

## ADOCIMENTO DO TRABALHADOR BANCÁRIO: REFLEXÕES À LUZ DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO<sup>1</sup>

Camila Bogado Rodrigues Silva<sup>2</sup>

Ivan Vasconcelos Fajardo<sup>3</sup>

### RESUMO:

Este trabalho tem como objetivo abordar o adoecimento dos trabalhadores do setor bancário sob a perspectiva teórica da psicodinâmica do trabalho. Segundo essa disciplina, o trabalho exerce papel de centralidade na organização identitária do indivíduo, afetando significativamente a relação saúde e adoecimento. Como metodologia, foram escolhidos, na base Scielo, quatro estudos de caso qualitativos alinhados a essa teoria que exemplificam como a organização do trabalho pode exercer importante papel no adoecimento do trabalhador. Utilizou-se a revisão de literatura narrativa. Os estudos escolhidos abordam 1) adoecimento por LER/DORT; 2) vivências de sintomas psicossomáticos; 3) vivências depressivas; e 4) um caso de ideação suicida. O caminho percorrido no trabalho, para melhor compreensão dos casos, foi, em um primeiro momento, a apresentação de dados que atestam o elevado índice de adoecimento na categoria, seguida de um breve histórico que aborda as mudanças que ocorreram no setor, que se reestruturou com o implemento de formas adoeedoras de gerenciamento. Posteriormente, foram apresentados os principais pressupostos teóricos da psicodinâmica do trabalho, acompanhados dos estudos de caso. Os resultados apontam que organizações bancárias onde predominam pressões por metas, controle e rigidez no trabalho e supressão da subjetividade contribuem para o adoecimento dos trabalhadores.

Palavras-chave: Adoecimento do trabalhador. Bancário. Psicodinâmica do Trabalho.

### ABSTRACT:

This paper aims at addressing the illness of workers in the banking industry under the theory of Psychodynamics of Work. According to this theory, work plays a central role in the individual's identity and significantly affects the relationship between health and illness. As a methodology, four qualitative case studies aligned with this theory were chosen from database Scielo in order to illustrate how work organization can play an important role in worker illness. A narrative literature review was used. The selected studies address 1) illness due to RSI/WMSD; 2) experiences of psychosomatic symptoms; 3) depressive experiences; and 4) a case of suicidal thoughts. To better understand those cases, the path taken in the research paper was to initially present data that demonstrate the high rate of illness among banking workers, followed by a

---

<sup>1</sup> Artigo de trabalho de conclusão de curso de Graduação em Psicologia do Centro Universitário Academia, na Linha de Pesquisa Processos Organizacionais.

<sup>2</sup> Discente do curso de graduação em Psicologia do Centro Universitário Academia (UNIACADEMIA). E-mail: camilabogador@gmail.com.

<sup>3</sup> Mestre em Educação Brasileira pelo Centro de Ensino Superior e docente do Centro Universitário Academia (UNIACADEMIA). E-mail: ivanfajardo@gmail.edu.br.

brief history that addresses the changes that occurred in the banking industry, which was restructured by the implementation of damaging forms of management. Then, the main theoretical aspects of Psychodynamics of Work were briefly described, followed by case studies aforementioned. The results indicate that the worker illness can be increased in banking organizations in which we find predominant pressure for targets, control and rigidity at work, and suppression of subjectivity.

Keywords: Worker illness. Bank workers. Psychodynamics of Work.

## 1 INTRODUÇÃO

O Ministério da Saúde considera que as doenças relacionadas com o trabalho podem ser classificadas em três grupos: I) doenças em que o trabalho é causa necessária; II) doenças em que o trabalho pode ser fator de risco; e III) doenças em que o trabalho é fator que provoca um distúrbio latente ou agrava doença preexistente. A denominação inicial “doenças relacionadas com o trabalho” é considerada a mais abrangente, superando as denominações “doenças profissionais” e “doenças do trabalho”, presentes em legislação anterior. A fim de estabelecer diretrizes que orientassem o Sistema Único de Saúde (SUS) e os trabalhadores, publicou-se uma portaria com atualizações em novembro de 2023: o número de doenças abrangidas passou de 182 para 347, incluindo esgotamento (*burn out*), uso abusivo de drogas, tentativa de suicídio e transtornos mentais (Brasil, 2017).

Ainda segundo o Ministério da Saúde, entre 2007 e 2022 o SUS registrou quase três milhões de atendimentos por causas relacionadas ao trabalho, dentre elas acidentes graves, exposição a materiais danosos, lesões osteomusculares e transtornos mentais e comportamentais (Brasil, 2023). O Observatório de Saúde e Segurança no Trabalho (2023) estimou um gasto de R\$ 136 bilhões destinados ao pagamento de benefícios previdenciários, como auxílio-doença, aposentadoria por invalidez e pensões por morte no período entre 2012 e 2022. A Organização Internacional do Trabalho no Brasil afirma que, nesse mesmo período, meio bilhão de dias de trabalho foram perdidos, gerando custos de aproximadamente R\$ 400 bilhões anualmente, ou seja, além dos dramas psicossociais, esses eventos geram enormes despesas para o sistema de saúde e previdência social, para o setor privado e para a economia (Observatório de Saúde e Segurança no Trabalho, 2023).

No que se refere ao adoecimento dos trabalhadores do sistema bancário nacional, as estatísticas são alarmantes. No âmbito das doenças relacionadas ao trabalho, de 2012 a 2022, quase 45 mil bancários tiveram direito ao auxílio-doença acidentário (concedido quando há reconhecimento de adoecimento vinculado ao trabalho) e mais de 155 mil tiveram o afastamento reconhecido por auxílio-doença comum. Nesse último caso, porém, há evidente subnotificação, já que em 54% desse total estão abrangidas doenças típicas do trabalho bancário, como transtornos mentais e comportamentais, lesões por esforços repetitivos, distúrbios osteomusculares e doenças do sistema nervoso (Observatório de Saúde e Segurança no Trabalho, 2023; Sindicato dos Bancários de São Paulo, 2022).

Em outubro de 2023, foi instaurada no Senado Federal audiência pública pela Comissão de Direitos Humanos para debater a grande incidência de afastamentos relacionados à saúde mental dos bancários: apesar de a categoria compor apenas 1% dos trabalhadores com emprego formal, representa 24% dos afastamentos por transtornos mentais. Em tratamento de dados feitos pelo OSST, em dez anos (2012-2022), o afastamento por doenças mentais e comportamentais saltou de 30,1% para 57,1%. Nas Caixas Econômicas, esse percentual chegou a 75,4% em 2022. Para a presidente do sindicato dos bancários, há uma epidemia de saúde mental no sistema bancário, ligada à forma como o trabalho está organizado hoje e como são as metas (Senado Federal, 2023; Bergamo, 2023).

Os números em saúde mental são acompanhados por índices de afastamentos por distúrbios osteomusculares e de tecido conjuntivo, que aparecem atualmente em segundo lugar nas causas de afastamento (de 48,6% em 2012 para 21,1% em 2022). Somadas, as duas principais causas de afastamento chegam a 70% dos casos, o que constitui um importante problema de saúde pública (Observatório de Saúde e Segurança no Trabalho, 2024).

