



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS**  
**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**



**O SIGNIFICADO DO TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES PRIVADAS DO SETOR  
BANCÁRIO ATUANTES EM OURO PRETO - MG**

**ESTHER RODRIGUES DE LIMA**

**MARIANA**

**2023**

**ESTHER RODRIGUES DE LIMA**

**O SIGNIFICADO DO TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES PRIVADAS DO SETOR  
BANCÁRIO ATUANTES EM OURO PRETO - MG**

Trabalho de conclusão de curso de graduação  
apresentado à Universidade Federal de Ouro  
Preto como requisito parcial para a obtenção do  
título de Bacharel em Administração.

**Orientador: Profa. Dra. Fernanda Maria Felício Boava**

**MARIANA**

**2023**

## SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

L732s Lima, Esther Rodrigues de.  
O significado do trabalho em organizações privadas do setor bancário  
atuantes em Ouro Preto MG. [manuscrito] / Esther Rodrigues de Lima. -  
2023.  
35 f.: il.: color., tab..

Orientadora: Profa. Dra. Fernanda Maria Felício Boava.  
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto.  
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Graduação em Administração .

1. Administração bancária. 2. Bancos - Serviços ao cliente. 3.  
Significação (Filosofia). I. Boava, Fernanda Maria Felício. II. Universidade  
Federal de Ouro Preto. III. Título.

CDU 336.7

Bibliotecário(a) Responsável: Essevalter De Sousa - Bibliotecário Coordenador  
CBICSA/SISBIN/UFOP-CRB6a1407



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**ESTHER RODRIGUES DE LIMA**

**O significado do trabalho em organizações privadas do setor bancário atuantes em Ouro Preto - MG**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração

Aprovada em 23 de novembro de 2023.

### Membros da banca

Dra. Fernanda Maria Felício Macedo Boava - Orientadora - Universidade Federal de Ouro preto  
Dra. Carolina Machado Saraiva - Universidade Federal de Ouro preto  
Dra. - Ana Flávia Rezende - Universidade Federal de Ouro preto

Fernanda Maria Felício Macedo Boava, orientadora do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 27/11/2023



Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Maria Felício Macedo Boava**, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR, em 23/11/2023, às 22:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Flávia Rezende**, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR, em 24/11/2023, às 08:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Machado Saraiva**, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR, em 24/11/2023, às 14:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ufop.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0628480** e o código CRC **70B87C82**.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço ao Senhor Jesus, que me guiou a cada passo, plantou o sonho em mim e me sustentou para buscar e conquistar.

Aos meus pais Márcia e Warley pelo amor, carinho e apoio incondicional.

Aos meus amigos que sempre estiveram presentes com palavras de encorajamento e força.

Deixo um agradecimento especial a minha professora orientadora, Dra. Fernanda Boava, pelo incentivo, paciência e suporte. Ela foi fundamental para o resultado desse projeto.

Agradeço aos professores da UFOP pelo compartilhamento de seus conhecimentos e ensinamentos.

E a todos que de alguma maneira fizeram parte da minha trajetória acadêmica, o meu muito obrigada.

## RESUMO

O trabalho humano consiste em um dos elementos essenciais da sociedade, tanto no que diz respeito à obtenção de subsistência quanto a reconhecimento. Esta centralidade, faz com que cada indivíduo estabeleça um significado particular ao trabalho, no qual a construção se estabelece a partir das suas próprias vivências e experiências. Diante deste cenário, pretende-se desvelar o significado do trabalho atribuído por funcionários de organizações privadas do setor bancário atuantes em Ouro Preto-MG. Para tanto, foram realizadas 10 entrevistas semiestruturadas com funcionários bancários, identificados via técnica de coleta bola de neve. Para análise dos dados, adotou-se a técnica de análise de conteúdo, a partir da qual foi possível a extração de cinco categorias, permitindo a construção de um esquema interpretativo da realidade vivenciada e percebida pelos trabalhadores bancários do Município de Ouro Preto-MG acerca de sua atividade laboral, sendo essas: trabalho bancário enquanto carreira não programada; remuneração e benefícios como diferenciais; os métodos de incentivo à produtividade como desafio na gestão das emoções; satisfação profissional e impacto emocional e, por fim, modificação do status social. Diante disso, foi possível estabelecer que os funcionários do setor bancário privado do Município de Ouro Preto-MG significam o trabalho como sendo um meio de subsistência e de realização financeira, mas que não é capaz de gerar uma satisfação pessoal e emocional à longo prazo, uma vez que as instituições impõem uma rotina e ambiente laboral de extrema cobrança e concorrência entre os funcionários. Essa extrema cobrança se configura em uma violência simbólica que impede o trabalho de ser algo para além da obtenção de recursos financeiros, esvaziando a sua essência.

