

Trabalho, gestão e saúde-adoecimento: um estudo qualitativo sobre as vivências de bancários no Rio Grande do Sul

Clara Faes Schönardie¹

Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (Porto Alegre, RS, Brasil)

Mayte Raya Amazarray²

Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre (Porto Alegre, RS, Brasil)

Este estudo teve o intuito de conhecer a vivência de trabalhadores bancários no que diz respeito às relações entre organização do trabalho e saúde mental. Foram realizados grupos focais em que participaram bancários de diferentes cidades do Rio Grande do Sul. Os tópicos de discussão buscavam compreender como os profissionais vivenciavam suas experiências laborais. As sessões grupais foram transcritas e submetidas à análise de conteúdo qualitativa, resultando em três grandes categorias: sentido do trabalho, gestão do trabalho bancário, e trabalho e adoecimento. Constatou-se que o sentido do trabalho se apresenta primordialmente como meio de subsistência; e as metas, excessivamente elevadas, contribuem para os trabalhadores renunciarem seus valores éticos. O sofrimento psíquico causado pelo trabalho influencia as relações interpessoais dos participantes, empobrecendo-as do ponto de vista afetivo. Evidenciou-se a necessidade da discussão política da relação entre trabalho e saúde/adoecimento. A partir deste estudo, aposta-se na ação coletiva e na retomada de laços de solidariedade como forma de resistência às estratégias de gestão individualizantes e alienantes.

Palavras-chave: Trabalho bancário, Saúde-adoecimento, Sofrimento ético, Ideologia gerencialista.

Labor, management and health-illness: a qualitative study about the experience of bank workers in Rio Grande do Sul

This study aimed to understand the experience of bank workers concerning the relationships between work organization and mental health. Focal groups were conducted in which bank workers from different cities of the state of the state of Rio Grande do Sul, Brazil, participated. The topics of discussion in the groups sought to understand how workers experience their work processes. The group sessions were transcribed and submitted to qualitative content analysis, resulting in three major categories: work meaning, work management, and work and the process of falling ill. It was found that the meaning of the work presents itself primarily as a mean of subsistence; and that the, excessive high, goals contribute to drive workers to give up their ethical values. The psychic suffering caused by work influences interpersonal relationships, impoverishing them in the affective point of view. The need of political discussion about the relations between work and health/illness was evidenced. From this study, the collective action and the recovery of ties of solidarity as a form of resistance in face of individualizing and alienating management strategies emerge as a goal.

Keywords: Bank work, Health-illness, Ethical suffering, Managerial ideology.

1 <https://orcid.org/0000-0001-8839-1664>

2 <https://orcid.org/0000-0002-4519-8570>

Introdução

A reestruturação produtiva do capital inaugurou uma cosmovisão que trouxe diferentes perspectivas para o mundo do trabalho (Antunes, 2018). Expressando transformações sociais vigentes, o discurso da flexibilidade anunciou inovações tecnológicas, novas modalidades de organização dos processos de trabalho e o mercado como regulador da sociedade (Lapis, 2011). A financeirização e mundialização do capital fizeram a busca pela acumulação de riqueza tornar-se incessante; passando de um trabalho mecanizado pautado pela rigidez organizativa e divisão hierarquizada dos processos, para um trabalho polivalente, tecnológico e cada vez mais precário quanto aos direitos sociais dos trabalhadores e ao estado de bem-estar social (Antunes, 2018). A crescente exigência de produtividade, juntamente as novas tecnologias, tem sido acompanhada de demissões, precarização e intensificação do ritmo e das formas de apropriação do tempo dos trabalhadores (Abílio, 2020).

Partindo-se do princípio de que a subjetividade não pode ser pensada desvinculada dos processos sócio-históricos, a reestruturação produtiva parece acarretar uma reestruturação subjetiva (Fonseca, 2002). Numa perspectiva econômica de mundo, as pessoas passam a ser vistas como fator de produção (Minayo & Tôrres, 2013). No tocante aos modelos de gestão do trabalho, Gaulejac (2007) estabelece comparações entre o poder gerencialista e o disciplinar: se este buscava tornar os corpos dóceis e produtivos, aquele, por sua vez, mobiliza a subjetividade em prol da produção. Cada pessoa acaba por tornar-se “gestor de si” e a vida é tomada como uma empresa; a alma é convocada a descer à oficina (Gaulejac, 2007; Lazarrato & Negri, 2001). Diferentemente de quando as competências profissionais se relacionavam a um trabalho mecânico e repetitivo, no contemporâneo as exigências mobilizam, primordialmente, instâncias subjetivas, pois, no modelo atual, a criatividade e a inteligência são requeridas. Ademais, os trabalhadores são convidados a se sentir responsáveis pelos resultados organizacionais e o sucesso ou o fracasso passam a ser vistos como algo individual (Gaulejac, 2007; Moro & Amador, 2015; Moro & Amarray, 2019; Sennett, 2001).

Essa forma de trabalho, produzida a partir da mobilização de instâncias subjetivas e organizada em termos de sua imaterialidade, compõe o trabalho imaterial (Lazzarato & Negri, 2001), ativado pelas formas contemporâneas de produção/consumo. As exigências cognitivo-afetivas, desprezadas no modelo taylorista-fordista de organização do trabalho, passam a ser necessárias no contexto pós-fordista/toyotista (Seligmann-Silva, 2011). O trabalhador é convocado a tomar o envolvimento no trabalho como central em sua vida, estimulado pelas próprias estratégias de gestão a incorporar metas e valores organizacionais como seus (Lazzarato & Negri, 2001). Tais estratégias de dominação e de reordenação da subjetividade aparecem em variadas e, cada vez mais, sutis formas de controle (Heloani, 2003). Nesse cenário, a precarização do trabalho tem sido um fator importante de fragilização da classe trabalhadora: retirada de direitos, desregulamentação e representação sindical enfraquecida constituem-se em elementos estruturais da insegurança e, muitas vezes, da submissão às diretrizes do mercado e das organizações (Alves, 2011; Antunes, 2018). A crise do sindicalismo também pode ser pensada a partir da lógica individualista, que mascara os aspectos coletivos do adoecimento de trabalhadores e sua vinculação com os processos de trabalho, diminuindo as possibilidades de enfrentamentos coletivos (Tittoni, 2017). A partir da fragmentação dos coletivos, empobrecem-se os laços solidários e os indivíduos, sozinhos, passam a lutar em grande assimetria de poder com a organização (Bendassolli & Soboll, 2011).

Diante da incerteza do trabalho, da falta de um coletivo para se apoiar e frente a metas excessivas, os trabalhadores deparam-se por vezes com dilemas éticos. Neste cenário, ou incorporam os valores da gestão, ou são ameaçados com demissão, troca de função e condições de trabalho precarizadas. Quando os valores organizacionais e pessoais divergem e os trabalhadores se veem

constrangidos a submeter-se aos primeiros para alcançar metas, mediante omissão ou pela demanda de burlar sistemas e lesar pessoas, acaba-se incorrendo em um apagamento ético, que retira o sujeito de seu lugar próprio, para inscrevê-lo no lugar “subjetivo” da organização (Seligmann-Silva, 2011).