Nesse sentido, faz-se mister o entendimento das relações entre sujeito, coletivo e trabalho: seja para a compreensão dos fatores que levam ao adoecimento, para a adoção de medidas preventivas, para a promoção da saúde ou mesmo para o restabelecimento de pessoas que já adoeceram. Uma das áreas de estudo que pesquisa essas relações é a psicodinâmica do trabalho, teoria e prática que considera, dentre outros princípios, que o trabalho tem posição de centralidade na subjetividade

e na estruturação da identidade, sendo, portanto, importante mediador nos processos de saúde e adoecimento (Mendes, 2007)

Nesse trabalho, serão apresentados 4 estudos de casos qualitativos, extraídos da base de dados Scielo, que pesquisaram como as organizações de trabalho bancárias podem influenciar o processo de adoecimento de seus trabalhadores. Antes de expô-los, para melhor contextualização do cenário, serão apresentados um breve resumo sobre o trabalho bancário e suas modificações no decorrer do século XX e, posteriormente, os principais pressupostos da teoria psicodinâmica do trabalho. Para cumprir esse objetivo, foi utilizada a metodologia de revisão narrativa de estudos na área, que são, segundo Rother (2007, p.5) “[...] apropriadas para discutir o assunto sob o ponto de vista teórico ou contextual”.

## **2 O TRABALHO DO BANCÁRIO NO SÉCULO XX: REESTRUTURAÇÃO E MUDANÇAS DE PARADIGMAS**

A expansão do sistema bancário no Brasil ocorre a partir de 1930, quando a economia do país, até então baseada no setor agrário, volta-se para o crescimento urbano-industrial. Os bancos passam de 249 estabelecimentos em 1922 para 1.018 em 1939. Até a década de 1960, as estruturas do sistema bancário e o trabalho do bancário em si guardavam pouca semelhança com o que se reconhece atualmente: as agências atuavam com reduzida clientela, especialmente na captação de recursos e nas operações de empréstimo. As mudanças eram lentas e graduais, e o uso de maquinários se efetivava progressivamente (Jinkings, 1996).

De acordo com Grun (1986), o ingresso para trabalhar nos bancos dependia da mobilização de relações pessoais – clientes, familiares ou funcionários mais antigos, pessoas que afiançassem a honestidade e reputação do candidato, uma vez que ser confiável e fiel era requisito de admissão. Eram pré-requisitos, ainda, conhecimentos em contabilidade, domínio da língua portuguesa e apresentação social compatível com os parâmetros conservadores da época. O bancário de 1950 e 1960 tinha sua origem social na “pequena burguesia urbana” (Grun, 1986, p.2), um grupo que era pretensamente diferente do proletariado comum.

Os recém-contratados desenvolviam-se como bancários convivendo com os colegas mais experientes, com os quais aprendiam não só o conteúdo do trabalho,

mas também assimilavam os comportamentos pessoais. Dessa maneira, Grun (1986) afirma que a aquisição do aprendizado profissional nessa época apoiava-se na noção de *métier*, termo de origem francesa que é traduzido como “ofício” ou “profissão” e que remete não apenas à atividade profissional em si, mas ao conjunto de habilidades, experiências e conhecimentos que ancoram o exercício de uma atividade exercida com excelência. Essa ancoragem na noção de *métier* representa na história da profissão

[...] um momento em que o conhecimento organizacional é disseminado por toda a organização e que ao mesmo tempo não tem nenhuma instância explícita de codificação ou reprodução, o ato de aprender a profissão de bancário irá confundir-se inextrincavelmente com o ato de tornar-se um ‘homem de bem’. [...] Performa-se assim um *habitus* profissional, que tem tipicidade maior no artesanato tradicional. (Grun, 1986, p.2-3)

A ascensão do bancário dependia de sua capacidade de conquistar o que Grun (1986, p.3) chama de capital confiança: esse “homem de bem” seria um profissional dedicado, constante e confiável, capaz de ser “um fiel depositário da riqueza alheia”.

## 2.1 A TRANSFORMAÇÃO DOS BANCOS E DO TRABALHO A PARTIR DOS ANOS 1960-70

Em 1964 há uma reestruturação do sistema financeiro nacional com as leis da Reforma Bancária (que instituiu o Banco Central), da Reforma do Mercado de Capitais e do Plano de Ação Econômica do Governo. Em conjunto, essas medidas criavam mecanismos de fiscalização e controle das instituições públicas e privadas do sistema financeiro, estabelecendo, a partir de então, quais seriam os requisitos para a criação e o funcionamento dessas instituições, com regras para políticas creditícias, de investimento e de liquidez, dentre outras. A reforma também estruturou o sistema em instituições especializadas, como companhias de seguro, bancos comerciais, bancos de investimento e sociedades de crédito imobiliário (Jinkings,1996).

Nesse cenário, grandes grupos financeiros já prestavam todos esses serviços. A regulamentação favorecia a permanência desses grupos por meio da concessão de benefícios fiscais e legais e dificultava o surgimento de novas empresas, o que facilitou a concentração de riquezas daqueles. Entre 1964 e 1975, ocorrem processos de fusões e incorporações que resultam na diminuição do número de instituições e no aumento da quantidade de agências pertencentes ao mesmo grupo: formavam-se

assim os grandes conglomerados financeiros, cujos movimentos de fusão e aquisição se tornariam comuns nas décadas seguintes, especialmente nos anos 1990 (Jinkings, 1996; Ruhena, 2004).

Concomitantemente a esse processo de reestruturação, os bancos tornam-se os responsáveis por prestarem uma série de serviços à população, como arrecadação de tributos e taxas, cobranças para empresas e pagamentos de carnês, levando grande clientela às agências (Ruhena, 2004). É no contexto dessas transformações que estão as condições para um forte processo de racionalização e automação do trabalho, que ocorrerá de maneira rápida e definitiva, transformando profundamente a atividade bancária. Visando o aumento de eficiência e produtividade, os bancos iniciam o processo de normatização das atividades: desapropria-se o saber profissional, conquistado com a prática, e toda a atividade passa a constar em manuais e circulares que ditam como e em que situações se deve proceder – dessa ou daquela maneira, em uma padronização sistemática dos processos de trabalho (Jinkings, 1996).

Roberto Grun (1986) caracteriza esse momento pelo desencantamento da profissão e pela perda do *métier*: o saber é expropriado do profissional, centralizado na administração geral e incorporado ao funcionamento das máquinas, tornando muito mais simples a substituição do profissional. Ao mesmo tempo em que o saber passou a ser centralizado nos manuais, criavam-se setores especializados em organização e métodos que buscavam o uso cada vez mais direcionado da força de trabalho, em uma busca de maiores resultados e menores custos operacionais.

Um das consequências foi a redução de postos de trabalho e a modificação do uso da força de trabalho dos que permanecem em seus empregos. Segnini (1999) comenta a relação entre racionalização, automação e desemprego da classe no país: em 1986, os bancários representavam 1 milhão de trabalhadores; em 1996, 497 mil. De acordo com Nascimento (2012, p.13), sobrecarregado pelo acúmulo de funções e ameaçado pelo desemprego, o bancário perde a representação social que um dia já possuiu, passando para o exercício de um trabalho precarizado, onde o “[...] glamour foi-se apagando e a profissão perdeu a valorização de outros tempos. Atualmente, trata-se de um trabalho sujeito ao gerencialismo, ao desgaste, à frustração, ao medo e à sua gestão”. Na visão de Vincent de Gaulejac (2007, p. 217), a evolução da tecnologia poderia libertar o homem do excesso de trabalho – ela parece, “[...] ao

**CADERNOS DE PSICOLOGIA, Juiz de Fora, v. 6, n. 11, p.601-625, jul./dez. 2024 – ISSN 2674-9483**

contrário, colocá-lo sob pressão. Aliviam a fadiga física, mas aumentam a pressão psíquica”. O autor comenta que a evolução tecnológica proporcionou ganho de tempo e dinheiro com o aumento da produtividade, porém “[...] tudo acontece como se aquilo que o homem ganhar em tempo, ele o pagará em intensidade; aquilo que ganhar em autonomia, ele o pagará em implicação”.