**Palavras-chave:** Significado; Trabalho Bancário; Organizações Bancárias.

## ABSTRACT

The human work is one of the essential elements of society, both in terms of obtaining subsistence and recognition. This centrality causes each individual to establish a particular meaning to work, in which the construction is established based on their own experiences. Given this scenario, we intend to reveal the meaning of the work carried out by employees of private organizations in the banking sector operating in Ouro Preto-MG. To this end, 10 semi-structured interviews were carried out with bank employees, identified via the snowball collection technique. For data analysis, the content analysis technique was adopted, from which it was possible to extract five categories, allowing the construction of an interpretative scheme of the reality experienced and perceived by bank workers in the city of Ouro Preto-MG regarding of their work activity, namely: banking work as an unscheduled career; remuneration and benefits as differentiators; methods of encouraging productivity as a challenge in managing emotions; professional satisfaction and emotional impact and, finally, change in social status. In view of this, it was possible to establish that employees of the private banking sector in the city of Ouro Preto-MG consider work to be a means of subsistence and financial fulfillment, but that it is not capable of generating personal and emotional satisfaction in the long term, since that institutions impose a routine and work environment of extreme demands and competition among employees. This extreme demand amounts to symbolic violence that prevents the work from being anything other than obtaining financial resources, emptying its essence.

**Keywords:** Meaning; Banking work; Banking Organizations.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Quadro 01 - Dados pessoais dos entrevistados.....</b>	<b>20</b>
<b>Quadro 02 - Unidade Categorizada 1.....</b>	<b>22</b>
<b>Quadro 03 – Unidade Categorizada 2.....</b>	<b>23</b>
<b>Quadro 04 – Unidade Categorizada 3.....</b>	<b>25</b>
<b>Quadro 05 – Unidade Categorizada 4.....</b>	<b>26</b>
<b>Quadro 06 – Unidade Categorizada 5.....</b>	<b>27</b>
<b>Quadro 07 - Quadro de recorrência.....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 01 – Esquema interpretativo do Significado do Trabalho em Organizações Bancárias Privadas atuantes em Ouro Preto – MG.....</b>	<b>30</b>

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>8</b>
<b>2. O SIGNIFICADO DO TRABALHO.....</b>	<b>9</b>
2.1 Origens e Conceitos.....	9
2.2 Centralidade e Dimensões do Trabalho.....	12
2.3 O Trabalho na Contemporaneidade.....	14
<b>3. TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO.....</b>	<b>15</b>
<b>4. METODOLOGIA.....</b>	<b>18</b>
4.1 Processo de Coleta de Dados.....	19
4.2 Processo de Análise de Dados.....	21
<b>5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>21</b>
5.1 Categorias de análise.....	21
5.2 Síntese das Unidades Categorizadas.....	28
<b>6. CONCLUSÃO.....</b>	<b>32</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>33</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A vivência humana é formada por um grande número de áreas de interesse, tais como: a família, o lazer, a saúde, o entrosamento social e a aquisição de bens materiais. Considerando esse conglomerado de aspectos, tem-se a temática do trabalho que permeia essas áreas por gerar a renda que permite a conquista dos mesmos. E, a dinâmica de trabalho está em constante mudança e um dos grandes marcos de modificação dessa estrutura consolidou-se a partir da década de 1990, momento no qual ocorreu um grande aumento na automação e, a consequente redução dos postos de trabalho, pela substituição da mão de obra (JARDIM, CARRARO, 2019).

Dessa forma, concomitantemente a essas alterações na dinâmica laboral, as ciências sociais vêm se dedicando à compreensão de como os fenômenos sociais, econômicos e tecnológicos afetam a organização do trabalho como um todo, especialmente, no que diz respeito à relação entre os empregados e os empregadores (AREOSA, 2019).

Nesse âmbito, destaca-se o trabalho bancário significativamente impactado por inovações tecnológicas e substituição de funções e postos de trabalho por recursos artificiais. A partir das constantes reestruturações do mercado e do modelo econômico, identifica-se que o trabalho bancário é um dos que sofreram e sofrem as maiores modificações decorrentes das mudanças, especialmente as relacionadas à informatização bancária. “Essas inovações tecnológicas e organizacionais mudam o ambiente e as relações de trabalho na empresa à medida que criam um novo código de comportamento” (FRIZON, BRUM, WENDT, 2020, p. 68).

