

# VIVÊNCIAS DE PRAZER E SOFRIMENTO NO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

EXPERIENCES OF PLEASURE AND SUFFERING IN BRAZILIAN BANKING SECTOR

**Daniel Rodriguez de Carvalho Pinheiro**

Universidade Estadual do Ceará.

E-mail: observatoriodecultura@gmail.com

**Tallita Araújo Vieira Barros**

Universidade Estadual do Ceará

E-mail: tallita.alv@gmail.com

**Sergio Botelho Junio**

Universidade Estadual do Ceará.

E-mail: sbotelhoj@gmail.com

## RESUMO

O presente artigo resulta de uma pesquisa que pretendeu verificar o nível de prazer e sofrimento no trabalho bancário. Partiu-se do entendimento de que as pessoas querem o que é mais prazeroso, evitam o mal-estar (FREUD, 1978) e economizam o sofrimento (DEJOURS, 1992, 1999, 2003, 2006). Com a pesquisa exploratória, buscou-se na literatura conceitos sobre a vivência de prazer e de sofrimento no trabalho e, assim, contextualizá-los nas atividades do setor bancário. Posteriormente, para a pesquisa empírica de cunho quantitativo, utilizou-se da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) de Mendes (1999) para identificar a relação de suas próprias vivências com estes construtos. A pesquisa foi realizada em bancos nos meses de outubro de 2009 e janeiro de 2010. Os dados coletados mostram que o bancário vivencia nível moderado de prazer ou sofrimento laboral, indicando que este deve utilizar de estratégias defensivas durante as perguntas.

**Palavras-chave:** Prazer no Trabalho. Sofrimento no trabalho. Setor bancário brasileiro. EIPST.

## ABSTRACT

*The current article is a result from a research that intended to verify the level of pleasure and suffering in the workplace of the banking sector. It was assumed since the beginning that people want what is more pleasant, avoid discomfort (FREUD, 1978) and suffering (DEJOURS, 1992, 1999, 2003, 2006). In this exploratory research, the ideas in the literature on pleasure and suffering at work contextualize the activities of the Brazilian banking sector. For the quantitative nature of the empirical research, it has been used the Pleasure and Suffering Scale at the workplace (EPST) from Mendes (1999) to identify the relationship of their own experiences with these constructs. The research has taken place in banks between the months of October/2009 and January/2010. The collected data shows that bank clerks live a moderate level of pleasure and suffering at their workplace, indicating that they may have used defensive strategies while answering the questions.*

**Keywords:** *Pleasure at work. Suffering at work. Brazilian banking sector. EIPST.*

## 1 INTRODUÇÃO

A gestão do setor bancário privado busca a constante redução de custos e, para alcançar esse objetivo, utiliza da diminuição gradativa da massa salarial que, por sua vez, proporciona um aumento no lucro econômico e na competitividade. A reestruturação do trabalho bancário leva seus profissionais a sofrerem distúrbios fisiológicos, pois nas atividades em que a exteriorização de sentimentos é impedida e autocontrolada de forma contínua, as emoções acabam sendo expressas através do corpo (SATO; SELLINGMAN-SILVA, 1986). Neste contexto, o funcionário desta atividade está menos sujeito a enxergar o seu trabalho como fonte de prazer e de equilíbrio psíquico quando possui o seu posto constantemente ameaçado por demissões e cortes de salário. Dejours (1998) investiga a origem do sofrimento no trabalho e discute a relação do trabalhador com o sofrimento. Para ele, o sofrimento é inerente à natureza do trabalho. Suas exigências são uma ameaça ao próprio trabalhador que é levado ao sofrimento.

Faz sentido imaginar que algumas pessoas abandonaram a ideia freudiana de gratificação e recompensa libidinal e derivaram essa energia vital principalmente para o tempo de trabalho. Para Freud (1974), salvo melhor compreensão, trabalhar e amar são os dois caminhos para a felicidade. O trabalho confirma a existência do homem. Assim, inversamente, quando não consegue atingir seus objetivos, torna-se fonte de sofrimento.

Outras pesquisas tratam do mesmo tema e apontam para a utilização de estratégias de defesa e de negação do sofrimento. Resende (2004), em seu estudo sobre o trabalho bancário, indicou vivências de prazer e sofrimento moderadas na atividade, mas levantou a hipótese de que os bancários poderiam estar apresentando defesas, possivelmente relacionadas à sobrevivência no trabalho.

Mendes (2003), em pesquisa empírica, sugere que, para enfrentar o sofrimento, os trabalhadores podem utilizar de defesas de negação e controle por meio de mecanismos de racionalização, ou seja, a tendência do indivíduo de negar sensações dolorosas. Mendes (1999), em outro texto, considerou que a negação do sofrimento, revelada na pesquisa empírica, é utilizada para a existência de um fato externo e que gera conflito para o ego. As estratégias defensivas utilizadas pelos trabalhadores para enfrentar o sofrimento no trabalho buscam afastar do ego situações dolorosas como a vivência de sofrimento e devem ser mais

extensivamente analisadas em trabalhos futuros.

Considerando as investigações de Sato e Sellingman-Silva (1986), Dejours (1998) e Freud (1974), o objetivo deste estudo é descrever a vivência de prazer e sofrimento do bancário brasileiro. Pesquisa de natureza quantitativa. Quanto aos objetivos é descritiva e quanto aos fins é de campo. O público-alvo da pesquisa são os bancários do setor privado de Fortaleza que trabalham em dois dos maiores bancos privados brasileiros com a finalidade de encontrar respostas que, de algum modo, indicassem a vivência de prazer e sofrimento laboral.