Faria (2004) salienta que os novos formatos de gestão dominam não somente os processos do trabalho, mas o trabalhador em particular. Instrumentalmente, cuida-se dos métodos, disposição de maquinários, equipamentos e sistemas; difusamente, manipula-se o controle através de mecanismos que se pretendem humanistas, mas que capturam a subjetividade a favor dos fins almejados pela organização. O objetivo seria a introjeção dos valores da instituição como próprios, causando uma verdadeira fusão entre esses e os valores do próprio ser. Em vista disso, Gaulejac (2007, p. 41-41) assevera:

Essa ideologia suscita muitas resistências e desilusões. Ela provoca reações contraditórias. Gostaríamos de escapar disso, mas não podemos deixar de a ela aderir. O primado da racionalidade instrumental se desenvolve em um universo cada vez mais paradoxal. Como compreender a natureza profunda desse poder que suscita adesão e críticas, fascinação e rejeição, prazer e ansiedade? Se o poder disciplinar, analisado por Michel Foucault, tinha como função tornar os corpos ‘dóceis, úteis e produtivos’, o poder gerencialista mobiliza a psique sobre os objetivos de produção. Ele põe em ação um conjunto de técnicas que captam os desejos e as angústias para pô-lo a serviço da empresa. Ele transforma a energia libidinal em força trabalho. Ele encerra os indivíduos em um sistema paradoxal que os leva a uma submissão livremente consentida.

Esse sistema paradoxal é o atual cenário de adoecimento do trabalhador bancário. Diante da ameaça, acirrada competitividade, acúmulo de funções e metas cada vez maiores, a pressão torna-se contínua, o sentimento de não estar fazendo o suficiente, constante. Estando o sujeito aderente aos objetivos inalcançáveis da organização, há um investimento cada vez maior de suas forças no sentido de ser melhor, ser o melhor, merecedor da posição que ocupa. Dessa maneira, o sistema se apresenta como justo, pois a organização não define o lugar de cada um: é o “mérito” que determina o lugar ocupado. “Nesse contexto, aquele que perde seu lugar, ou que não obtém aquele que ambiciona, só pode culpar a si mesmo” (Gaulejac, 2007, p.220).

### **3 A PSICODINÂMICA DO TRABALHO E SEUS PRINCIPAIS PRESSUPOSTOS**

As investigações sobre a relação entre sofrimento e trabalho iniciaram-se na França, no período entre as duas Guerras Mundiais, tendo como seus principais precursores Paul Sivadon e Louis Le Guillant. Os autores tinham como premissa a compreensão de que no adoecimento incidem importantes fatores reais e atuais da existência do sujeito, dentre eles e de especial relevância, o fator trabalho. Nesse sentido, em 1956 Le Guillant apresenta importantes contribuições a que chegara pesquisando as relações entre o trabalho de telefonistas e os sintomas de fadiga, impaciência, intolerância a ruídos, sintomas depressivos, alterações no sono e de ordem fisiológica (como palpitações, vertigens e problemas gástricos), dentre outros. O mal, que a princípio intitulou como “neurose das telefonistas”, foi compreendido como uma síndrome polimorfa que poderia ser encontrada em pessoas cujas condições laborais fossem causadoras de sofrimento ou que exigissem um ritmo excessivamente rápido de operações para o seu cumprimento (Le Guillant, 1984, apud Batista; Lima; Antipoff, 2016). Paul Sivadon foi quem empregou pela primeira vez o termo “psicopatologia do trabalho” ao constatar que determinadas formas de organização da atividade laboral geram pressões e conflitos insuperáveis que culminam no adoecimento mental (Sivadon, 1993, apud Lima, 1998).

A psicodinâmica do trabalho surge também na França como uma evolução dos estudos em psicopatologia do trabalho enquanto disciplina que se interessa pelas consequências psíquicas relacionadas ao trabalho mesmo quando não surgem adoecimentos propriamente ditos. Seu principal precursor foi Cristophe Dejours, psiquiatra, psicanalista, médico do trabalho e pesquisador de grande relevância nas áreas da psicossomática psicanalítica e psicopatologia. Sua formação em psicossomática psicanalítica é especialmente importante por abarcar uma compreensão ampla do adoecimento: segundo essa teoria, físico (corpo) e mental são uma continuidade, de forma que patologias no corpo estão, de forma inicial ou consequencial, relacionadas ao psiquismo e vice-versa (Lima, 1998; Volich, 2022).

Pensando em sofrimento, mas também em satisfação e saúde relacionados ao trabalho, a psicodinâmica do trabalho amplia o campo de estudos para além da patologia. O adoecimento torna-se um fator a ser estudado no interior da teoria, como uma parte do todo, pois busca-se compreender “também as condições em que o trabalho é fonte de prazer, podendo desempenhar um papel na construção da saúde”

(Dejours, 2023, p.7). “O trabalho vivo [...] mobiliza o sujeito, o dar de si, passa pela busca de realização dos seus desejos” [...] (Dejours, 2022 p.6). Na relação sofrimento e saúde, o trabalho,

[...] ou bem contribui para agravá-lo [o sofrimento], levando progressivamente o indivíduo à loucura, ou bem contribui para transformá-lo, ou mesmo subvertê-lo em prazer, a tal ponto que, em certas situações, o indivíduo que trabalha preserva melhor a sua saúde do que aquele que não trabalha (Dejours, 1999, p.21)

Adoecer se torna uma das possibilidades resultantes da relação com o trabalho, possibilidade que vai ocorrer quando surge a descompensação, consequência do comprometimento do uso das estratégias de mediação do sofrimento. Nesse caso (de adoecimento), a teoria procura compreender quais são os motores psíquicos e sociais envolvidos na transformação ou ressignificação do sofrimento, na obtenção de sentido e valor onde antes eles não existiam (Mendes, 2007).

Para que seja possível apresentar os resultados encontrados na literatura sobre o adoecimento do bancário segundo a perspectiva da psicodinâmica do trabalho, faz-se necessária a apresentação de algumas das proposições mais elementares da disciplina, que são o que se compreende por: trabalho, prazer-sofrimento e reconhecimento e estratégias de enfrentamento (de mobilização e defensivas).

### 3.1 A CONCEPÇÃO DE TRABALHO NA TEORIA PSICODINÂMICA

Na concepção da teoria psicodinâmica do trabalho, trabalhar abrange mais do que relação salarial, ocupação em serviço público ou privado ou atividade de produção social. O trabalhar implica o saber-fazer, engajar o corpo, mobilizar a inteligência; é poder sentir e inventar, refletir, interpretar e reagir empenhando a personalidade na resolução de tarefas delimitadas por pressões contextuais (materiais, sociais, de tempo, espaço) (Dejours, 2004). Nesse conjunto de implicações entre sujeito e trabalho, três fatos devem ser observados: 1) o corpo do trabalhador não é uma máquina a ser utilizada, um “motor humano” (Dejours 1994, p. 24), na medida em que é permanente objeto de excitações internas e externas; 2) o trabalhador não chega ao seu trabalho como uma “máquina nova” (Dejours 1994, p. 24), pois sua história de vida influencia seus desejos, motivações e necessidades,

conferindo-lhe características únicas e 3) em razão disso, cada um terá formas particulares de descarregar suas tensões, lidar com questões e buscar satisfação - modos de viver diferentes que compõem a estrutura de cada personalidade (Dejours, 1994).

Ainda, trabalhar é “preencher a lacuna existente entre o prescrito e o real” (Dejours, 2022, p.40). As situações comuns de trabalho são permeadas por anomalias, inconsistências, incidentes e acontecimentos inesperados de origens diversas – maquinários, ferramentas de trabalho, colegas, chefia, clientes – acontecimentos que mostram a distância entre o que está previsto e a realidade de cada situação. O que se deve fazer nessas situações (diante dos imprevistos) não pode ser antecipado, sendo o sujeito e sua capacidade de trabalhar (mobilizar, descobrir, testar) que vai resolver. Isso significa que por mais que o trabalho seja bem concebido, que a organização seja rigorosa, por mais que as atividades estejam todas normatizadas e instruídas, não se atinge a qualidade seguindo estritamente o prescrito, pelo contrário: se não existir capacidade subjetiva de mobilização, a lacuna não é preenchida e o objetivo não é satisfeito (Dejours, 2004).

