictícios aos respondentes. A entrevistadora assinou um termo de sigilo das informações na presença dos interlocutores (Apêndice B). Cada um dos entrevistados recebeu uma cópia do documento.

Para diversificar a pesquisa, foram entrevistados trabalhadores de distintos departamentos, que não desempenhavam função gerencial (art. 62 da CLT). Os departamentos em questão são: financiamento de obras, financiamentos e consórcio, tesouraria de agência e câmbio.

Além dos nomes dos trabalhadores, detalhes que podem identificar os interpelados foram omitidos para que sejam preservadas suas identidades. Os nomes dos bancos, assim como o nome dos setores e códigos internos que poderiam expor os trabalhadores, não serão informados nesta pesquisa. Os temas trazidos nas entrevistas, que se relacionam com o objeto da pesquisa, foram enumerados e

algumas frases dos entrevistados foram colocadas em destaque para melhor esclarecerem a ocorrência dos fatos.

Todos os trabalhadores que colaboraram com esta pesquisa estão na faixa de 30 a 43 anos. Maria (supervisora de tesouraria) é casada e tem filhos. Alonso (analista estratégico) é separado e não tem filhos. Júlia (analista de câmbio) é solteira e não tem filhos. Cléber (gerente de relacionamento) é separado e um tem filho. Alonso trabalha em um banco público os demais participantes estão empregados em bancos privados. Os dados são melhores visualizados no quadro 1.

Quadro 1 – Perfil dos entrevistados

NOME	IDADE	BREVE DESCRIÇÃO	CARGO	FORMAÇÃO	BANCO
MARIA	30	CASADA, TEM FILHOS	SUPERVISORA DE TESOURARIA	ADMINISTRAÇÃO	BANCO W (PRIVADO)
ALONSO	43	SEPARADO, NÃO TEM FILHOS	ANALISTA DE ESTRÉTÉGIA	CIÊNCIAS CONTÁBEIS	BANCO X (PÚBLICO)
CLÉBER	38	SEPARADO, TEM FILHOS	GERENTE DE RELACIONAMENTO	ADMINISTRAÇÃO	BANCO Y (PRIVADO)
JÚLIA	32	SOLTEIRA, NÃO TEM FILHOS	ANALISTA DE CÂMBIO	ADMINISTRAÇÃO	BANCO Z (PRIVADO)

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

4 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

O presente capítulo contemplará as análises das informações obtidas nas entrevistas semiestruturadas. Após as entrevistas e transcrição delas, foi feita um quadro (quadro 2), para organizar os principais pontos que permeavam as falas dos entrevistados. Para melhor compreensão, os dados das entrevistas foram agrupados em temas, de acordo com a semelhança das situações e vivências dos trabalhadores. Os dados foram categorizados em três grandes grupos: direitos, impactos no trabalho e impactos na vida pessoal. No capítulo a seguir, as informações serão relacionadas com a literatura que remete à discussão.

Quadro 2 – Separação dos dados para a análise de conteúdo

ENTREVISTADO	DIREITOS	IMPACTOS NO TRABALHO	IMPACTOS NA VIDA PESSOAL
MARIA	INTERVALO (JORNADA)	BRIGA COM COLEGAS	SINTOMAS DE SÍNDROME DO PÂNICO
SUPERVISORA	ACÚMULO DE FUNÇÃO	COMPETIÇÃO DESLEAL	IMPACIENCIA COM FILHAS E MARIDO
MÃE	METAS ABUSIVAS	FALTA DE SINERGIA	FADIGA FÍSICA E MENTAL
CASADA	EQUIPARAÇÃO SALARIAL		PROBLEMAS NO RELACIONAMENTO CONJUGAL
	ASSÉDIO MORAL		DIVERSAS DOENÇAS DE COLUNA E L.E.R
	NECESSIDADES FISIOLÓGICAS IMPOSSIBILITADAS		
ENTREVISTADO	DIREITOS	IMPACTOS NO TRABALHO	IMPACTOS NA VIDA PESSOAL
ALONSO	PERDA DE BENEFÍCIOS	MÁ FÉ ENTRE COLEGAS (HE)	PAVOR DE PERDER SALÁRIO
ANALISTA	REPRESÁLIA PARA MUDANÇA DE CARGOS	MOBILIZAÇÃO PARA AUXILIO	ABUSO DE ÁLCOOL
SEM FILHOS	ASSÉDIO MORAL - JUSTIFICADO PELO MOMENTO ECONÔMICO		ESTRESSE
SOLTEIRO	EXTINÇÃO DE SETOR		PROBLEMAS NO RELACIONAMENTO CONJUGAL
	MUDAR DE CIDADE OU PERDER FUNÇÃO GRATIFICADA		
	RISCO DE PERDA DE 2/3 DO SALÁRIO BRUTO		
	ACÚMULO DE TRABALHO 15 P/SUBST 40 - GESTOR ASSEDIADOR		
ENTREVISTADO	DIREITOS	IMPACTOS NO TRABALHO	IMPACTOS NA VIDA PESSOAL
CLÉBER	FÉRIAS	NÃO CONSEGUIA DESENVOLVER AS ATIVIDADES	INSÔNIA
GERENTE DE REL	TRABALHAR FORA DO HORÁRIO DE TRABALHO	COMPORTAMENTO DEPRESSIVO	ESTRESSE
PAI	ASSÉDIO MORAL		FADIGA MENTAL
SOLTEIRO	PRESSÃO POR NÚMEROS		ANSIEDADE
	AMEAÇA DA PERDA DO EMPREGO		
ENTREVISTADO	DIREITOS	IMPACTOS NO TRABALHO	IMPACTOS NA VIDA PESSOAL
JÚLIA	JORNADA ESTENDIDA DIARIAMENTE	PROBLEMA DE RELACIONAMENTO C/ GERENTE	INSÔNIA
ANAL. CÂMBIO	ASSÉDIO MORAL	VONTADE DE PEDIR DEMISSÃO	ANSIEDADE
	NECESSIDADES FISIOLÓGICAS IMPOSSIBILITADAS		ESTRESSE
	ACÚMULO DE ATIVIDADES		FADIGA MENTAL
	DESVIO DE FUNÇÃO (GERENTE)		IMPACIENCIA

Fonte: Elaborado pela autora (2018)

4.1 Direitos – “Suprimir direitos é uma pratica constante no ambiente de trabalho” (Cléber)

A temática “direitos” refere-se aos principais pontos da legislação trabalhista que foram trazidos pelos entrevistados, onde percebeu-se a inobservância das leis. Além de verificar a ocorrência, no presente subcapítulo buscamos demonstrar os impactos disso na saúde dos trabalhadores. De acordo com Cléber, “suprimir direitos é uma pratica constante no ambiente de trabalho”.

Todos os entrevistados perceberam a supressão de seus direitos trabalhistas em algum momento de suas carreiras e isso acarretou em sofrimento. No presente subcapítulo, serão relacionados cada um desses direitos, contextualizando, na medida do possível, com a realidade dos quatro trabalhadores, e apontando os impactos causados. Os principais impactos percebidos na pesquisa são os conflitos psíquicos. Na teoria Freudiana sobre as neuroses, o conflito psíquico é o principal elemento. A existência do conflito é percebida quando “o sujeito enfrenta dentro de si, exigências opostas” (GAULEJAC, 2014, p. 89). Ou seja, o indivíduo psicologicamente reconhece estar perante uma situação contraditória (GAULEJAC, 2014).

4.1.1 O Assédio moral em diversos níveis - “Realmente eu estava no fim, eu não aguentava mais” (Júlia)

Assédio é um termo que se originou do latim *adsidere* e do italiano *assediare*. Significa “atacar”, “perseguir com insistência”, “pôr-se adiante”, “não dar trégua ao outro”. O assédio oscila de acordo com o contexto no qual ele está inserido. O tipo de assédio mais presente neste estudo é o assédio moral.

