



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA,
CONTABILIDADE E SECRETARIADO EXECUTIVO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

EMANUELLE MARIA FREITAS ALVES

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: UM ESTUDO COM BANCÁRIOS

FORTALEZA

2014

EMANUELLE MARIA FREITAS ALVES

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: UM ESTUDO COM BANCÁRIOS

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Suzete Suzana Rocha Pitombeira

FORTALEZA

2014

EMANUELLE MARIA FREITAS ALVES

PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO: UM ESTUDO COM BANCÁRIOS

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof^ª. Dr^ª. Suzete Suzana Rocha Pitombeira (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Ms. Sergio Chaves Arruda
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^ª. Tereza Cristina Batista de Lima
Universidade Federal do Ceará (UFC)

À minha mãe, Fátima, ao meu pai, Fernando, e ao meu noivo Henrique, por estarem sempre ao meu lado nos momentos em que mais precisei, por estarem apoiando quaisquer decisões minhas e por me acompanharem durante a realização desse sonho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por guiar minha vida, conforme sua vontade.

Aos meus Pais, por todo cuidado, orientação, dedicação e amor que sentem por mim.

Ao meu noivo Valbenio Henrique Santos, pela parceria e apoio prestado, nesse meu projeto de conclusão do Curso de Administração.

Ao meu amigo Emmanuel Alves Carneiro pela ajuda nesse trabalho.

Aos colaboradores das empresas pesquisadas, que de forma participativa colaboraram para este trabalho.

A minha orientadora, professora Suzete Suzana Rocha Pitombeira, por acreditar na finalização desse trabalho e pela orientação prestada.

“Nenhum trabalho de qualidade pode ser feito sem concentração e auto-sacrifício, esforço e dúvida”. (Max Beerbohm)

RESUMO

Este trabalho surgiu com o interesse da autora sobre o assunto e sua experiência profissional na área bancária. O presente estudo analisa as percepções dos bancários de duas agências da cidade de Fortaleza. O objetivo geral desta pesquisa foi analisar as vivências de prazer e sofrimento dos colaboradores no ambiente de trabalho, avaliando a qualidade de vida e como essas vivências podem influenciar na vida dos colaboradores e perceber como está a qualidade de vida dos bancários no ambiente de trabalho e sua relação com os sentimentos de prazer e sofrimento. Para a realização desse estudo, adotaram-se os métodos quantitativos baseados em um levantamento de dados. A metodologia de pesquisa utilizada foi a pesquisa bibliográfica exploratória que aborda conceitos sobre vivência de prazer e sofrimento no trabalho, apresentando descrições quantitativas acerca do nível de prazer-sofrimento dos bancários entrevistados, utilizando a aplicação da escala de prazer e sofrimento no trabalho (EISPT- Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho, elaborada por Mendes (1999)). Foi respondido um questionário por 20 pessoas de diferentes agências bancárias, esse número foi definido pelo critério de facilidade de acesso as mesmas, com aplicação de questionários, os quais foram tabulados e apresentados em forma de gráficos e tabelas. A partir das respostas foi possível reconhecer a inter-relação entre trabalho como gerador de prazer, e em contrapartida de sofrimento. Percebeu-se no geral, que os bancários apresentam disposição, satisfação e comprometimento com o trabalho. Como consequências negativas destacam-se o estresse, a ansiedade e o cansaço causado pela intensa rotina intensa de trabalho. O resultados indicam a existência concomitante de prazer e sofrimento na amostra estudada.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Prazer e sofrimento no trabalho. O trabalho bancário

ABSTRACT

This project came up from the author's interest about the subject and her professional experience in the banking field. This study analyses the perceptions of bank two agencies in the city of Fortaleza. The general goal of this research was analyse of pleasure and suffering experiences in the work environment and in the wellbeing of the employees being studied, assessing quality of life and how those can influence of life of the employees. For this study were adopted quantitative methods based on survey data. The applied methodology in this research was the bibliographical reseach and The Scale of Pleasure and Suffering at Work (EISPT - Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho), developed by Mendes (1999). It was answered by questionnaires 20 people from different bank agencies, the criteria for the number of people interviewed was ease of access to the respondents. all the forms and questionnaires were tabulated and presented in the form of tables and graphs. From these answers it was possible to recognize the interrelation existent between work as a generator of pleasure and also suffering. It was perceived in a general form that the demonstrated willingness, satisfaction and dedication in the work. As a consequence negative stand out stress, anxiety and fatigue caused by the intense daily work routine. The results indicate the concomitante existence of pleasure and suffering in the sample.

Palavras-chave: Quality of Working Life. Pleasure-suffering at the workplace. The bank work.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Pirâmide das necessidades humanas	19
Tabela 1 - Perfil demográfico	49
Gráfico 1 - Realização Profissional	51
Gráfico 2 - Liberdade de Expressão	52
Gráfico 3 - Esgotamento Profissional	53
Gráfico 4 - Falta de Reconhecimento	54
Quadro 1 - Evolução do Conceito de QVT	21
Quadro 2 - Origens da qualidade de vida no trabalho	29
Quadro 3 - Fatores indicativos de prazer e sofrimento analisados no EISPT	47

LISTAS DE SIGLAS E ABREVIATURAS

CAGED - Cadastro Geral de Empregados e Desempregados

CUT - Central Única dos Trabalhadores

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

EISPT - Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho

ITRA - Inventário de Trabalhos e Riscos de Adoecimento

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego

PEB - Pesquisa de Emprego Bancário

SFN - Sistema Financeiro Nacional

QVT - Qualidade de Vida no Trabalho

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA	15
2.1 O trabalho na sociedade atual	15
2.2 As necessidades humanas com relação ao trabalho	17
2.3 Qualidade de vida no trabalho	21
2.3.1 Definições de QVT	21
2.3.2 Modelos de QVT	24
2.3.2.1 Modelo de Richard Walton	24
2.3.2.2 Modelo de Hackman e Oldham	28
2.3.2.3 Modelo de Westley	29
2.3.2.4 Modelo de Davis e Werther	30
2.3.2.5 Modelo de Nadler e Lawler	31
3 PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO	32
3.1 O trabalho como fonte de prazer	32
3.2 O trabalho como fonte de sofrimento	35
3.3 Mecanismos de defesa do trabalhador.....	38
3.4 O trabalho bancário.....	41
4 METODOLOGIA	44
4.1 Amostra de pesquisa	44
4.2 Técnica de coleta de dados	45
4.3 Análise e tratamento de dados	46
5 ANÁLISE DOS DADOS E APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS	49
5.1 Perfil sociodemográfico	49
5.2 Vivências de prazer	50
5.2.1 Realização Profissional	50
5.2.2 Liberdade de Expressão	51
5.3 Vivências de sofrimento	52

<i>5.3.1 Esgotamento Profissional</i>	53
<i>5.3.2 Falta de Reconhecimento</i>	54
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	56
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICE A	62
APÊNDICE B	63

1 INTRODUÇÃO

O trabalho é a fonte de subsistência para o ser humano. É por meio dele que o homem cria e constrói os bens necessários à própria sobrevivência, assim como obtém recursos para a aquisição de outros bens – estes produzidos por outras pessoas. Contudo, o trabalho também pode ser fonte de sofrimento, alienação e degradação humana (BRASIL, 2001; CORREIA, 2000 *apud* SANTOS; JUNIOR; CANEO, 2011).

Segundo o autor Dejours (1997 *apud* FURLANETTO, 2008) anuncia a definição de trabalho de forma abrangente nos seguintes termos: “o trabalho é a atividade coordenada desenvolvida por homens e mulheres para enfrentar aquilo que, em uma tarefa utilitária, não pode ser obtido pela execução estrita da organização prescrita”.

Temas relacionados ao trabalho têm se tornado cada vez mais pertinentes, tendo em vista as profundas mudanças que ocorrem no contexto mundial. Tais mudanças envolvem estrutura funcional, organização do trabalho, visão da pessoa no trabalho, bem como função e lugar do trabalho na sociedade (MORGAN, 1996; CHIAVENATO, 1999; VERGARA, 1999 *apud* HERNANDES, 2003).

Pesquisas sobre o trabalho ganharam bastante notoriedade, principalmente relacionando-se a qualidade de vida, o bem estar e a satisfação dos trabalhadores, tendo em vista a importância do trabalho para o ser humano pois esta influencia na construção da identidade individual e profissional e inserindo-o no meio social. A satisfação no trabalho, por ser uma parcela da satisfação de vida, também pode influenciar outras áreas da vida dos indivíduos, como por exemplo, a autoconfiança, atitudes em relação à família, etc.. Nota-se também uma relação da satisfação do trabalho com a saúde, tanto física quanto psíquica (OLIVEIRA, 2009).

Segundo Mendes (2004 *apud* RATES, 2007), um dos sentidos do trabalho é o prazer. Esse prazer emerge quando o trabalho, além de atender a necessidades básicas e de segurança, cria identidade. Isso implica que o “ser” não é dissociado do “fazer”, que o trabalho não vai se reduzir as tarefas em si, ou ao emprego. Para Freud, a atividade do homem caminha em duas direções: busca de ausência de sofrimento e desprazer, e de experiência intensa de prazer.

Assim, o presente trabalho é de vital importância para o ser humano, pois este é uma fonte de prazer e satisfação diretamente relacionado com as expectativas pessoais e profissional do indivíduo. O prazer no trabalho é fundamental porque trabalhar sem prazer cansa e esgota, trabalhar com prazer é termômetro de sucesso naquilo que o ser humano faz.

Além de ser uma fonte de sobrevivência, da necessidade de capital, envolve também as necessidades humanas individuais, o trabalho é uma auto realização, dando sentido a vida do ser humano.

Entretanto, o indivíduo pode por outro lado sentir-se insatisfeito com o trabalho, esta pode estar ligado à vários fatores ,provocando uma série de prejuízos. Para Dejours (1994 *apud* OLETO, 2011) e Mendes (1999 *apud* OLETO,2011), o trabalho também pode ser gerador de sofrimento e este começa quando o trabalhador não consegue usar suas potencialidades; não consegue se identificar com aquelas atividades que realiza; quando não consegue compreender o significado do que produz, enfim, quando não estabelece uma integração entre as suas realidades psíquicas e aquelas impostas pela organização e divisão do trabalho.

Mendes (1999), tendo por base os estudos desenvolvidos por Dejours (1992, 1994, 1999 *apud* OLETO, 2011), estruturou um estudo no qual podem ser identificados fatores indicadores de prazer e fatores indicadores de sofrimento, objetivando tornar possíveis estudos sistematizados sobre o assunto.

O presente trabalho propôs realizar uma pesquisa referente a qualidade de vida dos bancários de duas agências bancárias no setor privado, na cidade de Fortaleza-Ce, tendo a seguinte pergunta norteadora: Será que os bancários sentem mais prazer ou sofrimento em seu ambiente de trabalho e como pode ser percebida a influencia desses sentimentos em sua qualidade de vida ?

Portanto o objetivo do presente estudo será identificar as vivências de prazer e sofrimento sob a percepção dos colaboradores no setor bancário. Tem como objetivos específicos identificar a relação entre os sentimentos vividos pelos funcionários no ambiente de trabalho, perceber como está a qualidade de vida dos bancários no ambiente de trabalho e sua relação com os sentimentos de prazer e sofrimento, tomando como base para a análise os resultados obtidos no questionário, EISPT, escala elaborada por Mendes (1999) na qual está melhor descrita na metodologia dessa pesquisa.

Esta monografia está estruturada em seis capítulos. O primeiro capítulo refere-se esta introdução, onde o tema é contextualizado, o problema de pesquisa é definido, assim como seus objetivos. O segundo capítulo aborda o conceito de trabalho e qualidade de vida no trabalho (QVT), bem como teorias relacionadas as necessidades com relação ao trabalho, a evolução de QVT e sendo aprofundado com a apresentação de seus modelos. O terceiro capítulo versa sobre o prazer e sofrimento no trabalho, sendo aprofundado com a apresentação de conceitos na visão de diversos autores e os mecanismos de defesa do trabalhador sendo

feitas algumas considerações sobre o trabalho bancário. No quarto capítulo apresentar-se-á a estratégia metodológica empregada no estudo, detendo-se no método, nas técnicas e na tecnologia utilizados. No quinto capítulo será apresentado a análise dos dados coletados a partir da Escala de Prazer e Sofrimento no trabalho (EISPT) e seus resultados. Por fim, no sexto e último capítulo, formulam-se as considerações finais.

2 TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA

Neste capítulo apresenta-se os conceitos de trabalho e qualidade de vida no trabalho (QVT), abordando tópicos considerados relevantes nesse estudo: necessidades humanas com relação ao trabalho, origem, evolução e apresentação de modelos de QVT.

2.1 O trabalho na sociedade atual

Nos primórdios trabalho significava tarefa de castigo e penosa, quase sempre aliado à uma visão negativa. Para o cristianismo o trabalho era encarado como uma punição de pecado e como meio de afastar os maus pensamentos de preguiça e ociosidade. Com o início das relações capitalistas o homem passa a ser encarado e o desenvolvimento da técnica e da ciência, o homem passa a ser visto sob uma nova forma e com o tempo o conceito de trabalho passa por profundas mudanças.

O trabalho desempenha um papel fundamental na vida do homem. Para algumas pessoas, estão associados a estresse, cansaço, fadiga e sofrimento; entretanto pode também estar associado a questões de realização, reconhecimento e identificação. Isto é, o trabalho pode promover um estado ou sentido de realização para o trabalhador, e o alcance desta realização é geradora de prazer, enquanto o processo de busca para esta realização envolve sofrimento (FERREIRA; MENDES, 2001 *apud* OLETO, 2011).

Com o advento da Revolução Industrial as relações no meio urbano e a condição de vida dos trabalhadores sofreram grandes mudanças tanto no âmbito social, tecnológico e econômico. A mecanização do sistema de produção, ou seja, a substituição da manufatura pela maquinofatura, a entrada das máquinas tornou os métodos de produção mais eficientes, trazendo consequências profundas para o homem e para sociedade. Chiavenato afirma que as máquinas não substituíram totalmente o homem, mas deram-lhe melhores condições de produção.

A Revolução industrial provocou muitas mudanças sociais, desde a migração da zona rural para os centros de produção onde imperavam as precárias condições de trabalho, o trabalho infantil, os baixos salários, o elevado número de acidentes laborais e a alta mortalidade associada ao processo de produção industrial; quando lutar pela saúde era lutar pela própria vida (DEJOURS, 1998 *apud* FERREIRA *et al*, 2006). Para Rioux (1975 *apud* SANTOS; JUNIOR; CANEO, 2013), a Revolução Industrial foi a mais profunda mutação a afetar o homem. Pela primeira vez na história, o poder humano de produção é liberado e a

economia pode fornecer os bens e serviços. O trabalho manual passa a ser substituído pela máquina e, pouco a pouco, o trabalho cotidiano, a mentalidade, a cultura, enfim, todos os setores da vida são atingidos e transformados.