Assim, trabalhar pode ser definido como aquilo que o sujeito acrescenta às prescrições para atingir o que lhe foi designado, o que ele acrescenta de si mesmo para resolver o que não funciona quando segue rigidamente as normas. Segundo Dejours (2004), há uma distância irreduzível entre a realidade e as prescrições, previsões e procedimentos, que se mostra sob a forma do fracasso. O que o autor denomina “real do trabalho” é o que resiste aos conhecimentos, manifestando-se no insucesso e sendo reconhecido como experiência afetiva de impotência, decepção ou mesmo raiva e irritação. Ele ressalta que essa resistência que se mostra ao trabalhador no fracasso é uma experiência afetiva, sentida no corpo, uma experiência de sofrimento.

O saber-fazer para a superação do fracasso muitas vezes aparece no formato das artimanhas, “jeitinhos”, astúcias e informalidades, podendo mesmo constituírem-se como infrações aos regulamentos. É um contorno que mobiliza a experiência da inteligência, do afeto e do corpo; logo, subjetiva, pessoal e invisível, chamada de inteligência criativa. “As habilidades profissionais modelam-se a partir do esforço para a superação dos obstáculos que o mundo confronta à habilidade técnica. Elas não preexistem ao trabalho, são uma propriedade emergente” (Dejours, 2022, p. 39).

Nesse sentido, Dejours (2022, p. 58) coloca que o trabalhar não é passível de mensuração objetiva. Há como mensurar o resultado do trabalho, mas não o trabalho em si, pois não há proporcionalidade “[...] entre o visível e o invisível, entre o resultado da produção e o trabalho vivo necessário para a obtenção desse resultado”. O autor cita como exemplo o trabalho do pesquisador como alguém que fracassa por diversas vezes até alcançar o resultado esperado, reforçando que o produto final não se compara com a quantidade de trabalho e sofrimento subjetivos que ele enfrenta antes de conseguir o que almeja. Cita ainda as atividades que envolvem prestações de serviços, onde a relação com o cliente é central e a relação é imaterial, de difícil mensuração.

A avaliação do trabalho, nesse caso, se torna possível através do reconhecimento pelos pares. Aquele que conhece o ofício por dentro, sabendo de suas implicações, “[...] porque ele o pratica como eu próprio pratico – pode compreender a habilidade e a engenhosidade do meu trabalho” (Dejours, 2022, p.58). O reconhecimento pelos pares é de natureza qualitativa e deve ser acrescentado à avaliação por desempenho, já que esta, sozinha, está baseada em indicadores insuficientes para avaliar aquilo que é realmente essencial no trabalho. Nesse sentido, para Dejours (2022, p.59),

[...] não se pode negar o interesse da avaliação quantitativa e da mensuração dos desempenhos. Sabe-se que, isoladamente, elas são falsas e injustas. A medida quantitativa só se torna útil se constantemente confrontada com a avaliação qualitativa, isto é, cotejada com o reconhecimento pelos pares.

O reconhecimento é um elemento chave na dinâmica prazer-sofrimento no trabalho na medida em que ele representa a recompensa do trabalhador em sua dimensão simbólica essencial: o da retribuição pelo outro através da troca e do esforço empreendido (Dejours, 2004).

### 3.2 A DINÂMICA PRAZER-SOFRIMENTO NO TRABALHO E O RECONHECIMENTO

Para a psicodinâmica do trabalho, o sofrimento surge quando não é possível conciliar a satisfação das necessidades e/ou desejos do trabalhador com os contextos de produção da organização. Ele pode ser representado por experiências dolorosas de insegurança, medo e angústia, elevando a carga psíquica e provocando

desestabilização não transitória – nesse caso, é um indicador negativo de saúde no trabalho (Dejours; Abdouchelli; Jayet, 1994). Em ambientes onde predominam pressões para o alcance de metas, imposições da ideologia empresarial, mecanização do trabalho e automatização da rotina, o sofrimento pode se manifestar, a princípio, pelo desgaste, “que é o sentimento de desânimo, cansaço, ansiedade, frustração, tensão emocional, sobrecarga e estresse no trabalho” (Castro-Silva, 2006, p.19) e pela sensação de insegurança, que acomete o sujeito que não se vê capaz de atender às expectativas de desempenho e produção. Ele pode ir se intensificando à medida em que a organização do trabalho não permite efetivas modificações desse quadro, levando ao adoecimento (Castro-Silva, 2006; Mendes, 2007).

Não obstante, a teoria psicodinâmica considera que o sofrimento tem papel a desempenhar na mobilização subjetiva e no fortalecimento da identidade pessoal. Ao fracassar no encontro com o real do trabalho (situações que resistam ao esforço, exijam do corpo, da inteligência e da criatividade), há a possibilidade de superação com resultado que ressignifique a dificuldade. Nesse sentido, o sofrimento é criativo e não patogênico, pois foi transformado através do trabalho. Ele funciona como um mediador entre o patológico e o saudável na medida em que impulsiona o sujeito na busca por solução que resolva a situação desencadeadora de conflito (Dejours; Abdouchelli; Jayet, 1994).

Quando, na organização do trabalho, existe espaço para o exercício da inteligência criativa, a atividade de trabalho é transformadora e o sofrimento, inerente ao processo, pois é um marcador da experiência de encontro com o real que une a subjetividade ao trabalho. É uma experiência que funciona como ponto de partida para uma nova expressão, ampliada e expandida, da atividade, na medida que exige condensação da subjetividade sobre si mesma. Dessa forma, o sofrimento não patológico impulsiona e ao mesmo tempo protege a subjetividade, pois é ponto de origem para a busca de meios que permitam a transformação e a conquista (Dejours, 2004). Segundo Dejours (2004, p.29), “o sofrimento, enquanto afetividade absoluta, é a origem desta inteligência [criativa] que parte em busca do mundo para se colocar à prova, se transformar e se engrandecer”. No movimento que parte do encontro com a resistência ao desejo, a inteligência criativa é princípio para a produção de qualidade e ampliação da subjetividade, que se revela a si mesma positivamente modificada, no sentido de realização de si mesma (Dejours, 2004).

Mas a realização subjetiva, a transformação e o engrandecimento se efetivam na relação com o outro, e por isso afirmou-se acima que o reconhecimento é o elemento chave na dinâmica prazer-sofrimento no trabalho. Pois não se trabalha sozinho; as pessoas trabalham com e para seus chefes, colegas e subordinados. O engajamento e o esforço empreendidos na contribuição prestada à empresa ou à sociedade como um todo se dão em troca de retribuições: a retribuição material, obviamente, e a retribuição moral sob a forma específica do reconhecimento. Esta última tem efeitos na relação do trabalhador com os outros e consigo mesmo, refletindo na constituição de sua própria identidade e saúde mental (Dejours, 2022).

Segundo Dejours (2009), somente quando se obtém o reconhecimento pela utilidade e qualidade do trabalho prestado é que se experimenta a satisfação em tê-lo exercido; nesse sentido, é através do reconhecimento que se dá a passagem do sofrimento ao prazer. Importa mencionar que o reconhecimento ao qual a teoria psicodinâmica faz menção se diferencia do masoquismo pelo fato de que, no caso do masoquismo, o próprio sofrimento é fonte de prazer em função de sua erotização ou em função da erotização da dor. Já o caminho percorrido rumo ao reconhecimento é longo, pois implica o trabalho, desafiar o real e descobrir soluções para transformar o sofrimento em prazer Dejours (2009, n.p).