A presente pesquisa foi dividida em sete partes, a contar desta introdução: prazer e sofrimento no trabalho: as referências teóricas — onde serão abordados os conceitos de acordo com diferentes autores, além da discussão a partir dos resultados de pesquisas; o setor bancário brasileiro: evidências empíricas de pressão sobre o setor — onde se mostram dois sinais de pressão sobre o trabalho do bancário; aspectos metodológicos utilizados para coleta e análise; estratégias na aplicação do questionário; os resultados: sintomas de sofrimento e sinais de prazer entre bancários e as considerações finais, seguida pela lista de referências.

## 2 PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

O referencial teórico se concentrou inicialmente nos conceitos de vivência de prazer e sofrimento no trabalho. Em sua segunda parte, a partir de resultados de pesquisas publicadas pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos — DIEESE, procurou-se mostrar uma pressão significativa sobre o salário médio dos bancários brasileiros. Esses salários foram reduzidos significativamente, assim como a massa total de salários pagos ao setor. Nesse posto de trabalho pressionado pela redução de salários médios (DIEESE, 2006, 2009, 2010), encontrou-se o público-alvo da pesquisa: o trabalhador bancário e suas vivências de prazer e sofrimento laboral.

A gratificação libidinal, de acordo com Freud (1974), ocorre não apenas através da ligação com os outros, mas também pela produção de coisas e a realização de objetivos. Essa gratificação pode também ser fruto do trabalho coletivo, da mesma forma que o prazer-desprazer associado ao trabalho ocorre dependendo de sua função da qualidade do senso de comunidade experimentada pelo sujeito em suas atividades.

Para Freud (1974), o trabalho é importante para

o homem ao ponto de ser uma confirmação de sua existência. Assim, quando os seus resultados não se apresentam conforme a expectativa (gratificação da pulsão), este se torna uma fonte de sofrimento. As pulsões contribuem para o prazer-sofrimento durante as atividades laborais, pois as condições externas impostas ao trabalho (como a redução do salário médio) podem resultar na inibição da gratificação pulsional, decorrendo em um decréscimo no prazer durante sua execução, ou uma menor capacidade de realizá-lo.

Dejours (2003) escreve que para a realização do trabalho, existe um espaço de liberdade que possibilita invenções, negociação e ações de modulação do modo operatório. Esta liberdade é adaptável ao desejo do trabalhador. Contudo, quando a negociação atinge seu limite, a relação homem-organização é bloqueada e dá espaço ao sofrimento laboral. Assim, o prazer-sofrimento no trabalho não é determinado pela atividade propriamente dita, mas pelas condições oferecidas ao trabalhador de construir a sua identidade em sua atividade.

Dejours et al. (1994) consideram que o prazer ou o sofrimento laboral tem relação direta com a carga psíquica do trabalho. A forma como o homem é capaz de utilizar as vias de descarga de sua energia influencia a relação homem-trabalho. Descargas psíquicas positivas ou negativas podem exercer papéis equilibrantes no trabalho. Dejours (1994) entende que, quando as energias psíquicas se acumulam sem encontrar vias de descarga, o trabalho passa a ser fatigante e fonte de tensão. E o trabalhador fica sujeito à fadiga e astenia.

A carga psíquica é reguladora do prazer-sofrimento no trabalho porque sua gestão, de certa forma, é a vontade de outro. Ela, primeiramente, é a divisão social do trabalho e sua repartição entre os trabalhadores, isto é, a divisão dos homens: a organização do trabalho recorta o conteúdo da tarefa e as relações humanas de trabalho. “[...] O trabalhador é, de certa maneira, despossuído do seu corpo físico e nervoso, domesticado e forçado a agir conforme a vontade do outro.” (DEJOURS, 1994, p. 26-27).

Dessa forma, cada homem possui necessidades singulares e pessoais de vias para descarga psíquica e a carga psíquica resulta do confronto entre o controle do empregador e o desejo do trabalhador. Caso não haja mais arranjo da organização do trabalho pelo trabalhador, abre-se o domínio do sofrimento e a relação do aparelho psíquico à tarefa é bloqueada (DEJOURS, 1994).

O prazer no trabalho parece ser um dos elementos centrais para o estabelecimento do equilíbrio psíquico (MENDES, 1999). Este prazer está também associa-

do à escolha que pressupõe apropriação consciente da sua história de vida e do contexto em que as relações de trabalho se estabelecem. Mendes (1999), ao considerar o trabalho como fonte de prazer, procura mostrar que seu exercício é de realização e de identidade. Ao produzir, o trabalhador sente-se estruturado como pessoa em decorrência de ser valorizado e reconhecido pelo que faz. Mendes (1999) aponta que o trabalho nem sempre cumpre seu papel de ser fonte de prazer, muitas vezes é transformado em algo penoso que leva o sofrimento a condições socioculturais restritivas à realização do homem, sua liberdade, expressão de subjetividade e identidade.

O prazer-sofrimento é uma mediação entre realidade psíquica e realidade sociocultural. “O sofrimento é um mobilizador para a busca do prazer, um sinal de que algo não está bem, tendo a função de possibilitar transformações e a busca de estruturação psíquica no trabalho, o que traz consequências positivas para a organização” (MENDES, 1999, p. 21).