A categoria bancária é considerada paradigmática das mudanças ocorridas após reestruturação do capital (Grisci et al., 2006; Larangeira, 1997; Merlo & Barbarini, 2002; Santos et al., 2010). A polivalência dos trabalhadores e a informatização dos sistemas são tópicos centrais; as pessoas devem ser cada vez mais qualificadas e colaborativas – embora nem sempre a gestão seja efetivamente participativa, como fazem parecer os discursos. As mudanças de pós-reestruturação produtiva vieram acompanhadas de novas tecnologias nos postos de trabalho, do discurso de flexibilidade, da redução de fronteiras e da suposta ampliação da liberdade dos trabalhadores (Grisci, 2008). Porém, esse discurso abre outras formas de controle: tendo a natureza do trabalho sido alterada do mecânico para o eletrônico, do manual para o intelectual, há maior cobrança pela qualidade e quantidade das tarefas, intensificando-se a jornada laboral (Heloani, 2004; Ribeiro Neto, 1999).

No setor bancário, o desenvolvimento tecnológico acarretou acentuada dispensa de pessoal, novas formas de gestão da força de trabalho além do aumento das cobranças de qualificação (Merlo & Barbarini, 2002). A exigência ao trabalhador bancário é de polivalência para acompanhar o processo de informatização e produzir sempre mais. As transformações do capitalismo e as consequências da reestruturação produtiva são variadas: no início da década de 1990, as lesões por esforços repetitivos configuraram-se como a “doença de bancários” (Carrijo & Navarro, 2009; Merlo et al., 2001). Esses adoecimentos seguem presentes, a que se somam formas ainda mais invisíveis de sofrimento, diretamente relacionadas ao trabalho imaterial. A cooptação da subjetividade e dos valores dos trabalhadores aparece como outro modo de sofrimento/adoecimento, ocorrendo por vezes a renúncia de si para incorporar valores organizacionais e cumprimento de exigências produtivas desumanas. Esse processo de sequestro da subjetividade é um sofrimento ético traduzido em inúmeras formas de adoecimento, podendo expressar-se em sintomas físicos e psicológicos (Almussa et al., 2018; Heloani, 2003; Lucca, 2018; Nardi, 2006).

A gestão do trabalho bancário tem sido apontada como importante fonte de sofrimento/adoecimento dessa categoria profissional (Cardoso, 2015; Gaviraghi et al., 2016; Jaques & Ziliotto, 2017; Netz & Mendes, 2006; Portz & Amazarray, 2019). Tais estudos explicitaram a relação entre degradação do trabalho bancário e adoecimento mental (Cardoso, 2015), contexto laboral adoecedor e medicalização (Gaviraghi et al., 2016), efeitos da gestão do trabalho, como a mobilização subjetiva (Jaques & Ziliotto, 2017) e o adoecimento relacionado ao excesso de demandas (Netz & Mendes, 2006; Portz & Amazarray, 2019). Este estudo inscreveu-se nessa mesma perspectiva, tendo o objetivo de conhecer vivências de trabalhadores bancários no que tange às relações entre organização do trabalho e saúde/adoecimento dessa categoria profissional.

Método

Delineamento

Este trabalho resultou do recorte de um projeto de pesquisa mais amplo, que teve por objetivo investigar as relações entre contexto/organização do trabalho e saúde mental dos bancários do Rio Grande do Sul. O projeto maior foi dividido num estudo quantitativo e num qualitativo. Neste artigo serão apresentados os resultados relativos à etapa qualitativa que, perseguindo delineamento exploratório e transversal, teve o intuito de conhecer as vivências de trabalhadores bancários quanto às relações entre organização do trabalho e saúde/adoecimento dessa categoria.

Participantes

Participaram da etapa quantitativa 1.117 bancários do Rio Grande do Sul, que responderam questionário on-line na plataforma SurveyMonkey. A etapa qualitativa foi composta por sete grupos focais, cada um com duração aproximada de 90 minutos, tendo 30 bancários participantes. Estes haviam preenchido, na etapa quantitativa, campo facultativo referente à dados de identificação, voluntariando-se para contatos com a equipe de pesquisa. Os participantes eram residentes de Porto Alegre (RS), Passo Fundo (RS) e de suas respectivas regiões metropolitanas. Na ocasião dos grupos focais, nove bancários encontravam-se afastados por licença-saúde e dois por exercício de mandato classista. A idade dos participantes variou de 20 a 66 anos, com média de 49 anos. O tempo de trabalho como bancário variou de um mês a 39 anos com média de 22 anos. A Tabela 1 apresenta outras características dos participantes.

Tabela 1: Dados sociodemográficos e laborais dos participantes (n=30)

Sexo		Escolaridade		Tipo de banco		Situação de Trabalho		Tempo de trabalho (em anos)	
F (%)									
Feminino	13(43,3)	E. Médio	8(26,6)	Público*	18(60)	Afastamento	11(36,6)	até 20	9(30)
Masculino	17(56,6)	E. Superior	14(46,6)	Privado	12(40)	Ativo	19(63,3)	21-30	12(40)
		Pós-grad.	8(26,6)					31- 40	9(30)

Fonte: elaborada pelas autoras (2022).

*Foram consideradas públicas instituições que fazem parte da administração pública indireta, ainda que de direito privado, contemplando sociedades de economia mista e empresas públicas.

Procedimentos de coleta de dados e aspectos éticos

Como técnica de coleta de dados, utilizou-se o grupo focal que, a partir de tópicos propostos pelos pesquisadores, permite pensar, mediante interação grupal, como os sujeitos vivenciam determinadas experiências (Flick, 2009). Os participantes da etapa quantitativa que se voluntariaram a colaborar em outras etapas do estudo foram convidados, por contato telefônico, a participar dos grupos focais, sendo realizados em salas da organização sindical. Os grupos contavam com roteiro prévio semiestruturado para facilitar a interação e garantir que os tópicos centrais do estudo fossem abordados. O roteiro tratou da organização do trabalho e sua influência na saúde dos trabalhadores. As questões norteadoras iniciavam com a influência do trabalho na vida e, conforme a discussão se constituía, exploravam-se as influências do trabalho nas relações sociais, no tempo livre e na saúde física e mental. Nesse momento se questionava eventual uso de medicação (psiquiátrica) e era investigado se o uso poderia estar associado à estratégias de enfrentamento às exigências laborais. Posteriormente, os participantes eram indagados sobre aspectos positivos e negativos do trabalho e seu significado. Outro tópico era com relação a projetos futuros aspirados pelos participantes. A ordem de apresentação das questões variava conforme o desenrolar do debate em cada grupo.