Quando a qualidade e a utilidade do trabalho são reconhecidas pelos outros, o sujeito destina o reconhecimento do registro do *fazer* para o do *ser*. Não se trata mais de desempenhar uma função simplesmente, mas do sentimento de sentir-se mais inteligente, mais competente e mais seguro de si mesmo depois do trabalho do que antes dele. De etapa em etapa, o sujeito se desenvolve, se realiza e tem sua identidade fortalecida. O reconhecimento permite a inserção e o benefício do pertencimento a uma coletividade, uma profissão, eliminando o sentimento de solidão: o sujeito é reconhecido e se reconhece como os demais artesãos, médicos, psicólogos... (Dejours, 2009).

O trabalho, por meio do reconhecimento, se mostra como uma nova possibilidade de desenvolvimento e edificação da identidade, requisitos que permitem ao sujeito o enfrentamento dos desafios da vida com melhor resistência psíquica. A identidade é a base da saúde mental, estando no cerne de crises psicopatológicas. Sua construção na infância se dá de forma incompleta, muitas vezes instável ou deformada, sendo a vivência no trabalho uma oportunidade de continuidade para sua

**CADERNOS DE PSICOLOGIA, Juiz de Fora, v. 6, n. 11, p.601-625, jul./dez. 2024 – ISSN 2674-9483**

constituição. O reconhecimento permite a quem trabalha ultrapassar o sofrimento, transformando-o em desenvolvimento de sua identidade (Dejours, 2009, n.p.).

Se certas organizações favorecem a dinâmica do reconhecimento e permitem que o trabalho cumpra seu papel de mediador da saúde, outras desestruturam essas condições, minando os processos da dinâmica entre contribuição e reconhecimento. Neste último caso, o cenário se torna propício ao adoecimento, resultado final do encadeamento das estratégias de enfrentamento utilizadas pelos trabalhadores.

### 3.3 AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO

O processo descrito anteriormente, de enfrentamento das vivências de sofrimento com engajamento da subjetividade e transformação da realidade de trabalho, pode acontecer de maneira individual e/ou coletiva, desde que exista espaço na organização para o exercício da liberdade, para a troca entre os pares e para o debate público e livre. Nesses casos, diz-se que as estratégias de enfrentamento utilizadas foram as de mobilização subjetiva (mobilização da inteligência prática) e de cooperação. Por meio dessas estratégias, reitera-se, a realidade foi modificada de forma a conciliar os desejos do trabalhador com os desejos da produção (Mendes, 2007). Nesse sentido, Mendes (2007, p.32) explica que

[...] vivenciar esse prazer no trabalho não depende do “querer”, depende das condições nas quais o trabalho é realizado, da natureza da tarefa e do tipo de exigências que envolvem livre e igualmente as capacidades do indivíduo, não sendo prazerosa uma atividade restringida por forças externas e que exija um gasto de energia maior do que o indivíduo seja capaz de criar. Para a psicodinâmica do trabalho, é possível vivenciar prazer, mesmo em contextos precarizados, desde que a organização do trabalho ofereça condições para o trabalhador desenvolver três importantes ações: mobilização da inteligência prática, do espaço público da fala e da cooperação.

Quando não há o espaço apropriado no ambiente de trabalho para a conciliação entre os desejos do trabalhador e os da produção, há tendência ao uso de estratégias defensivas. As estratégias defensivas no trabalho também podem ser individuais ou coletivas, mas apresentam a diferença essencial de não alterar a realidade externa patogênica. São mecanismos mentais em que o trabalhador modifica, minimiza ou transforma a percepção da realidade insalubre. As defesas

podem ser fundamentais para a manutenção da saúde quando empregadas temporariamente, ou seja, quando desaparecem junto com o afastamento da situação patogênica. Já o uso exaustivo das estratégias de defesa é de difícil administração, pois, se a situação dolorosa é contínua, podem resultar em falha e posterior descompensação psíquica e física. Ademais, quando a utilização das estratégias defensivas se torna um objetivo em si mesmo, conduz a um processo de alienação do trabalhador, resignando-o e estabilizando-o em condições causadoras de sofrimento (Mendes; Costa; Barros, 2023).

É importante mencionar que as estratégias de defesa variam de acordo com cada situação vivida e com as diferentes organizações de trabalho, mas é possível apontar como recorrentes no trabalho bancário os seguintes mecanismos: 1) a negação, representada por negar o próprio sofrimento e o alheio quando esse sofrimento é constrangedor ou ocasiona dificuldades; 2) a autoaceleração, mecanismo em que há excessivo aumento nos ritmos e adequação compulsiva ao trabalho prescrito, impelindo a pessoa a afastar suas necessidades e sofrer um retorno ainda maior de consequências; 3) a racionalização, que ocorre na atribuição de explicações logicamente coerentes ou moralmente aceitáveis para atitudes, fatos ou sentimentos que causam dor; e 4) o individualismo, caracterizado pela falta de comprometimento, falta de mobilização e precarização das relações com o coletivo de trabalho (Mendes; Costa; Barros, 2023; Ferreira, 2007).

Com a exposição desses pressupostos, serão comentados no próximo item quais foram os resultados encontrados pelos estudos qualitativos analisados.

#### **4 CASOS CONCRETOS: ESTUDOS COM TRABALHADORES BANCÁRIOS SOB A PERSPECTIVA DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO**

Na perspectiva metodológica da psicodinâmica do trabalho, as demandas devem ser elaboradas pelos próprios trabalhadores. Falar e poder ser escutado torna-se ferramenta de reflexão sobre a própria experiência, dando vida e significado ao que não podia se expressar (Dejours, 2004). Denomina-se clínica do trabalho o contato e a pesquisa com os trabalhadores em que há a criação de vínculo de confiança entre pesquisador e sujeito que permita a fala livre. Prioriza-se a lógica do entrevistado e sua relação subjetiva com a organização do trabalho, importando a sua versão dos **CADERNOS DE PSICOLOGIA, Juiz de Fora, v. 6, n. 11, p.601-625, jul./dez. 2024 – ISSN 2674-9483**

fatos. O pesquisador escuta o sofrimento, busca compreender as dinâmicas entre prazer-sofrimento, saúde-doença e quais são as mediações utilizadas pelo sujeito para que ele concilie seus desejos e os desejos da organização. O objetivo da pesquisa em clínica do trabalho é a emancipação do trabalhador, o resgate de sua capacidade de pensar e agir para o trabalho vivo, mobilizador de seu corpo e de sua inteligência. Dessa forma, privilegia-se a pesquisa qualitativa (Mendes, 2007), como os estudos a seguir.

Castro-Silva (2006) pesquisou o afastamento por LER/DORT e retorno ao trabalho de bancários do Distrito Federal. Os participantes atribuíram o adoecimento por DORT ao estresse, movimentos constantes e repetitivos, uso de equipamentos inadequados e sem preocupação ergonômica, posição estática e sentada, excesso de trabalho para um mesmo funcionário, pressão e ritmos acelerados com prazos cada vez mais curtos e falta de pessoas capacitadas para dividir as tarefas. Quanto às características da organização, foi relatado que o banco trabalha com metas definidas e que a avaliação dos funcionários é feita de acordo com o desempenho em relação a esses indicadores. Apesar disso, os empregados se sentem pressionados, pois, além de o cumprimento das metas ser insuficiente (a empresa espera a superação), esses indicadores mudam rapidamente, de acordo com interesse unilateral do empregador. Os trabalhadores relataram também sofrer pressão do público atendido, rotina repetitiva, monótona e mecânica e a falta de medidas eficazes de prevenção ao adoecimento.