São grandes as transformações do trabalho nas últimas décadas. Nesse contexto os trabalhadores lidam com tensões para adaptar-se a nova realidade, o trabalho deixou de ser questão de simples sobrevivência e passou a ser condição de realização e reconhecimento pessoal, é uma nova era, com os avanços tecnológicos, a automação e a robótica invadindo o mercado de trabalho, é exigido dos trabalhadores uma postura mais competitiva e com maiores habilidades e capacidades (COSTA, 2014).

Segundo Chiavenato (2004), estamos vivendo a era da informação, houve mudanças rápidas, imprevistas e inesperadas na sociedade. O mercado de trabalho está se tornando cada vez mais voraz. Empresas cada vez mais exigentes, buscando profissionais capacitados para ocuparem seus quadros, profissionais motivados, com boa formação, buscam excessivamente estratégias de sobrevivência de mercado, investindo em tecnologias, adotando novos modelos de gestão de negócios, provendo reestruturação produtiva.

O avanço da tecnologia, a automação e a robótica redefiniram a divisão do trabalho, impondo uma nova visão de gerenciamento que mantivesse o aumento contínuo da produção, somada agora à garantia da qualidade da produção, caso a empresa almejasse se estabelecer competitivamente no mercado. No sentido de assegurar a qualidade, o baixo custo operacional e a alta lucratividade, o modelo capitalista fragmentou, heterogeneizou e complexificou o processo de trabalho. Surge a diversificação na natureza do vínculo empregatício e, com isso, um crescente fenômeno, o número de trabalhadores avulsos, informais ou cooperativados, todos privados dos direitos trabalhistas que são assegurados ao trabalhador formal. Cabe ao trabalhador apresentar qualificação profissional, escolaridade e polifuncionalidade caso almeje desocupar a posição de desempregado (BRANT; BRASIL, 2005; BARRETO, 2003 *apud* SANTOS, 2008).

Assim, o indivíduo teve que se desenvolver em uma nova organização de trabalho, pois as exigências com os trabalhadores também mudaram. Nesse novo cenário econômico o trabalhador tem metas a cumprir, a pressão pelo atingimento dessas metas acarreta mais trabalho, aumento da jornada de trabalho, estresse e depressão.

O trabalhador quando em situações que lhe exigem um grande esforço constante pode desenvolver reações emocionais negativas como o medo e a angústia, podendo instalar disfunções psíquicas e comportamentais, tornando-se um candidato a problemas de saúde (DEJOURS, 1997; RYAN, 1993 *apud* KATÁLYSIS, 2004).

De acordo com Rodrigues (2007 *apud* BERNARDO, 2011), o trabalho é indesejado, justamente porque na atual sociedade, frequentemente, ele se configura como uma forma fragmentada e sem sentido, burocratizado, cheio de normas e rotinas ou então, cheio de exigências e conflitivo com a vida social ou familiar. Mas, frequentemente ele é também percebido como algo que dá sentido a vida, eleva o status define identidade pessoal e impulsiona o crescimento do ser humano.

Diante dessas transformações do trabalho, a gestão de pessoas vem se tornando fundamental dentro das organizações.

“O modelo de gestão de pessoas deve ser compreendido como o conjunto de políticas, práticas, padrões atitudinais, ações e instrumentos empregados por uma empresa para interferir no comportamento humano e direcioná-lo no ambiente de trabalho” (FISCHER, 2001 *apud* FURLANETTO, 2008, p.41).

O grande desafio das organizações para se manterem competitivas, numa era onde a velocidade, a continuidade e a imprevisibilidade das inovações tecnológicas, nas ciências, na economia e em outras áreas do conhecimento se apresentam, é criar e cultivar um ambiente organizacional voltado para o aprendizado constante (FLEURY; FISCHER, 1998 *apud* BALBINOTTI, 2011). Assim, a gestão de pessoas tem como foco tornar a relação capital e trabalho menos conflituosa e mais produtiva.

2.2 As necessidades humanas com relação ao trabalho

O trabalho ao mesmo tempo em que aliena possibilita o homem a concretizar sonhos, atingir suas metas e objetivos de vida. Krawulski (1998 *apud* LOBATO, 2010), desde que o homem passou a dominar formas elementares da execução de atividades, como a caça, a pesca ou mesmo rudimentos da agricultura, o trabalho ocupa um inegável espaço na existência humana.

Para entender os aspectos sobre a teoria das necessidades do homem é necessário a compreensão da motivação, esta existe dentro das pessoas e se dinamiza com as necessidades humanas. Segundo Chiavenato (2000 *apud* ROBBINS, 2009), a motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidades dentro do indivíduo e que é dirigido em direção aos objetivos possam satisfazer essas necessidades.

“A motivação é uma força que se encontra no interior de cada pessoa e que pode estar ligada a um desejo. Uma pessoa não consegue jamais motivar alguém; o que ela pode fazer é estimular a outra pessoa” (BERGAMINI, 1997, *apud* SERIACOPI, 2013, p. 01).

Como já citato anteriormente o trabalho afeta todas as dimensões da vida humana: física, afetiva intelectual e espiritual relacionando-se diretamente com a motivação e satisfação do colaborador, influenciando diretamente nas relações humanas e contribuindo para o crescimento da organização.

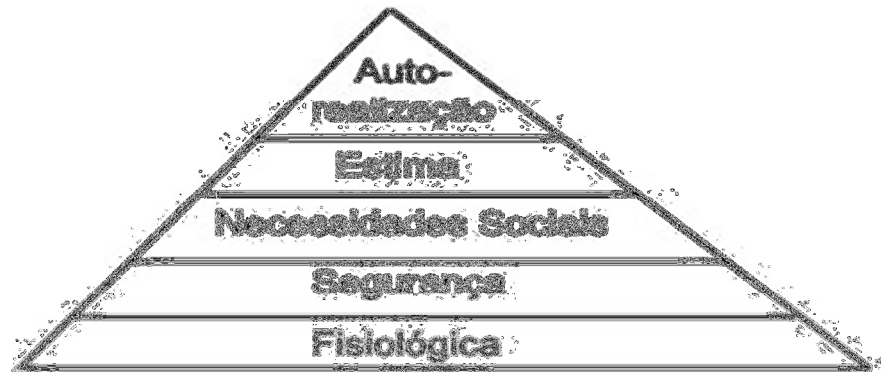
Necessidade é, por definição, um estado de carência que é preciso ultrapassar ou satisfazer. Para Chiavenato (2005), cada pessoa possui motivos ou necessidades que condicionam seu comportamento e que são pessoais e individuais, pois são determinadas por fatores que formam a personalidade, por traços biológicos e psicológicos e pelas características adquiridas pela experiência pessoal e aprendizagem de cada pessoa. Ademais, cada pessoa pode sentir e perceber seus motivos e necessidades de maneira diferente, em diferentes épocas ou situações. Apesar das diferenças individuais quanto às necessidades que regem o comportamento das pessoas, elas são basicamente semelhantes quanto à maneira pela qual fazem as pessoas organizarem seu comportamento para obter satisfação.

As necessidades humanas ou motivos são considerados forças internas que impulsionam e influenciam cada indivíduo determinando assim seus pensamentos e direcionando o seu comportamento para as diversas situações da vida (CHIAVENATO, 2005). O homem tem que trabalhar ou comandar outras pessoas para realizar o trabalho por ele para sua sobrevivência, assim, o trabalho torna-se algo tão importante para a vida humana e seu desenvolvimento.

Dentro do enfoque necessidade humana “o modelo da hierarquia das necessidades” teoria desenvolvida por Maslow (1970 *apud* ROBBINS, 2009) é a precursora na área. A Teoria da Motivação Humana de Maslow é a essência de uma hierarquia das necessidades humanas, constituída pelas Necessidades Fisiológicas, Psicológicas e Sociais (BUENO, 2002 *apud* NELO; FRANCISCHETTO; SOUZA, 2010).

Segundo Maslow (*apud* ROBBINS, 2009), as necessidades estão difundidas em uma pirâmide de importância do comportamento humano, e estão consideradas da seguinte forma: na base estão às necessidades mais baixas e recorrentes, as chamadas necessidades primárias, e, no topo, as mais sofisticadas e intelectualizadas, conhecidas como necessidades secundárias, conforme ilustrado na figura 01.

Figura 01 - Pirâmide das necessidades humanas.



Fonte: Chiavenato, Idalberto (1995).

Necessidades Fisiológicas: Nestas estão contidas aquelas necessidades fundamentais, as primárias e essenciais à sobrevivência do indivíduo. As principais são: alimentação, sono, atividade física, satisfação sexual, abrigo e proteção contra os elementos e de segurança física contra os perigos. Quando satisfeitas facilmente, deixam de ser uma motivação importante e, se forem bem controladas pelo cotidiano, podem nem influenciar no comportamento. De outra forma, se por alguma eventualidade, elas não forem satisfeitas, passam a atuar com intensidade extremamente forte.

Necessidades de segurança: São aquelas que estão vinculadas com as necessidades de sentir-se seguros: sem perigo, em ordem, com segurança, de conservar o emprego etc. No trabalho: emprego estável, plano de saúde, seguro de vida etc.

Segundo Chiavenato (2000 *apud* ROBBINS,2009) O homem é considerado um animal dotado de necessidades que se alternam ou se sucedem conjunta ou isoladamente. Satisfeita uma necessidade surge outra em seu lugar e, assim por diante contínua e infinitamente. As necessidades motivam o comportamento humano dando-lhe direção e conteúdo.

Necessidade sociais: São necessidades de manter relações humanas com harmonia: sentir-se parte de um grupo, ser membro de um clube, receber carinho e afeto dos familiares, amigos e pessoas do sexo oposto.

Necessidade de estima: Existem dois tipos: o reconhecimento das nossas capacidades por nós mesmos e o reconhecimento dos outros da nossa capacidade de adequação. Em geral é a necessidade de sentir-se digno, respeitado por si e pelos outros, com prestígio e reconhecimento, poder, orgulho etc. Incluem-se também as necessidades de auto-estima.

Necessidade de auto-realização: Também conhecidas como necessidades de crescimento. Incluem a realização, aproveitar todo o potencial próprio, ser aquilo que se pode ser, fazer o que a pessoa gosta e é capaz de conseguir. Relaciona-se com as necessidades de estima: a autonomia, a independência e o autocontrole.

Segundo Maslow (1970 *apud* ALVES,2011), há uma tendência, na maioria das pessoas, para procurar satisfazer, primeiro, as necessidades básicas. Após o atendimento delas, procuram-se satisfazer as de segurança e, a seguir, as de associação, as de status e as de auto-realização, nessa ordem, na maioria dos casos. Dois pontos precisam ficar claros: as necessidades de cada pessoa variam no tempo, não só em função de sua satisfação como em função das alterações em sua hierarquia dos valores de cada um; e a hierarquia de Maslow representa uma tendência média e não deve ser encarada como uma escala rígida.

O indivíduo vive na busca incessante de melhorias para sua vida. No entanto, quando uma necessidade é suprida aparece outra em seu lugar, tais necessidades são representadas na pirâmide hierárquica. Quando as necessidades humanas não são supridas sobrevém sentimentos de frustração, agressividade, nervosismo, insônia, desinteresse, passividade, baixa auto-estima, pessimismo, resistência.

O que move ou motiva o ser humano é a busca por conforto, segurança, beleza e conhecimento, este último proporciona aos indivíduos alcançar os demais aspectos que os motivam. É evidente que o homem, desde a antiguidade sempre se preocupou com as condições de sua existência, não se limitando unicamente ao cultivo e reflexão sobre as possibilidades de algum hedonismo, ou de perguntar sobre as razões do sofrimento (BERGAMINI, 1997 *apud* BERNARDO, 2011).

Assim, com a evolução dos estudiosos podemos considerar diferentes necessidades humanas variando conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização no processo de trabalho, levando em conta que a importância das necessidades, portanto, é fundamental para dar qualidade necessária a elas para que através do trabalho do indivíduo possa suprir suas necessidades, das que encontram-se no nível mais baixo até as mais altas. Algumas necessidades têm prioridade sobre outras, configurando uma espécie de ciclo onde há uma evolução das primárias para as secundárias.

2.3 Qualidade de vida no trabalho(QVT)

A QVT tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência, com outros significados em diferentes contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer

bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa. Somente com a sistematização dos métodos de produção, nos séculos XVIII e XIX, as preocupações com as condições de trabalho e a influência destas na produção e moral do trabalhador vieram a ser estudadas de forma científica (LIMA, 1995 *apud* BERNARDO,2011).

2.3.1 Definições de QVT

A qualidade de vida no trabalho vem tornando-se foco de estudos no que diz respeito às relações de trabalho, pois contribui no auxílio da organização de como lidar com seus colaboradores de forma adequada, sendo considerado tema responsável pela satisfação e bem-estar dos funcionários. Porém algumas empresas não se preocupam em dar qualidade de vida para seus funcionários ocasionando impactos importantes nos resultados da organização.

Para entender a evolução histórica da Qualidade de Vida no Trabalho, um trabalho bem significativo de Nadler e Lawer (1983 *apud* FERNANDES, 1996) examina-a ao longo tempo, considerando suas diferentes concepções, conforme se verifica a seguir:

Quadro 1- Evolução do conceito de QVT

ABORDAGEM EVOLUTIVA DA QVT	DEFINIÇÃO DA QVT NA VISÃO DO AUTOR
QVT Como uma variável (1959 a 1972)	Tratada como reação individual ao trabalho ou às conseqüências pessoais de experiência do trabalho
QVT Como uma abordagem (1969 a 1974)	Ênfase ao individuo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais.
QVT como um método (1972 a 1975)	QVT como meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e execução da maior produtividade e satisfação.
QVT Como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos como “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente apresentados como ideais do movimento QVT.
QVT como tudo	A QVT vista como um conceito global e como forma de enfrentar os

(1979 a 1982)	problemas de qualidade e produtividade.
QVT como nada (futuro)	A ideia de que com a globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT e para estes ela nada representará.

Fonte: Nadler e Lawler *apud* COSTA,2014

Para Nadler e Lawer (1983 *apud* PIZZOLATO; MOURA; SILVA, 2013, p. 03), “QVT é a grande esperança das organizações para atingir altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo”.

A qualidade de vida no trabalho se apresenta como uma preocupação do homem desde o início da sua existência, com objetivo de facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas. De acordo com Chiavenato (1999 *apud* LUCAS, 2010), a QVT tem sido utilizada como um indicador das experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. Ainda considera Chiavenato (1999 *apud* BARROS, 2012) que a QVT representa em que grau os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do trabalho.