A gratificação pulsional pode ser facilitada ou dificultada, dependendo das condições apresentadas pelo contexto sociocultural. Idealmente não deve haver restrição no jogo de escolhas e adaptações necessárias ao bom funcionamento psíquico, nem deve haver imposição a todos com o mesmo caminho para aquisição de felicidade e da proteção contra o sofrimento, mas existir espaço para a expressão das individualidades (FREUD, 1978).

### 3 EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS DE PRESSÃO SOBRE O SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

Nessa seção mostram-se dois sinais de pressão sobre o trabalho do bancário: (a) os bancos brasileiros possuem uma lucratividade superior às instituições americanas e; (b) os salários médios dos bancários brasileiros têm diminuído no período de 2006 a 2010 (DIEESE, 2006, 2009, 2010).

#### 3.1 O LUCRO DOS BANCOS BRASILEIROS

De acordo com Larangeira (1997), o Brasil possui o maior e mais complexo sistema financeiro na América Latina. O lucro dos bancos brasileiros supera o lucro dos bancos americanos (ESTADÃO, 2007; UOL ECONOMIA, 2012; LATIN TRADE, 2011). Esta atividade, após o fim do processo inflacionário brasileiro, começou a se caracterizar pela alta lucratividade.

Os resultados financeiros do setor bancário possibilitaram investimentos em equipamentos e programas de informática e telecomunicações, aproximando-se neste aspecto, aos países altamente industrializados. Diante deste contexto, a reestruturação produtiva ocorrida no setor bancário brasileiro é explicada por Larangeira não somente pelo extenso processo de informatização, mas também por mudanças estruturais no setor que afetaram a natureza dos produtos, do mercado e da organização das atividades internas, o que levou a significativas mudanças nas condições de trabalho do setor.

O setor bancário, na busca de vencer a competição e manter a alta lucratividade, orienta-se no sentido da racionalização e da reestruturação das atividades (LARANGEIRA, 1997). Com base nestes objetivos, realiza investimentos através da implantação de programas de qualidade e em formação e treinamento. Um dos resultados deste processo evidencia-se na significativa dispensa de pessoal. Entre as novas tendências dos bancos apontadas por ela, ressaltam-se as novas definições de layout das agências e a reconfiguração organizacional. As áreas de atendimento que não precisam da presença de funcionários vêm ganhando espaço proporcionalmente crescente nas agências, permitindo que diminua a necessidade de algumas funções no setor, como a de caixa, e também que os tamanhos das agências possam ser menores. A redução dos níveis hierárquicos indica que a configuração organizacional segue uma tendência para a horizontalização, com acentuada intensificação na qualificação do pessoal.

Larangeira (1997) sugere um novo perfil para o bancário que: (a) passa este a ser especializado em vendas; (b) necessita de conhecimentos sobre o mercado financeiro; (c) sabe utilizar os softwares de avaliação de riscos em novos mercados. Mas essas não são todas as novas exigências. A avaliação do desempenho dos gerentes está relacionada com a lógica da rentabilidade

de da agência, à avaliação criteriosa dos custos e das receitas e a capacidade de avaliar riscos. Larangeira mostra ainda que o setor se distancia do modelo rigidamente hierárquico, com mobilidade reduzida e critério de promoção por tempo de serviço, dando espaço para um sistema onde este critério passa a ser o desempenho favorável à rentabilidade da agência.

Outros estudos também são conduzidos de maneira a apresentar o risco de doenças ocupacionais entre os bancários. As inovações tecnológicas (automação) e as mudanças organizacionais (terceirização e qualidade total) tornam os empregos da categoria mais propensos a problemas como as lesões por esforço repetitivo e doenças mentais decorrentes da intensificação do trabalho e da automação (DRUCK et al., 2002). Entre elas, destaca-se a fadiga crônica, que é problema comum entre os bancários e, entre as razões para a sua existência, estão: noção de velocidade de trabalho acelerada, monotonia, repetição, insatisfação com o trabalho e o aporte de trabalho para ser feito em casa (SOUZA et al., 2002).

Os próprios bancos reconhecem a possibilidade de presenteísmo (HEMP, 2004) e absenteísmo entre seus funcionários (PROPER et al., 2002). Uma das razões pode ser o estilo de vida dos bancários, que é associado ao stress laboral (KILBOM; MESSING; THORB-JORNSSON, 1998) e provoca problemas de sono e de saúde psicossomática: distúrbios noturnos, fadiga, problemas digestivos e humor depressivo (MOTOHASHI, Y.; TAKANO, T., 1995).

Além destes riscos, os dados da Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro da Central Única dos Trabalhadores (CONTRAF-CUT, 2009) mostram que a profissão de bancário vem sofrendo uma redução em sua remuneração média. A tabela 1 ilustra como se comporta a relação entre admissão, demissão, salários médios, saldo de emprego e diferença da remuneração média por mês no Brasil da categoria dos trabalhadores do setor financeiro no Brasil.

**Tabela 1:** Número de bancários admitidos, demitidos, salário médio, saldo de emprego e diferença da remuneração média por mês no Brasil – Comparativo entre os meses de janeiro a março dos anos de 2008 e 2009.

ANO	ADMITIDO	MÉDIA DE SALÁRIO DOS ADMITIDOS	DEMITIDOS	MÉDIA DE SALÁRIO DOS DEMITIDOS	NÚMERO DE ADMITIDOS MENOS DESLIGADOS	REDUÇÃO DOS SALÁRIOS MÉDIOS
2008	13.323	R\$ 2.075,14	10.184	R\$ 3.160,31	3.139	-34,34%
2009	6.882	R\$ 1.794,46	8.236	R\$ 3.939,84	-1.354	-54,45%

Fonte: CONTRAF; DIEESE (2009).