Esses resultados acompanham os estudos de Segnini (1999) e Lima (1998), que indicam o contexto atual do trabalho bancário como marcado pela intensificação e rigidez das organizações, excessivas exigências de produção, controle na execução das tarefas e do tempo (reduzindo a autonomia e empobrecendo o conteúdo de trabalho) e substancial aumento da quantidade de tarefas a serem executadas com significativa redução de pessoas para exercê-las.

Segundo Castro-Silva (2006), a estratégia de defesa observada nesse grupo foi predominantemente o mecanismo da autoaceleração: apesar de as dores aparecerem em formas de “fisgadas” no início e piorarem até a necessidade de afastamento, os entrevistados continuavam a trabalhar, em ritmo acelerado e sob efeito de analgésicos, até o esgotamento do membro afetado – ignorando os avisos fisiológicos do corpo. Muitos deles retornavam ao trabalho com sua integridade física

**CADERNOS DE PSICOLOGIA, Juiz de Fora, v. 6, n. 11, p.601-625, jul./dez. 2024 – ISSN 2674-9483**

ainda fragilizada (sentindo dores) para evitar o descomissionamento (perda salarial) e a represália de superiores, mantendo expectativas de reconhecimento. Os gestores de empresa, encarregados pela organização individual do trabalho de cada funcionário, ainda que demonstrassem compreensão e solidariedade buscando adaptar a tarefa ao trabalho da pessoa afetada, não apresentaram condições e instrumentos para avaliar a capacidade de trabalho dos funcionários adoecidos, e as condições e fatores de risco, de forma geral, se mantiveram (Castro-Silva, 2006).

Ferreira (2007) investigou a influência da organização do trabalho nas vivências de sofrimento, estratégias de mediação e patologias sociais em bancários e trabalhadores de empresa pública de comunicação. Os resultados apontaram que a organização do trabalho foi caracterizada por rigidez e excessiva normatização, pressão para atingir metas, sobrecarga de trabalho, ritmo de trabalho excessivo, segregação dos funcionários, extrapolação da jornada de trabalho, humilhações, discriminações e violências psicológicas. Os sentimentos decorrentes dessas situações verbalizados pelos trabalhadores que participaram da pesquisa foram: “indignação, perda de autoconfiança, desamparo, insatisfação, frustração, insegurança, desqualificação, vontade de desistir de tudo, esgotamento, falta de reconhecimento e medo” (Ferreira, 2007, p. 129). Estavam associados a esses sentimentos os sintomas de estresse, angústia, depressão, isolamento, choro sem razão aparente, insônia, aumento de peso, descontrole fisiológico, vômitos e diarreia, denotando que esses trabalhadores padeciam de sofrimentos psicossomáticos (Ferreira, 2007)

As características da organização parecem estar condizentes com o que a literatura sobre as instituições bancárias tem observado: especialmente a partir dos anos 90, em virtude de medidas de reestruturação do sistema financeiro e bancário (com intensa automação e drástica redução de empregos) e de adoção de práticas gerenciais baseadas na captura da subjetividade, o trabalho nesses locais está cada vez mais precarizado (Segnini, 1999; Jinkings, 1996). De acordo com Dejours (1999), a precarização do trabalho tem como principais efeitos: 1) a sobrecarga do trabalho e consequente aumento do sofrimento subjetivo; 2) a supressão da mobilização coletiva contra o sofrimento, a dominação e a alienação.

Nessa direção, Ferreira (2007) encontrou que as estratégias de defesa utilizadas pelos bancários diante do sofrimento foram as de negação e racionalização.

O primeiro mecanismo ficou representado por falas que evidenciaram a negação do sofrimento próprio e do outro em situações na qual um trabalhador, já tendo sofrido determinada situação e vendo um colega passar por caso semelhante, age em relação a essa cena com indiferença e mesmo colocando-se no papel de agressor, como se a vítima estivesse errada. O mecanismo de racionalização apareceu atrelado ao foco exacerbado nos resultados com características do que o autor chamou de “racionalidade instrumental” (Ferreira, 2007, p. 130): funcionários burlavam normas de segurança do sistema financeiro, assumindo operações que envolviam risco de prejuízos para si mesmos para poderem atingir metas, ainda que essa atitude fosse incorreta ou moralmente duvidosa. Como já foi exposto neste trabalho, a racionalização ocorre na atribuição de explicações logicamente coerentes ou aceitáveis para atitudes, fatos ou sentimentos que causam dor (Mendes; Costa; Barros, 2003), “instrumentalizando” as próprias atitudes, buscando uma eficácia que se encerra em si mesma.

Linhares e Siqueira (2014) estudaram as vivências depressivas e relações de trabalho de bancários por meio de entrevistas com quinze profissionais vítimas de depressão decorrente do trabalho. Os autores encontraram, no quesito características da organização, proximidade das outras análises já mencionadas: pressões para o cumprimento de metas, sobrecarga no trabalho, precarização das condições do trabalho e insegurança social. Os autores ressaltam que a reestruturação bancária ocorrida no sistema financeiro brasileiro impôs ao trabalhador o

nomadismo involuntário, fenômeno que contribuiu para a instabilidade dos vínculos de amizade, das relações pessoais e familiares, além da fragilização da subjetividade dos trabalhadores, fatores que favoreceram o surgimento de um quadro crescente de patologização no universo laboral (Grisci, Cigerza, Hofmeister et al. 2006, *apud* Linhares; Siqueira, 2014, p. 720).

Na análise de Linhares e Siqueira (2014), esse cenário de trabalho do bancário se caracterizou pelo surgimento de uma série de acometimentos psíquicos que ultrapassam o mal-estar, causando adoecimentos de maior permanência, com especial destaque para a depressão. Esses apontamentos corroboram as pesquisas mencionadas neste trabalho sobre as causas preponderantes de adoecimento no setor: há uma epidemia de problemas de saúde mental na categoria, representando

em 2022 57,1% dos casos de afastamentos relacionados ao trabalho (Observatório de Saúde e Segurança no Trabalho, 2024; Linhares; Siqueira, 2014).

As estratégias de enfrentamento mencionadas por Linhares e Siqueira (2014) estão relacionadas aos profissionais que não adoeceram, pois os depoimentos mencionam o individualismo e o isolamento por parte dos que continuavam a trabalhar. O individualismo ficou caracterizado pela falta de comprometimento, falta de mobilização e precarização das relações com o coletivo de trabalho (Mendes; Costa; Barros, 2023; Ferreira, 2007). Essa estratégia está alinhada à prática do isolamento, que, como ressaltam os autores, se revelou como prática para punir os bancários que adoeciam por não estarem “[...] alinhados com os objetivos e metas organizacionais, razão por que eles também se depararam com o rompimento dos laços afetivos e a rejeição do convívio social de seus próprios colegas de trabalho [...]” (Linhares; Siqueira, 2014, p. 736).

Santos, Siqueira e Mendes (2011) publicaram estudo baseado em entrevista com bancária afastada para tratamento de saúde mental devido à forte ideação suicida após 30 anos de trabalho em banco privado. O estudo examina o processo de deterioramento da saúde mental da entrevistada após décadas de trabalho incorporando o imaginário empresarial como razão de sua vida. As características da organização também se assemelham ao que já foi mencionado nos estudos anteriores, ou seja, o ambiente de trabalho permeado por pressões (pressão para atingir metas, sobrecarga) e incentivo ao individualismo e competitividade. As estratégias de enfrentamento e os mecanismos utilizados pela entrevistada não foram expressamente relatados, mas depreende-se que podem ter sido os mais diversificados (negação, racionalização, autoaceleração) até a falência destes e o adoecimento.