A condução dos grupos focais foi feita por um dos pesquisadores, com a presença de um observador que fazia notas sobre as falas, nomes dos participantes, comportamentos não verbais. Antes da coleta, eram apresentados aos participantes os objetivos e procedimentos do estudo, bem como garantia de sigilo e caráter voluntário da participação, procedendo-se à assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido específico dessa etapa. O estudo teve aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, sob o Parecer nº 332.372.

Análise de dados

Os grupos focais foram gravados, transcritos e submetidos à análise de conteúdo qualitativa (Bardin, 2011). Procedeu-se ao conhecimento do material, exploração, leitura exaustiva e pré-análise do texto. Depois se construíram categorias e subcategorias englobantes do conteúdo das falas dos participantes. A análise de dados e a construção das categorias foi submetida a dois juízes (profissionais pesquisadores envolvidos com o tema saúde e trabalho no setor bancário). Após isso, optou-se por reconstruir as categorias, buscando-se que o conteúdo emergente e sua análise não fossem limitados pela categorização e sim alimentado pela integração entre os diferentes discursos, considerando a interatividade da técnica de coleta de dados dos grupos focais (Gatti, 2005).

Analizou-se o conteúdo produzido nos grupos focais com base no referencial adotado no campo da saúde do trabalhador nos estudos e pesquisas em subjetividade e trabalho, em que o trabalho é analisado para além do seu caráter econômico (Jacques, 2003), levando em conta as experiências e vivências dos trabalhadores (Tittoni & Nardi, 2011), bem como seu papel central na constituição do processo saúde-adoecimento. Dessa forma, compreenderam-se os dados considerando sua dinamicidade e o campo social em que foram produzidos.

Resultados e discussão

A interação grupal possibilitou discussão sobre diversas temáticas relacionadas ao trabalho e seu contexto. Considerando que as informações analisadas se inscrevem em um *corpus* teórico específico relativizável, foram construídas categorias enquanto possibilidade de integrar o conteúdo dos grupos focais: *sentido do trabalho*, *gestão do trabalho bancário* e *adoecimento e trabalho*. A partir disso, pretende-se demonstrar a interrelação entre as categorias, pois fazem parte do mesmo fenômeno. A seguir, apresentam-se as categorias e a discussão de seu conteúdo.

Sentidos do trabalho: “Hoje, o meu trabalho significa estabilidade financeira”

Essa categoria temática diz respeito aos significados atribuídos pelos participantes ao seu trabalho. Numa visão mecanicista, era exigido um trabalho voltado à produção em massa, especializado em tarefas e verticalizado, de forma que o objetivo, a utilidade e o próprio ambiente de trabalho organizavam-se de modo mais rígido (Gaulejac, 2007). A partir da reestruturação produtiva do capital, há maior demanda para os trabalhadores se envolverem com seu trabalho e serem multifuncionais. Na dimensão organizacional, tais mudanças incorporaram novas tecnologias e diminuição de pessoal. A exigência de investimento subjetivo é maior, o que influencia os conceitos relacionados ao sentido do trabalho. A conexão entre subjetividade e trabalho modifica-se ao analisarmos o trabalho do senhor feudal e do servo, do operário na indústria e do analista de sistemas numa empresa de *software* (Tittoni & Nardi, 2011). As falas a seguir destacam a percepção dos participantes em relação ao esvaziamento do trabalho.

Tu fala em bancário e já pensa no cara lá tomando café e fumando cigarro. Estressado (Trabalhador bancário de banco privado, afastado).

60% dos novos (bancários) não ficavam no banco. Eles estavam usando o banco como um trampolim para um novo concurso ou uma formação, se formar numa faculdade e sair fora. Muitos dos novos tão vendo que o banco não é aquela Brastemp. . . que muitas vezes os pais idealizam. Eu entrei no banco mais porque meu pai sonhava que eu fosse funcionário, ele tinha uma ideologia do banco. Eu também, quando entrei. . . (Trabalhador bancário de banco público, em atividade).

Era visto como uma profissão com mais prestígio né, uma profissão que era o profissional que tava lá, tu ia na agência, tu era recebido num ambiente assim mais receptivo, mais agradável. Isso mais antigamente. E a profissão mudou muito, hoje é uma pressão, é vista como uma profissão desgastante onde o bancário ele quer sugar o teu dinheiro a todo custo” (Trabalhador bancário de banco privado, em atividade).

As exigências que demandam capacidades intelectuais e afetivas dos trabalhadores (trabalho imaterial) acabam por moldar formas de ser pautadas pela precarização, pelos discursos de flexibilidade, redução das fronteiras e suposta ampliação da liberdade dos trabalhadores (Grisci, 2008). Situa-se o que Gaulejac (2007) abordou como a substituição do homem de profissão para o homem flexível. Anteriormente, o trabalhador bancário concebia a profissão como prestígio; porém, esse sentido foi perdido (Grisci, 2011). Os novos bancários veem a profissão como modo de sustento desvinculado do *status* antes existente. Essa diferença de sentido atribuída ao trabalho também pode ser entendida como uma possível nova ética do trabalho (Offe, 1994). Ao questionar a centralidade do trabalho como categoria de análise social, alguns aspectos são levados em conta: o crescente desemprego e subemprego mundial e, a partir disso, a mudança no sentido atribuído ao trabalho, pois passa a ser cada vez menos uma possibilidade de realização pessoal. Isto se verifica especialmente para os mais jovens, como exposto na fala do participante, em que 60% dos novos bancários não ficavam no banco. Para os mais jovens, o trabalho bancário parece configurar-se como emprego passageiro, “trampolim” para outras formas de inserção no mercado, diferente da visão do homem de profissão.

Quando se referiam ao trabalho bancário, os participantes enfatizavam o sentido financeiro dado ao trabalho. Bitencourt et al. (2011) apresentam três dimensões para classificar o trabalho e seu sentido: a individual, a organizacional e a social. Na dimensão individual, o fator financeiro está presente, mas não é primordial para que o trabalho tenha sentido; os fatores apontados como principais são a noção de objetivo e de crença naquilo que se está fazendo. A dimensão organizacional relacionada com a forma de organização do trabalho e o ambiente laboral. Por fim, na dimensão social, o trabalho visto como útil para a sociedade.

O que emergiu da análise de conteúdo dos grupos focais aponta para uma falta de sentido, exceto o de subsistência, não importando o tempo de serviço bancário, ainda que a centralidade do trabalho esteja presente, como pode ser constatado pelas falas:

Tu se submete pelo lado financeiro (Trabalhador bancário de banco público, em atividade).

Como o colega aqui, trabalho pelo meu sustento, na guilhotina para manter minha família, padrão de vida (Trabalhador bancário de banco público, em atividade).

Não tinha significado nenhum, eu tinha que simplesmente cumprir metas de vendas de cartões ou enfim outras coisas não era o que eu desejava pra mim enquanto pessoa (Trabalhadora de banco público, em atividade).