Chiavenato (1999 *apud* BRITO, 2011) apresenta alguns fatores relacionados à QVT. São eles:

- a) a satisfação com o trabalho executado;
- b) as possibilidades de futuro na organização;
- c) o reconhecimento pelos resultados alcançados;
- d) o salário percebido;
- e) os benefícios auferidos;
- f) o relacionamento humano dentro do grupo e da organização;
- g) o ambiente psicológico e físico de trabalho;
- h) a liberdade e responsabilidade de decidir;
- i) as possibilidades de participar.

Atualmente, a QVT envolve tanto aspectos físicos e ambientais como aspectos psicológicos do local de trabalho. Segundo Chiavenato (2001, p. 448),

O conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a profundidade e qualidade.

A Qualidade de Vida no trabalho assume abordagens diferenciadas, assumindo vários aspectos. Assim, Bom Sucesso (1997 *apud* COSTA,2014) fornece uma definição de QVT, na qual distingue dois elementos:

- a) uma referência sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas, bem como sobre a efetividade organizacional;
- b) a ideia de participação, segundo uma definição operacional na qual se identificam quatro tipos de atividades representativas do esforço de QVT: participação na resolução dos problemas; reestruturação dos trabalhos; inovação no sistema de recompensas; aperfeiçoamento do ambiente de trabalho.

Segundo Bom Sucesso (1998 *apud* COSTA, 2011), de modo geral a qualidade de vida no trabalho diz respeito a:

- a) renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais;
- b) orgulho pelo trabalho realizado;
- c) vida emocional satisfatória;
- d) auto estima;
- e) imagem da empresa/instituição junto à opinião publica;
- f) equilíbrio entre trabalho e lazer;
- g) horários e condições de trabalho sensatos;
- h) oportunidades e perspectivas de carreira;
- i) possibilidade de uso do potencial;
- j) respeito aos direitos;
- k) justiça nas recompensas.

Para Lima (1995 *apud* COSTA, 2014), QVT existe quando os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes através de sua vivência na mesma, o que engloba, portanto, a preocupação com o efeito do trabalho nas pessoas, com a eficácia da organização e com a ideia da participação dos trabalhadores na solução de problemas e tomada de decisões.

Bom Sucesso (2003 *apud* PIZZOLATO; MOURA; SILVA, 2013), ressalta que, de modo geral, QVT diz respeito a renda capaz de satisfazer as expectativas pessoais e sociais, orgulho pelo trabalho realizado, vida emocional satisfatória, auto-estima, imagem da empresa/instituição junto à opinião pública , equilíbrio entre trabalho e lazer, horários e condições de trabalho sensatos, oportunidades e perspectivas de carreira, possibilidade de uso do potencial, respeito aos direitos e justiça nas recompensas.

Albuquerque e Limongi-França (1998 *apud* FURLANETTO, 2008), definem Qualidade de Vida no Trabalho como um conjunto de ações de uma empresa, que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, e tecnológicas, dentro e fora do ambiente de trabalho. Essas ações visam propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para realização do trabalho e durante as etapas dessa realização.

De acordo com Fernandes (1996 *apud* COSTA, 2014), como se pode deduzir, para a maioria dos autores, a Qualidade de Vida no Trabalho como linha de pesquisa orienta-se em direção a melhorias na eficácia organizacional, tendo como pré-requisito a satisfação do indivíduo através da participação nas decisões, bem como de condições favoráveis em seu trabalho.

Ainda para Fernandes (2002 *apud* COSTA, 2014), não existe um consenso sobre o conceito de qualidade de vida no trabalho, no entanto, dentre as mais diferentes opiniões observa-se algo em comum: a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, a satisfação dos trabalhadores e a alta produtividade da empresa.

Para Boog (2001 *apud* KOSOWSKI; GRIESBACH, 2014), não é uma tarefa simples conciliar competitividade aos novos padrões de conhecimento, aliados à qualificação profissional e aos novos estilos de vida. Assim, qualidade de vida no trabalho representa hoje um dos maiores desafios às empresas, visto que as empresas consideram a questão da produtividade e da eficiência organizacional como metas essenciais a sobrevivência, porém tem trazido consequências nem sempre adequadas para o bem-estar dos funcionários.

Ainda que seja observado os diferentes enfoques dados pelos estudiosos sobre QVT, verifica-se que os autores convergem para abordagem referente a conciliação dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo que melhora a satisfação, melhora também a produtividade da empresa.

Segundo o autor Mendes (2003) afirma que o papel da qualidade de vida torna-se marcante quando o objetivo é o crescimento da produtividade e bem-estar dos trabalhadores. Contudo, o maior desafio da QVT é tornar-se uma ferramenta gerencial e não apenas modismo sendo capaz de oferecer qualidade de vida para os trabalhadores.

2.3.2 Modelos de QVT

A seguir observam-se alguns modelos de qualidade de vida no trabalho.

2.3.2.1 Modelo de Richard Walton (1973)

Para Walton (1973 *apud* COSTA, 2014,p.42),

A expressão qualidade de vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Segundo o modelo proposto por Walton ele apresenta oito fatores que se relacionam diretamente a QVT, conforme abaixo:

a) compensação justa e adequada: pode ser vislumbrada através da adequada remuneração ao trabalho além de critérios de equidade. Para Walton (1973 *apud* Rodrigues COSTA, 2014), o trabalho em primeiro plano, é visto como da maneira pela qual o indivíduo ganha a vida, e desta maneira é um conceito relativo, já que não existe um simples consenso sobre os padrões objetivos e subjetivos para julgar a adequada compensação. Dentre as dimensões que podem ser vislumbradas, citam-se:

- *remuneração adequada:* remuneração necessária para o empregado viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade. Verifica-se também se há compatibilidade do salário em relação à função desempenhada, bem como de acordo com as exigências quanto qualificação, responsabilidade e habilidade inerentes;
- *equidade interna:* equiparação na remuneração entre outros membros de uma mesma organização;
- *equidade externa:* equidade na remuneração em relação aos outros profissionais no mercado de trabalho.

b) condições de trabalho: caracterizado pelas condições reais existentes no local de trabalho para realização das tarefas, apresentando os seguintes parâmetros:

- *jornada de trabalho:* número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas;
- *carga de trabalho:* quantidade de trabalho executados em um turno de trabalho;
- *ambiente físico:* local de trabalho em relações as condições de bem estar (conforto) e organização para o desempenho do trabalho;
- *material e equipamento:* quantidade e qualidade de material disponível para execução do trabalho;

- *ambiente saudável*: local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de injúria ou doenças;
- *estresse*: quantidade percebida de estresse a que o profissional é submetido na sua jornada de trabalho.

c) uso e desenvolvimento de capacidades: remete a necessidade de utilização das habilidades e conhecimentos do trabalhador, da sua capacidade de desenvolver sua autonomia e autocontrole. Abrange o significado de:

- *autonomia*: medida permitida, ao indivíduo, de liberdade substancial, independência e descrição na programação e execução do trabalho;
- *significado da tarefa*: relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora das instituições;
- *identidade da tarefa*: medida de tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado;
- *variedade de habilidade*: possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo;
- *retro informação*: informação ao indivíduo acerca de avaliação do seu trabalho com um todo, e de suas ações.

d) chances de crescimento e segurança: diz respeito a possibilidade de crescimento na carreira, crescimento profissional e seguranças no emprego, conforme abaixo descrito:

- *possibilidade de carreira*: viabilidade de oportunizar avanços na instituição e na carreira, reconhecidos por colegas, membros da família, comunidade;
- *crescimento profissional*: processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades da pessoa e aplicação das mesmas;
- *segurança e emprego*: grau de segurança dos empregados quanto á manutenção de seus empregos.

e) integração social da empresa: objetiva medir a ausência de diferenças hierárquicas marcantes, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceito são fatores precípuos para um bom nível de integração social nas empresas. Possui como dimensões:

- *igualdade de oportunidades*: grau de ausência de estratificação na organização de trabalho, em termos de símbolos “status” ou estruturas hierárquicas íngremes; e de discriminação quanto á raça, sexo, credo, origens, estilos de vida e aparência;

— *relacionamento*: grau de relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades;

— *senso comunitário*: grau de senso de comunidade existente na instituição.

f) constitucionalismo: caracteriza pelos direitos dos empregados cumpridos na instituição:

— *respeito às leis e aos direitos trabalhistas*: observância ao cumprimento dos direitos do trabalhador, inclusive o acesso à apelação;

— *privacidade social*: grau de privacidade que o empregado possui dentro da instituição;

— *liberdade de expressão*: forma como o empregado pode expressar seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias;

— *normas e rotinas*: maneira como normas e rotinas influenciam o desenvolvimento do trabalho.

g) trabalho e espaço total de vida: afirma que a experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com sua família. Ainda, expõem a relação entre trabalho e espaço total de vida através do conceito de equilíbrio, que deve atingir os esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção. Em suma, é o equilíbrio entre a vida social do empregado e a vida no trabalho:

— *papel balanceado no trabalho*: equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens e convívio familiar;

— *horário de entrada e saída do trabalho*: equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar (estabilidade nos horários).

h) relevância total da vida no trabalho: percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento de seus empregados:

— *imagem da instituição*: visão do empregado em relação à sua instituição de trabalho: importância para comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da instituição;

— *responsabilidade social da instituição*: percepção do empregado quanto à responsabilidade social da instituição para a comunidade, refletida na preocupação de resolver os problemas da comunidade e também não causar danos;

- *responsabilidade social pelos serviços*: percepção do empregado quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços postos a disposição da comunidade;
- *responsabilidade social pelos empregados*: percepção do empregado quanto à sua valorização e participação na instituição, a partir da política de recursos humanos.

2.3.2.2 Modelo de Hackman e Oldham (1975)

Nesta concepção teórica Hackman e Oldham (1975 *apud* PIZZOLATO; MOURA; SILVA, 2013) sustentam que a QVT está centrada na positividade pessoal e no resultado do trabalho (motivação interna, satisfação no trabalho e qualidade no desempenho elevadas, absenteísmo e rotatividade baixos) são obtidos quando os três estados psicológicos (significação percebida, responsabilidade percebida, conhecimento dos resultados do trabalho) estão presentes num determinado trabalho.

De acordo com Hackman e Oldham (1975, *apud* PIZZOLATO; MOURA; SILVA, 2013) tal modelo apresenta cinco fatores básicos, são eles:

- a) **variedade de habilidades**: a execução de uma tarefa requer uma variedade de atividades para sua execução, necessitando de pessoas com várias habilidades e talentos;
- b) **identidade da tarefa**: o grau que a tarefa requer a execução de um trabalho, concluído e identificável, com resultados visíveis e acabados em sua completude;
- c) **significância da tarefa**: o quanto a tarefa tem impacto sobre a vida e trabalho das pessoas, na organização ou no ambiente externo;
- d) **autonomia**: o grau de liberdade substancial que a tarefa fornece ao indivíduo, podendo programar o trabalho e os procedimentos na sua execução;
- e) **feedback**: o grau em que o indivíduo recebe claras informações sobre seu desempenho por seus superiores e pela execução de sua própria tarefa.

Goulart e Sampaio (2004 *apud* PIZZOLATO; MOURA; SILVA, 2013) destacam que o modelo foca a questão do cargo, conforme os fatores deslumbrados. Assim, é possível se obter um resultado que reflete o potencial motivacional de uma tarefa em função de suas características.

2.3.2.3 Modelo de Westley

William Westley (1979 *apud* COSTA, 2014) fez a análise de quatro fatores importantes que afetam diretamente a Qualidade de Vida no Trabalho e se tornam entraves ao bom desenvolvimento dela. Os fatores: político, econômico, psicológico e sociológico. Segundo ele esses fatores trariam, respectivamente; a insegurança, a injustiça, a alienação e a anomia.

Segundo o autor a insegurança e a injustiça estão relacionadas diretamente com a concentração de poder existente, a concentração de lucros e exploração do trabalhador. Já a alienação e anomia são reflexos diretamente da insatisfação do trabalhador, com a primeira sendo resultado da falta de consciência da importância de seu trabalho, aqui o trabalhador sente como se seu trabalho fosse pessoalmente prejudicial. E a segunda relacionada à falta de envolvimento moral do indivíduo com seu trabalho.

Westley (1979 *apud* COSTA, 2014) propõe como possível solução ou minimização para estes problemas algumas propostas relacionadas à natureza problema, conforme podemos ver no quadro a seguir:

Quadro 2 – Origens da qualidade de vida no trabalho

NATUREZA DO PROBLEMA	SINTOMA DO PROBLEMA	AÇÕES PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA	INDICADORES	PROPOSTAS
ECONÔMICO (1850)	INJUSTIÇA	UNIÃO DOS TRABALHADORES	INSATISFAÇÃO GREVE	<ul style="list-style-type: none"> • COOPERAÇÃO • DIVISÃO DOS LUCROS • PARTICIPAÇÃO NAS DECISÕES
POLÍTICO (1850-1950)	INSEGURANÇA	POSIÇÕES POLÍTICAS	INSATISFAÇÃO GREVE	<ul style="list-style-type: none"> • TRABALHO AUTOSUPERVISIONADO • CONSELHO DE TRABALHADORES • PARTICIPAÇÃO NAS DECISÕES

PSICOLÓGICO (1950)	ALIENAÇÃO	AGENTES DE MUDANÇA	DESINTERESSE ABSENTEÍSMO E “TURNOVER”	<ul style="list-style-type: none"> ENRIQUECI- MENTOS DAS TAREFAS
SOCIOLÓGICO	ANOMIA	AUTO DESENVOLVI- MENTO	AUSÊNCIA DE SIGNIFICAÇÃO DO TRABALHO ABSENTEÍSMO E “TURNOVER”	<ul style="list-style-type: none"> MÉTODOS SOCIOTÉCNIC OS APLICADOS AO GRUPO

Fonte: Westley 1979 *apud* Costa, 2014.

2.3.2.4 Modelo de Davis e Werther (1983)

Davis e Werther (1983, *apud* PIZZOLATO; MOURA; SILVA, 2013,p.27) veem a QVT como “afetada por muitos fatores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos do cargo. Porém, é a natureza do cargo que envolve mais intimamente o trabalhador”. O Modelo proposto classifica as exigências sobre o projeto de cargo em: organizacionais, ambientais e comportamentais. Estas influenciam o indivíduo e seu cargo em termos de QVT. Dentre os elementos de QVT associados a esse modelo estão:

- a) **abordagem mecanicista:** visa a identificação de cada tarefa em um cargo;
- b) **fluxo de trabalho:** o processo de produção é determinante da sequencia e equilíbrio entre os cargos, visando a eficiência;
- c) **práticas de trabalho:** como o indivíduo executa o trabalho;
- d) **elementos ambientais:** envolvem as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidades dos empregados.