Conforme a definição de Vieira, Mendes e Merlo (2013, p. 55), assédio moral é “uma violação dos direitos fundamentais e uma mácula da dignidade humana”. A definição dos autores vem ao encontro da opinião e esclarece o porquê de diversos magistrados vincularem o assédio moral com o artigo 1º da Constituição da República Federativa do Brasil, que prevê seu inciso III a fundamentalidade da dignidade da pessoa humana (BRASIL, 2017).

O assédio moral pode ser vertical (superior x subordinado), horizontal (entre colegas), ascendente (subordinados x superiores) ou misto (inicia vertical e torna-se horizontal). O assédio ascendente é o mais incomum dentre os quatro tipos descritos

acima, uma vez que geralmente os indivíduos têm medo de seus superiores. Além disso, existe necessidade de cooperação entre os colegas, o que é considerado incomum atualmente (VIEIRA, MENDES E MERLO, 2013). O assédio vertical no ambiente organizacional foi o que mais incidiu no conteúdo das entrevistas realizadas para este trabalho. Suas consequências serão relatadas a seguir.

No ambiente organizacional, o assédio moral gera um sentimento difuso. Ainda que os resultados dele sejam tangíveis, há dificuldade em definir o mal-estar sentido. Em um ambiente exacerbadamente competitivo e dinâmico, novas atribuições são recebidas quase que diariamente. Todos tentam fazer seu trabalho da melhor maneira possível, mas, com isso, o modo de atuação de uns pode não ser bem visto por outros (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011).

Em seu relato, Maria esclarece ter passado por diversas situações de assédio. Como caixa de agência, em diversas situações precisou trabalhar sozinha, ficando responsável por “abrir e tocar a agência”, abastecendo caixas eletrônicos, atendendo clientes, evitando tomar água para não necessitar ir ao banheiro.

“Eu tive que trabalhar sozinha em pleno dia 02 de janeiro, na volta do feriado, quando eu era Caixa. A gerente torceu o pé e eles não me mandaram ninguém até as 15 horas, pra não mentir, eu acho que chegou alguém às 14 horas. Quando apareceu uma pessoa, tive que fazer uma hora de almoço para poder fazer o fechamento da agência. Tem agências que tem um caixa só, eu já trabalhei em uma dessas, era só eu e a gerente. Início de mês, nós sofriamos, tomávamos reclamação direto, os clientes queriam nos bater. Ela precisava sair pra almoçar e ficar uma hora fora, por causa do controle de ponto. Quando a gerente sai, tu fica sozinho, “puxando” fila. No final do dia, ela te cobra resultado, né. “Cadê a tua agenda? Quanto tu vendeu?” Ou seja, quanto a agência vendeu. “Tenho que passar pra chefe.” (MARIA, 2018)²

Apesar de estar na mesma situação de Maria, a gerente fazia intensas cobranças à funcionária. Dejours (2007) esclarece que trabalhadores que exercem cargos de supervisão, coordenação, gerência e estão em contato com o alto escalão das empresas, ao reproduzirem certas atitudes, geram repulsa e até condenação moral. No exercício de seu trabalho, cometem erros por falta de qualificação ou pela pressão e dos abusos que sofrem dos dirigentes das empresas.

Segundo Maria, “todo o bancário se sente um número”. São mensurados em notas e a avaliação, desconsidera-se o perfil subjetivo do indivíduo. Os gestores não buscam saber porque determinada pessoa recebe uma nota baixa, tampouco analisar

² No relato, “ela” é a gerente e chefe é a superintendente.

as qualificações do indivíduo, como por exemplo: se é boa em atendimento e relacionamento com clientes, realiza suas tarefas corretamente, recebe boas notas na pesquisa de satisfação, etc. Para movimentação do profissional, ou ele destaca-se em números de vendas, ou é transferido por ser “ruim”. Caso o trabalhador queira mudar de cargo, pleitear promoção, precisa ter notas altas.

“Já aconteceu de uma colega do comercial que estava insatisfeita, (não se dava bem com a gerência, não estava se sentindo bem, enfim não se adaptou com a agência), ir conversar com o supervisor, acima da gerente dela e pedir: “preciso trocar de agência, não estou me sentindo bem aqui, não estou me dando bem com a gerência.” O supervisor dela disse assim: “então, tu me mostra resultado que eu te tiro daqui. Enquanto teu resultado estiver baixo, não tem onde eu te botar” É tipo um leilão.” (MARIA, 2018)

Ainda conforme Maria, os gerentes do Banco W negociam os trabalhadores entre si. Detratam as pessoas que estão com notas ruins no ranking, classificando-os da pior maneira possível, inclusive com nomes pejorativos. Houve casos onde os trabalhadores difamados souberam de detalhes das conversas gerenciais e foram confrontar os difamadores. Discussões ferrenhas eram comuns entre os trabalhadores na agência. Atualmente, a “conversa” entre os gerentes é extremamente sigilosa.

“Este ano está bem fechado, mas sempre tem gente que vaza, os “bocas-grandes”. Ano passado, alguém comentou de terem falado mal e a pessoa ficou sabendo e foi tirar satisfação. Rolou “pegação de pau” verbalmente, de “meter pau” na pessoa, de dizer tu é ruim, é burro! As vezes a pessoa deixa ferver e fala coisa que não deve. Como tu vai falar para um funcionário uma coisa dessas? O que rola lá dentro (na reunião dos gerentes) não pode vazar. Este ano está mais fechado.” (MARIA, 2018)

O assédio também é percebido na rotina de Cléber, que exerce trabalho externo. No Banco Y, o excesso de mudanças e o controle gerencial no trabalho são extremamente estressantes. As tarefas estão sempre sofrendo alterações e além disso, mesmo já sendo muitas, frequentemente são adicionadas novas atribuições ao escopo de atividades. Conseqüentemente, mais relatórios para a gerência precisam ser elaborados. “Muita coisa ao mesmo tempo, muita informação, muita pressão, é muito estressante, é uma cobrança constante” (CLÉBER, 2018).

Segundo Cléber, o indivíduo que trabalha nessas condições vê necessidade de se dedicar, controlar e organizar ao máximo suas atividades. Entende que é “vital” atingir as metas e compreende que sua permanência no emprego depende disso, uma vez que os gestores deixam a instabilidade do emprego bem clara, por meio de suas

“ameaças veladas”. As demissões são chamadas no Banco Y de reciclagem ou oxigenação. Os piores serão desligados.

Dejours (2007) nos alerta sobre isso, esclarecendo que os gestores criam uma mentalidade na organização, de que quem permanece empregado pertence a uma “elite qualificada”, que sobreviveu a faxina, arrumação, enxugamento, etc. Entre os trabalhadores “sobreviventes”, por vezes, é percebido um sentimento de culpa, que acaba servindo de agente impulsor, levando o funcionário a participar ainda mais freneticamente do trabalho.

“A pressão é muito constante. Principalmente dos gerentes quando ligam fazendo uma ameaça velada, coisas do tipo: “saiu um agora, daqui a pouco pode ser tu”. “Se não está satisfeito é pra falar” e que temos que agradecer por estarmos empregados, porque na rua está difícil. Então assim, estão sempre falando alguma coisinha para fazer meio que uma pressão psicológica. Temos que entregar os números, a gente é avaliado por números, esse tipo de coisa. É uma ameaça velada, eles não jogam limpo. É uma coisa que vão jogando umas piadinhas e vão fazendo a gente entender o que querem dizer. Que a gente pode ser demitido a qualquer momento, que quem não bater meta pode ser demitido. É muito ruim de trabalhar assim, tu acaba trabalhando mal, porque se tu não bate meta tu corre o risco de, a qualquer momento, ser desligado.” (CLÉBER, 2018).