Diante desse cenário, tem-se a seguinte questão de pesquisa: qual o significado do trabalho para os funcionários do setor bancário privado atuante no município de Ouro Preto - MG?

Deste modo, o presente trabalho tem por objetivo, desvelar o significado do trabalho atribuído por funcionários de organizações privadas do setor bancário atuantes em Ouro Preto-MG e se justifica na medida em que se espera produzir um estudo aprofundado no que diz respeito à relação do trabalho com os demais setores da vida do indivíduo, permitindo a estruturação de uma percepção do setor bancário a partir dos olhos de seus empregados, considerando suas vivências e percepções. A opção por funcionários de bancos privados atuantes em Ouro Preto -MG se deve a conveniência do pesquisador para coleta de dados.

Vale pontuar ainda que esse estudo apresenta relevância ao buscar compreender aspectos centrais do trabalho bancário, o que faz convergir dois importantes temas da sociedade moderna, quais sejam: o trabalho e sua importância na vida individual e social e as especificidades do setor bancário enquanto setor fundamental da economia.

Para isso, realizou-se uma pesquisa qualitativa que teve como sujeitos de investigação, funcionários de instituições bancárias do setor privado cuja sede de trabalho se localize no Município de Ouro Preto-MG, não havendo qualquer restrição relativa à idade, sexo, tempo de vínculo ou especificidade da atividade desenvolvida. Os dados foram interpretados via técnica de análise de conteúdo.

Em termos de estrutura, o presente artigo foi organizado em cinco partes interligadas e complementares entre si. O primeiro eixo foi desenvolvido para apresentar o significado do conceito de trabalho, abrangendo temas como origens, dimensões e abordagem do trabalho na contemporaneidade. Em seguida, delimitou-se a revisão de literatura no trabalho no setor bancário, dando ênfase às características peculiares deste setor. Já na terceira parte tratou da descrição da trajetória metodológica empregada para realização desta investigação. O quarto eixo centrou-se na apresentação dos dados coletados e na análise dos mesmos. Por fim, a conclusão se destinou a responder a problemática de estudo.

Portanto, espera-se com essa investigação contribuir para que a percepção e a construção de significados por parte dos sujeitos que atuam no setor bancário sejam desveladas de forma a atribuir voz aos mesmos acerca de seu trabalho, um aspecto central na vida humana.

## **2. O SIGNIFICADO DO TRABALHO**

Considerando a complexidade do tema e a centralidade que ele possui na organização social da sociedade, faz-se fundamental discutir o trabalho em suas facetas mais fundamentais e estruturantes, ainda que de forma breve. Nesse sentido, tem-se nesse tópico a apresentação da origem e do conceito de trabalho, sua centralidade e as dimensões sob as quais ele pode ser considerado e também se introduz a percepção contemporânea do tema.

### **2.1 Origens e Conceitos**

O vocábulo trabalho faz parte do cotidiano de toda a humanidade e, por isso, sua compreensão está fortemente atrelada a conceitos e percepções que se misturam e complementam e se contrapõem.

Em uma breve pesquisa junto ao dicionário Michaelis Online (2023) pelo significado do vocábulo trabalho, obtém-se como definições possíveis:

1. Conjunto de atividades produtivas ou intelectuais exercidas pelo homem para gerar uma utilidade e alcançar determinado fim;
2. Atividade profissional, regular, remunerada ou assalariada, objeto de um contrato trabalhista [...]
16. BIOLOGIA Conjunto de fenômenos que ocorrem em determinada matéria, produzindo alteração de sua natureza e forma.
17. Movimento produzido nos materiais industriais.
18. ECONOMIA, POLÍTICA Atividade humana caracterizada como fator principal da produção de bens ou serviços.
19. FILOSOFIA No marxismo, atividade de transformação do trabalhador que, além de tirar da natureza os bens necessários para sua subsistência, usa sua força produtiva para criar uma nova ordem social, política e econômica com a emancipação do proletariado e a socialização dos meios de produção.