Os elementos de QVT associados são:

- a) **habilidades e disponibilidades de empregos:** visa o equilíbrio entre as exigências do cargo e as habilidades dos funcionários;
- b) **expectativas sociais:** vislumbrando os anseios da sociedade;
- c) **elementos comportamentais:** vislumbra a necessidade de não apenas priorizar a eficiência, mas também os atributos comportamentais do indivíduo.

São fatores de QVT associados a esse elemento:

- a) **autonomia:** visa proporcionar liberdade e responsabilidade pelo trabalho;
- b) **variedade:** aplicar suas múltiplas habilidades e capacidades;

- c) **identidade da tarefa:** apontar todo o processo de trabalho executado;
- d) **retroinformação:** disponibilizar informações sobre o trabalho executado pelos indivíduos.

2.3.2.5 Modelo de Nadler e Lawler (1983)

De acordo com o modelo proposto por Nadler e Lawler (1983 *apud* PIZZOLATO; MOURA; SILVA, 2013), há seis fatores capazes de prever o sucesso de um programa de QVT, sendo:

- a) percepção da necessidade;
- b) o foco do problema que é destacado na organização;
- c) estrutura para identificação e solução do problema, teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes;
- d) compensações projetadas tanto para os processos quanto para os resultados;
- e) sistemas múltiplos afetados;
- f) envolvimento amplo da organização.

Ainda, Vieira (1996 *apud* PIZZOLATO; MOURA; SILVA, 2013) descreve que tal modelo identifica algumas atividades representativas da qualidade de vida no trabalho que são fundamentais em quatro aspectos, são eles:

- a) participação dos funcionários nas decisões;
- b) reestruturação do trabalho através de enriquecimento de tarefas e grupos de trabalho autônomos;
- c) inovação no sistema de recompensas com influência no clima organizacional;
- d) melhora do ambiente de trabalho no que se refere a horas de trabalho, condições, regras e meio ambiente físico, entre outros.

O tema qualidade de vida no trabalho é sem dúvida uma preocupação constante e dinâmica de todas as organizações. Isso porque o capital humano, e sua plena satisfação na realização do trabalho é essencial para o alcance dos objetivos organizacionais. Motivar os colaboradores das instituições e garantir condições de trabalho satisfatórias evidencia-se, no contexto atual, como meio apto a garantir maior produtividade, economicidade de tempo, processos e até mesmo diminuição de indenizações trabalhistas.

3 PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

O prazer e o sofrimento, normalmente, coexistem no ambiente de trabalho, podendo haver predomínio de um sobre o outro. Nessa perspectiva, o trabalho pode ser encarado, ao mesmo tempo, como fonte de prazer e de sofrimento. Isso implicando uma contradição, que é guiada por um movimento de luta do trabalhador em busca constante por prazer e por evitar o sofrimento, com a finalidade de manter seu equilíbrio psíquico.(BASTISTUCCI,2004).

Estudos relacionados ao prazer e sofrimento, desenvolvidos através da psicodinâmica do trabalho mostram que o trabalho pode ser prazeroso, desde que as condições e ambiente em que é realizado, sejam adequadas e que exista compatibilidade entre as exigências e capacidade do trabalhador, mas também pode ser causador de sofrimento, quando exige do homem mais do que ele pode desenvolver (TAMAYO, 2004 *apud* MORAES, 2006).

A seguir serão analisados os conceitos de prazer e sofrimento no trabalho, os mecanismos de defesa do trabalhador e o trabalho bancário.

3.1 O trabalho como fonte de prazer

O trabalho faz parte da condição humana, como tal é indissociável da existência. Desde os primórdios da civilização, e até a pré-história, o trabalho constitui a forma de construção das sociedades e dos homens. Ao longo desta história é realizado e assume diferentes sentidos de acordo com os contextos vigentes (MENDES, 2004 *apud* PINHEIRO; BARROS; BOTELHO, 2012). Ainda segundo Mendes, um dos sentidos do trabalho é o prazer. Esse prazer emerge quando o trabalho além de atender as necessidades básicas e de segurança, cria identidade. O trabalho também gera prazer quando o trabalhador se sente realizado, ao produzir algo ele se sente realizado e reconhecido pelo que faz.

Para Mendes (2007), o prazer é o sentimento que provém da realização do potencial de cada pessoa. A realização proporciona a ela o sentimento de que pode defrontar-se com seu meio ambiente, de autoconfiança, de ser uma pessoa importante, competente e amável, capaz de manejar as situações à medida que surgem, de usar plenamente suas próprias capacidades e de ser livre para expressar seus sentimentos. Mendes (1999 *apud* PINHEIRO; BARROS; BOTELHO, 2012), ao considerar o trabalho como fonte de prazer, procura mostrar que seu exercício é de realização e de identidade. Este prazer está também

associado à escolha que pressupõe apropriação consciente da sua história de vida e do contexto em que as relações de trabalho se estabelecem.

O sentido habitual de prazer está associado à descarga gerada por uma situação de aumento de tensão do sistema. O prazer vem como situação ideal a ser conquistada, como um estado de plenitude. Dessa forma, atingir o prazer passa a ser vivido como posição estável do sujeito em relação a suas necessidades, desejos e interesses (DEJOURS, 1992 *apud* OLETO, 2011). O prazer no trabalho parece ser um dos elementos centrais para o estabelecimento do equilíbrio psíquico (MENDES, 1999 *apud* PINHEIRO; BARROS; BOTELHO, 2012).

O conceito de prazer tem relação direta com o conceito de carga psíquica, pois “o prazer do trabalhador resulta da descarga de energia psíquica que a tarefa autoriza, o que corresponde a uma diminuição da carga psíquica do trabalho” (DEJOURS, 1994 *apud* LUCAS, 2010, p.53). Para obtenção do prazer, é preciso que a forma como o trabalho é organizado proporcione condições para a pessoa relaxar suas tensões, o que normalmente é possível verificar nos trabalhos livremente escolhidos e quando possibilitam o reconhecimento do trabalhador pelo resultado do seu esforço. Desta forma, o trabalho pode ser visto como equilibrante da carga psíquica, sendo que “o prazer é vivenciado quando o trabalho favorece a valorização e reconhecimento, especialmente, pela realização de uma tarefa significativa e importante para a organização e a sociedade” (MENDES e ABRAHÃO *apud* MENDES e FERREIRA, 2001, p. 05).

O reconhecimento é o processo de valorização do esforço e do sofrimento investido para a realização do trabalho, o qual possibilita ao sujeito a construção de sua identidade, traduzida afetivamente por vivência de prazer e de realização de si mesmo (BARROS; LOUZADA, 2007 *apud* OLETO, 2011).

Segundo Dejours, Dessors e Desrioux (1993 *apud* OLETO, 2011) vivenciar esse prazer no trabalho não depende apenas da vontade do sujeito, mas também das condições em que o trabalho é realizado, da natureza da tarefa e do tipo de exigência que envolve livre e igualmente, as capacidades do indivíduo. Não é prazeroso aquele trabalho que exige do trabalhador mais gasto de energia do que ele é capaz de produzir.

Para Mendes (1999 *apud* HERNANDES, 2003), o trabalho, além de propiciar o atendimento às necessidades materiais da pessoa, também conduz a sentimentos de prazer. O trabalhador se percebe reconhecido e valorizado pelo resultado de sua produção e isso faz com que ele crie uma identidade social com o seu trabalho. Essa identidade é observada principalmente quando a pessoa, ao se apresentar, fala o nome e o local onde trabalha. As pessoas são identificadas pelo que fazem e pela organização onde estão atuando

profissionalmente. Ainda segundo Mendes, é por meio do trabalho que a pessoa, ao desenvolver o seu fazer, constrói a si mesma e provoca modificações no mundo. Nesse sentido, para Mendes (1999 *apud* OLETO, 2011, p.47), “o homem deve dominar seu trabalho e não ser dominado por ele, encontrando, no trabalho, condições para a sua estruturação psíquica e para vivenciar prazer”.

O prazer decorre da identificação com o conteúdo significativo do trabalho. Segundo Dejours (1992 *apud* VILELA, 2010), a análise da antinomia satisfação e organização do trabalho está associada ao grau de liberdade para executar o trabalho. Quando esta liberdade existe é possível adaptar o trabalho às aspirações e competências levando o indivíduo à experiência de um compromisso entre seus desejos e a realidade, resultando em uma luta consciente contra a insatisfação no trabalho.

Diante dessa visão, o trabalho é entendido como estruturante psíquico. Esse prazer pode ser desenvolvido dando à pessoa a oportunidade de “encontrar realização, fortalecer sua identidade pessoal, fazer contato com o produzir e com os outros que fazem parte do seu mundo de socializações” (MENDES, 1999, p. 34).

O reconhecimento e a confiança são fatores que possibilitam sentimentos de prazer no trabalho.

[...] o reconhecimento é a forma específica da retribuição moral-simbólica dada ao ego, como compensação por sua contribuição à eficácia da organização do trabalho. [...] A confiança decorre do respeito a uma promessa de um julgamento equitativo sobre o fazer, onde o ego gerencia sua relação com o real da tarefa (DEJOURS, 1997 *apud* HERNANDES; MACEDO, 2008, p.11

Pesquisas realizadas por Mendes, Costa e Barros (2003 *apud* OLETO, 2011) sobre o significado do trabalho revelaram que o prazer aparece como um atributo do trabalho dado pelos trabalhadores. A realização pessoal surge como fator valorativo do trabalho. Significado que o trabalho deve proporcionar prazer, aspecto que se considera inerente ao ato de produzir. Este prazer está associado aos significados dos resultados do trabalho, às exigências intelectuais, à autovalorização e ao crescimento pessoal.

Estudo de Ferreira e Mendes (2001 *apud* OLETO, 2011) mostram o prazer está diretamente relacionado a reconhecimento, a sentimento de valorização, a flexibilidade hierárquica, a descentralização das decisões e a visualização das atividades.

No trabalho, de acordo com os preceitos da Psicodinâmica, há três cargas que envolvem o trabalho: o físico, o mental (cognitivo) e o psíquico, sendo que este último tem ligação direta com a saúde mental. Esta carga psíquica apresenta-se em torno de dois

principais vetores: o reconhecimento e a autonomia, que estão incluídos na construção da identidade do trabalho (DEJOURS, 1992 *apud* VILELA, 2010).

O prazer no trabalho constitui-se quando existe na empresa a valorização, a participação, a autonomia, a confiança, a cooperação, a definição de regras pelo coletivo, a integração e a permissão de que as tarefas desempenhadas pelo indivíduo sejam percebidas como significativas, salienta Mendes (1995 *apud* RATES, 2007).

Pereira (2003 *apud* RATES, 2007) define que os fatores de prazer no trabalho são:

- a) **fator de gratificação:** sentimento de satisfação, realização, orgulho e identificação com um trabalho que atenda às aspirações profissionais;
- b) **fator de liberdade:** sentimento de estar livre para pensar, organizar e falar sobre o trabalho, ser reconhecido pela chefia e colegas.

O trabalho como fonte de prazer é uma das razões pelas quais assume tanta importância na vida do indivíduo e faz com que a maioria dos trabalhadores não perca o desejo de permanecer produzindo e de ter no trabalho a oportunidade para construir-se enquanto sujeito psicológico e social. O ato de produzir, seja um bem acabado ou um serviço, traz um sentido para quem realiza. O trabalhar, o fazer, o produzir algo, tudo isso é reconhecido e utilizado pela sociedade, na medida que o reconhecimento de si próprio como alguém que existe e que tem importância para a existência dos outros, transformando o trabalho em um meio para a construção do homem na sua existência (DEJOURS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994 *apud* OLETO, 2011).

3.2 O trabalho como fonte de sofrimento

Ao longo da história, o trabalho foi um importante determinante da forma de organização das sociedades. De acordo com Mendes (2007), Dejours definiu a organização do trabalho da seguinte maneira: a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa e as relações de poder que envolvem o sistema hierárquico, as modalidades de comando e as questões de responsabilidade. O sofrimento emerge do choque entre a história individual – projetos, esperanças e desejos – e a organização do trabalho que ignora a primeira, bloqueando a relação homem-trabalho. Essa relação, por sua vez, é passível de modificações no contexto de trabalho, de acordo com as necessidades fisiológicas e os desejos psicológicos do trabalhador (DEJOURS, 1992 *apud* OLETO, 2011).

O trabalho, da mesma forma da sociedade, foi transformado pelo sistema capitalista, com a expropriação do conhecimento, parcelamento de tarefas, produto final

desconhecido e perda de autonomia e de poder em relação ao produto do próprio trabalho. Esses fatores contribuíram para que o trabalho fosse reconhecido como sinônimo de sofrimento (BATISTUCCI, 2011).

Para Antloga (2003 *apud* XAVIER, 2003), o trabalho é o espaço em que o indivíduo pode realizar suas motivações, seus desejos e suas satisfações, que são engendrados a partir de sua história de vida e da sua personalidade. O indivíduo interpreta a realidade do seu trabalho e reage física, mental e afetivamente. No entanto, nem sempre essa realidade do trabalho é condizente com as expectativas que ele tem. Esse fato pode desencadear a manifestação de conflitos, levando ao sofrimento, principalmente se essa realidade for desfavorável à busca de prazer.

Sabe-se que, ao mesmo tempo em que se iniciou a evolução humana, o trabalho tem sido apontado como agente provocador de sofrimento, de acidentes e doenças, a ponto de o imaginário coletivo ter-lhe atribuído um significado nocivo (CODÓ; SAMPAIO; HITOMI, 1993 *apud* BATISTUCCI, 2011).

Dejours (1999 *apud* OLETO, 2011), baseado na teoria de Marx e Leontiev, entre outros, concluiu que o trabalho promove mais sofrimento do que prazer, e que esse sofrimento pode causar doenças psíquicas, caso o trabalhador não desenvolva estratégias para aliviar esse sofrimento.

Mesmo tendo um papel tão importante na vida do homem para confirmar sua existência e sua identidade social, o trabalho pode transformar-se em fonte de sofrimento, quando não é atingido o seu propósito, que é o de “gratificação da pulsão”, por um dos caminhos mais evoluídos: o processo de sublimação (FREUD, 1930 *apud* HERNANDES, 2003).

Se a organização não permite que o trabalhador se utilize de sua liberdade de criação e expressão para realização da tarefa, o sofrimento pode aumentar. O sofrimento manifesta-se por meio de sentimentos como indignidade, vergonha, inutilidade, medo e desqualificação. A vivência constante desses sentimentos, associada à impossibilidade de utilização do potencial criativo e prático, torna o processo do trabalho um fator de adoecimento, manifestado por meio de sintomas como depressão, cansaço físico e manifestações psicossomáticas (RESENDE, 2003 *apud* OLETO, 2011). O adoecimento é um fator prejudicial ao rendimento da empresa, assim como outros sintomas, tais como o absenteísmo, o estresse e outras doenças, inclusive a mental.