A legitimação do trabalho-sujo (explicado anteriormente) é evidenciada no relato trazido pelo trabalhador. Para o atingimento de metas, permite-se desde “embutir” produtos nas vendas, ameaçar clientes e até insinuar-se sexualmente. “Eu ouvi do meu gerente que, para bater meta, era para dar em cima das minhas clientes, afinal de contas, eu sou um homem bem bonito” (CLÉBER, 2018). A falta de virilidade pode ser associada a fuga por medo. A masculinidade pode ser demonstrada pelo poder de sedução, dominação e capacidade de se valer da força (DEJOURS, 2007). Esses conceitos estão arraigados em nossa sociedade e a masculinidade foi usada pelo gerente do Banco Y para incentivar a prostituição do trabalhador.

Cléber, apesar de realizar suas tarefas de maneira ética e dentro das normas da empresa, não percebe reconhecimento por parte de sua gestão. Mesmo quando atinge as metas. O funcionário se sentia perseguido pelo gestor.

“O gerente que eu tinha não foi muito comigo, ele não gostava do meu jeito. Falou mal de mim pra todo mundo, fazia ameaças pra mim. Eu fiquei muito mal, a ponto de quase pedir demissão do banco. Ele disse que eu tinha postura de derrotado. Ele plantou aquilo e eu peguei pra mim. Eu estava vivendo isso, eu estava me tornando aquilo que ele estava achando que eu era.” (CLÉBER, 2018).

Alonso, único entrevistado que trabalha em banco público, também percebe o assédio em seu cotidiano e no de seus pares. Evidencia que o trabalhador é alvo de muita pressão, seja pela quantidade de metas, fechamento de agências ou redução de funções, que acabam por sobrecarregar os que permanecem no emprego.

Adentrando na realidade do Banco X, conseguimos perceber a tolerância ao sofrimento e a injustiças. As demissões não causam somente aumentos nas cargas de trabalho, mas fazem com que o sofrimento dos que permanecem empregados assumam novos formatos, cada vez mais inquietantes (DEJOURS, 2007).

“Sofri assédio moral no início. Nós digitávamos muitas guias e o braço começava a doer e nosso chefe dizia: “o braço vai doer mas é isso que a gente tem que fazer”. Nós entramos em 15 para substituir 40, íamos acumulando pilhas de guias.” (ALONSO, 2018)

Segundo Bendassolli; Soboll, (2011), os modos de gestão atual não consideram as funções biológicas e psicológicas da pessoa humana. Degradam, gradualmente, não só a saúde física, mas também a saúde mental dos trabalhadores.

No que tange a perda de função, Alonso relata:

“Eu faço o que eu posso. Quando eu achei que ia perder a minha função, eu fui procurar meu lugar ao sol. Não fico me lamentando muito, o que não tem o que fazer, não tem. O problema é não saber o que vai acontecer, a insegurança, a falta de perspectiva. Tudo indefinido causa muito estresse. Estávamos acabados. Andares que tinham muitos funcionários ficaram vazios. Nós nos reuníamos para fazer churrasco e essas coisas para amenizar.” (ALONSO, 2018)

Utilizando como base a volatilidade do mercado financeiro e a crise na economia brasileira, o Banco onde trabalha extinguiu ou centralizou, em diferentes estados, diversos setores. Aos funcionários desses departamentos, foram apresentadas as seguintes alternativas: Plano de demissão voluntária e transferência para outros estados ou para outros setores. Porém, haviam algumas restrições. Caso o empregado optasse por ser realocado na mesma cidade, perderia a função gratificada, o que representava cerca de 2/3 do salário bruto, o que foi percebido como uma pressão para que os empregados pedissem demissão.

“Não existiu apoio nenhum da empresa, ninguém foi conversar conosco, foi um grande baque. Fiquei pensando: “como eu vou viver com um terço do que eu ganho? ”. Eu comecei a cortar muitos gastos ao mesmo tempo que ia tentando garantir meu lugar na empresa, utilizei meus contatos e comecei a

oferecer meu trabalho para outras empresas que tinha feito processo seletivo. Eu já tinha três lugares para ir, mas logo em seguida eu fiquei sabendo que ia ficar.” (ALONSO, 2018).

Alonso considera que teve sorte em ter ficado na cidade atual, sem perder seus benefícios, exercendo uma função semelhante. Como alternativa, ele, que já exerceu função de coordenação (temporariamente), juntamente com alguns colegas e por iniciativa própria, contataram o setor de recursos humanos, para tentar ajudar a realocar os demais. “Nós nos sentimos na obrigação de ajudar” (ALONSO, 2018).

A maioria dos trabalhadores pôde ser realocada. Porém, muitos funcionários não gostam do lugar onde estão trabalhando, mas estão se adaptando. Em alguns casos, nitidamente o trabalho exige mais do que a competência dos indivíduos.

“Uma menina eu tenho certeza que vai ser bem problemático para ela. Ela era escriturária, sempre foi interna e agora foi para a agência, mas não tem perfil nenhum para agência, por ser muito tímida. Outro que é gago, agora vai fazer atendimento ao público, coitado.” (ALONSO, 2018)

O assédio é inserido no cotidiano de Júlia, pela postura do gerente. Diariamente, o gestor expõe suas dúvidas sobre a capacidade dos demais trabalhadores da empresa, sejam eles subordinados a ele, ou não. É comum, no ambiente de trabalho de Júlia, se ouvir gritos do gestor com frases como: “a gente não pode brincar com essas coisas”, insinuando que os trabalhadores não levam suas atividades a sério e exigindo relatórios constantes. Muitas vezes, a sobrecarga de trabalho não permitia nem mesmo ir ao banheiro.

“Ele não acredita na capacidade dos funcionários, fala mal de um funcionário para o outro. Fala mal dos demais gestores do banco, para seus subordinados. Não acompanha as demandas por e-mail e exige que os funcionários parem suas atividades para relatar o andamento das tarefas. Pede aos funcionários que façam as suas atividades gerenciais por ele. Sempre duvidava da nossa capacidade. Acaba te colocando em dúvida da tua competência, memória e capacidade.” (JÚLIA, 2018)

Percebendo que não se adaptaria a trabalhar com o assédio do gerente, que chegou a dizer que ela tinha “uma vibe pesada” e precisava trabalhar a sua espiritualidade, Júlia pleiteou uma mudança de setor dentro da empresa e obteve sucesso. “Realmente eu estava no fim, eu não aguentava mais” (JÚLIA, 2018).

A iniciativa acarretou na intensificação do assédio do antigo gestor, mesmo não sendo mais seu imediato. Além dela, diversos funcionários sofriam com o assédio do

gerente e trocavam ideias em busca de soluções. “Uma menina que ainda está no setor, estava com problemas físicos (dores de barriga e de cabeça, enjoos), eu percebia nitidamente que eram psicossomáticos, aquilo estava demais” (JÚLIA, 2018).

Motivada pelo seu sofrimento e de seus colegas, em uma medida desesperada, Júlia procurou os diretores da empresa e denunciou a situação. A denúncia de Júlia motivou outros trabalhadores a também denunciarem o gestor. No contexto do trabalho, todos têm capacidade de ação, independentemente de seu cargo ou posição. A atitude da trabalhadora desencadeou uma estratégia coletiva de defesa.

Dejours (2007) conceitua as “estratégias coletivas de defesa” como aquelas construídas e empregadas pelos trabalhadores coletivamente. Permanecendo o sofrimento, as defesas podem ser cooperativas. Tais estratégias contribuem para manter o coletivo de trabalho coeso, já que trabalhar não se resume a desempenhar atividades laborais, é vivenciar em conjunto as pressões, resistir, construir sentido para a atividade, para a situação e para o sofrimento. Relações de poder são produzidas pelas organizações e essas relações podem ser constitutivas de pessoas de qualquer classe. Os indivíduos (neste caso Júlia) ou grupos (colegas que também denunciaram) desenvolvem estratégias, utilizando seus recursos para se manter ou inovar, participando assim, da transformação das organizações em que trabalham (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011). Ao saber das revelações sobre sua má conduta, o gerente afastou-se das atividades da empresa, alegando problemas de saúde.