Ao passo que a profissão do bancário sofre uma queda em sua remuneração, como vemos na tabela, o setor mostra destaque em desempenho, apresentando um crescimento acentuado durante os anos que se seguiram após a crise de 2008, conforme dados a seguir. O Bradesco teve em 2009 o terceiro melhor resultado anual já registrado por um banco brasileiro de capital aberto da década (ÉPOCA NEGÓCIOS, 2010, p. 1). O Itaú Unibanco cresceu 29% nesse mesmo ano (FOLHA ONLINE, 2010a). O Banco do Bra-

sil (FOLHA ONLINE, 2010b) e a Caixa Econômica (FOLHA ONLINE, 2010c) também tiveram crescimento expressivo.

Considerando as demissões feitas durante este mesmo período, a tabela 2 procura ilustrar o perfil dos funcionários demitidos pelos bancos. Entre todos os 23 bancos pesquisados através dos dados CONTRAF-CUT (2009) no Ceará, o Bradesco foi responsável por 18,6% das demissões, tendo sido a instituição que mais demitiu no ano de referência.

**Tabela 2:** Demitidos por Idade, Tempo de Serviço e Motivo – Banco Bradesco Ceará

Janeiro a Dezembro de 2008				
Idade	20 – 30	31-40	41-50	Superior a 50
%	24,5	8,8	21	42,1
Motivo	S/Justa causa	Aposentadoria	Falecimento	Demais
%	59,6	24,6	1,8	14
Tempo de Serviço	Até 5 anos	De 6 a 15 anos	De 16 a 20 anos	Superior a 21 anos
%	15,8	21	0	63,2
Sexo	Feminino		Masculino	
%	42,1		57,9	

**Fonte:** Sindicato dos Bancários do Ceará, 2008.

Os dados apontam que o perfil dos demitidos para o caso analisado são pessoas com idade superior a 50 anos, sem justa causa e com tempo de serviço superior a 21 anos. A maior parte dos demitidos são homens. Entre as razões que justificam estes números estão as dificuldades de se adaptarem à nova dinâmica baseada em desempenho e as novas tecnologias.

## 4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Pesquisa de natureza quantitativa. Quanto aos objetivos é descritiva e quanto aos fins é de campo. Utilizou-se de uma pesquisa bibliográfica exploratória que aborda conceitos sobre a vivência de prazer e de sofrimento no trabalho e também procura contextualizar a vivência laboral no setor bancário. Para tanto, são apresentadas tendências do setor e dados sobre empregos. Utiliza-se também de descrições quantitativas acerca do nível de prazer-sofrimento do bancário brasileiro. A análise dos resultados é feita em contraste com dados do Sindicato dos Bancários do Ceará.

O presente estudo procura analisar o tipo de vivência quanto a prazer e sofrimento da profissão de bancário no Brasil. Num primeiro momento, durante a pesquisa exploratória, busca-se na literatura con-

ceitos sobre a vivência de prazer e de sofrimento no trabalho e, assim, contextualizá-los nas atividades do setor bancário no Brasil. A literatura utilizada serve de subsídio para as análises dos resultados coletados. Posteriormente, para a pesquisa empírica, de cunho quantitativo, utiliza-se da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EPST) de Mendes (1999) em funcionários deste setor de atividade em Fortaleza para identificar a relação de suas próprias vivências com estes construtos. Foi utilizada uma amostra não-estatística que permitisse a identificação do nível de prazer-sofrimento no trabalho bancário para uma análise posterior.

A EPST foi validada em 1996 e teoricamente baseada no modelo proposto por Dejours (1992) que identificou que o sofrimento no trabalho não é constante, mas evitado ou transformado através da mobilização subjetiva, ocorrendo concomitantemente com o prazer. O prazer faz parte da vivência no trabalho, confirmando assim os pressupostos teóricos que preconizam o estudo do sofrimento articulado ao prazer. Dessa forma, o autor percebe que o trabalho possui um importante papel para a estruturação psíquica do indivíduo e que essas vivências devem ser estudadas como parte de um mesmo constructo. Devido a isso, construiu-se

um instrumento que considera as duas vivências, significando que ambas podem estar presentes no trabalho. O trabalho de Mendes (1999) representou um salto epistemológico por se propor a medir através de uma metodologia quantitativa as vivências de prazer-sofrimento no trabalho. O instrumento conta com quatro fatores: dois deles se relacionam à vivência de prazer no trabalho e dois à de sofrimento.

**Fatores de prazer:**

1. Gratificação: sentimento de satisfação, orgulho, realização e identificação com o trabalho realizado;
2. Liberdade: sentir-se livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho e ser reconhecido e admirado pela chefia e colegas pela execução de suas tarefas no trabalho;

**Fatores de sofrimento:**

1. Insegurança: medo de perder o emprego por não

conseguir satisfazer às expectativas organizacionais relacionadas à competência profissional, exigências de produtividade e normas de trabalho;

2. Desgaste: sensações de descontentamento, desânimo, cansaço, ansiedade, estresse, sobrecarga, tensão emocional e frustração (PEREIRA, 2003).