Para Dejours (1992 *apud* HERNANDES, 2003), o trabalho também pode ser gerador de sofrimento e este começa quando a relação entre a pessoa e a organização do

trabalho está bloqueada; quando o trabalhador usou o máximo de suas faculdades intelectuais, psicoafetivas, de aprendizagem e de adaptação, passando a sentir-se desgastado e sem possibilidades de ver sua realidade de forma a promover o prazer.

Quanto mais a organização do trabalho é rígida, mais a divisão do trabalho é acentuada, menor é o conteúdo significativo do trabalho e menores são as possibilidades de mudá-lo, correlativamente, o sofrimento aumenta (OLIVEIRA, 2003). Portanto, para Dejours (1992 *apud* HERNANDES; MACEDO, 2008), o sofrimento no trabalho está relacionado a três fatores, quando vivenciados de forma inadequada: ao “conteúdo significativo do trabalho”, ao “conteúdo simbólico” e ao “conteúdo ergonômico”. Isso significa dizer que o trabalho precisa ser significativo para o trabalhador, para representar algo que ele conheça, não só em partes, mas no todo. Para tanto, as condições físicas e ambientais, ou seja, ergonômicas, devem ser adequadas à saúde, dando condições ao trabalhador de ter como produção algo em que se realize e se reconheça.

Compreender o significado das atividades que realiza, pode provocar maior interesse e conseqüentemente um maior envolvimento, não só com a atividade mas também com os resultados que ela produz. No entanto, dependendo da forma como o trabalho é estruturado e organizado, o trabalhador pode não compreender o significado nem o processo produtivo, impedindo que o trabalhador se adeque psicologicamente, ocasionando sintomas como insatisfação e ansiedade (COSTA, 2014).

Mendes e Marrone (2002 *apud* MORAES, 2006) colocam que o contexto no qual o trabalho é realizado nem sempre promove vivências de prazer, sendo transformada, muitas vezes, em algo penoso e doloroso, propiciando um sofrimento em decorrência das condições socioculturais restritivas à plena realização, à liberdade e à identidade.

Quando a organização do trabalho impede o trabalhador de obter prazer naquilo que está realizando, o sofrimento começa: “a energia pulsional que não acha descarga no exercício do trabalho se acumula no aparelho psíquico, ocasionando um sentimento de desprazer e tensão” (DEJOURS, 1994 *apud* HERNANDES; MACEDO, 2008, p. 11).

Dejours (1995 *apud* BATISTUCCI, 2011) afirma que o sofrimento no trabalho tem sua origem na mecanização, na robotização das tarefas, em um trabalho monótono e rotineiro submetido a um controle rigoroso e às diferentes fontes de pressões físicas, sociais e emocionais, mas origina-se também das pressões e imposições das empresas, da necessidade de adaptação à cultura, à ideologia organizacional, às exigências do mercado, e às relações com os clientes e, por fim, no sentimento de incapacidade para execução de tarefas.

Os fatores de sofrimento no trabalho, segundo Pereira (2003 *apud* RATES, 2007), são:

- a) **fator de desgaste:** sentimento de que o trabalho causa estresse, sobrecarga, tensão emocional, cansaço, ansiedade, desânimo e frustração;
- b) **fator de insegurança:** sentimento de não conseguir satisfazer às imposições organizacionais relacionadas à competência profissional, produtividade, ritmos e normas de trabalho.

A racionalidade instrumental sendo utilizada de forma excessiva e somada às categorias econômicas rigidamente estabelecidas tem levado as organizações a serem um “lugar propício ao sofrimento, à violência física e psicológica, ao tédio e mesmo ao desespero, não apenas nos escalões inferiores, mas também nos níveis intermediários e superior” (CHANLAT, 1996 *apud* HERNANDES, 2003, p.58).

3.3 Mecanismo de defesa do trabalhador

Para enfrentar o sofrimento desencadeado pela organização do trabalho, são utilizados (pelos trabalhadores) estratégias de enfrentamento ao sofrimento, na maioria, de forma coletiva. Os trabalhadores buscam, assim, atenuar as vivências de sofrimento e aumentar as de prazer, para que possam suportar e permanecer nas organizações (HERNANDES; MACEDO, 2008).

Na busca do equilíbrio e da saúde mental, a pessoa utiliza recursos que passam a servir de defesas contra o sofrimento ou que servem como fonte de busca do prazer. A “descoberta empírica mais surpreendente foi a das estratégias defensivas construídas e organizadas coletivamente” (DEJOURS, 1994 *apud* HERNANDES, 2003, p.62). Nesta perspectiva, os mecanismos de defesa vão além da concepção psicanalítica individual, pois são construídos e utilizados de forma coletiva e não individualmente. Essas defesas surgem como forma de administrar as pressões que os trabalhadores enfrentam e que causam tanto sofrimento (HERNANDES, 2003).

As estratégias defensivas são definidas por Dejours (1992 *apud* OLETO, 2011) como regras de conduta construídas e conduzidas pelos trabalhadores. Segundo este autor, essas estratégias de defesa podem ser de adaptação, de proteção e de exploração. Diversificam de acordo com as situações de trabalho, sendo marcadas pela “sutileza, engenhosidade, diversidade, e inventividade” (MENDES; COSTA; BARROS, 2003 *apud* OLETO, 2011, p.26), fazendo com que o trabalhador aceite o sofrimento sem adoecer. Com o objetivo de

minimizara percepção dos sujeitos com relação ao sofrimento, elas dão ao sujeito um apoio, funcionando como um modo de proteção. São específicas das diferentes categorias profissionais, sendo elaboradas e sustentadas pelos trabalhadores, coletivamente, e utilizadas para lidar com as contradições e precarização do trabalho.

As estratégias de adaptação e de exploração possuem em suas bases a negação do sofrimento e a submissão ao desejo da organização. São, na maioria das vezes, inconscientes, levando os trabalhadores a manterem um alto nível de exigências. Por isso, regem seus pensamentos, sentimentos e atitudes em prol ao desejo de excelência das organizações. As defesas de proteção são ditas como “compensatórias”, uma vez que os trabalhadores utilizam-na para suportar o sofrimento. Neste caso, os trabalhadores racionalizam seus sofrimentos, alienando-se das possíveis causas de suas dores, de suas angústias e de seus medos (LANCMAN; SZNELWAR, 2008 *apud* MELO; OLETO, 2012).

Dejours(1999 *apud* HERNANDES, 2003) cita também outra estratégia de defesa utilizada pelos trabalhadores com o objetivo de amenizar o sofrimento ocasionado pela organização do trabalho. Essa estratégia é chamada de “racionalização” e pode ser entendida como [...] uma defesa psicológica que consiste em dar a uma experiência, a um comportamento ou a pensamentos reconhecidos pelo próprio sujeito como inverossímeis(mas dos quais ele não pode prescindir uma aparência de justificação, recorrendo a um raciocínio especioso, mais ou menos obscuro ou sofisticado.

No livro *A banalização da injustiça social*, Dejours (1999 *apud* HERNANDES, 2003) apontou algumas estratégias de defesa que podem ser usadas nas organizações como forma de evitação do sofrimento. Uma das estratégias citadas por ele é a “distorção comunicacional”, tendo a negação do real do trabalho como sua base, conduzindo a uma supervalorização da concepção e do gerenciamento, que leva infalivelmente a interpretar os fracassos do trabalho usual como resultado da incompetência, da falta de seriedade, do desleixo, da falta de preparo, da má vontade, da incapacidade ou do erro humano.

As estratégias defensivas visam evitar o sofrimento, muitas vezes inconsciente, sendo difícil o confronto e a convivência com o mesmo para a manutenção do equilíbrio psíquico, buscando-se no ego a proteção contra os conflitos encontrados na base do sofrimento. Assim, o sofrer não é estado emocional estático e permanente na vida do trabalhador, mas um processo dinâmico que se entende às demandas interligadas ao indivíduo e à organização (MENDES, 1999 *apud* MARTINS, 2008).

As estratégias podem ser individuais e coletivas, dependendo do contexto organizacional e dos recursos psicológicos mobilizados nas situações de trabalho, assumem

diferentes formas de manifestações comportamentais, podendo variar entre os grupos de trabalhadores dentro de uma mesma organização (MARTINS, 2008).

Na teoria das defesas coletivas, pode-se observar que existe a possibilidade do risco relativo à alienação. Existem casos em que a estratégia defensiva torna-se ela mesma tão preciosa para os trabalhadores que, ao se esforçarem para enfrentar as pressões psicológicas do trabalho, transformam esta estratégia em objetivo em si mesma. Nesse caso, tem-se a “ideologia defensiva ocupacional” que “desemboca em conflitos de poder, que não resultam em nenhuma solução para a questão dos efeitos patogênicos das pressões organizacionais” (DEJOURS, 1994 *apud* HERNANDES, 2003,p.65).Valorizam-se mais as estratégias defensivas que as características da organização do trabalho que estão causando o sofrimento, por isso o perigo da alienação e do foco em direção errada, pois o que se deve buscar com as estratégias defensivas é a diminuição das causas de sofrimento e a busca do prazer (HERNANDES, 2003).

É possível concluir que o sofrimento e as defesas desempenham importante papel para prevenir a saúde dos trabalhadores, permitindo uma convivência com o sofrimento. De outro lado, as estratégias defensivas podem gerar a alienação no trabalho, servindo como mantenedor do *status quo*. Diante dos avanços da psicodinâmica do trabalho, um olhar mais apurado recai sobre a possibilidade de o sofrimento ser fonte de prazer, devido a ressignificação do sofrimento pelos trabalhadores e a maneira como utilizam as estratégias de defesa (DEJOURS; DESSORS; DESRIAUX, 1993 *apud* OLETO, 2011).

Com o avanço dos estudos em psicodinâmica do trabalho, o olhar recai sobre a possibilidade de o trabalho também ser fonte de prazer, por via direta ou pela ressignificação do sofrimento, que pressupõe uma ação diferente das defesas (MENDES, 2007).

Usar as estratégias é fundamental para a continuação do trabalho, bem como para uma real adaptação às pressões, podendo evitar a loucura, mas, em contrapartida, pode contribuir para estabilizar a relação subjetiva com a organização do trabalho, no estado em que ela se encontra, e alimentar, assim, resistência à mudança (MENDES, 1994 *apud* MARTINS, 2008).

Em um estudo sobre bancários, conduzido por Mendes, Costa e Barros (2003 *apud* PINHEIRO; BARROS; BOTELHO, 2012), mostrou-se que o sofrimento é decorrente do descontentamento com o trabalho, em virtude da sobrecarga e do estresse gerado pela atividade laboral. Esses trabalhadores enfrentam o estresse por meio de estratégias defensivas de proteção, como racionalização, e de adaptação, como controle excessivo.

3.4 O trabalho bancário

É possível dividir o processo de trabalho bancário no Brasil em três etapas. Na primeira, que compreende até a década de 1960, o trabalhador exercia o controle sobre a execução do seu trabalho. Em um segundo momento, até a década de 1980, há o predomínio do padrão taylorista-fordista, baseado em rotinas pré-definidas e em programas de computadores, o que provocou desqualificação do bancário, à medida que o conhecimento exigido na fase anterior foi descartado. A década de 1980 foi marcada pela difusão do uso de computadores no ambiente do trabalho bancário. Parte das atividades dos bancários foi sendo transferida aos clientes - o oferecimento de equipamentos de autoatendimento é emblemático - e grande parte das informações se tornaram disponíveis *online*. A última etapa, a partir de 1990, se caracterizou pelo aumento da automação e, conseqüentemente, acentuada redução e eliminação de postos de trabalho. Observaram-se, nessa fase, aumento na intensificação do trabalho, descumprimento da jornada de trabalho e aviltamento, fatores que agravaram as condições de trabalho. A caracterização do tradicional trabalho bancário se resumia em atividades realizadas nas agências bancárias. As operações consistiam, basicamente, em contabilizar e receber os depósitos, recolher tributos, pagamentos, descontos de títulos e executar empréstimos e aplicações financeiras (NAVARRO; SILVA, 2012).

O setor bancário foi um dos segmentos em que a reestruturação dos processos de trabalho introduziu-se de forma mais abrangente. Muitas das transformações implantadas vão se constituir em fatores altamente patogênicos. É o caso, por exemplo, da convivência com a flexibilidade tecnológica que exige maior adaptabilidade física e mental e o “gerenciamento advindo de uma tensão propositadamente criada para que os problemas apareçam e o ritmo de produção possa aumentar sem prejuízo no sistema técnico” (HELOANI, 2003 *apud* OLETO, 2011,p.59).

As transformações no cenário mundial e suas expressões no mundo do trabalho, tais como desemprego e subemprego, processos organizacionais internos de reestruturação produtiva e de introdução de novas formas de gestão, enxugamento do quadro de funcionários, inovações tecnológicas freqüentes, são reconhecidas como fatores que vêm contribuindo para o crescimento do sofrimento mental e dos distúrbios psicológicos de modo geral. O setor bancário é sinalizador desta tendência. Alguns estudos apontam, inclusive, para uma relação entre a implementação de processos de reestruturação produtiva e o número crescente de suicídios, alguns cometidos nas próprias agências bancárias (LIMA, 2000 *apud* GÓIS, 2012).

O sistema bancário brasileiro passou por uma reestruturação profunda, a partir da implantação do Plano Real, em 1994. Iniciou-se, então, uma acirrada concorrência entre os bancos nacionais (e, mais tarde, os estrangeiros), pela busca de novos clientes e novas fontes de renda. Esta disputa levou muitos bancos a passarem por reformas profundas, para se adequar à nova situação vigente e continuar apresentando bons resultados. Atualmente, os bancos brasileiros vivem uma situação bastante favorável, com a realização de grandes lucros, maiores até do que os do setor industrial. É um dos segmentos que mais investe em tecnologia, além de empregar milhares de trabalhadores.

O novo perfil requerido é o de um trabalhador que tenha a capacidade constante de se adaptar às mudanças. O modo de trabalhar de hoje requer um bancário com uma concepção mais generalista, detentor de habilidades para lidar com situações imprevistas, subjetivas e diversificadas, apto para manejar máquinas com rapidez e destreza nos movimentos corporais, que cumpra as metas de produtividade estabelecidas pela gerência. O setor bancário, na busca de vencer a competição e manter a alta lucratividade, orienta-se no sentido da racionalização e da reestruturação das atividades. (LARANJEIRA, 1997 *apud* NAVARRO; SILVA, 2012).

Como aponta Coelho (1997 *apud* RESENDE; MENDES, 2004), o trabalho bancário atende à necessidade financeira, à possibilidade de realizar projetos materiais (muitos obtêm vantagens, como financiamentos para aquisição de casa própria, por exemplo), o que cria um mecanismo de dependência e forte apego com o emprego, justificando a permanência do trabalhador no banco a despeito do sofrimento.