4.1.2 Jornada de trabalho exaustiva - “A gente não é uma pessoa, é um número” (Maria)

Cléber desempenha trabalho externo. Em seu contrato de trabalho, consta que ele deve trabalhar 8 horas diárias, de segunda a sexta-feira, e tem direito a uma hora de intervalo. Registrar ponto não é necessário, o que teoricamente caracteriza uma jornada de trabalho flexível. Porém, a realidade do cotidiano é diferente.

As novas tecnologias possibilitam que os gerentes tenham ainda mais controle sobre suas atividades. As demandas são cobradas por e-mail, ligação telefônica ou WhatsApp. “É uma pressão constante, tem que estar sempre disponível, sempre atendendo os clientes, mesmo se você está de folga, se está almoçando ou se já trabalhou suas 8 horas diárias, precisa trabalhar igual” (CLÉBER, 2018). A vida pessoal do trabalhador é diretamente impactada pelo prolongamento da jornada. Nos

dias de folga, Cléber precisa estar com o telefone o tempo inteiro, uma vez que os gestores não admitem que ele deixe de atender seus clientes. O período de lazer do indivíduo é limitado e prejudicado, pois é interrompido frequentemente para atender ligações ou responder mensagens. “Ir ao cinema em um sábado à tarde, nem pensar” (CLÉBER, 2018).

Atualmente, Maria não precisa estender sua jornada de trabalho, inclusive o Banco adverte formalmente quem não cumpre seu horário.

“Não pode passar de duas horas extras no dia e precisa fazer uma hora de intervalo fora da câmara. Já aconteceu de eu sair cinco horas da tarde para fazer intervalo, voltar as seis e esperar mais quinze minutos para poder bater a saída. A gente sente na pele que é um número. A gente não é uma pessoa, é um número. Não pode fazer xixi, não pode tomar água, é muito complicado. Acho que esse pensamento é unânime entre os bancários.” (MARIA, 2018)

Maria acredita que o enxugamento do quadro de funcionários no Banco W é o fator gerador desses problemas. Os trabalhadores não conseguem suprir a demanda de trabalho, principalmente em início de mês. Já houveram situações em que estrategicamente fechassem a porta da agência, permitindo que entrassem clientes somente à medida que outros saíssem.

No passado, a trabalhadora precisou exceder o horário de trabalho, chegando a trabalhar 10 horas por dia, mesmo tendo sido contratada para cumprir 6 horas de jornada. Conforme o item 2.3.1, o trabalhador bancário, sem cargo de gerência, pode estender, excepcionalmente, sua jornada para 8 horas diárias, não excedendo 40 horas semanais.

Na realidade de Júlia, a problemática também está presente. Mesmo sendo contratada para trabalhar 6 horas por dia, Júlia precisa cumprir obrigatoriamente, uma jornada de 8 horas. Apesar do prolongamento da rotina de trabalho, relata que é pouco tempo para cumprir todas as tarefas diárias. Assim como Maria e Alonso, Júlia também considera que a sobrecarga de trabalho se deve a redução de custos baseada na eliminação de postos de trabalho.

Com o objetivo de superar as crises e manter seu emprego, o trabalhador precisa, cada vez mais aceitar fazer um “esforço extra”, para o bem da coletividade. No discurso, após o momento crítico, haverá novas contratações. Na prática, o futuro apresenta mais “enxugamento” de quadro. “Enquanto se “enxugam os quadros”, os

que continuam a trabalhar o fazem cada vez mais intensamente, e a duração real do seu trabalho não para de aumentar” (DEJOURS, 2007, p. 42).

4.1.3 Equiparação salarial e desvio de função – “são coisas gerenciais, eu nem poderia fazer isso, porque são coisas que eu não deveria nem ter acesso” (Júlia)

Conforme item 2.3.4, a legislação brasileira prevê que, para o caso de trabalho igual, onde há diferença salarial entre os funcionários, equipara-se a remuneração, de acordo com o tempo no exercício da função. No Banco Y, apesar de os cargos terem iguais nomenclaturas e as atividades serem exatamente as mesmas, a remuneração dos indivíduos é diferente. A situação é de conhecimento geral, mas nenhuma providência para a regularização foi tomada até o presente momento.

A temática da equiparação também é percebida no cotidiano de Maria. Sendo caixa no Banco W, já substituiu o gerente em ocasiões pontuais (licenças médicas e viagens a trabalho) e nas férias, ficando com todas as atribuições da gerência e tendo todos os acessos, inclusive cofre, tesouraria, sistemas, etc.. Todavia sem o recebimento do ajuste salarial.

A problemática é ainda mais profunda na realidade de Maria, uma vez que além de assumir as atribuições de gerente, o funcionário precisa continuar exercendo suas atividades, o que caracteriza desvio de função. Na organização em que Maria trabalha, é comum que caixas substituam os gerentes em suas atividades.

“Teve uma amiga minha, caixa que teve que “cobrir” a gerente durante uma semana. Ela fez muita hora extra, ela teve que fazer uma hora de almoço todos os dias, se dava “pepino” ela ficava um pouco mais. Ela tomou uma advertência por não ter pago as horas extras dela, recebeu um questionamento do Banco, do porquê de ela não estar cumprindo o horário e compensando as horas extras. Ela disse que estava fazendo uma função que não era a dela.” (MARIA, 2018)

Os sistemas do Banco W não comportam a demanda de trabalho. Um dos indicadores da nota de avaliação dos bancários de suas agências é o funcionamento das máquinas. Apesar de não serem técnicos em equipamentos, os trabalhadores são os responsáveis pelo bom funcionamento dos mesmos. A avaliação é injusta, uma vez que excede a capacidade do trabalhador.

Segundo Maria, as normativas estabelecidas para os procedimentos são praticamente impossíveis de serem cumpridas sem que o trabalhador seja prejudicado de alguma forma. Utiliza como exemplo os cofres, que possuem temporizadores e não podem estar abertos simultaneamente. Para abastecê-los, é necessário que nenhum equipamento apresente problema. Houve caso de uma funcionária ser demitida por isso.

“Ela pediu um carro forte e ela perdeu o tempo do cofre, porque uma máquina “deu pau”. Nesse meio tempo, o carro chegou. O carro não pode ficar na frente parado, ou ele vai embora e tu paga uma multa, ou tu recepciona. O cofre ia abrir, ela reprogramou ele, tipo faltavam uns dez minutos para abrir. Ela recebeu o dinheiro e guardou fora do cofre, mas ela deu azar de a agência ser assaltada. Os caras entraram na agência, renderam todo mundo e acham o dinheiro. Os gestores “pegaram” ela pelas câmeras e ela foi demitida” (MARIA, 2018).

Na nova função (supervisora de tesouraria), Maria precisa conferir e abastecer os cofres e caixas eletrônicos. Faz parte de suas atribuições lidar com conflitos entre colegas e cobrar fornecedores. Além disso, todas as demandas de infraestrutura são responsabilidade dela e de seus colegas de setor. Estão sendo cada vez mais cobrados por vendas, apesar de essa ser uma tarefa dos trabalhadores do setor comercial. Desempenha as mesmas atividades de gerente operacional, mas com a diferença de não ter subordinados. Seu cargo é de supervisora, porém, dependendo do perfil do gerente em exercício, sente-se “uma caixa contratada para trabalhar 8 horas”, pois é subjugada.

Na entrevista de Alonso, é perceptível o desvio no tipo de atividade. Porém, os trabalhadores foram motivados pela vontade de auxiliar os colegas e pela falta de apoio por parte dos gestores da empresa. “Começamos um trabalho árduo de “formiguinhas” para transferir as pessoas com o mesmo cargo, para não perder a função que exerciam” (ALONSO, 2018).