O instrumento de coleta de dados foi construído nos moldes de uma escala do tipo Likert de cinco pontos, distribuídos em quatro fatores. Os resultados dos testes realizados por Mendes (1999) apresentaram índice de consistência interna (Alfa de Cronbach) superior a 0,80, itens com cargas superior a 0,30 e eigenvalue superior a 2. A variância total foi de 41,8% (MENDES, 1999; MORRONE, 2001; PEREIRA, 2003; SILVA, 2004). Os quadros 1 e 2 apresentam os fatores e os itens que os compõem.

**Quadro 1:** Fatores e itens para medir a vivência de prazer no trabalho

<b>Gratificação</b>	Sinto satisfação em executar minhas tarefas
	Quando executo minhas tarefas realizo-me profissionalmente
	Sinto-me identificado com as tarefas que realizo
	Sinto disposição mental para realizar as minhas tarefas
	Meu trabalho é gratificante
	Sinto orgulho do trabalho que realizo
	Meu trabalho é compatível com minhas aspirações profissionais
	O tipo de trabalho que faço é admirado pelos outros
<b>Liberdade</b>	Tenho liberdade para dizer o que penso sobre meu trabalho
	Tenho espaço para discutir com os colegas as dificuldades com o trabalho
	Tenho liberdade para organizar meu trabalho da forma que quero
	No meu trabalho posso usar meu estilo pessoal
	Sinto o reconhecimento da minha chefia pelo trabalho que realizo
	Sinto-me reconhecido pelos colegas pelo trabalho que realizo
	Sinto meus colegas solidários comigo

**Fonte:** Mendes (1999)

**Quadro 2:** Fatores e itens para medir a vivência de sofrimento no trabalho

<b>Insegurança</b>	Tenho receio de ser demitido ao cometer erros
	Sinto-me inseguro diante da ameaça de perder meu emprego
	Sinto-me inseguro quando não correspondo às expectativas da empresa em relação ao meu trabalho
	Sinto-me pressionado no meu trabalho
	Sinto-me ameaçado de demissão
	Sinto-me inseguro quando não atendo ao ritmo imposto pela minha empresa
	Receio não ser capaz de executar minhas tarefas no prazo estipulado pela minha empresa
	Meu trabalho é desgastante
<b>Desgaste</b>	Sinto-me sobrecarregado no meu trabalho
	Meu trabalho é cansativo
	Sinto desânimo no trabalho
	Meu trabalho me causa estresse
	Meu trabalho me causa tensão emocional
	Meu trabalho me causa ansiedade
	Sinto frustração no trabalho

Os indivíduos pesquisados analisam cada sentença do instrumento e assinalam uma pontuação para cada frase. A pontuação vai de 1 a 5, onde 1 corresponde a “nunca” e 5 a “sempre”. Também foi incluído nesta escala a opção “Não Respondeu”. Conforme já ratificado pelo próprio modelo, a análise de cada fator fornece um escore que revela o nível de vivência do fator. Escores entre os valores 0 e 2,5 indicam vivência fraca do fator; entre 2,5 e 3,5, vivência moderada; e de 3,5 a 5,0, vivência forte. Médias altas nos quatro fatores — gratificação, liberdade, insegurança e desgaste — indicam a vivência de prazer e sofrimento no trabalho simultaneamente, enquanto médias baixas nos quatro fatores indicam ausência dessas vivências no trabalho.

Durante a análise dos resultados da pesquisa, os dados foram contrastados com os números de bancários admitidos e demitidos entre janeiro e março de 2008 da CONTRAF-CUT; DIEESE (2008) Foi também solicitado que os respondentes preenchessem seus dados gerais para análise das informações pessoais. Desta forma, incluímos na análise informações pessoais como sexo, idade, escolaridade e tempo de trabalho como bancário. O banco selecionado na análise foi o Bradesco por ele ter sido considerado o maior Banco Privado do Brasil em 2008 (ÉPOCA NEGÓCIOS, 2010). Entre todos os 23 bancos pesqui-

sados no Sindicato do Estado do Ceará (2009), este foi responsável por 18,6% de demissão, tendo sido a instituição que mais demitiu no ano de 2009.

A escolha do critério de aplicação do questionário teve consequência direta no número total de respondentes, sendo a principal dificuldade de se fazer a pesquisa com amostra probabilística, ou pelo menos, obter um número de questionários que possibilitasse a análise multivariada. Outra consequência da estratégia de aplicação é a impossibilidade de extrapolar os resultados descritivos ou fazer testes. Entretanto, o instrumento foi validado por outros pesquisadores que utilizaram a mesma escala (LIMA, 2004; MORRONE, 2001; PEREIRA, 2003; SILVA, 2004).

O trabalho nos deixou inquietos em relação às limitações encontradas na aplicação dos questionários em outras pesquisas (MACHADO, 2007, LIMA, 2004; MORRONE, 2001; PEREIRA, 2003; SILVA, 2004). Existiria uma resistência em aplicá-los no ambiente de trabalho e na forma de aplicação? Na tentativa de reduzir uma possível resistência na aplicação dos questionários, tomaram-se algumas providências:

- a) Escolher um funcionário que não estivesse atendendo a um cliente no momento;
- b) Ser discreto na abordagem, para que somente o funcionário abordado escutasse as orientações;

- c) Ressaltar o sigilo das informações, não sendo necessário inserir os dados pessoais nem a Instituição Bancária;
- d) Mostrar o modelo de questionário e explicar a escala das respostas de forma clara e objetiva;
- e) Sugerir que as respostas sejam dadas num ambiente outro que não o ambiente laboral, de modo que seja possível mais tempo e disponibilidade para responder;
- f) Entregar o formulário em um envelope lacrado;
- g) Combinar a data de devolução;
- h) Receber na data marcada.