Quando a subsistência de si e dos seus depende do trabalho, o sujeito cria formas de se enquadrar aos moldes empresariais. Na lógica gerencialista de gestão, os valores organizacionais são internalizados como valores do sujeito (Gaulejac, 2007) e, quando não há convergência entre valores pessoais e institucionais, muitas vezes, ocorre a submissão dos trabalhadores. Alguns participantes relataram perda do sentido do trabalho bancário ao longo dos anos, como exposto a seguir:

Mas após a década de 1990, ali, hoje eu tenho 28 anos de banco, aí quando você entra nisso mais liberal, uma mudança completa no local de trabalho, e aquela coisa de vender, vender. . . só se ouve, só se ouvia isso. . . Um querendo pular em cima do cargo do outro. . . o trabalho dentro do banco se transformou . . . Cada um só preocupado com o seu, o seu mundo (Trabalhador bancário de banco público, afastado).

O processo de reestruturação produtiva trouxe à tona o discurso e as práticas de flexibilização e informalidade (Santos & Melo, 2011). No trabalho bancário, a automação de processos, planos de demissão voluntária, crescente exigência produtiva e implantação de metas tornaram-se cotidianas. O capitalismo atingiu um nível global e seus processos de concentração e centralização do capital ganharam força invadindo continentes, modos de trabalhar e de subjetivar (Lazzarotto, 2002). No discurso da flexibilização, a visão do trabalhador como “capital humano” faz as pessoas serem consideradas fatores de produção (Minayo & Tôres, 2013). A partir disso, há uma crescente presença do trabalho imaterial, dos esforços cognitivo-afetivos dos trabalhadores, ao mesmo tempo em que uma suposta liberdade lhes é dada para serem gestores de si. Dessa forma, impõe-se a individualização e a responsabilidade pessoal pelos resultados. Esse discurso/prática mobiliza dimensões subjetivas e aumenta sentimentos de individualismo, como se pode constatar pelas falas a seguir.

Quando eu tava trabalhando, mesmo com o sofrimento que eu passava, parecia que o meu entendimento era que eu tinha que enfrentar aquilo, sabe?. . . Eu vou superar isso aí, vai dar tudo certo. . . (Trabalhador bancário de banco público, afastado).

Parece que perdeu o sentido. . . os colegas uns cobrando dos outros uns brigando com os outros é questão de ambiente mesmo não existe ambiente bom, é então já não é mais um prazer não é uma obrigação (Trabalhadora de banco público, em atividade).

Ademais, segundo as falas dos participantes, apenas uma instituição bancária é apontada como capaz de ser útil à sociedade, por ser financiadora de obras públicas e central nas operações de pagamento de programas sociais governamentais. Porém, embora essa instituição seja apresentada como tendo importante função social, as exigências de cumprimento de metas fazem com que os trabalhadores renunciem a seus valores éticos individuais.

O sentido dado ao trabalho se mostra precário, sendo apenas meio de subsistência ou algo passageiro, remetendo às mudanças organizacionais. A gestão do trabalho bancário é, muitas vezes, referida como causadora de sofrimento e, para além disso, parece ser elemento chave na falta de identificação e de sentido no trabalho. Esse precário sentido parece apontar para a materialização de estratégias de gestão adoecedoras que não contribuem para um envolvimento sadio com o trabalho e, conseqüentemente, para a sensação de pertencimento.

Gestão do trabalho bancário: “O que a gente tem é digestão de pessoas e não gestão de pessoas...”

Essa categoria diz respeito à forma como a gestão do trabalho é executada, em termos das condições dadas pelas instituições bancárias para a realização das atividades e das estratégias utilizadas, bem como de suas conseqüências para os trabalhadores. O próprio conceito de gestão remete à lógica da produtividade a partir da quantificação e predição (Minayo & Tôres, 2013). As práticas gerencialistas demandam o cumprimento de metas, criando a necessidade dos trabalhadores estarem alinhados com os discursos e os valores da organização, gerando competitividade e diminuindo a oportunidade de construção de laços solidários. A implantação de um sistema abusivo de metas e a cobrança excessiva por resultados demarcam um processo decisório que não envolve o coletivo e fomenta um sistema competitivo. A fala a seguir é ilustrativa:

Eu já disse pra minha chefia: a minha empresa não tem gestão de pessoas, ela tem gestão de processos é diferente e as pessoas são mesmo colocadas num segundo plano (Trabalhadora de banco público, em atividade).

Tal participante enfatiza o quanto a gestão de pessoas é pensada a partir da gestão de processos sem levar em conta os trabalhadores neles envolvidos, remetendo à visão mecanicista-mercadológica do mundo e dos trabalhadores como fatores de produção. Outra consequência da gestão atual diz respeito às condições de trabalho inadequadas. O sistema de informação não acompanha o ritmo das atividades, o número de funcionários é insuficiente para atender a demanda e a exigência de multifuncionalidade não é seguida da melhoria dos postos de trabalho para diferentes funções serem executadas. Os trechos a seguir são ilustrativos dessa realidade:

O cara tem que fazer, atender o público sem ter o instrumento, ou pelo menos as condições mínimas, principalmente uma questão de tempo, né. Levar quarenta minutos pra tu abrir uma conta pra uma pessoa, o cara fica louco, né. Até eu fico louco, né, porque aí o colega. . . As pessoas começam a agredir, começam a achar que ele tá demorando, que ele tá fazendo isso de propósito, não é (Trabalhador de banco público, em atividade).

Trabalho numa agência. . . O quadro de funcionários é composto por 13 pessoas, dessas 13 pessoas, cinco estão fora, que foram demitidas ou que se afastaram por problemas de saúde e essa demanda de trabalho existente acabou pressionando os que ficaram, e eles não recolocaram novas pessoas, então é um trabalho desgastante, e de certa forma a relação entre os colegas é uma sobrevivência (Trabalhador de banco privado, em atividade).

Como o ideal de produtividade geralmente não leva em conta a possibilidade de um real cumprimento da exigência estabelecida, posto que demasiadamente elevada, os trabalhadores lançam mão, portanto, de estratégias em desacordo com seus valores éticos. Cardoso (2015), em estudo com a categoria bancária, apontou falas de trabalhadores relatando humilhação vivenciada para cumprirem as metas, chegando ao ponto de venderem produtos para seus próprios familiares. Também relatam que, diante da pressão, abandonam seus valores éticos, ou perdem o emprego.

Além disso, entende-se que há uma desterritorialização do sujeito que separa o indivíduo de suas origens sociais e culturais e o destitui de sua história para reescrevê-la no âmbito da organização e seus valores (Pagès et al., 1993). Ao não conseguirem cumprir a carga de trabalho exigida, os trabalhadores são vistos como perdedores e esse discurso faz eco no do gestor de si. Ocorre que, a partir daí, o indivíduo tem de fazer um pacto com o diabo, como denominado por Pagès et al. (1993), renunciando a si mesmo de forma a incorporar os valores organizacionais e deixar de se pertencer. As falas a seguir expõem as consequências desta renúncia e o apagamento ético decorrente.