A situação adversa vivenciada pelos trabalhadores fez com que demonstrassem a importância das relações afetivas dentro de ambientes adoecedores. Alonso e os três colegas que haviam adquirido uma pequena experiência em coordenação, utilizaram-na para auxiliar aqueles que estavam em posição pior. Conforme Bendassolli; Soboll (2011), quando adentramos na área da psicossociologia, os estudos demonstram que o trabalho não representa apenas dedicação a atividades e sim relações com outras pessoas. Envolve trocas de conhecimentos, saberes, vivências e, também, poder confrontar pontos de vista. Ter

a capacidade de envolver-se e modificar situações, fazendo a utilização dos recursos de cada um e cooperar deixando sua marca.

Júlia também tem problemas de desvio na sua atividade. Seu gestor delegava a ela tarefas que eram de responsabilidade dele. A jornada de trabalho de Júlia, como relatado anteriormente, é estendida em duas horas diariamente. Ainda assim, ela considera que a carga de trabalho é superior ao tempo disponível para a realização.

“Ele me chamou numa sala e disse que sempre que ele pede uma coisa pra mim, é porque tem alguém pedindo pra ele e se eu não faço, ele fica sem ter o que responder. Só que são coisas gerenciais, eu nem poderia fazer isso, porque são coisas que eu não deveria nem ter acesso.” (JÚLIA, 2018)

*4.1.4 Obrigatoriedade da venda de férias – “ele já marcou minhas próximas férias para 20 dias, dizendo que não poderia tirar outras férias de 30”
(Cléber)*

Conforme explicitado no item 2.3.3, é facultado ao empregado vender, ou não parte de seu período de férias. Cléber estava com viagem marcada para o exterior, estabeleceu um cronograma de viagem para os 30 dias dos quais tinha direito e já havia agendado com seu gestor imediato. Porém, um mês antes do seu período de gozo, recebeu a ligação de seu gerente, sendo informado que suas férias poderiam durar, no máximo 20 dias, pois, segundo as determinações do novo supervisor regional, não pode ficar muito tempo longe do trabalho, 30 dias seguidos seria tempo demais.

“Eu já tinha me organizado, para fazer uma viagem internacional. Estava tudo pronto, minhas passagens estavam compradas. Falei para ele que não dava, ele me questionou se eu ia realmente ficar 30 dias fora, porque agora não ia mais poder tirar 30. Eu precisei implorar para conseguir. Ele já marcou minhas próximas férias para 20 dias, dizendo que não poderia tirar outras férias de 30.” (CLÉBER, 2018)

A imposição da venda das férias de Cléber ocorreu por uma determinação do supervisor regional, que havia sido recentemente nomeado para o cargo. Segundo Bendassolli; Soboll (2011), muitos dirigentes de organizações são movidos por ambição, rivalidades e desejo de poder. De fato, os perfis psicológicos dos dirigentes são fatores determinantes nas tomadas de decisão e na construção da cultura organizacional.

No Banco Y, alterações em cargos gerenciais afetam a forma de trabalhar dos funcionários. Novos gestores tendem a “dar a sua cara” para as atividades, visando alavancar os números e demonstrar, com isso, que são melhores que os gestores anteriores. Segundo Cléber, tal atitude corriqueiramente acarreta em aumento na jornada de trabalho dos funcionários. No caso das férias de Cléber, seu gestor imediato suprimiu o direito do funcionário, por uma determinação “vinda de cima”.

A mudança nas pessoas da direção de uma empresa frequentemente gera mudanças de personalidade que podem impactar positiva ou negativamente nas relações (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011, p. 114).

4.2 Os impactos no trabalho - “Eu preciso manter meu emprego, então eu preciso mostrar que o outro é pior do que eu. Se for para demitir alguém, que seja ele e não eu” (Júlia)

A temática “Os impactos no trabalho” aborda os principais impactos apontados pelos trabalhadores nas relações interpessoais nas organizações. Traz a competitividade entre os pares e as mudanças comportamentais dentro das organizações.

Um dos problemas mais destacados na pesquisa foi a competitividade no setor bancário. O exagero na competição é percebido por todos os entrevistados do setor privado. Porém, tal competição apresenta-se nas respostas de diferentes formas.

Para Maria, que trabalha em uma agência bancária do Banco W, a criação de uma ‘selva’ como ambiente de trabalho é evidente. Apesar de, no discurso, a organização pregar que os funcionários devem trabalhar em sinergia, na prática o Banco W estabelece metas individuais aos seus funcionários, sejam eles operacionais (caixas, gerente operacional) ou comerciais (gerentes de contas, atendentes).

A venda de alguns produtos para clientes conta pontos para as duas áreas, que competem entre si. Porém, individualmente, o trabalhador “deixa de ganhar pontos” se indicar clientes a algum colega. No Banco W, existem atividades que são mensurados como um todo, o que incentiva a sinergia, por exemplo: tempo de fila do caixa e funcionamento dos caixas eletrônicos. Porém, existem atividades que beneficiam apenas alguns departamentos e o indivíduo que atendeu o cliente.

O Banco W estabelece uma espécie de ranking dos trabalhadores, de acordo com os números de vendas, e eles são classificados como: destaque, performando, monitoramento e crítico, sendo crítico, o caso de praticamente estar em vias de ser demitido. O funcionário recebe a informação sobre sua classificação e fica ciente da sua posição no ranking. Além disso, para qualquer movimentação, seja promoção, mudança de setor ou troca de agência, o indicador é considerado. Conforme relatado por Maria, a doutrina interna é: “não tem argumentos para conversar se não tiver números para mostrar” (MARIA, 2018).

O público alvo (clientes) dos funcionários, bem como os produtos a serem ofertados são os mesmos. Ou seja, a competição é ferrenha. Geralmente, aos finais de mês, o Banco cria uma força tarefa para a venda de produtos (títulos de capitalização, crédito consignado, etc.) que estão em baixa naquele período. Os resultados das “campanhas de vendas” são mensurados por funcional (identificação de cada trabalhador). “Como são os mesmos clientes, a agência entra em guerra, não existe sinergia. É um mata-mata” (MARIA, 2018).

Os conflitos são agravados pela dinâmica das campanhas e pela postura de alguns funcionários, conforme exemplo: o funcionário do caixa (setor operacional) precisa vender os produtos da campanha, atender as solicitações dos clientes e explicar a pesquisa de satisfação do banco em um intervalo de tempo muito curto. Ao sair dos caixas, o mesmo cliente é abordado pelo funcionário atendente (setor comercial) que precisa vender o mesmo produto da campanha, mas com o diferencial de ter mais tempo para conversar, deixar o cliente confortável e convencê-lo a comprar. O atendente finaliza a venda e recebe a devida pontuação por isso. Os pares entram em conflito, uma vez que ambos participaram da negociação, porém só um recebeu crédito pela venda. Apesar dos conflitos dessa natureza serem corriqueiros na agência onde trabalha Maria, nunca houve iniciativa de ajuste, ou reconhecimento do benefício da participação de outro colega por parte de alguém que tenha finalizado uma venda que não iniciou.

A atitude do trabalhador é esclarecida pela definição da aceitação do trabalho sujo. Segundo Dejours (2007), quando “pessoas de bem” legitimam a maldade e a injustiça como norma organizacional para justificar suas ações, estão aceitando realizar um “trabalho sujo”. Ressalta-se que tais “pessoas de bem” não são aqueles indivíduos perversos. São pessoas que, em outras situações de suas vidas, demonstram que suas atitudes são fundamentadas por um senso moral.