De acordo com as providências acima referidas, tentou-se fazer a entrega e o recebimento dos questionários de forma rápida, para não tomar muito tempo do respondente nem chamar atenção dos demais funcionários, deixando o bancário o mais à vontade possível. Contudo, procurou-se não comprometer a qualidade da pesquisa, ainda que fosse necessária a rapidez na aplicação.

As medidas acima fazem parte da estratégia de aplicar o questionário de forma a impedir que os pares dos respondentes soubessem do que se tratava o questionário, principalmente os superiores hierárquicos. Dessa forma, os respondentes foram preponderantemente os funcionários que estavam no atendimento ao público na agência. Optou-se por não manter contato com os funcionários internos do banco, a fim de que a pesquisa pudesse não ser discutida entre os selecionados. A ideia era de que não conversando sobre as perguntas do questionário, com outros pesquisados, o bancário pensasse individualmente sobre cada item. As consequências das estratégias de aplicação foram

inevitavelmente um menor número de questionários, pois distribuir a escala de forma discreta apenas para os bancários disponíveis para atendimento ao público nos possibilitou um número pequeno de pesquisados por agência.

A aplicação da EPST ocorreu durante os meses de outubro de 2009 e janeiro de 2010. Foram cinquenta e cinco (55) questionários distribuídos entre seis (6) agências e apenas trinta e três (33) foram devolvidos respondidos. Em uma agência, foram distribuídos quinze (15) e nas demais uma média de nove (9) por agência.

Acredita-se que o grande número de recusas em responder a pesquisa e de entrega do questionário sem respostas pode ser um sinal de resistência e defesa, possivelmente relacionada à sobrevivência no trabalho. A teoria, conforme dito anteriormente, reforça o que pôde ser constatado empiricamente.

O processo de tabulação e análise contou com o apoio do programa Microsoft Excel. A escolha desta ferramenta se deu com base na quantidade de artigos e a facilidade dos autores em manipular o programa.

## 5 RESULTADOS: SINTOMAS DE SOFRIMENTO E SINAIS DE PRAZER ENTRE BANCÁRIOS

Os dados relativos à análise quantitativa da escala foram distribuídos com média e desvio padrão para os dois fatores que medem o Prazer — Gratificação e Liberdade — na Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento do Trabalho.

**Quadro 3:** Perfil dos respondentes

Dados Pessoais	Maior Percentual	Frequência relativa (%)
Sexo	Feminino	57,6
Idade	De 21 a 30 anos	66,7
Escolaridade	Superior incompleto	78,8
Tempo de Serviço	De 1 a 4 anos	60,6

**Fonte:** Pesquisa direta

Em relação ao perfil dos respondentes pesquisados, foi identificado que a maioria se trata de mulheres (57,6%), com idade entre 21 e 30 anos (66,7%), ainda cursando faculdade (78,8%) e com um a quatro anos de serviço como bancário em banco privado (60,6%). Com base nessas caracte-

rísticas, existe concordância em relação ao tempo de trabalho identificado empiricamente e a tendência à diminuição nos postos de trabalho apresentada no referencial do artigo, uma vez que o curto tempo de serviço pode sugerir indícios de instabilidade.

**Quadro 4:** Média e desvio padrão para os fatores Gratificação e Liberdade da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho

Fatores para medir o PRAZER no trabalho	Média	Desvio Padrão
Gratificação	3,40	0,34
Liberdade	3,21	0,31

Fonte: Pesquisa direta

Os bancários entrevistados apresentam vivência moderada de prazer no trabalho. As médias dos fatores que medem este construto — Gratificação e Liberdade — foram respectivamente 3,4 e 3,2. Conforme escala elaborada por Mendes (1999), os escores entre 2,5 e 3,5 representam vivência moderada do fator. Observou-se também que apesar do número

reduzido de formulários, o desvio padrão foi baixo, representando uma similaridade entre as opiniões dos respondentes.

Os dois Fatores que medem o sofrimento — Insegurança e Desgaste — na Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento do Trabalho foram divididos por suas respectivas médias e desvios padrão:

**Quadro 5:** Média e desvio padrão para os fatores Insegurança e Desgaste da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho

Fatores para medir o sofrimento no trabalho	Média	Desvio Padrão
Insegurança	2,89	0,36
Desgaste	3,35	0,25

Fonte: Pesquisa direta

Os respondentes apresentam vivência moderada de sofrimento no trabalho. As médias dos fatores que medem este construto — Insegurança e Desgaste — foram 2,89 e 3,35, respectivamente. Os escores entre 2,5 e 3,5, representam vivência moderada do fator. Apesar dos resultados apontarem para vivências moderadas de sofrimento, deve-se considerar que pode se tratar de defesas de negação e controle através da racionalização.

O levantamento da possibilidade de defesas de negação e controle através de racionalização no setor bancário deriva da pesquisa referenciada neste estudo, tendo como principais aspectos para a sustentação desta ideia a diminuição dos salários e a crescente dispensa de pessoal apesar dos altos lucros. Nesse contexto, o bancário se encontra inseguro quanto ao posto de trabalho que ocupa e se dedica a alcançar metas e apresentar desempenho satisfatório que, com o passar do tempo, passam a remunerá-lo cada vez menos.