Santos, Siqueira e Mendes (2011) expõem, através das narrativas da bancária, como ela utilizou valores corporativos perniciosos como âncora identitária: tendo origem humilde e vendo na carreira bancária a oportunidade de ascensão financeira, a entrevistada trabalhou com todas as suas forças perseguindo o objetivo de ser gerente geral de agência. Passava o dia inteiro na empresa, somando incontáveis horas extras e trabalhando aos finais de semana, não restando mais tempo para que pudesse se dedicar aos outros componentes da vida, tais como amizade, espiritualidade, família. A gratificação e o reconhecimento às conquistas que a

**CADERNOS DE PSICOLOGIA, Juiz de Fora, v. 6, n. 11, p.601-625, jul./dez. 2024 – ISSN 2674-9483**

bancária obteve como administradora existiu enquanto os resultados observáveis (cumprimento de metas) se mantiveram; quando não foi mais possível corresponder à altura do exigido pela empresa ela foi paulatinamente afastada do meio em que estava – o de pertencimento ao grupo de gestores destaques (Santos; Siqueira; Mendes, 2011).

Seu adoecimento ocorreu de forma progressiva – primeiro as crises de ansiedade, depois sintomas depressivos e o primeiro afastamento do trabalho para cuidados com a saúde mental. No retorno, pela indignidade do tratamento recebido após décadas de dedicação (punições disfarçadas em medidas administrativas), sobreveio a piora. A depressão aprofundou-se e os pensamentos suicidas apareceram como solução contra dor de se perceber vazia: desidentificando-se dos ideais pregados pela instituição, como ser a melhor, a mais competente administradora, ela não conseguia se perceber em mais nada (Santos; Siqueira; Mendes, 2011).

Santos, Siqueira e Mendes (2011) ressaltam que a identificação e consequente servidão voluntária de pessoas às grandes corporações se dá em momento social de crise das instituições tradicionais, tais como escola, igreja e Estado, pois as corporações ocupam o vazio deixado por estas e introduzem novas referências norteadoras na sociedade. Dessa forma, elucidam que

O imaginário organizacional propõe uma “carta imaginária” ou um “menu” de estruturação simbólica das representações mentais que vai permear as atitudes do indivíduo e sua relação com o trabalho, consigo mesmo e com os outros. Ora, se os indivíduos se encontram numa situação de fragilidade de identidade, de enfraquecimento de vínculos sociais diversos, de busca de sentido, de desorientação quanto ao presente e ao futuro e de carência de referenciais, a organização deixa de ser considerada apenas uma reguladora da crise econômica e social, passando a desempenhar papel cada vez mais importante como fornecedora de significações, gratificações e, por fim, identidade (Freitas, 1999 *apud* Santos, Siqueira e Mendes, 2011, p.360).

Assim, as organizações capturam a subjetividade com a criação de tendências que servirão ao seu próprio benefício, como a do trabalhador “acima da média”, “gestor e motivador de si mesmo”. O trabalhador assume e se envolve afetivamente com valores que o levam ao esgotamento, muitas vezes estruturando sua vida unicamente em torno do trabalho. Essas observações corroboram o que assevera Gaulejac (2007) quando afirma que a gestão contemporânea se preocupa não em

controlar os corpos, mas em captar toda a energia libidinal para o trabalho, substituindo a repressão pela sedução e a imposição pela adesão. Adesão ou, como descreve Pereira (2010, p. 87) servidão voluntária:

A servidão voluntária descreve um processo pelo qual o trabalhador adere de forma incondicional ao discurso gerencial da empresa. Resultado de uma estratégia da empresa que tem sido chamada de "gestão por sedução", a busca pela adesão objetiva que o trabalhador, denominado agora pelo infame "colaborador", adote como **seus** os interesses e metas estabelecidas pela empresa.

Como afirmado anteriormente nesse trabalho, quando não há conciliação entre os desejos da organização e os desejos do sujeito, não há espaço para o trabalho vivo, verdadeiramente engajador. Isso depende, dentre outros fatores, do “tipo de exigências que envolvem livre e igualmente as capacidades do indivíduo, não sendo prazerosa uma atividade restringida por forças externas ” (Mendes, 2007, p.32). Poder pertencer a um coletivo (de trabalho) não pode excluir a subjetividade em detrimento dos valores organizacionais. O trabalhar, na concepção teórica da psicodinâmica do trabalho, não apaga a subjetividade, mas ao contrário, contribui para sua estruturação e fortalecimento (Dejours, 2022) como parte, não tomando-a.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho abordou sucintamente o impacto causado pela precarização das organizações de trabalho bancárias no adoecimento dos trabalhadores do setor. Foram apresentadas estatísticas oficiais que demonstraram o elevado índice de sofrimento físico e especialmente psíquico, indicando a importância de reflexão acadêmica e social sobre o impacto que determinadas formas de organização do trabalho podem causar na saúde. Também foi apresentada uma das perspectivas históricas de mudança no trabalho do bancário ao longo do século XX: o da reestruturação bancária e consequentes processos de racionalização, mecanização do trabalho e novas formas de gestão como fatores que contribuíram para o momento atual, em que o bancário se sente fortemente pressionado ao cumprimento de metas, impossibilitado de exercer sua subjetividade e desvalorizado.

Para a psicodinâmica do trabalho, a atividade laboral possui papel central na constituição e fortalecimento da identidade, já que proporciona ao sujeito a oportunidade de pertencer a um grupo, o ensejo de engajar sua personalidade na resolução de questões que o levam à superação e a possibilidade de reconhecer e ser reconhecido, capital simbólico que, nessa concepção teórica, é tão importante quanto a retribuição material. Como foi destacado neste trabalho, quando há espaço para a conciliação entre os desejos do sujeito e os desejos da organização, o trabalho é vivo, enriquecedor. Quando não há essa conciliação, pode ser opressor e prejudicial.

Os estudos qualitativos selecionados apresentaram que os trabalhadores bancários reagem às situações penosas através de mecanismos de defesas e não através dos mecanismos de mobilização subjetiva ou cooperação. Esses resultados foram ponto comum nos quatro estudos em questão. Os mecanismos de defesa são meios temporariamente úteis, mas incapazes de modificar a realidade externa. Nos casos em questão, houve a falência desses mecanismos e o adoecimento, o que sugere a falta de espaço para a mobilização dos trabalhadores e modificação de situações adoecedoras. Essa falta de espaço pode estar relacionada tanto à impossibilidade individual e coletiva de articulação quanto às restrições colocadas pelas organizações. Para a psicodinâmica do trabalho, a mobilização subjetiva e coletiva são os meios que efetivam a mudança – para tanto, é preciso que os trabalhadores recuperem a capacidade de articulação entre si mesmos e com a sociedade. Nesse cenário, a clínica do trabalho visa a emancipação e o resgate da capacidade de pensar do trabalhador, podendo ser ferramenta de intervenção com esses grupos em estudos futuros. Mediações que promovam essa articulação podem ser benéficas no sentido de reestabelecer a saúde no trabalho dos bancários. Esperamos que novas pesquisas possam encontrar resultados mais esperançosos, em que o trabalhar possa ser vivido em seu melhor potencial.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, Matilde Agero; LIMA, Maria Elizabeth Antunes; ANTIPOFF, Renata Bastos Ferreira. A preservação da saúde em situações patogênicas de trabalho: um estudo de caso na siderurgia. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 19, n. 1, p. 45-59, 2016. Disponível em:

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-37172016000100004](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172016000100004). Acesso em: 26 jun. 2024.

BERGAMO, Monica. Caixa registra recorde de afastamentos em 2022 puxado por adoecimento mental, diz estudo. **Folha de São Paulo**, ano 104, n. 34.774, 24 jul. 2023. Disponível em:

<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/monicabergamo/2023/07/caixa-registra-recorde-de-afastamentos-em-2022-puxado-por-adoecimento-mental-diz-estudo.shtml>. Acesso em: 22 abr. 2024.