Para Júlia, que trabalha no setor de câmbio do Banco Z, a competição entre os pares é incitada pela postura do gerente, que faz ameaças constantes a seus subordinados sobre a incerteza da manutenção dos postos de trabalho. Júlia percebe que o objetivo do discurso é fazer com que os funcionários, amedrontados, aumentem a produtividade e o gerente garanta o seu próprio emprego. A volatilidade do setor financeiro é uma das principais argumentações do gestor para justificar sua postura perversa e fazer com que os pares produzam e concorram entre si freneticamente. Na tentativa de se qualificar, modernizar, “dar o seu melhor”, implicitamente estabeleceu-se um nivelamento entre os pares. O trabalho “melhor” de um, acarreta em qualificar como “pouco” o do outro (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011).

Dejours (2007) define como “A Ideologia defensiva do realismo econômico”, estratégias como a do gerente do Banco Z, que são utilizadas para legitimar atitudes inescrupulosas como fundamentais para o bom andamento da empresa. Transforma-se o cinismo em força de caráter, o “trabalho-sujo” em limpo e legítimo, uma vez que ambos são vistos como necessários para a sobrevivência na “guerra econômica”.

No ano de 2015, houveram muitas demissões no Banco Z. Na época, a justificativa da organização para a redução nos postos de trabalho foi a crise financeira e a necessidade de redução de custos. Alguns funcionários, que permaneceram no emprego, adotaram uma postura defensiva, demonstrando medo de serem demitidos e tornando-se exageradamente competitivos.

Os trabalhadores do Banco Z, descritos acima, têm necessidade constante de demonstrar a importância e qualidade de seu trabalho. Além disso, explicitam as falhas cometidas por seus colegas, escondem seus erros, ou até mesmo culpam outras pessoas pelos seus próprios atos falhos, justificando que tal competição é necessária e uma característica do setor bancário. Júlia diz que percebe nitidamente o seguinte pensamento, nas atitudes de seus pares: “eu preciso manter meu emprego, então eu preciso mostrar que o outro é pior do que eu. Se for para demitir alguém, que seja ele e não eu” (JÚLIA, 2018).

Participar de injustiças conscientemente para a manutenção do emprego, dos benefícios e sua posição é uma atitude calculista, definida como “racionalidade estratégica”. O sujeito aceita “colaborar” para não comprometer seu cargo (DEJOURS, 2007).

Cléber, que trabalha no setor de financiamentos e consórcios do Banco Y, considera que a competitividade não é ruim, acredita até que seja um pouco saudável,

para motivar as pessoas. Mas traz um relato semelhante ao de Júlia. Avalia que seu gestor estimula a disputa exageradamente, exigindo que um supere o outro, desconsiderando a subjetividade de cada indivíduo, que se expressa na forma de trabalhar. “Acredito que isso, às vezes, possa desestimular as pessoas e também o trabalho em equipe, fazendo com que cada um pense em si mesmo e esqueça o coletivo” (CLÉBER, 2018).

No Banco Y, os funcionários que conseguem atingir as metas são os exemplos a serem seguidos. A orientação é que o indivíduo altere características da sua personalidade para parecer com os colegas “vencedores”, pois eles são os “trabalhadores modelos”. O indivíduo que não têm o perfil preferido pelos gestores possivelmente será demitido na primeira oportunidade, uma vez que todos percebem que estão fora dos padrões da empresa.

“Tinha um menino que era muito bom, trabalhava muito bem, mas era calminho. Tinha uma outra que era mais velha e ele gosta de trabalhar com pessoas mais novas. Ele (o supervisor) não gostava do jeito deles, assim como também não gosta do meu, mas eles não batiam meta nunca e eu só não bato as vezes. Eles estavam com o “X” nas costas, a gente sabia que iam ser demitidos, era só questão de tempo.” (CLÉBER, 2018)

A ideologia imposta no Banco Y remete à teoria que esclarece que o ambiente empresarial passará por uma espécie de seleção natural. Demitem-se os velhos, os incapazes e os inflexíveis. Cria-se uma cultura de desprezo em relação aos excluídos nesse processo e até com aqueles que ainda ficaram, mas serão logo “eliminados”, uma vez que não têm as “qualificações necessárias” para permanecer na organização (DEJOURS, 2007).

4.3 Os impactos do trabalho na vida pessoal - “Todo mundo no Banco se pergunta: Vale a pena? ”

A temática “Os impactos do trabalho na vida pessoal” refere-se aos principais reflexos, sentidos pelos entrevistados, fora do ambiente de trabalho. Como vimos anteriormente, a rotina de trabalho do bancário é extremamente complexa. Todas as pessoas que colaboraram com este estudo tiveram prejuízos nas suas vidas pessoais e adoecimento oriundos de situações vivenciadas em seus ambientes de trabalho.

Uma das teorias que esclarece o adoecimento é: “a incapacidade de se adaptar a uma realidade por fixação” (GAULEJAC, 2014, p. 90). O sujeito tem dificuldade em se adaptar às modificações externas, quando se depara com uma dificuldade interna. Não conseguindo se modificar para estar de acordo com as novas exigências do ambiente (GAULEJAC, 2014).

Júlia afirma que está em um nível alto de estresse gerado pelo trabalho e tem distúrbios do sono. Sente-se impaciente e ansiosa. Apesar de ter sido aconselhada por amigos e parentes a procurar ajuda médica, não faz tratamento atualmente. O fato de ter tido coragem de falar sobre o assédio sofrido amenizou a situação emocional.

“Desde que entrei no Banco, a minha qualidade de sono piorou bastante, às vezes eu acordava no meio da noite, e ficava pensando no que tinha que fazer no dia seguinte. Eu saía do trabalho e continuava pensando nele, nas coisas que eu tinha que fazer. Tu está sobrecarregada, mas tu não pode falar: “Cara, não dá mais!”, tu vai aguentando...” (JÚLIA, 2018)

Alonso também sentiu os impactos de seu trabalho na vida pessoal. Devido à instabilidade e à ameaça constante da perda do emprego, passou a consumir muito álcool e teve problemas conjugais. Como a situação estava chegando a níveis alarmantes, foi em busca de ajuda psicológica. Atualmente, Alonso percebe que está equilibrado emocionalmente e permanece fazendo terapia. Porém, o relacionamento conjugal acabou.

“Me deu um pavor. Cortei gastos com supérfluos, economizei em tudo e passei a tentar me adaptar a uma nova realidade que poderia ser a futura. A primeira sensação foi terrível, só me aliviei quando soube que eu ia ficar lá. Minha esposa também ficou abalada, o nível de estresse era alto. Eu ficava estressado, irritado.” (ALONSO, 2018)

Cléber percebeu um prejuízo grande em sua vida pessoal. Pensou diversas vezes em sair do banco, pois considerava que havia chegado no limite do estresse que suportaria. Considera que permanece no trabalho devido ao apoio de seus amigos de profissão. Tinha diversas crises de ansiedade, as quais eram amenizadas em verdadeiros desabafos coletivos, com um seleto grupo de amigos que formou dentro do banco. Não tinha disposição para sair com seus amigos pessoais e socializar com seus familiares.

“Eu tinha pânico de pensar que no outro dia eu ia ter que trabalhar. As coisas estavam difíceis eu não conseguia atingir as metas. Eu sabia que ia ter que escutar o supervisor. Quando o meu telefone tocava e era ele, me dava um

pavor, era uma sensação muito ruim. Eu chegava em casa, ia deitar pensando no que ia acontecer no outro dia e no que eu ia sentir no outro dia. Foram dias bem difíceis.” (CLÉBER, 2018)

Aconselhado pelos amigos de trabalho e familiares, buscou terapia. Procurou um psicólogo e foi encaminhado para um psiquiatra. Cléber fez uso de medicamentos para tratar seu estado emocional.

“Eu tenho tentado me controlar ao máximo nas situações do dia a dia. É muito estressante, é muita coisa. Eu tenho tentado fazer uma coisa de cada vez pra não me estressar. Faço anotações. Acho que hoje estou mais controlado. Parei com a terapia, porque achei que estava melhor, mas tive uns sintomas ruins recentemente. Estou tentando ter autocontrole para não pirar.” (CLÉBER, 2018)

Maria afirma que está estressada, cada vez mais impaciente e reconhece que desconta seu estresse em suas filhas. Seu estado emocional impacta também no relacionamento com o esposo e as brigas conjugais são frequentes. Sente que seu estado mental está prejudicando até seu comportamento em situações normais do dia a dia.