No caso dos bancários, Borges (2001 *apud* SILVA, 2006) observa que o sofrimento é vivido individualmente: para esta categoria, a ideia de coleguismo e companheirismo aparece equivalente a organização e disciplina, cujo objetivo é cumprir com o trabalho esperado e não dar motivo para críticas, perpetuando-se a ordem mecânica e previsível. Como defesa, o individualismo no trabalho bancário pode ser coletivo, incentivado pelos próprios colegas, que competem no sentido de mostrar quem é mais organizado, mais solicitado pelos clientes, e quem domina mais as novas tecnologias, sem ter que pedir ajuda.

Com a diversidade do mercado, a competitividade dos bancos, oferta crescente de mão de obra qualificada os bancários tem sido expostos a diversas mudanças com toda essa reestruturação feita no setor bancário, principalmente implementação da tecnologia, o perfil do trabalhador bancário tem mudado. O perfil tradicional do bancário, que tinha como principal meio de trabalho a moeda, passa a ser, cada vez mais, o de um novo profissional, que tem na informação a sua principal ferramenta (RESENDE; MENDES, 2004).

Larangeira (1997 *apud* RESENDE; MENDES, 2004) sugere um novo perfil para o bancário que: (a) passa este a ser especializado em vendas; (b) necessita de conhecimentos sobre o mercado financeiro; (c) sabe utilizar os softwares de avaliação de riscos em novos mercados. No entanto, esta tecnologia não enriquece o trabalho. Ao contrário, a informatização é percebida pelos bancários como uma fonte de empobrecimento do conteúdo do seu trabalho (LIMA, 1999 *apud* RESENDE; MENDES, 2004).

Assim, o setor bancário foi um dos setores no qual houve muitas mudanças no ambiente de trabalho, visto que os bancos vêm enfrentando questões adversas no mercado, como fusão e privatização de instituições financeiras, aumento da exigência de produtividade, fechamento de agências, entre outras. Segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE), o Sistema Financeiro Nacional (SFN) fechou 3.392 postos de trabalho nos primeiros dez meses de 2014, esses dados são da Pesquisa de Emprego Bancário (PEB) divulgada no dia 19/11, pela Contraf - CUT, que faz estudo em parceria com o Dieese, com base nos números do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

4 METODOLOGIA

Esta pesquisa adotou método quantitativo, mais especificamente, de ordem explicativa. Os métodos quantitativos foram utilizados para a aplicação dos questionários, com o objetivo de mensurar e avaliar os indicadores. Segundo Vergara (1998 *apud* COSTA, 2014), este tipo de investigação mostra-se, geralmente apropriado quando existe a possibilidade de recolher medidas quantificáveis de variáveis e inferências a partir de amostras de uma população. Preocupa-se com a medição objetiva e a quantificação de resultados, utilizando-se métodos estatísticos como a média para análise de dados.

Para Gil (1994 *apud* COSTA, 2014) a pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, entre outros).

Segundo Gil (2002 *apud* COSTA, 2014), qualquer classificação de pesquisa se faz mediante algum critério. Assim no presente trabalho podemos classificar este trabalho quanto aos fins em uma pesquisa em exploratória. Sellitzetal (1967 *apud* GIL, 2002) diz que as pesquisas de caráter exploratório tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou descobertas de intuições, estas pesquisas podem envolver: levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram experiências praticas com o problema da pesquisa e por fim a analise de exemplos que estimulem a compreensão.

Quanto aos meios podemos dizer que se trata de um trabalho com base em uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo. Köche (1997 *apud* FERREIRA, 2011), afirma que a pesquisa bibliográfica tem como objetivo levantar o conhecimento disponível na área, identificando as teorias produzidas, analisando-as e avaliando sua contribuição para compreender ou explicar o problema objeto da investigação. Na visão de Gil (2002 *apud* COSTA, 2014), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

4.1 Amostra de pesquisa

A unidade de análise desta pesquisa compõem-se de 2 agencias bancárias privadas distintas. Os sujeitos da pesquisa são bancários que atuam entre os seguintes cargos: auxiliar de atendimento, caixa, assistente de atendimento e agência. Para seleção da amostra, o

pesquisador selecionou os participantes mais acessíveis para obter as respostas. A quantidade de entrevistados foi de 20 bancários, sendo 10 de uma agência X e 10 da agência Y e o nome dos participantes e a instituição bancária foram mantidas em sigilo.

O critério para definição da amostra foi a inclusão de funcionários que não exercem cargos de gerência, visto que, no contexto estudado, os funcionários do nível de execução e de contato com clientes recebem maiores pressões por cumprimento de metas de vendas de produtos e serviços. A escolha do número de participantes aconteceu pelo acesso a elas, fazendo com que a amostragem fosse não probabilística, constituindo-se o estudo em uma pesquisa com bancários que atuam na área comercial.

4.2 Técnicas de Coleta de dados

Entre as diversas ferramentas disponíveis para coleta de dados, optou por aquelas que melhor se adaptaram às características da pesquisa e ao objeto em análise (BARDIN, 2000 *apud* OLETO, 2011). A coleta de dados foi feita por meio do seguintes instrumento: Escala de Indicadores de Prazer e sofrimento no Trabalho (EIPST).

Todos os participantes do estudo responderam ao questionário de identificação, com dados sobre a idade, local de nascimento, estado civil, escolaridade, número de horas trabalhadas e tempo de atuação na empresa. Após preencherem, foi-lhes entregue a EIPST (escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho), essa escala se divide em: fatores de prazer e fatores de sofrimento. Os fatores de prazer são a realização profissional (ou seja, as vivências de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz gerando satisfação, prazer, motivação, orgulho, bem-estar, realização profissional e identificação com as tarefas que realiza); a liberdade de expressão (todas as vivências de liberdade para pensar, organizar e falar sobre seu trabalho, gerando liberdade para usar o estilo pessoal, liberdade para falar sobre seu trabalho com os colegas, solidariedade com os colegas, confiança nos colegas e liberdade para dizer o que pensa no local de trabalho). Os fatores de sofrimento aparecem relacionados a: esgotamento emocional, que condiz com as vivências de frustração, insegurança, inutilidade e desqualificação diante das expectativas de desempenho, gerando esgotamento emocional, desgaste, estresse, insatisfação, frustração e inutilidade; e a falta de reconhecimento, quer dizer, vivências relacionadas a injustiça, indignação e desvalorização.

Na pesquisa foi utilizada a escala de prazer e sofrimento no trabalho (EPST) de Mendes (1999) esta foi validada em 1996 e teoricamente baseada no modelo proposto por Dejours (1992 *apud* PINHEIRO;BARROS;BOTELHO,2012) que identificou que o

sofrimento no trabalho não é constante, mas evitado ou transformado através da mobilização subjetiva, ocorrendo concomitantemente com o prazer (PINHEIRO; BARROS; BOTELHO, 2012).

4.3 Análise e tratamento de dados

Para a análise e tratamento dos dados, foi utilizada a estatística descritiva, calculando a média dos resultados obtidos em cada pergunta da pesquisa. Para isso foi usado o programa Microsoft Excel 2007 para a tabulação e formação de gráficos.

O EISPT é a terceira das quatro escalas do ITRA, e é composta por quatro fatores: dois para avaliar o prazer, realização profissional e liberdade de expressão, e dois para avaliar o sofrimento, esgotamento profissional e falta de reconhecimento. Essa escala, que se propõe a descrever o sentido do trabalho para os respondentes, se relaciona com as duas categorias centrais da psicodinâmica do trabalho e desse estudo, o prazer e o sofrimento.

Desta forma, para avaliar a ocorrência das vivências indicativas de prazer-sofrimento no trabalho, contempla fatores pertinentes a: a) realização profissional: vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz; b) liberdade de expressão: vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o trabalho; c) esgotamento profissional: vivência de sofrimento, frustração, insegurança, inutilidade, desgaste e estresse no trabalho e d) falta de reconhecimento: vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não-reconhecimento do seu trabalho.

A Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), de frequência tipo Likert de 7 pontos, tem por objetivo avaliar a ocorrência das vivências de prazer-sofrimento nos últimos seis meses, assim 0 = nenhuma vez e 6 = seis ou mais vezes. A EIPST possui 32 itens, e apresenta quatro fatores, sendo dois fatores de itens positivos (realização profissional e liberdade de expressão) e dois de itens negativos (esgotamento profissional e falta de reconhecimento). Os resultados dos fatores positivos são interpretados de acordo com os seguintes critérios: acima de 4,0 = avaliação mais positiva, satisfatório; entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico; e abaixo de 2,0 = avaliação para raramente, grave. Os resultados dos fatores negativos são avaliados de forma inversa: acima de 4,0 = avaliação mais negativa, grave; entre 3,9 e 2,1 = avaliação moderada, crítico; e abaixo de 2,0 = avaliação menos negativa, satisfatório.

Para favorecer a compreensão desse instrumento de coleta de dados, respeitando as definições estabelecidas pelo autor (MENDES, 1999), organizamos no Quadro 3 todos os

itens propostos para avaliar as vivências de prazer, agrupados nos conjuntos de realização profissional e liberdade de expressão, e os itens relacionados às vivências de sofrimento no trabalho, que foram agrupados nos conjuntos de esgotamento profissional e falta de reconhecimento.

Quadro 3 – Fatores indicativos de prazer e sofrimento analisados no inventário EIPST, 2007

1° Realização Profissional	2° Liberdade de expressão	3° Esgotamento Profissional	4° Falta de Reconhecimento
<ul style="list-style-type: none"> - Satisfação - Motivação - Orgulho pelo que faço - Bem-estar - Realização Profissional - Valorização - Reconhecimento - Identificação com as minhas tarefas - Gratificação pessoal com as minhas atividades 	<ul style="list-style-type: none"> - Liberdade com a chefia para negociar - Liberdade para falar sobre o trabalho com os colegas - Solidariedade com os colegas - Confiança entre os colegas - Liberdade para expressar minhas opiniões no local do trabalho - Liberdade para usar minha criatividade - Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias - Cooperação entre colegas 	<ul style="list-style-type: none"> - Esgotamento emocional - Estresse - Insatisfação - Sobrecarga - Frustração - Insegurança - Medo 	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de reconhecimento do meu esforço - Falta de reconhecimento do meu desempenho - Desvalorização - Indignação - Inutilidade - Desqualificação - Injustiça - Discriminação

Fonte: Mendes 2003 *apud* PINHEIRO;BARROS;BOTELHO,2012

A análise de cada fator individualmente, seguido do seu conjunto, conduz a uma interpretação que, dependendo dos fatores predominantes, são classificados como satisfatórios, críticos e graves. Satisfatório significa um resultado positivo e produtor de

prazer no trabalho, aspecto a ser mantido e consolidado no ambiente organizacional. Crítico é um resultado mediano, indicador de situação limite e que pode estar potencializando o sofrimento no trabalho; sugere intervenções a curto e médio prazo. Por fim, uma avaliação grave indica sofrimento e sugere intervenções imediatas nas causas para elimina-las ou atenuá-las.

5 ANÁLISE DOS DADOS E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo subdivide-se em três seções. Na primeira, apresenta-se o perfil demográfico dos entrevistados. Na segunda e na terceira, apresentam-se os resultados das análises descritivas dos dados obtidos a partir da aplicação da escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho(EISPT) e as médias dos fatores relativos às vivências de prazer e sofrimento.

5.1 Perfil sociodemográfico

O perfil demográfico dos respondentes da pesquisa foi formulado com base em seis aspectos: Idade, local de nascimento, estado civil, escolaridade, número de horas trabalhadas, tempo de atuação na empresa. Abaixo temos os seguintes resultados.

Tabela 2 - Perfil demográfico

Característica		Quantidade	Resultado
Idade	Até 25 anos	2	10%
	De 26 a 30 anos	9	45%
	31 a 35 anos	6	30%
	36 a 40 anos	2	10%
	Acima de 45 anos	1	5%
Cidade/Estado	Fortaleza/Ce	16	80%
	Outros	4	20%
Estado Civil	Solteiro	11	55%
	Casado	8	40%
	Divorciado	1	5%
Formação Profissional	Ensino Médio	7	35%
	Graduação	12	60%
	Especialização /MBA /Doutorado	1	5%
Quantidade de horas trabalhadas	até 8 horas	16	80%
	acima de 8 horas	4	20%
Tempo de Atuação na Empresa	1 a 3 anos	4	20%
	4 a 7 anos	8	40%
	8 a 10 anos	6	30%
	Acima de 10	2	10%

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

Os dados relativos à idade mostram que 10% dos bancários têm até 25 anos; 45%, de 26 a 30 anos; 30%, de 31 a 35 anos; 10%, de 36 a 40 anos; 5% mais de 45 anos. Podemos perceber a predominância de jovens nesses cargos.

Quanto ao local de nascimento, 80% são de Fortaleza-ce enquanto 20% de outras cidades. Quanto ao estado civil, 55% não são casados, e 45% são casados.

Em relação ao nível de escolaridade, 35% tem ensino médio completo; 60% tem alguma graduação em nível superior e apenas 5% tem algum tipo de especialização. Pode-se concluir que a maioria tem nível superior completo (60%), entretanto os 35% dos entrevistados que possuem nível médio, grande parte está com nível superior em andamento. De maneira geral, pode-se associar o alto índice de escolaridade dos bancários às mudanças ocorridas no setor bancário, que passou a exigir um funcionário apto a lidar com as novas tecnologias em constante processo de modificação e que exige aprendizado renovado.

Quanto ao número de horas trabalhadas, 80% trabalha até oito horas diárias e 20% acima de oito horas.

Por fim, com relação ao tempo de empresa, 20% possui de 1 a 3 anos; 40% de 4 a 7 anos; 30% de 8 a 10 anos; 10% acima de 10 anos. Esse baixo percentual de funcionários acima de 10 anos mostra-se devido a limitação do cargo, pois nesse estudo não foram inclusos participantes que possuem cargo de gerência.

5.2 Vivências de Prazer

De acordo com MENDES (2007), as vivências de prazer são classificadas em três níveis distintos da avaliação. Assim, consideram-se como resultados para vivências de prazer: acima de 4 mais positiva; entre 3,9 e 2,1, moderada, crítica; e abaixo de 2, grave.

5.2.1 Realização Profissional

O gráfico a seguir (Gráfico 1) apresenta a análise das médias dos itens que compõem o fator realização profissional aponta que todos os itens apresentaram médias acima de 4, o que revela forte vivência. Outro ponto sobre as análises de realização profissional envolve a solidariedade e reconhecimento do trabalho pelos colegas. Nota-se que a realização profissional está relacionada ao processo de valorização do esforço, dedicação ao trabalho e do reconhecimento do trabalho feito pelos outros.