A insegurança e a diminuição na remuneração desse tipo de profissional são fontes geradoras de sofrimento capazes de afetar seu equilíbrio psíquico pelo fato do trabalho não se apresentar conforme

a expectativa que permita a gratificação da pulsão. Dessa forma, isso pode representar a confirmação de sua existência apresentada de maneira insatisfatória, pois estas são as condições de trabalho oferecidas em que vai construir a sua identidade quanto à atividade que exerce.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O setor bancário brasileiro apresentou durante os últimos anos um desempenho acima da média entre todos os setores nacionais. Desta maneira, com o objetivo de se tornar cada vez mais competitivo, realizou investimentos em sua estrutura produtiva que permitiram a informatização e a reorganização de suas atividades internas. Esta reestruturação produtiva modificou a natureza das agências bancárias, que diminuíram de tamanho, estão mais informatizadas e direcionadas para o autoserviço. Esta mudança leva as agências a necessitarem cada vez menos de pessoal. Os funcionários remanescentes, por sua vez, estão em constante processo de aprimoramento de forma que possam se adaptar à lógica da rentabilidade da agência. Na ótica do funcionário, contudo, a realiza-

ção de altos lucros por parte de seus empregadores aliado com a prática de demissões surge de maneira antagônica e inconcebível.

Os dados coletados demonstram que a profissão de bancário sofre uma contínua diminuição em seus salários e, paradoxalmente, a própria gestão que provoca estas ações acaba sofrendo com os resultados. A diminuição de níveis hierárquicos leva o gerente a atuar diretamente com o cliente em situações de venda e de aumento de vínculos com a instituição bancária. Seu salário diminui à medida que suas atribuições aumentam. Os caixas e atendentes, por sua vez, necessitam de se envolver em situações de tomada de decisão que gerem riscos financeiros. O cliente, alheio a esta reestruturação, é cada vez menos dependente de qualquer tipo de contato humano devido à informatização das agências e, assim, contribui para uma menor necessidade dos bancos possuírem funcionários.

De acordo com os dados verificados referentes ao perfil da profissão de bancário, percebe-se que o indivíduo, no exercício destas funções, tem de cumprir com os programas de qualidade da empresa e, assim, permanecer em um processo contínuo de capacitação e adaptação, voltado para estreitar os vínculos dos clientes com a instituição. O profissional é avaliado por metas e pelo seu desempenho em relação à rentabilidade do banco. Suas atividades possuem algumas

características específicas por exigirem um intenso controle emocional, devido ao excesso de responsabilidades e regulamentação das tarefas. São desta maneira geradoras de pressão e stress. Por este motivo, os bancários teriam maiores chances de sofrerem algum tipo de distúrbio fisiológico.

Contudo, apesar da pressão pela produtividade e o risco de perder o emprego caso não atinja um nível satisfatório de rentabilidade para a instituição, os resultados da aplicação da EIPST na cidade de Fortaleza apontam para vivências moderadas de sofrimento no desempenho da profissão. Acredita-se que isto sirva de indicio para que, objetivando suportar as pressões do trabalho, o funcionário se utilize de estratégias defensivas, negando a realidade opressora que o cerca. Para confirmar esta hipótese indica-se a necessidade de futuras pesquisas de metodologia qualitativa na medida em que estas poderão dar voz aos sujeitos pesquisados e, dessa forma, permitindo uma compreensão mais aprofundada da natureza do bancário e dos mecanismos que atuam nos processos tanto de defesa quanto de negação. Acredita-se também na necessidade de pesquisas futuras sobre a recusa do bancário em responder à pesquisa e de entrega do questionário sem respostas pode ser um sinal de resistência e defesa, possivelmente relacionada à sobrevivência no trabalho.

## REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Agências bancárias em funcionamento no país.** Disponível em <<http://www.bcb.gov.br/?RELAGPAB>>. Acessado em: 12 dez. 2009.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO (CONTRAF). **Bancos lucram R\$ 37,4 bilhões em 2009, mas desligam 30.034 funcionários.** Disponível em: <<http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=21281>> Acessado em: 24 abr. 2010.

\_\_\_\_\_. **Trabalhadores assalariados pagam mais Imposto de Renda do que bancos.** Disponível em: <<http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=28409>> Acessado em 22 out. 2011.

\_\_\_\_\_. **Rotatividade nos bancos reduz salários entre admitidos e desligados em 38,39%.** Disponível em: <<http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=28259>> Acessado em 24out.2011

\_\_\_\_\_.; DIEESE. **Bancos fecham 1.354 postos de trabalho no primeiro trimestre de 2009.** Disponível em: <<http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=17227>>. Acessado em: 9 dez. 2009.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa de emprego bancário: Criação de postos acelera no terceiro trimestre e eleva saldo de empregos de 2010 para 17.067.** Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/esp/empregoBancario122010.pdf>> Acessado em: 16out. 2011.