Então, isso é muito ruim, é aquele negócio do cara chegar em casa e se confessar, ajoelhar no milho, por causa das coisas que fez com as pessoas, né (Trabalhador de banco público, afastado).

Melhor definição que eu ouvi dentro do banco foi essa: “tu chega na agência, tu tira o coração e põe na gaveta e quando tu vai embora tu pega, tu bota de volta (Trabalhador de banco privado, afastado).

A intensificação de ritmos, tempos e processos de trabalho (Antunes, 2007), seguida da incorporação dos modos de ser, desterritorializa e sequestra a subjetividade, gerando sofrimentos de ordem identitária. Quando o sujeito chega ao trabalho e entende que não há lugar para seus sentimentos e valores pessoais, quando tem de “tirar seu coração e o colocar na gaveta”, renuncia a sua forma de ser, gerando consequências emocionais, como a culpa e os estados depressivos e ansiosos apontados pelos

participantes. O trabalho imaterial e suas exigências mostram o quanto a dimensão micropolítica do capital se introduz na subjetividade. Essas exigências se configuram, também, na desmobilização dos trabalhadores, na fragmentação subjetiva e política da classe (Antunes, 2018; Garrido et al., 2021). A seguir, a relação feita pelos participantes entre as formas de dominação e as estratégias de gestão:

É que eu acho que isso ficou tão robotizado que ninguém mais consegue reconhecer. Porque nós ficamos robotizados com o trabalho. O bancário tá muito robotizado. Ele não tem tempo nem pra às vezes pra ler um jornal pra. . . Porque ele sai tarde, chega cedo, sai tarde. Aí o momento que ele tem, ou ele tem que estudar ou ele tem que ficar com a família. Parece que tu acaba perdendo um pouco essa visão periférica, né, do que que tá acontecendo no mundo. Mas isso é óbvio que isso é estratégico. Isso é interessante também. (Trabalhadora de banco privado, afastada)

A exigência pelo cumprimento de metas é citada pelos participantes como uma das principais causas de sofrimento psíquico no trabalho. Pautados no discurso da individualização, quem não cumpre a meta tem seu destino incerto na organização. A personificação da gestão do trabalho na pessoa do gerente/superintendente é outro fator que faz crescer a distância de uma consciência de classe, como é possível constatar na fala a seguir:

E de pontos negativos fica a superintendência, e como em qualquer outro banco a questão da cobrança pelas metas por uma pessoa que é terrível, terrível. Um dos superintendentes da região que cuida da nossa agência, que todos não podem nem ouvir falar o nome dele que já começam a passar mal cada vez que tem uma reunião, ou até reunião com ele. (Trabalhador de banco público, em atividade)

A literatura (Cardoso, 2015; Netz & Mendes, 2006; Santos Júnior et al., 2009) aponta a relação feita pelos participantes entre adoecimento no trabalho e exigência de metas, sendo a mobilização da subjetividade dos trabalhadores, geralmente, direcionada ao cumprimento de metas em sua maioria inatingíveis. Por meio da lógica individualizante, como exposto nas falas a seguir, o banco encontra suas formas de controle da resistência.

Então o que eu vejo, assim, é, eu não posso considerar a minha gerente como a minha colega. Ela é. . . Como sempre diz: “eu sou a representante da empresa”. Não é minha colega. (Trabalhador de banco público, em atividade)

Existe uma grande ameaça o tempo inteiro de tirar função, não se pode demitir a pessoa, mas tirar função . . . cada reunião e coisas absurdas que dizem assim para as pessoas que não é possível, mas de alguma forma a empresa tá permitindo isso porque se coloca um gestor ou coloca um gerente para coordenar pessoas com esse tipo de pensamento é porque a empresa pensa dessa forma não posso pensar que seja alguma coisa diferente (Trabalhadora de banco público, em atividade)

Essas exigências que mobilizam instâncias subjetivas e convocam para uma lógica de agir individualista, podem ser entendidas como estando na raiz de dificuldades de “relacionamento interpessoal” nas instituições bancárias. Parece existir um risco de os trabalhadores em hierarquias altas não se perceberem como também atravessados pelos efeitos da gestão do trabalho, muitas vezes adoecida. Ao individualizar o sofrimento, a competitividade e demais valores propagados no mundo do trabalho dilaceram laços sociais e afetivos (Seligmann-Silva, 2011). Nesse sentido, os trabalhadores não parecem encontrar no interior da organização instâncias de apoio. Ademais, o alinhamento das políticas de gestão de pessoas com a lógica mercadológica é apontado pelos participantes como causador de sofrimento, aspecto analisado na próxima categoria.

Adoecimento e trabalho: “Já tomou teu tarja preta hoje? Tu vai tomar, porque é normal todo mundo que trabalha em banco tomar o tarja preta”

Essa categoria refere-se ao sofrimento/adoecimento relacionado ao trabalho bancário e suas adversidades na vida dos trabalhadores. Foi destaque nas discussões dos grupos focais a influência negativa que o trabalho tem nas relações, acarretando sofrimento emocional e busca por diferentes recursos de enfrentamento. Muitos participantes relataram vontade de deixar o trabalho bancário e investir em uma vida diferente, vislumbrando sua aposentadoria.

As relações interpessoais e familiares foram apontadas como muito prejudicadas devido à sobrecarga laboral e ao estresse. Diversas falas, como as expostas a seguir, apontaram essa conexão. Tal dado vem ao encontro dos achados de Oltramari et al. (2011): quando as relações de trabalho são otimizadas, a convivência familiar é prejudicada e condicionada a atividades de trabalho realizadas no âmbito doméstico.

Eu faltei muito com a minha família porque me tornei uma pessoa muito irritada e aí hoje peço perdão . . . chegava em casa e me trancava no quarto, mesmo não dormindo eu ficava lá parado no quarto escuro e agi muito errado, larguei mão de muita coisa por causa do serviço. Foi uma escolha que eu fiz, e tratei mal as pessoas que amava, porque eu achava que o meu serviço era mais importante, mas agora vejo que não é, mas não dá pra voltar atrás (trabalhador de banco privado, afastado).

Eu levava até serviço pra casa porque tinha que resolver os problemas das pessoas, por isso que começou a me afetar muito. Minha família diz assim “tu voltou a sorrir. . . Nos últimos dois anos”, porque saí da agência (Trabalhadora de banco público, em atividade).

Além disso, o trabalho foi apontado como grande causador de adoecimento, mental e físico. Quando mencionada, a saúde mental era pensada pelos participantes no plano coletivo; apontaram que o conjunto de trabalhadores bancários está adoecido. A partir do exposto nas outras categorias temáticas no que tange à desterritorialização dos sujeitos e ao apagamento ético, pode-se entender que os modos de gestão do trabalho bancário estão relacionados à forma que o adoecimento no trabalho se configura.