“Todo mundo no Banco se pergunta: Vale a pena? Eu chego em casa muito cansada, a minha cabeça não aguenta mais “muvuca”. Hoje, eu fui ao mercado e o mercado estava cheio. Eu fico altamente estressada, a minha cabeça explode, eu fico irritada, eu não aguento mais, eu não aguento burburinho, eu não aguento mais! (repete). Se tem burburinho ou gente acumulada, parece que eu entro em estado de pânico, eu preciso sair para algum lugar para respirar.” (MARIA, 2018)

Justifica que, apesar do estresse, precisa garantir o sustento da família. No dia a dia, precisa ouvir os clientes, tem que estar atenta às máquinas, ao tempo da fila, a porta, aos vigilantes, etc. Além disso, tem diversos problemas físico e dores: tendinite, problemas no joelho, esporão, síndrome do túnel do carpo e discopatia na coluna lombar. Confessa que já passou um intervalo inteiro chorando de enxaqueca.

“Eu fico tão cansada, tem amigos que não entendem. Eles convidam pra sair e dizem que eu nunca vou. Eu me identifiquei com uma pessoa que disse que não é o cansaço físico. Às vezes, tu nem anda muito, tá tranquilo, teu corpo nem trabalhou tanto e nem subiu tanta escada. Mas é a cabeça. Nove horas da noite eu já tô deitada. O corpo não aguenta mais. O corpo reflete. Eu tento não tomar remédio para estresse, eu tento espairer de outras maneiras, mas meu corpo reflete.” (MARIA, 2018)

Apesar de ter consciência da sua situação e dos aconselhamentos do marido e dos amigos, para que busque ajuda médica, Maria não procurou tratamento. Considera que caso precise de cuidados que a façam se ausentar do trabalho, corre risco de perder o emprego.

5 CONCLUSÃO

Os desafios para a realização desta pesquisa foram enormes. Como bancária, meus tempos para a supervisão do andamento do trabalho eram extremamente corridos. Foi muito desafiador lidar psicologicamente com temas que foram abordados e trazidos pelos meus colegas de profissão. Sem dúvida, o mais doloroso para mim foi testemunhar os relatos de sofrimento e perceber o adoecimento causado pelo trabalho, nas pessoas que gentilmente colaboraram com este trabalho de conclusão do meu curso.

As explicações de cada um dos entrevistados permitiram que pudéssemos entender um pouco do ambiente das organizações bancárias em diferentes esferas. Quando falamos em banco, geralmente somos remetidos a uma agência, com seus caixas eletrônicos, atendentes sorridentes e bem vestidos, que estão sempre dispostos a ajudar. No entanto, os bancos são organizações complexas, com diversos setores e atores diferentes, mas que são regidos por normativas muito semelhantes.

O estudo demonstrou que quando os retornos financeiros são utilizados como motor regente das ações dos empregados, sobressaindo as leis e códigos de ética, há mudança no comportamento dos indivíduos e diferentes tipos de assédio são sofridos pelos trabalhadores. Bendassolli; Soboll (2011) explicam que universo moral é definido pelos valores reconhecidos, justificados como bons ou não. Se ajuda a conseguir o que é desejado ou elimina o que é considerado mal. Os diversos escândalos bancários trazem à tona os questionamentos sobre a moral e a ética nessas organizações. Percebeu-se, através dos relatos, que nitidamente há inversão de valores morais nos bancos.

No que envolve a convivência entre os indivíduos, inferiu-se que a incerteza de permanência no emprego, aliada com as ameaças dos gerentes e oscilações da economia, promovem a “guerra institucional”, que culmina na degradação das relações de trabalho. Na busca pelas metas, colegas transformam-se em verdadeiros “inimigos na trincheira”. Cada qual tenta se sobressair ao outro, na busca pelo reconhecimento de seu trabalho e atingimento dos objetivos. Para isso, conforme relatado anteriormente, valendo-se de métodos deploráveis.

Ainda que o tema não tenha sido aprofundado neste estudo, gostaria de destacar que o comportamento dos gestores é semelhante nos distintos setores nos quais os entrevistados atuam. Em diversas situações, os chefes passam por

verdadeiros obsessores dos trabalhadores, impondo tarefas acima da capacidade dos sujeitos, ignorando a legislação e moldando o trabalho bancário a favor dos interesses da organização, desconsiderando totalmente o bem-estar e os direitos dos subordinados. Tal tema ficará como indicação para meus futuros estudos.

Há o descumprimento de diversas leis trabalhistas no setor. Através dos relatos dos entrevistados, podemos perceber porque as ações reclamationárias do setor financeiros são numerosas. Pode-se concluir que a raiz do problema não é tratada, uma vez que sua origem está nas políticas das organizações e as engrenagens que “movem este motor”. São os trabalhadores que são vítimas da violência institucionalizada, mas também, em algumas situações, podem ser algozes de seus pares.

Outro ponto relevante da pesquisa é o impacto negativo do trabalho na vida pessoal dos trabalhadores. Os excessos suportados no Banco extrapolam o ambiente profissional e fazem com que a pessoa tenha prejuízos no seu ambiente doméstico, alterando negativamente a relação com familiares e amigos.

Percebe-se nitidamente que os funcionários tentam criar estratégias para defenderem-se ou reduzir os danos que suas atividades profissionais lhes causam. Para o indivíduo, o trabalho pode ser realizador, tem função emancipatória, mas também pode ser poderosa fonte de sofrimento e muitos desses sofrimentos estão ligados aos novos modelos de gestão. O indivíduo que consegue manter-se equilibrado psicologicamente, através do emprego de suas estratégias de defesa, controla o sofrimento resistindo à eclosão de uma doença mental.

As referidas estratégias foram apresentadas pelos depoentes de diferentes formas: grupos afetivos nos quais os sujeitos atuam como “pilares” uns para os outros, grupos que se mobilizam em conjunto para denunciar abusos e grupos que se unem apenas para confraternizar, na tentativa de amenizar o sofrimento inevitável que o trabalho lhes causa.

“A normalidade não implica ausência de sofrimento, muito pelo contrário. Pode-se propor um conceito de “normalidade sofrente”, sendo, pois, o conceito de “normalidade” não o efeito passivo de um condicionamento social, de algum conformismo ou de uma “normalização” pejorativa e desprezível, obtida pela interiorização da dominação social, e sim o resultado alcançado na dura luta contra a desestabilização psíquica provocada pelas pressões do trabalho. (DEJOURS, 2007, p. 36)

Importante destacar algo que permeou todas as entrevistas: o medo. Ele está presente na vivência subjetiva e desencadeia sofrimento psicológico. Quando atinge níveis elevados, pode incapacitar a continuidade do trabalho. A criação de estratégias defensivas é fundamental para que o sujeito continue exercendo sua atividade e contenha o padecimento subjetivo ocasionado pelo medo (DEJOURS, 2007).

Todos os participantes demonstraram muito interesse em poder colaborar com uma pesquisa acadêmica que analisasse e expusesse a luta de sua classe de trabalhadores, que é tão numerosa e que padece inúmeras violências. Todavia, o medo da perda do emprego foi manifestado em quase todos os depoimentos.

Os meios de trabalho sempre foram referências (em maiores ou menores graus) na construção identitária dos indivíduos. A identidade profissional faz parte da vida do indivíduo, mesmo ela estando em crise ou passando por algum tipo de transformação (BENDASSOLLI; SOBOLL, 2011). Apesar de todos os problemas diários enfrentados pelos trabalhadores, o trabalho que acomete ao adoecimento é o mesmo que, por necessidade, é defendido e preservado pelos envolvidos.