- DEJOURS, C. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.
- \_\_\_\_\_. Sofrimento, prazer e trabalho. In: \_\_\_\_\_. **Conferências Brasileiras. Identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho**. São Paulo: Fundap: EAESP/FGV, 1999, p. 15-48.
- \_\_\_\_\_. **A banalização da injustiça social**. 7. Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- \_\_\_\_\_. **A loucura do trabalho: Estudo da Psicopatologia do Trabalho**. 5. Ed. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.
- \_\_\_\_\_.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.
- DIEESE. **Admissões e demissões no setor bancário entre janeiro de 2005 e junho de 2006**. Disponível em: <<http://www.dieese.org.br/notatecnica/notatec38SetorBancario.pdf>> Acessado em 21 out 2011.
- DRUCK, G.; GODINHO, L. F.; JESUS, S. C et al. Bancário: um emprego de múltiplos riscos. **Caderno CRH**, Salvador, n. 37, p. 217-233, jul./dez. 2002.
- ÉPOCA NEGÓCIOS. **Lucro do Bradesco em 2009 é o 3º maior entre bancos**. Disponível em: <<http://epocanegocios.globo.com/Revista/Common/0,,EMI118616-16355,00-LUCRO+DO+BRADESCO+EM+E+O+MAIOR+ENTRE+BANCOS.html>> Acessado em: 16out. 2011.
- FOLHA ON LINE. **Lucro do Bradesco cresce 25,1% em 2010, para R\$ 10,022 bi**. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/868250-lucro-do-bradesco-cresce-251-em-2010-para-r-10022-bi.shtml>> Acessado em 19 out 2011a.
- \_\_\_\_\_. **Itaú lucra R\$ 13,3 bi em 2010 e bate recorde do setor bancário**. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/879190-itaui-lucra-r-133-bi-em-2010-e-bate-recorde-do-setor-bancario.shtml>> Acessado em: 19 out. 2011b.
- \_\_\_\_\_. **Lucro da Caixa dispara no fim do ano, mas fecha 2009 com queda de 23%**. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u693257.shtml>> Acessado em: 9 set. 2010c.
- \_\_\_\_\_. **Lucro do Banco do Brasil atinge R\$ 10,15 bi em 2009 e bate recorde do setor**. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u698781.shtml>> Acessado em: 8 set. 2010b.
- \_\_\_\_\_. **Lucro do Itaú Unibanco cresce 29% em 2009, para R\$ 10,1 bilhões**. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u691449.shtml>> Acessado em: 19 out. 2011.
- FREUD, S. **Mal-estar na civilização**. In: OS PENSADORES. São Paulo: Abril Cultural, 1978, p. 129-194.
- HEMP, P. Presenteeism: at work, but out of it. **Harvard Business Review**, out. 2004.
- KILBOM, A.; MESSING, K.; THORBJORNSSON, C.B. **Women's health at work**. Solna: Arbetslivsinstitutet, 1998.
- LARANJEIRA, S. M. G. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90 **Educação & Sociedade**, ano XVIII, n. 61, p. 111-138, dez. 1997.
- LIMA, B.L. Stress, **Qualidade de Vida, Prazer e Sofrimento no trabalho de call center**. 2004. 133f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Programa de Pós-Graduação em Psicologia, PUC - Campinas, Campinas, 2004.
- MENDES, A. M. **Valores e vivências de prazer-sofrimento no contexto organizacional**. 1999. 306 f. Tese (Doutorado), Faculdade de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 1999.
- MENDES, A. M.; COSTA, V. P.; BARROS, P. **Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário**. *Revispsi*, v.3, n.1, set. 2003. Disponível em <<http://www.revispsi.uerj.br/v3n1/artigos/Artigo%204%20-20V3N1.pdf>>. Acessado em: 19 out. 2011.
- MORRONE, C. F. **Só para não ficar desempregado - resignificando o sofrimento psíquico no trabalho: estudo com trabalhadores em atividades informais**. 2001. 129 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) –

Faculdade de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2001.

MOTOHASHI, Y.; TAKANO, T. Sleep habits and psychosomatic health complaints of bank workers in a megacity in Japan. **Journal of Biosocial Science**, v. 27, n. 4, p. 467-472, 1995.

PEREIRA, J. A. **Prazer-sofrimento na atividade gerencial de uma empresa estratégica: impacto dos valores organizacionais**. 2003. 135 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília, Brasília, 2003.

PROPER, K.I.; STAAL, B.J.; HILDEBRANDT, V.H.; VAN DER BEEK, A.J.; VAN MECHELEN, W. Effectiveness of physical activity programs at worksites with respect to work-related outcomes. **Scandinavian Journal of Work, Environment & Health**, v. 28, n. 2, p. 75-84, 2002.

RESENDE, S.; MENDES, A. M. **A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário**. Rev. Psicol., Organ. Trab., Florianópolis, v.4, n. 1, jun. 2004. Disponível em <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v4n1/v4n1a07.pdf>> Acessado em: 19 out. 2011.

SATO, L.; SELIGMANN-SILVA, E. 1986. Saúde mental: as diversas expressões. **Trabalho & Saúde** (órgão informativo do DIESAT), ano 15, n. 38, janeiro: 40. Disponível em: <<http://www.diesat.org.br/informativos.asp>>. Acessado em: 12 dez. 2009.

SILVA, R.R da. **Profissão pastor: prazer e sofrimento**. Uma análise Psicodinâmica do trabalho de líderes religiosos neopentecostais e tradicionais. 2004. 190 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade de Brasília. Orientador: Ana Magnolia Bezerra Mendes.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DO CEARÁ. **Estatística dos Demitidos — 2008**. Disponível em: <<http://www.bancariosce.org.br/arquivos/File/Estat%C3%ADstica%20dos%20Demitidos%202008.pdf>>. Acessado em: 9 dez. 2009.

SOUZA, M.F.M.; MESSING, K.; MENEZES, P.R.; CHO, H.G. Chronic fatigue among bank workers in Brazil. **Occupational Medicine**, v. 52, n. 4, p. 187-194, 2002.