A saúde física foi apontada como severamente comprometida por doenças relacionadas ao trabalho. Casos de lesões por esforços repetitivos (LER) e doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho (Dort) dentre os participantes e seus colegas expressam a constante pressão por produtividade e intensos ritmos de trabalho. Em um estudo junto aos trabalhadores com LER e Dort, Ghisleni e Merlo (2005) identificaram a alta dedicação ao trabalho especialmente presente naqueles que desenvolveram doenças. As falas a seguir revelam o convívio com o adoecimento físico.

[O trabalho] assim é uma coisa que me agride ainda diariamente, hoje passou a ser uma agressão (Trabalhador de banco privado, afastado).

Eu trabalhava 12, 13, cheguei a trabalhar 14 horas. E durante 15 anos. . . hoje eu estou com os tendões tanto os de cima e os de baixo das mãos, dos punhos, cotovelos e ombros todos com tendinite, inclusive com rompimento bem grave de tendão que me limitou o braço, que é irrecuperável (Trabalhador de banco privado, afastado).

Fisioterapia? Mas eu faço desde 2003. Isso aí é uma coisa da minha vida. A medicação pra dor eu não tenho como parar de tomar, é uma coisa pra vida. (Trabalhador de banco privado, afastado)

Diante do sofrimento ligado ao trabalho, os participantes relataram fazer uso de diversas estratégias de enfrentamento. Conforme Mendes et al. (2003), os bancários fazem uso de diferentes alternativas, algumas saudáveis, como atividades físicas e psicoterapia. Porém, também são utilizadas outras formas de enfrentamento: uso de medicações psiquiátricas sem acompanhamento médico, uso excessivo de substâncias como álcool, cigarro e cafeína. A partir da fala dos participantes, pode-se verificar o uso abusivo de algumas substâncias, como já constatado por Gaviraghi et al. (2016) na etapa quantitativa deste estudo, do qual participaram 1.117 bancários. O uso de medicamento psiquiátrico foi relatado por 26% e de álcool por 35% dos bancários, ambos valores superiores aos encontrados em levantamentos nacionais. Esses dados são corroborados pelas falas a seguir.

Rivotril é a aspirina do bancário. (Trabalhadora de banco público, em atividade)

De quinze pessoas que tu pegar, que tomam medicamento, pelo menos umas treze, quatorze, vai ser relacionado ao trabalho, diante de tudo. . . (Trabalhadora de banco privado, afastada)

A busca pelo enfrentamento do sofrimento também apareceu na fala dos participantes a partir da realização de trabalho voluntário, que pode ser entendido como um modo de compensação aos momentos em que, no trabalho bancário, deixam seus valores de lado. Outras formas utilizadas e apontadas por alguns participantes como estratégia de enfrentamento são os trabalhos artesanais e exercícios físicos.

Venho aqui no [grupo de apoio de trabalhadores bancários], vou no centro espírita, faço um trabalho voluntário lá na biblioteca . . . converso com as pessoas. (Trabalhadora de banco privado, afastada)

Eu tenho feito caminhadas. (Trabalhador de banco público, em atividade)

Eu faço crochê e bordo muito. Melhor coisa que tem, tu esquece o mundo! (Trabalhadora de banco público, em atividade)

É agora eu tô bem mais feliz porque a gente tem um grupo de canto lá do coral e eu comecei a cantar lá e tô cantando. (Trabalhador de banco privado, afastado)

Mendes et al. (2003) mencionam a importância da formação coletiva como forma de resistência e apoio ao sofrimento causado pelo trabalho. Entretanto, em poucos momentos o apoio dos colegas é apontado como presente, o que pode ser entendido a partir da lógica individualista própria das instituições bancárias, em que os laços sociais entre os trabalhadores se encontram muito fragilizados. Quando o pertencimento a um coletivo era mencionado, dizia respeito a um grupo de apoio realizado no sindicato da categoria, o que demonstra a existência e ocupação de espaços externos de resistência à lógica da gestão gerencialista.

A aposentadoria foi apontada como possibilidade de escape da situação atual, o que vem ao encontro do que Resende e Mendes (2004) apontam quando falam de trabalhadores bancários que acabam por aceitar suas condições laborais na aposta em uma vida futura diferente. A ideia de que na aposentadoria estariam livres para viver está presente em algumas falas (trazidas a seguir). Todavia, isso somente seria atingível à custa de muitos anos dedicados ao banco.

Eu me aposentando eu não sei, vou viver um pouco. Se eu pegar o fundo, vou investir um pouco, fazer alguma coisa pra mim. (Trabalhador de banco privado, em atividade)

Tava na hora de terminar esse relacionamento acabar com esse casamento, mas é que tem uma tradição familiar meu pai era bancário também e quer dizer então é uma coisa que eu acho que eu fui dirigido e educado pra ser bancário apesar de ser engenheiro, era aquela coisa a gente entra numa empresa e só sai aposentado como meu pai fez né e infelizmente esse vínculo me prejudica bastante. (Trabalhador de banco privado, afastado)

Os dados dessa categoria temática expressam o quanto o adoecimento relacionado ao trabalho configura-se em adoecimento da vida. Como forma de enfrentamento, os sujeitos relataram fazer uso de estratégias que podem acarretar ainda maior sofrimento. O devaneio da aposentadoria também aparece como estratégia de enfrentamento e de aposta de vida, na qual os trabalhadores poderão abandonar o trabalho que adoce e investir em atividades e momentos de lazer e prazer.

Considerações finais

Ouvir os trabalhadores e suas vivências no contexto atual de seu trabalho mostra o quanto há para se pensar sobre a relação do trabalho com a subjetividade e a saúde. Fica evidente como o trabalho permanece sendo fator central nas construções identitárias e na dinâmica das relações que estabelecem com os outros e com o mundo (Cattani, 2011a). Os participantes destacaram a subsistência e o trabalho passageiro como únicas fontes de sentido, o que aponta para um esvaziamento da identificação com o trabalho. As formas de gestão do trabalho conectam-se com as formas de adoecimento e de construção de sentido. A gestão, como está pautada atualmente, traz consequências diretas e acarreta sofrimento expressivo dos trabalhadores. A falta de sentido vivida pelos participantes aponta para estratégias de gestão que impõem modos de ser os quais desterritorializam os sujeitos de seus valores pessoais, precisando ser profundamente rebatidos.

As políticas de gestão que se apropriam da subjetividade dos trabalhadores não podem ser naturalizadas e encaradas como meras consequências da reestruturação produtiva, da globalização e da adequação à competição de mercado. O apagamento ético dos trabalhadores, ainda que invisível, é uma forma importante de sofrimento. O trabalhador bancário, de modo abrangente, sofreu as consequências da reestruturação produtiva e da crescente exposição a violentas formas de sofrimento associadas ao funcionamento psíquico (Jacques & Amazarray, 2006). Reitera-se a afirmativa de que a categoria bancária é paradigmática quanto às transformações da gestão e da organização do trabalho consonantes com o trabalho imaterial (Grisci, 2011).