BRASIL. **Portaria de consolidação do Ministério da Saúde n.º 5, de 28 de setembro de 2017**. Consolidação das normas sobre as ações e os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2017. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/sectics/pnpmf/orientacao-ao-prescritor/Publicacoes/portaria-de-consolidacao-no-5-de-28-de-setembro-de-2017.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2024.

BRASIL. **Portaria GM/MS n.º 1.999, de 27 de novembro de 2023**. Altera a Portaria de Consolidação GM/MS n.º 5, de 28 de setembro de 2017 para atualizar a Lista de Doenças Relacionadas ao Trabalho (LDRT). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2023. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-gm/ms-n-1.999-de-27-de-novembro-de-2023-526629116>. Acesso em: 29 abr. 2024.

CASTRO-SILVA, Leonardo Monteiro de. **Casos de afastamento por LER/DORT e retorno ao trabalho bancário**: uma análise psicodinâmica. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/http://www.realp.unb.br/jspui/bitstream/10482/2441/1/dissertacao%2520LEONARDO%2520MONTEIRO%2520DE%2520CASTRO-SILVA.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2024.

DEJOURS, Christophe. **A Banalização da Injustiça Social**. Rio de Janeiro: FGV, 1999.

DEJOURS, Christophe. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n.º 3, p. 27-34, set./dez.2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prod/a/V76xtc8NmKqdWHd6sh7Jsmq/?lang=pt/>. Acesso em 09 jun 2024.

DEJOURS, Christophe. **Trabalho vivo I: Sexualidade e trabalho**. 2 ed. São Paulo: Blucher, 2022.

DEJOURS, Christophe. **Psicodinâmica do Trabalho**: casos clínicos. São Paulo: Dublinense, 2023.

DEJOURS, Christophe. Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho? **Revista Cult**, 6 set. 2009. Disponível em: <https://revistacult.uol.com.br/home/christophe-dejours-como-reencantar-o-trabalho>. Acesso em: 29 mar. 2024.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian (Orgs.). **Psicodinâmica do trabalho**: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1994.

FARIA, José Henrique de. **Economia política do poder**: as práticas do controle nas organizações. Vol. 3. Curitiba: Juruá, 2015.

FERREIRA, João Batista. **Trabalho, sofrimento e patologias sociais**: estudo com trabalhadores bancários e anistiados políticos de uma empresa pública. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília/DF, 2007. Disponível em: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcgclclefindmkaj/http://icts.unb.br/jspui/bitstream/10482/1432/1/Dissert%20-%20Joao%20Batista%20Ferreira.pdf>. Acesso em: 26 jun. 2024.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social**. São Paulo: Ideias e Letras, 2007.

GRUN, Roberto. Taylorismo e Fordismo no trabalho bancário: agentes e cenários. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 13-27, 1986.

JINKINGS, Nise. **O mister de fazer dinheiro**: automatização e subjetividade no trabalho bancário. São Paulo: Boitempo, 1996.

LIMA, Maria Elizabeth Antunes. A psicopatologia do trabalho. **Psicologia: ciência e profissão**, Brasília, DF, v. 18, n. 2, p. 10-15, 1998. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pcp/a/vb95JkLtrTDZvsqJ3DYBX3x/>. Acesso em: 26 jun. 2024.

LINHARES, Antonio Roziano Ponte; SIQUEIRA; Marcus Vinicius Soares. Vivências depressivas e relações de trabalho: uma análise sob a ótica da Psicodinâmica do Trabalho e da Sociologia Clínica. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 3, p. 719-740, jul./set. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/sw3RdTK4CRcRK5S856RCLmr/?lang=pt>. Acesso em: 26 jun. 2024.

Sindicato dos Bancários de São Paulo. **Mais de 40 mil bancários se afastaram por doenças e acidentes de trabalho em 10 anos**. São Paulo, SP, 2023. Disponível em: <https://spbancarios.com.br/07/2022/42-mil-bancarios-afastamento-doencas-acidentes-trabalho-10-anos>. Acesso em: 19 abr. 2024.

MENDES, Ana Magnólia; COSTA, Viviane Paz; BARROS, Paloma Castro da. Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, [11] p., 10 out. 2003. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/307642097 ESTRATEGIAS\\_DE\\_ENFRENTAMENTO\\_DO\\_SOFRIMENTO\\_PSIQUICO\\_NO\\_TRABALHO\\_BANCARIO](https://www.researchgate.net/publication/307642097 ESTRATEGIAS_DE_ENFRENTAMENTO_DO_SOFRIMENTO_PSIQUICO_NO_TRABALHO_BANCARIO). Acesso em: 26 jun. 2024.

MENDES, Ana Magnólia. Da psicodinâmica à psicopatologia do trabalho. In: MENDES, Ana Magnólia (org.). **Psicodinâmica do trabalho**: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 29-48

SANTOS, Marcelo Augusto Finazzi; SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares; MENDES, Ana Magnólia. Sofrimento no trabalho e imaginário organizacional: ideação suicida de trabalhadora bancária. **Psicologia & Sociedade**, Belo Horizonte, v. 23, p. 358-368, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/xbzrSYmq4GmLyNYvNBXW8mc/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 26 jun. 2024.

Senado Federal. **Metas abusivas levam bancários a doenças mentais, aponta debate**. Brasília, DF, 2023. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2023/10/26/metas-abusivas-levam-bancarios-a-doencas-mentais-aponta-debate>. Acesso em: 22 abr. 2024.

NASCIMENTO, Marcelo Magno Rocha. **Organização do trabalho bancário de suporte e atendimento e vivências de sofrimento**. 2012. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2012. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/230651023\\_Organizacao\\_do\\_trabalho\\_bancario\\_de\\_suporte\\_e\\_atendimento\\_e\\_vivencias\\_de\\_sofrimento](https://www.researchgate.net/publication/230651023_Organizacao_do_trabalho_bancario_de_suporte_e_atendimento_e_vivencias_de_sofrimento). Acesso em: 22 abr. 2024.

OBSERVATÓRIO de Segurança e Saúde no Trabalho. **SmartLab**. Perfil dos afastamentos pelo INSS. Disponível em: <https://smartlabbr.org/sst/localidade/0?dimensao=perfilCasosAfastamentos>. Acesso em: 10 abr. 2024.

PEREIRA, Luciano. O trabalho em causa na “epidemia depressiva”. **Tempo Social, revista de sociologia da USP**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 67-95, 2011. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/ts/article/view/12652/14429>. Acesso em: 26 jun. 2024

ROTHER, Edna Terezinha. Revisão sistemática X revisão narrativa. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 20, n. 2, p. 5–6, abr. 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/z7zZ4Z4GwYV6FR7S9FHTByr/#> / Acesso em: 10 jun 2024.

RUHENA, Rita de Cássia Lage Batista. **O sujeito bancário em face da reorganização do trabalho nos bancos: estudo de caso em um banco privado**. 2004. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Faculdade de Ciências Sociais, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Minas Gerais, 2004. Disponível em: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bib.pucminas.br/teses/CiencSociais\\_RuhenaRC\\_1.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bib.pucminas.br/teses/CiencSociais_RuhenaRC_1.pdf). Acesso em: 26 jun. 2024

SEGNINI, Líliliana Rolfsen. **Reestruturação nos Bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho**. Educação & Sociedade, v. 20, n. 67, 1999. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/es/a/GJhNQKGf3NnD9ZjS4sTz3vJ/?lang=pt>. Acesso em: 26 jun. 2024

VOLICH, Rubens Marcelo. **Psicossomática, de Hipócrates à psicanálise**. 8 ed. São Paulo: Blucher, 2022.