“Pelo amor! Tô precisando desse trabalho.” (CLÉBER 2018)

“Tu não vai divulgar detalhes de nomes de setores, né? Porque eles irão me identificar.” (ALONSO, 2018)

“Vai o nome do Banco? Ah, ta, ufa!” (MARIA, 2018)

Vale salientar que a pesquisa adentrou em uma esfera dilemática para todos aqueles que fizeram parte dela. A “análise da atividade prática” esclarece que a violência e a injustiça iniciam pela instauração do medo. O medo não necessariamente marca o final da violência sofrida e sim pode ser a origem de estratégias de defesa contra esse sentimento (DEJOURS, 2007). Uma dessas estratégias é esta pesquisa. Além do medo sentido pelos entrevistados, eu, enquanto pesquisadora e bancária, também tive medo ao escolher esse tema. O que me encoraja e faz com que me sinta privilegiada foram os ensinamentos das minhas professoras Cristina (no segundo semestre da Universidade) e Fernanda (no sexto semestre). Utilizando esses ensinamentos, pude manter meu equilíbrio e continuar trabalhando em banco, tendo plena convicção de que sou uma pessoa trabalhadora, não um número.

REFERÊNCIAS

ANBIMA. **CPA-20.** Disponível em: http://www.anbima.com.br/pt_br/educar/certificacoes/cpa-20.htm. Acesso em 27 nov. 2018.

BENDASSOLLI, Pedro F (Org.); SOBOLL, Lis Andrea P (Org.). **Clínicas do Trabalho: Novas perspectivas para compreensão do trabalho na atualidade.** São Paulo: Atlas, 2011.

BRASIL. **CLT Saraiva Acadêmica e Constituição Federal.** 16 ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

BUCASIO, Erika; et al. Transtorno de estresse pós traumático como acidente de trabalho em um bancário: Relato de um caso. **Revista de psiquiatria do Rio Grande do Sul**, 27(1): 86-89; 2005.

CAMPELLO, Jaqueline C. **Cargas de trabalho e evidencias de seu impacto sobre a saúde de trabalhadores em bancos:** estudo de caso em quatro instituições financeiras em Porto Alegre. Porto Alegre: UFRGS, 2004. 221 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Escola de Engenharia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004.

CASTRO, Paula; PATRUS-PENA, Roberto. **Ética nos Negócios:** Condições, Desafios e Riscos. São Paulo: Atlas, 2010.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração:** um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

DEJOURS, Christophe. **A banalização da injustiça social.** 7 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2007.

GAULEJAC, Vicent. **A Neurose de Classe.** 1 ed. Rio de Janeiro: Via Lettera, 2014.

GIL, Antonio. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONDIN, Sonia. **Grupos focais como técnica de investigação qualitativa:** desafios metodológicos. Scielo Brasil, Natal, v 7, n 2, p. 299-309, 2002.

GRISCHI, Carmem; BESSI, Gisele. **Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária**: Dossiê novas realidades do trabalho – Brasil e Portugal. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222004000200007>. Acesso em 04 out. 2017.

JACQUES, M.; AMAZARRAY, M.; Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da saúde**. Porto Alegre, v. 20, n.1, p. 93-105, jan/jun. 2006.

KERVALT, Marcelo. **Ataques a banco com explosivos aumentam 81% no RS em 2017**. Disponível em: <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/seguranca/noticia/2017/07/ataques-a-banco-com-explosivos-aumentam-81-no-rs-em-2017-9853957.html>>. Acesso em 20 dez. 2017.

MARCHEZAN, Ricardo. **Brasil é campeão de ações trabalhistas no mundo?** Dados são inconclusivos. Disponível em: <<http://noticias.uol.com.br/confere/ultimas-noticias/2017/06/27/brasil-e-campeao-de-acoes-trabalhistas-no-mundo-dados-sao-inconclusivos.htm>>. Acesso em 01 out. 2017.

MARQUES, Mário. **Escrever é preciso**. 2 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

SAMPAIO, J.J.; MESSIAS, E.L. A epidemiologia em saúde mental e trabalho. In: JACQUES, M.G.; CODO, W. (Orgs.) **Saúde mental & trabalho: leituras**. Petrópolis: Vozes, 2002, p. 143-172.

TREVISAN, Karina; REIS, Thiago. **Processos trabalhistas no Brasil. Número de 2015 é recorde na série histórica**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2016/02/com-desemprego-alto-processos-da-justica-do-trabalho-disparam-em-2015.html>>. Acesso em 19 set. 2017.

VIEIRA, Fernando; MENDES, Ana e MERLO, Álvaro. **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013.

APÊNDICES

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Entrevista direcionada a bancários (sem cargo de gerência)

Introdução

- Explicação do tema da pesquisa e da finalidade das informações.
- Assinatura do termo, por parte da entrevistadora, na presença do entrevistado, garantindo sigilo absoluto na identificação dos entrevistados.
- Pedir autorização para a gravação da entrevista.

Definição do perfil do entrevistado

1. Qual a sua data de admissão no Banco?
2. Você desempenha trabalho externo?
3. Se a resposta anterior for sim, Há alguma anotação na sua CTPS que indique que você realiza trabalho externo?
4. Você considera que tem conhecimento das leis trabalhistas?

Ocorrência do objeto da pesquisa

5. Você considera o seu ambiente de trabalho competitivo?
6. Em algum momento de sua carreira, você percebeu a supressão de seus direitos trabalhistas?
7. Se a resposta anterior for sim, qual ou quais direitos? Explique.
8. Caso haja resposta positiva nas questões 6 e 7. Como você se sentiu nas ocasiões citadas nas respostas das questões 6 e 7?
9. Caso haja resposta positiva nas questões 6, 7 e 8. Você percebeu impacto na sua vida pessoal?
10. Você considera que a volatilidade do mercado financeiro afeta as relações de trabalho no banco? Explique.
11. Como você lida com situações estressantes do cotidiano e como você caracteriza o seu estado emocional atual?

APÊNDICE B – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

MODELO DE TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE
BASEADO NAS DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº466/2012, MS.

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre). O IMPACTO DO NÃO CUMPRIMENTO DAS LEIS TRABALHISTAS NA VIDA PROFISSIONAL E PESSOAL DOS TRABALHADORES DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS e está sendo desenvolvida por Clélia Alves Goulart, do Curso de Administração de empresas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, sob a orientação da Profa. Fernanda Tarabal Lopes.

Os objetivos do estudo são: Verificar como o não cumprimento das leis trabalhistas afeta o cotidiano do trabalhador bancário.

. A finalidade deste trabalho é contribuir para demonstrar o impacto causado e as estratégias de defesa dos indivíduos que necessitam do trabalho para se manter em uma sociedade capitalista e veem, diariamente, seus direitos sendo ignorados pela organização empregadora.

Solicitamos a sua colaboração para conceder uma entrevista com aproximadamente uma hora de duração, como também sua autorização para apresentar os resultados deste estudo em eventos da área de saúde e administração de empresas e publicar em revista científica nacional e/ou internacional. Por ocasião da publicação dos resultados, seu nome será mantido em sigilo absoluto. Informamos que essa pesquisa não conterà nenhuma informação que possa identificar os entrevistados.

Esclarecemos que sua participação no estudo é voluntária e, portanto, o(a) senhor(a) não é obrigado(a) a fornecer as informações e/ou colaborar com as atividades solicitadas pelo Pesquisador(a). Caso decida não participar do estudo, ou resolver a qualquer momento desistir do mesmo, não sofrerá nenhum dano, nem haverá modificação na assistência que vem recebendo na Instituição (se for o caso). Os pesquisadores estarão a sua disposição para qualquer esclarecimento que considere necessário em qualquer etapa da pesquisa.

Assinatura do(a) pesquisador(a) responsável

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Porto Alegre, ____ de _____ de _____

Assinatura do participante