Neste estudo, foram convidados a participar bancários das mais variadas instituições financeiras. Contudo, uma possível limitação relativa aos participantes seja uma maior disposição a discutir sobre o trabalho por parte de trabalhadores que já estejam em um processo de crítica acerca do seu contexto laboral e das implicações em sua vida.

Aposta-se na ação coletiva e retomada dos laços sociais de solidariedade entre os trabalhadores como resistência às formas de gestão alienantes. A ação coletiva, pautada em valores de igualdade e de solidariedade, manifesta-se em processos de autogestão e de defesa organizada dos trabalhadores de seus direitos, colocando-se contra a lógica utilitarista pautada pelo individualismo (Cattani, 2011b). Os resultados deste estudo alinham-se a outros que nos precederam e indicam a necessidade de repensar a gestão do trabalho na sociedade, abrindo caminhos para a construção de uma gestão humana dos recursos e não de uma gestão dos recursos humanos desvinculada dos processos de saúde-adoecimento no trabalho. No âmbito social, essa mudança reflete a necessidade de passar de uma sociedade mobilizada à serviço da economia para uma sociedade em que a preocupação com o outro seja preponderante.

Sustenta-se a recuperação dos laços que nos constituem como humanos e do resgate do coletivo, em contraposição às formas alienantes de governo da vida. Retomando Calvino (1990): o inferno dos vivos não é algo que será, é o que já construímos estando juntos, resta saber quem e o que no meio do inferno não é inferno e poder preservar e abrir espaço. Que a partir de espaços cotidianos possam ser criadas dimensões de resistência e de solidariedade que se impõem em rede contra as formas de domínio da vida que o capital estabelece. As maiores conquistas históricas dos trabalhadores em relação a direitos e mudanças no mundo do trabalho aconteceram devido à luta cotidiana no âmbito coletivo (Jacques & Amazarray, 2006). Nesse sentido, a necessidade de debate sobre o trabalho e saúde/adoecimento se impõe no âmbito político, social, e da produção teórica e empírica. É a partir do resgate da discussão nesses âmbitos que se pode contribuir para a mobilização coletiva e, potencialmente, para a promoção de saúde.

Referências

- Abílio, L. C. (2020). Uberização: A era do trabalhador just-in-time? *Estudos Avançados*, 34(98), 111-126. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2020.3498.008>
- Almussa, A., Rumin, C. R., & Franco-Benatti, D. de M. (2018). In M. L. G. Schmidt, M. F. de Castro, & M. M. Casadore (Orgs.), *Fatores psicossociais e o processo saúde/doença no trabalho: Aspectos teóricos, metodológicos, interventivos e preventivos* (pp. 307-341). FiloCzar
- Alves, G. (2011). Terceirização e acumulação flexível do capital: Notas teórico-críticas sobre as mutações orgânicas da produção capitalista. *Estudos de Sociologia*, 16(31), 409-420. <https://periodicos.fclar.unesp.br/estudos/article/view/4513/3960>
- Antunes, R. (2007). Dimensões da precarização estrutural do trabalho. In G. Druck & T. Franco (Eds.), *A perda da razão social do trabalho: Terceirização e precarização* (pp. 13-22). Boitempo.
- Antunes, R. (2018). *O privilégio da servidão: O novo proletariado de serviços na era digital*. Boitempo.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Bendassolli, P. F., & Soboll, L. A. P. (2011). Introdução às clínicas do trabalho: Aportes teóricos, pressupostos e aplicações. In L. A. P. Soboll & P. F. Bendassolli (Eds.), *Clínicas do trabalho: Fundamentos, abordagens e aplicações* (pp. 3-21). Atlas.
- Bitencourt, B. M., Gallon, S., Batista, M. K., & Piccinini, V. C. (2011). Para além do tempo de emprego: O sentido do trabalho no processo de aposentadoria. *Revista de Ciências da Administração*, 13(31), 30-57. <https://doi.org/10.5007/2175-8077.2011v13n31p30>
- Calvino, I. (1990). *As cidades invisíveis*. Companhia das Letras.
- Cardoso, A. C. M. (2015). O trabalho como determinante do processo saúde-doença. *Tempo Social*, 27(1), 73-94. <https://doi.org/10.1590/0103-207020150110>
- Carrijo, D. C. de M., & Navarro, V. L. (2009). LER e planos de demissão voluntária: Trajetórias de dor e sofrimento entre bancários. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12(2), 157-171. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v12i2p157-171>
- Cattani, A. D. (2011a). Ação coletiva. In A. Cattani & L. Holzmann (Eds.), *Dicionário de trabalho e tecnologia* (2a ed., pp. 15-19). Zouk.
- Cattani, A. D. (2011b). Processo de trabalho I. In A. Cattani & L. Holzmann (Orgs.), *Dicionário de trabalho e tecnologia* (2a ed., pp. 265-268). Zouk.
- Flick, U. (2009). *Introdução à pesquisa qualitativa*. Artmed.
- Fonseca, T. M. G. (2002). Modos de trabalhar, modos de subjetivar em tempos de reestruturação produtiva. In T. Fonseca & C. Grisci (Eds.), *Modos de trabalhar, modos de subjetivar* (pp. 13-27). UFRGS Editora.