Gráfico 1- Realização Profissional



Fonte: Elaborado pela autora (2014)

A média obtida neste item foi de 4,7 considerada satisfatória. Com base nos dados obtidos têm-se que as vivências fortemente vividas são “Quando executo minhas tarefas, realizo-me profissionalmente”, “Meu trabalho é gratificante” e “Sinto orgulho do trabalho que realizo”, portanto nota-se que a realização profissional desses bancários está atrelado aos itens que apresentam ligação com o reconhecimento do trabalho. O reconhecimento implica uma mobilização política e as condições para construir e modificar a realidade, resultado da negociação diante da multiplicidade de divergência e interesses inerentes ao trabalho (FERREIRA; MENDES, 2003 *apud* OLETO, 2011).

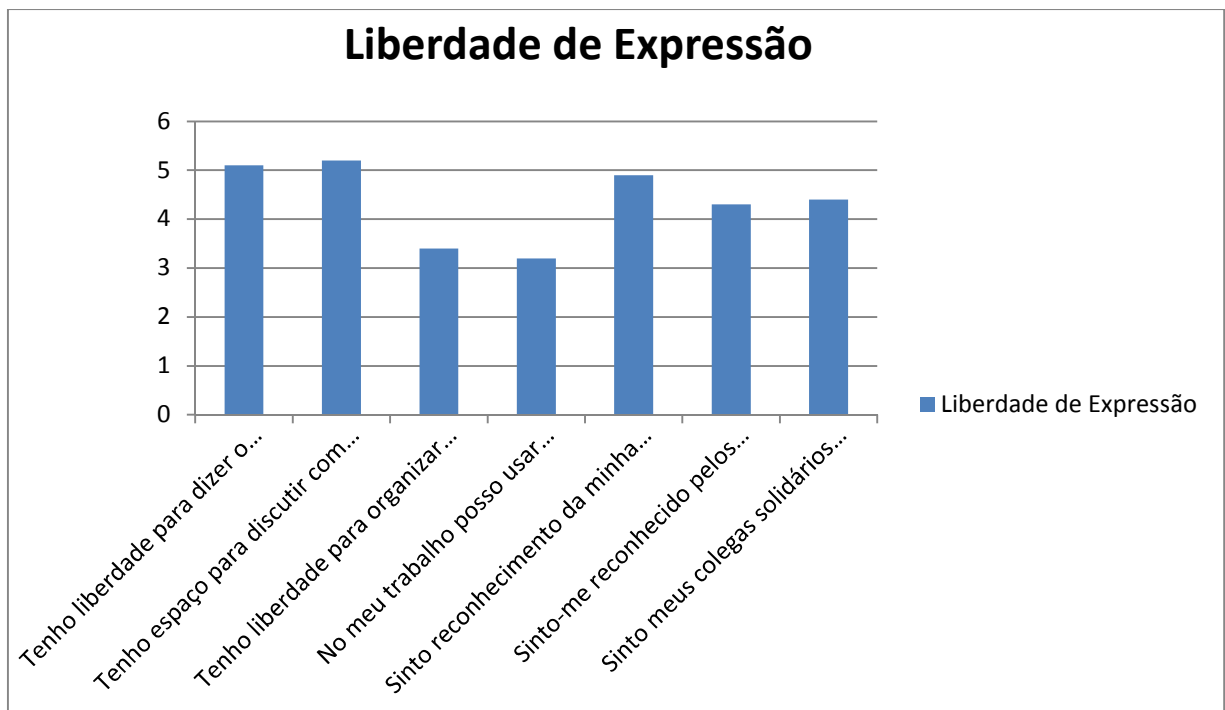
Para Mendes (2007), a realização profissional pode estar relacionada ao reconhecimento pelo trabalho realizado. O reconhecimento é o processo de valorização do esforço e do sofrimento investido para a realização do trabalho. Possibilita aos sujeitos a construção de sua identidade, traduzida afetivamente por vivências de prazer e de realização de si mesmo.

5.2.2 Liberdade de expressão

Em relação à liberdade de expressão, a média dos itens é de 4,3 e caracteriza uma vivência positiva.

De acordo com o gráfico abaixo (Gráfico 2), para os entrevistados, os itens “Tenho liberdade para dizer o que penso sobre meu trabalho”, “Tenho espaço para discutir com os colegas as dificuldades com o trabalho”, “Tenho espaço para discutir com os colegas as dificuldades com o trabalho” e “Sinto o reconhecimento da minha chefia pelo trabalho que realizo” foram classificados de forma positiva obtendo médias acima de 4, sendo vivenciados fortemente pelos bancários. No entanto, os itens “Tenho liberdade para organizar meu trabalho da forma que quero” e “No meu trabalho posso usar o meu estilo de pessoa” apresentaram médias mais baixas que os demais itens.

Gráfico 2 – Liberdade de Expressão



Fonte: Elaborado pela autora (2014)

Analisando os fatores de prazer, os bancários demonstram vivenciar os indicadores de realização profissional (4,7) e de liberdade de expressão(4,3) de forma positiva.

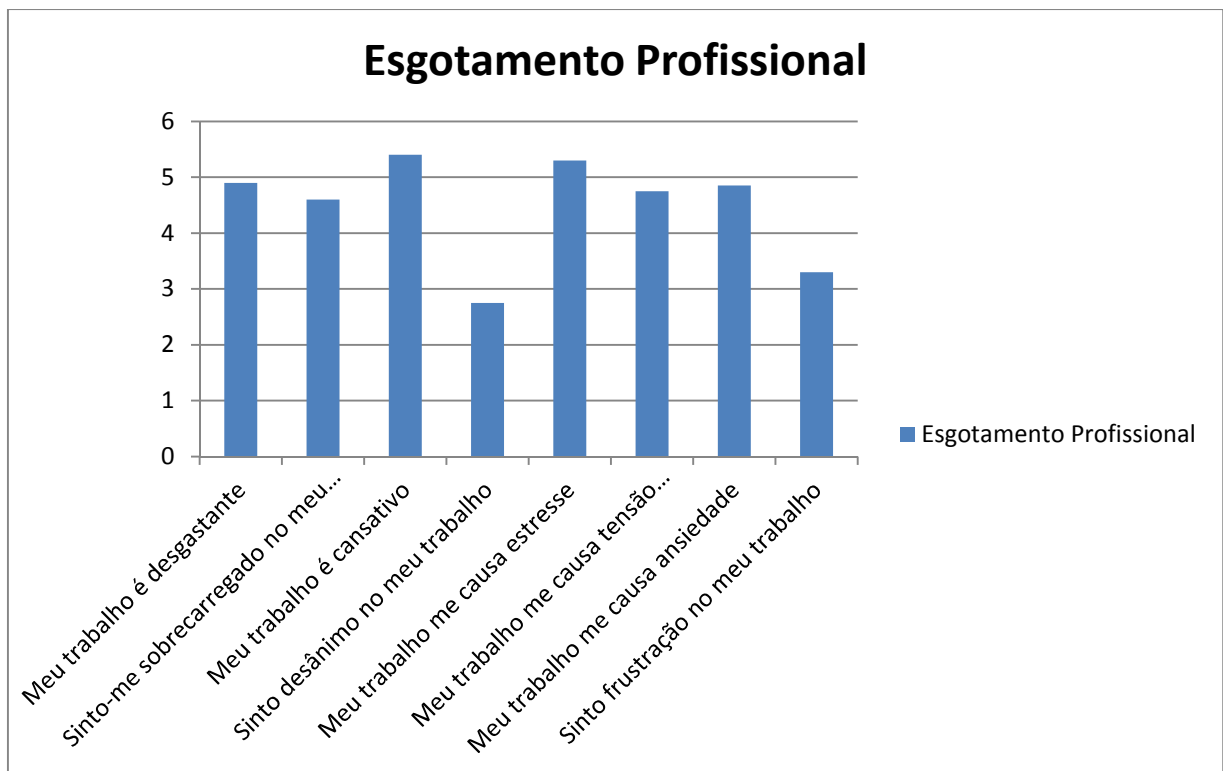
5.3 Vivências de sofrimento

Para os fatores de sofrimento, a análise deve ser feita seguindo a seguinte classificação: acima de 4, negativa; entre 3,9 e 2,1, moderada, crítica; abaixo de 2, menos negativa, mais satisfatória (MENDES, 2007).

5.3.1 Esgotamento Profissional

Com relação ao esgotamento profissional foi observado que a amostra vivencia esses itens fortemente com média dos itens de 4,5. Apresentando as médias mais altas relacionadas ao trabalho desgastante e cansativo, com alto nível de estresse causando tensão e ansiedade nos entrevistados. Os bancários entrevistados reconhecem que o trabalho realizado é estressante, cansativo e lhes causa ansiedade, como pode ser observado no gráfico abaixo (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Esgotamento Profissional



Fonte: Elaborado pela autora (2014)

Os dados ainda apontam que os indicadores de sofrimento esgotamento profissional e apresentou média classificada por Mendes (2007 *apud* OLETO,2011) como grave. Sabe-se que o setor bancário é um ambiente com alto nível de estresse ocupacional, praticamente todas as médias foram classificadas como grave, com exceção do item “Sinto desânimo no meu trabalho” que apresentou classificação moderada com média de 2,75.

Dejours (2004 *apud* OLETO,2011) mostrou que o esgotamento pode ser uma causa preocupante de sofrimento e uma pressão advinda de variáveis presentes na organização. Isto é passível de ocorrer pela pressão que os pesquisadores sofrem no exercício

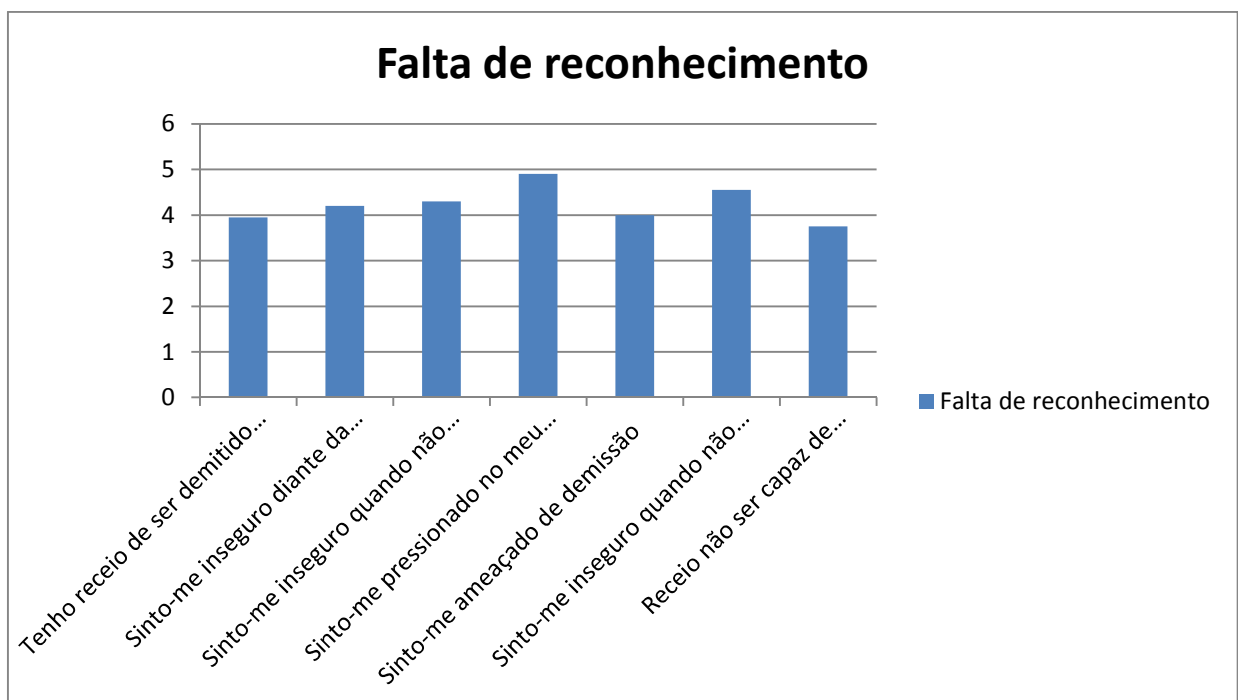
de sua atividade, além da constante necessidade de produtividade e cobrança que estes vivenciam.

5.3.2 Falta de reconhecimento

Falta de reconhecimento é vivenciado pela amostra. Os itens “Sinto-me pressionado no meu trabalho”, “Sinto-me inseguro quando não correspondo as expectativas da empresa em relação ao meu trabalho” e “Sinto-me inseguro quando não atendo ao ritmo imposto pela minha empresa” são os que causam mais sofrimento nos entrevistados.

A falta de reconhecimento obteve média de 4,2 considerada grave e vivenciada fortemente pelos bancários.

Gráfico 4- Falta de Reconhecimento



Fonte: Elaborado pela autora (2014)

Pode-se inferir que parte dos bancários evidencia um nível crítico de esgotamento profissional, segundo o modelo de Mendes (1999), e apresenta alta vivência de falta de reconhecimento, de modo que, conforme salientou Dejours (2004 *apud* OLETO,2011), o reconhecimento retorna o sentido do trabalho ao indivíduo e possibilita a este suportar as pressões e/ou os excessos que o trabalho na organização possa provocar.

Considerando que a EISPT é uma escala de 7 pontos, tendo como ponto médio o valor de 3,5, os resultados evidenciam que os fatores de prazer e de sofrimento no trabalho estão acima da média. Os bancários mostram experienciar as vivências de sofrimento de maneira negativa, na análise dos itens foi mostrado que, praticamente todos apresentaram médias classificadas como grave.

Por outro lado, as vivências de prazer se mostraram satisfatória na maioria dos fatores. A partir dessas respostas inferiu-se que os bancários sabem lidar com esses sentimentos e como o objetivo desse estudo foi compreender as vivências de prazer e sofrimento no trabalho bancário, acredita-se que este estudo possibilitou o conhecimento tanto da existência de prazer como de sofrimento nos entrevistados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados obtidos na pesquisa, identifica-se tanto indícios de prazer quanto de sofrimento no ambiente de trabalho dos bancários entrevistados. Para tal, foi utilizado um instrumento de coleta de dados, a Escala de indicadores de prazer e sofrimento (EISPT), que foi respondida por vinte bancários de agências bancárias diferentes.

A análise das percepções de prazer e sofrimento dos bancários pela aplicação do EISPT revelou que para as vivências de prazer os fatores Realização Profissional e Liberdade de Expressão são vivenciados de forma positiva, tais resultados sugerem que a maioria dos bancários entrevistados atribui sentido e valor ao seu trabalho, sentem-se admirados pelo seu trabalho e valorizam a convivência entre os colegas de trabalho. Para as questões de sofrimento, esgotamento profissional e falta de reconhecimento são vivenciados negativamente pelos bancários.