- Garrido, P. H. S., Monteiro, M. A., Ponte, C. F. de, & Vianna, M. B. (2021). A Asfoc e o sindicalismo com voz. In L. Vasconcellos, H. Corrêa Filho, P. Garrido, C. Ponte, & C. Silva (Eds.), *Saúde do trabalhador em tempos de desconstrução: Caminhos de luta e resistência* (pp. 13-14). Cebes.
- Gatti, B. A. (2005). *Grupo focal em ciências sociais e humanas*. Líber Livro.
- Gaulejac, V. (2007). *Gestão como doença social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. Ideias & Letras.
- Gaviraghi, D., Antoni, C. D., Amazarray, M. R., & Schaefer, L. S. (2016). Medicalização, uso de substâncias e contexto de trabalho em bancários do Rio Grande do Sul, Brasil. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 16(1), 61-72. <https://doi.org/10.17652/rpot/2016.1.702>
- Ghisleni, A. P., & Merlo, A. R. C. (2005). Trabalhador contemporâneo e patologias por hipersolicitação. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 18(2), 171-176. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722005000200004>
- Grisci, C. L. I. (2008). Trabalho imaterial, controle rizomático e subjetividade no novo paradigma tecnológico. *RAE Eletrônica*, 7(1). <https://doi.org/10.1590/S1676-56482008000100005>
- Grisci, C. L. I. (2011). Controle rizomático. In A. Cattani & L. Holzmann (Eds.), *Dicionário de trabalho e tecnologia* (2a ed., pp. 85-88). Zouk.
- Grisci, C. L. I., Cigerza, G. C., Hofmeister, P. M., & Becker, J. L. (2006). Nomadismo involuntário na reestruturação produtiva do trabalho bancário. *Revista de Administração de Empresas*, 46(1), 27-40. <https://doi.org/10.1590/S0034-75902006000100004>
- Heloani, R. (2003). *Gestão e organização no capitalismo globalizado: História da manipulação psicológica no mundo do trabalho*. Atlas.
- Heloani, R. (2004). Assédio moral: Um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. *RAE Eletrônica*, 3(1). <https://doi.org/10.1590/S1676-56482004000100013>
- Jacques, M. G. C. (2003). Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. *Psicologia & Sociedade*, 15(1), 97-116. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822003000100006>
- Jacques, M. G. C., & Amazarray, M. R. (2006). Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. *Boletim da Saúde*, 20(1), 93-105. https://www.researchgate.net/publication/334710364_Trabalho_bancario_e_saude_mental_no_paradigma_da_excelencia
- Jaques, A. G., & Ziliotto, D. M. (2017). As contingências do trabalho bancário: um estudo sobre os mecanismos de mediação e defesa do sofrimento. *Interação em Psicologia*, 21(1), 19-27. <https://doi.org/10.5380/psi.v21i1.45308>
- Lapis, N. L. (2011). Acumulação flexível. In A. Cattani, & L. Holzmann (Eds.), *Dicionário de trabalho e tecnologia* (2a ed.). Zouk.
- Larangeira, S. (1997). Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90. *Educação & Sociedade*, 18(61), 110-138. <https://doi.org/10.1590/S0101-73301997000400006>
- Lazzarato, M., & Negri, A. (2001). *Trabalho imaterial: Formas de vida e produção de subjetividade*. DP&A.
- Lazzarotto, G. D. R. (2002). Modos de experimentar o não-trabalho: Desemprego no contexto da reestruturação bancária. In T. Fonseca & C. Grisci (Eds.), *Modos de trabalhar, modos de subjetivar* (pp. 159-201). UFRGS.
- Lucca, S. R. de. (2018). Fatores psicossociais e precursores dos transtornos mentais em bancários. In M. L. G. Schmidt, M. F. de Castro, & M. M. Casadore (Orgs.), *Fatores psicossociais e o processo saúde/doença no trabalho: Aspectos teóricos, metodológicos, interventivos e preventivos* (pp. 259-307). FiloCzar.
- Mendes, A. M., Costa, V. P., & Barros, P. C. R. (2003). Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 3(1), 59-72. <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/7778>
- Merlo, A. R. C., Jacques, M. G. C., & Hoefel, M. G. L. (2001). Trabalho de grupo com portadores de Ler/Dort: Relato de experiência. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 14(1), 253-258. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722001000100021>
- Merlo, Á., & Barbarini, N. (2002). Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. *Psicologia & Sociedade*, 14(1), 103-122. <https://doi.org/10.1590/S0102-71822002000100007>
- Minayo, M., & Tôrres, J. (2013). Visão complexa para uma forma complexa de agir. *Vigilância Sanitária Em Debate: Sociedade, Ciência & Tecnologia*, 1(1), 12-20. <https://doi.org/10.3395/vd.v1i1.14>

- Moro, A. L. C., & Amazarray, M. R. (2019). Trabalho, subjetividade e gestão gerencialista: Um estudo com trabalhadores do comércio. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 22(2), 117-130. <https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v22i2p117-130>
- Moro, C. V. M., & Amador, F. S. (2015). O trabalho da gestão: notas sobre poder e subjetividade. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 15(2), 201-211. <https://doi.org/10.17652/rpot/2015.2.511>
- Nardi, H. C. (2006). *Ética, trabalho e subjetividade*. UFRGS.
- Netz, J. A., & Mendes, J. M. R. (2006). O massacre dos trabalhadores bancários e a ação sindical: Sobrejornadas, metas excessivas, pressão, medo, práticas gerenciais autoritárias versus práticas preventivas. *Boletim da Saúde*, 20(1), 25-34. <https://sumarios.org/artigo/o-massacre-dos-trabalhadores-bancarios-e-acao-sindical-sobrejornadas-metas-excessivas-pressao>
- Offe, C. (1994). *Capitalismo desorganizado: Transformações contemporâneas do trabalho e da política* (2a ed.). Brasiliense.
- Oltamari, A. P., Grisci, C. L. I., & Weber, L. (2011). Carreira e relações familiares: dilemas de executivos bancários. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*, 11(1), 101-133. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482011000100005&lng=pt&tlng=pt
- Pagès, M., Bonetti, M., Gaulejac, V., & Descendre, D. (1993). *O poder das organizações: A dominação das multinacionais sobre os indivíduos* (9a ed.). Atlas. (Trabalho original publicado em 1987)
- Portz, R. M., & Amazarray, M. R. (2019). Transtornos mentais comuns e fatores associados em trabalhadores bancários do Rio Grande do Sul, Brasil. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 19(1), 515-522. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.1.13326>
- Resende, S., & Mendes, A. M. (2004). A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 4(1), 151-175. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572004000100007&lng=pt&tlng=pt
- Ribeiro Neto, L. G. (1999). Os impactos da tecnologia da informação nas organizações: Uma visão política. *Revista da Universidade de Alfenas*, 5, 95-101. <https://pt.scribd.com/document/76080962/OS-IMPACTOS-DA-TECNOLOGIA-DA-INFORMACAO-NAS-ORGANIZACOES>
- Santos Júnior, A. V., Mendes, A. M., & Araújo, L. K. (2009). Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por LER/DORT. *Psicologia Ciência e Profissão*, 29(3), 614-625. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932009000300014>
- Santos M. A. F., Siqueira M. V. S., & Mendes A. M. (2010). Tentativas de suicídio de bancários no contexto das reestruturações produtivas. *Revista de Administração Contemporânea*, 14(5), 925-938. <https://doi.org/10.1590/S1415-65552010000500010>
- Santos, B., & Melo, M. (2011). Debates sobre a centralidade do trabalho e a participação na informalidade. *International Journal on Working Conditions*, 1, 25-44. https://ricot.com.pt/artigos/1/BSantos_%20MMelo_25.44.pdf
- Seligmann-Silva, E. (2011). *Trabalho e desgaste mental: O direito de ser dono de si mesmo*. Cortez.
- Sennett, R. (2001). *A corrosão do caráter*. Record.
- Tittoni, J. (2017). *Trabalho, poder e sujeição: Trajetórias entre o emprego, o desemprego e os “novos” modos de trabalhar*. Dom Quixote.
- Tittoni, J., & Nardi, H. (2011). Subjetividade e trabalho. In A. Cattani & L. Holzmann (Eds.), *Dicionário de trabalho e tecnologia* (pp.375-378). Zouk.

Endereço para correspondência
clarafaes@hotmail.com

Recebido em: 09/06/2021
Revisado em: 22/07/2022
Aprovado em: 26/07/2022