Com essa pesquisa conseguiu-se estabelecer uma relação de prazer e sofrimento. Os bancários reconhecem a importância do trabalho realizado, sentem orgulho pelo que realizam e acredita que o trabalho é gratificante. Eles são capazes de ressignificar as situações geradoras de sofrimento em situações geradoras de prazer. Assim, condiz com a teoria de Dejours (1993): o prazer no trabalho é produto derivado do sofrimento.

Assim, os resultados quantitativos apontam que, os entrevistados apresentam indicadores que caracterizam tanto o prazer como o sofrimento vivenciados fortemente no trabalho. Neste sentido, observa-se na vivência de prazer o predomínio de realização profissional em relação a liberdade de expressão. E para o resultado de sofrimento houve um predomínio do esgotamento emocional sobre a falta de reconhecimento.

Portanto, este estudo, apesar de limitações relacionadas ao tamanho da amostra, que conteve vinte bancários, atende aos objetivos propostos e resulta em contribuições empíricas capazes de responder a algumas questões relacionadas com o trabalho bancário. Assim, acredita-se que esse trabalho possibilitou o conhecimento tanto na existência de prazer como sofrimento no trabalho, dos fatores motivacionais e das consequências dessas vivências para os bancários.

No entanto, essas limitações que devem ser superadas em futuras pesquisas, como o maior número de trabalhadores envolvidos, especialmente desenvolvendo as mesmas atividades. Com essas limitações implica-se na impossibilidade da generalização dos resultados obtidos, embora esses possam contribuir para outros estudos.

Assim, espera-se que os resultados dessa pesquisa possam ser de utilidade para outros pesquisadores e para empresas que busquem compreender e trabalhar em prol do bem-estar dos colaboradores, e, conseqüentemente, promoverem melhores condições de trabalho, pois ao tratar bem seus colaboradores, proporcionando qualidade de vida no trabalho, as empresas conseguirão, de forma eficaz, alcançar seus resultados.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Nicolau Edilielson de Sá Alves. **A importância dos Fatores Motivacionais na Organização Cooperativa de Caju de Picos- PI**. Graduação em Administração- Universidade Federal do Piauí,2011
- BALBINOTTI,S.C. **Limites e possibilidades da institucionalização da gestão por competências na área pública: caso iapar** ,2011.Graduação em Administração- Universidade Estadual de Londrina,2011.
- BARROS,M.G de Pina. **Qualidade de Vida no Trabalho Estudo de Caso: Enapor, Porto de praia**,2012.Graduação em Psicologia-Universidade Jean Piaget de Cabo Verde,2012.
- BATISTUCCI. Fabiana de lima **Stress, Qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center** – Dissertação para pós graduação em psicologia-PUC-Campinas Disponível em: <<http://followscience.com/content/528846/stress-qualidade-de-vida-prazer-e-sofrimento-no-biblioteca-digital#sthash.iVtyTFeh.dpuf>>. Acesso em: 02 ago. 2014.
- BERNARDO,F.I **Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo de caso entre trabalhadores da ECT do município de Cravinhos/SP**,2011.Graduação em Administração – Universidade de Brasília,2011
- BRITO,R.L.S. **Qualidade de Vida nas organizações**,2011. Pós-Graduação em Gestão de Pessoas-Universidade Candido Mendes,2011
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução a teoria geral da administração:uma visão abrangente da moderna administração das organizações**.ed. ver. e atual. Rio de Janeiro: Elsevier
- CHIAVENATO Idalberto -, 2004- **os objetivos da gestão de pessoas**.
- Correia, A. C. (2000). **Um instante de reflexão sobre o homem e o trabalho**. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 1(11), 12-17.
- COSTA,J.P.A. **Gestão de Pessoas e qualidade de vida em canteiros de obras na cidade de Froatelza-ce**.Graduação em Administração-Universidade Federal do Ceara,2014.
- FERREIRA, Ana Cássia Mendes. **Satisfação no trabalho de docentes de uma instituição pública de ensino superior: reflexos na qualidade de vida**. 2011. 126 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Faculdade de Enfermagem, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2011. Disponível em: <http://mestrado.fen.ufg.br/up/127/o/Ana_C%3%A1ssia_Mendes_Ferreira.pdf?139101550> . Acesso em: 19 nov. 2014.
- FURLANETTO, S.M **Qualidade de Vida no Trabalho: A Percepção dos Servidores da Prefeitura Municipal de Porto Alegre**,2008. Pós-Graduação-Gestão Pública Instituto Brasileiro de Gestão de Negócios, Porto Alegre ,2008,p.38.

GÓIS, André Luís de Pádua: **Dano moral no ambiente de trabalho bancário**. Pós-Graduação em Direito-Universidade Candido Mendes,2012.

HERNANDES,J.C **Vivências de Prazer e Sofrimento: Um estudo exploratório com trabalhadores de um hotel de Goiânia**,2003. Mestrado em Psicologia-Universidade Católica de Goiás, Goiânia,2003,p.26.

HERNANDES,J.C;MACEDO,K.B. Prazer e Sofrimento no trabalho numa empresa familiar : o caso de um hotel,**2008 Revista gestão organizacional** Vol 1 - N. 1 - Jan./Jun . - 2008. Disponível em:<www.spell.org.br/documentos/download/1726>. Acesso em: 2 out. 2014.

KATÁLYSIS v7 n.2 jul./dez. 2004 Florianópolis SC 203-207. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/viewFile/6850/6331>>. Acesso em:13 nov.2014

KOSOWSKIL; GRIESBACH.R.E.S; GRIESBACH .D.Z. **Qualidade de Vida no Trabalho no século XXI**. Disponível em: <<http://www.opet.com.br/faculdade/revista-cc-adm/pdf/n5/QUALIDADE-DE-VIDA-DO-TRABALHO-NO-S%C3%89CULO-XXI-QVT.pdf>>. Acesso em: 13 nov. 2014.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. São Paulo, 1996. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo 1996.

LOBATO,C.RP.S. O significado do trabalho para o adulto jovem no mundo provisório. **Revista de Psicologia** da Unc,v.1n.2,p-44-53,2004

LUCAS. Lisandra Silva.**Comportamentos manifestos e não manifestos dos trabalhadores face ao sentido do trabalho e qualidade de vida no trabalho**. Disponível em: <<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/ls1.htm>>. Acesso em: 13 out. 2014.

MARTINS, Júlia Trevisan. **Prazer e sofrimento no trabalho do enfermeiro em unidades de terapia intensiva: estratégias defensivas**. Doutorado em enfermagem-Universidade de São Paulo,2008.

MENDES, Ana Magnólia :**Psicodinâmica do trabalho:teoria, métodos e pesquisas**,2007. Casa Psi Livraria, Editora e Gráfica Ltda. 1ª edição.

FERREIRA, Mário César; MENDES, Ana Magnólia. "Só de pensar em trabalhar, já fico de mau humor": atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. Universidade de Brasília,2001. **Revista Eletrônica de Psicologia**. Disponível em;< http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-294X2001000100010&script=sci_arttext> . Acesso em: 18 nov.2014

MORAES, Glaucia Terezinha Bardi. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre prazer e sofrimento em uma multinacional na cidade de Ponta Grossa-PR**. Pós Graduação em engenharia da produção-Universidade Tecnológica Federal do Paraná,2006.

NAVARRO,V.L.;SILVA,J.L: Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Revista latino americana de enfermagem**,2012.

Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000200003&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 05 ago. 2014.

NELO.S.T.B;FRANCISCHETTO.M.A,SOUZA.S. **Motivação como Valorização do Capital Intelectual no Contexto da Sociedade do Conhecimento**. VII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – 2010. Disponível em:

<http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/motivacao_como_valorizacao.pdf>. Acesso em: 11 out. 2014

OLETO,A.F; MELO,M.C.L.O. **Sofrimento, prazer ou síndrome de estolcomo gerencial de gerentes bancárias?** Disponível em:< <http://www.transformare.adm.br/anais/Sofrimento-Prazer-ou-Sindrome-de-Estocolmo-Gerencial-de-Gerentes-Bancarias.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2014.

OLETO. Aline de Freitas.**Prazer e Sofrimento no trabalho: As vivencias de gerentes no setor bancário de Belo Horizonte**. Mestrado em Administração-Faculdade de Novos Horizontes,2011. Disponível em:

<http://unihorizontes.br/novosite/banco_dissertacoes/121120121039443478.pdf>. Acesso em: 03 out. 2014.

OLIVEIRA, Silvio Luiz. **Sociologia das organizações: Uma Análise do Homem e das Empresas no ambiente Competitivo**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

OLIVEIRA, Nildete Terezinha- **Somatização e sofrimento no trabalho**,2003.Revista Virtual Textos & Contextos, n°2,dez.2003.

Disponível em:<revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/download/.../738>. Acesso em:13 out. 2014

Pinarello Pizzolato, B., de Moura, G. y Hennig Silva, A.: "Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos" ,en Contribuciones a la Economía, abril 2013. Disponível em:<www.eumed.net/ce/2013/qualidade-vida-trabalho.html> Acesso em :18 nov.2014

PINHEIRO.D.R.C;BARROS.T.A.V;BOTELHO.S.J,2012. **Vivencias de prazer e sofrimento no setor bancário brasileiro**. Disponível em:

<www.spell.org.br/documentos/download/9283>. Acesso em: 18 nov. 2014.

RATES,J.M.P **Prazer e Sofrimento no Trabalho: Um estudo com sargentos de uma instituição militar**,2007.Graduação em Psicologia-Centro Universitário de Brasília, Brasília,2007. Disponível em: <<http://adm-20102014.blogspot.com.br/2010/09/revolucao-industrial-e-suas.html>>. Acesso em: 18 nov. 2014.

RESENDE, Sonia; MENDES, Ana Magnólia: A sobrevivência como estratégia para suportar o sofrimento no trabalho bancário. **Revista de Psicologia**,2004. Disponível em:

< <https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/7551> >. Acesso em: 18 nov. 2014.

REVISTA DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO – v.6, n.12, jul/dez 2004
Revista de psicologia da Unc ,vol 1,n.2,p44-53).

ROBBINS, Stephen Paul. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 8. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

SANTOS.L.C;JUNIOR.E.G;CANELO.L.C .**Psicologia e profissão: neurose profissional e a atuação do psicólogo organizacional frente à questão.Revista de Psicologia**, Psicol. cienc. prof. vol.30 no.2 Brasília ,2010 Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932010000200003>>. Acesso em: 19 nov. 2014.

SERIACOPI, Maurício. **Afinal, onde onde vem a motivação?**. Disponível em: <<http://www.mauricioseriacopi.com/#!/artigo-04/c14ul>>. Acesso em: 14 nov. 2014.

SILVA, Leonardo Monteiro de Castro. **Casos de afastamento por LER/DORT e retorno ao trabalho bancário: uma análise psicodinâmica**. Pós Graduação em Psicologia- Universidade de Brasília, 2006.

VILELA, Elena Fátima. **Vivências de prazer-sofrimento no trabalho docente: um estudo em uma IES pública de Belo Horizonte - Minas Gerais**, 2010. Mestrado em Administração - Faculdade Novos Horizontes, 2010. Disponível em: <http://unihorizontes.br/novosite/banco_dissertacoes/270420101617563315.pdf>. Acesso em: 02 nov. 2014

XAVIER. Carla Sabrina Antloga. **Estilo de contato da organização com o funcionário e prazer e sofrimento no trabalho: estudo de caso em uma empresa de material de construção no Distrito Federal –Pós-Graduação em Psicologia- Universidade de Brasília**, 2003

APÊNDICE A - DADOS PESSOAIS

Idade:

FAIXA ETÁRIA	ASSINALE COM UM X
Até 25 anos	
De 26 a 30 anos	
31 a 35 anos	
36 a 40 anos	
40 a 45 anos	
Acima de 45 anos	

Local de nascimento: _____

Estado Civil: _____

Formação Profissional: _____

Tempo na organização: _____

Total de horas trabalhadas no dia: _____

**APÊNDICE B - ESCALA DE INDICADORES DE PRAZER E SOFRIMENTO NO
TRABALHO (EISPT)**

Caro respondente, o questionário a seguir faz parte do meu trabalho de conclusão do curso de Administração da Universidade Federal do Ceará. A pesquisa é sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, sendo que os dados coletados serão utilizados para analisar a relação de prazer e sofrimento dos funcionários na área bancária. A identificação será mantida sob sigilo absoluto, por isso colabore respondendo o questionário com sinceridade.

Desde já agradeço pela atenção,

Emanuelle Maria Freitas Alves

Assinale com um X o número de ocorrência dessas vivências nos últimos seis meses.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Uma vez	Duas vezes	Três vezes	Quatro vezes	Cinco vezes	Seis vezes

Sinto satisfação em executar minhas tarefas.	0	1	2	3	4	5	6
Quando executo minhas tarefas, realizo-me profissionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto-me identificado com as tarefas que realizo.	0	1	2	3	4	5	6
Tenho liberdade para dizer o que penso sobre meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
Tenho espaço para discutir com os colegas as dificuldades com o trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
No meu trabalho posso usar o meu estilo pessoa.	0	1	2	3	4	5	6
Tenho liberdade para dizer o que penso sobre meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
Tenho receio de ser demitido ao cometer erro.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto-me inseguro diante da ameaça de perder meu emprego.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto-me inseguro quando não correspondo as expectativas da empresa em relação ao meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto-me pressionado no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
Meu trabalho é desgastante.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto-me sobrecarregado no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6
Meu trabalho é cansativo.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto desânimo no trabalho.	0	1	2	3	4	5	6

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Uma vez	Duas vezes	Três vezes	Quatro vezes	Cinco vezes	Seis vezes

Meu trabalho é gratificante.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto orgulho do trabalho que realizo.	0	1	2	3	4	5	6
Meu trabalho é compatível com as minhas aspirações profissionais.	0	1	2	3	4	5	6
O tipo de trabalho que faço é admirado pelos outros.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto o reconhecimento da minha chefia pelo trabalho que realizo.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto-me reconhecido pelos colegas pelo trabalho que realizo.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto meus colegas solidários comigo.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto-me ameaçado de demissão.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto-me inseguro quando não atendo ao ritmo imposto pela minha empresa.	0	1	2	3	4	5	6
Receio não ser capaz de executar minhas tarefas no prazo estipulado pela minha empresa.	0	1	2	3	4	5	6
Meu trabalho me causa estresse.	0	1	2	3	4	5	6
Meu trabalho me causa tensão emocional.	0	1	2	3	4	5	6
Meu trabalho me causa ansiedade.	0	1	2	3	4	5	6
Sinto frustração no meu trabalho.	0	1	2	3	4	5	6