Com isso, pode-se inferir que o conceito de trabalho é multifacetado e que sofre recortes específicos a depender da área de estudo ao qual está sendo empregado. As definições apresentadas pelos itens 1 e 2 do excerto apresentado anteriormente, representam a forma mais popular de compreender o trabalho, já as definições dos itens 18 e 19 fornecem definições mais complexas do tema e mostram as especificidades próprias de cada área do saber que busca estudar o tema do trabalho.

Já ao consultar a origem do conceito de trabalho, identifica-se que ele surge atrelado à palavra latina *tripalium*, que era o nome dado a um instrumento de trabalho na agricultura, mas que ao longo do tempo passou a estar referenciado como um objeto de tortura, especialmente por estar atrelado ao conceito de *tripaliare*, que é a exata definição do ato de torturar. Esta origem ainda é bastante atrelada aos dias atuais, uma vez que o conceito de trabalho ainda denota uma ideia de sofrimento ou padecimento (ALBORNOZ, 2017).

De forma breve, é possível traçar uma linha histórica que apresenta as principais modificações ocorridas na definição de trabalho ao longo dos séculos. Em um primeiro momento, o trabalho humano se destinava à mera sobrevivência e estava condicionado ao extrativismo de subsistência. Posteriormente a isto, o domínio do processo de agricultura e cultivo faz com que o homem passe a controlar a produção de alimentos e desenvolva a ideia de propriedade das terras cultivadas. Como uma das consequências deste novo sistema, é a criação de ideia de divisão de classes, nas quais há a ideia do que se entende hoje como empregador e empregado e que naquele momento era repartido entre plebe e burguesia. Em tempos mais próximos aos atuais, a dinâmica do trabalho é profundamente afetada pela instrumentalização dos processos decorrentes da Revolução Industrial e que desencadeou o que contemporaneamente denomina-se de Revolução tecnológica (ALBORNOZ, 2017).

Assim, a compreensão do significado do trabalho e a forma na qual ele é organizado e elaborado pressupõe uma atividade entendida socialmente como útil e que depende do emprego de técnicas específicas para ser realizado, mas apesar disso, o conceito de trabalho não é um tema capaz de ser encarado como unânime (AREOSA, 2019).

Para além das definições conceituais sobre o trabalho, faz-se necessário compreendê-lo a partir de sua abordagem sociológica e filosófica. Neste sentido, destacam-se as percepções desenvolvidas por três pensadores fundamentais no estudo da temática do trabalho, quais sejam: o sociólogo Émile Durkheim, o jurista Max Weber e o filósofo Karl Marx. As articulações teóricas desenvolvidas por eles foram fundamentais para a compreensão do trabalho a partir de sua divisão social e pensar a forma com que a estrutura capitalista coordena o impacto do trabalho na vida humana (FERNANDES, 2021; ALMEIDA, 2014).

No processo de sintetização do conceito de trabalho dentro da obra do filósofo Karl Marx, segundo Fernandes (2021, p. 126) aponta que

o trabalho, na visão de Marx, é a interação entre o indivíduo e a natureza que supõe uma relação dialética: a tese é a matéria/natureza, a antítese é o trabalho e a síntese é a sociedade [...]. Na verdade, para Marx, indivíduo e sociedade se relacionam e constroem simultaneamente a partir de uma objetivação elementar, o trabalho, que, em vista disso, é a base da sociabilidade humana, o fundamento do ser social.

Esta visão coaduna com a ideia de que o trabalho pode ser definido como a realização de esforços coordenados para a consecução de um objetivo pré-definido, considerando-o tanto sob o viés da realização pessoal quanto da realização social.

O trabalho de Émile Durkheim já parte da premissa de que a divisão social do trabalho possui uma poderosa função de regulação e coordenação das relações sociais e os laços relacionais decorrentes da consciência coletiva, que para ele é o conjunto de crenças, percepções e sentimentos que um considerável número de membros de determinadas sociedades compartilha entre si. Nesta percepção, o trabalho é uma das formas pelas quais os indivíduos de uma mesma sociedade se organizam pela busca de um equilíbrio cooperativo, onde o objetivo principal é o compartilhamento dos objetivos e a harmonização da sociedade. (ALMEIDA, 2014; FERNANDES 2021).

Todavia, Max Weber em suas teorizações sobre o conceito de trabalho apresenta uma visão bastante distinta da elaborada pelos pensadores anteriormente apresentados. Para ele, há uma relação fundamental entre a existência social do trabalho e o fortalecimento de um ideal de vida protestante, pois neste sentido o trabalho adquire um sentido mais nobre e profundo. (ALMEIDA, 2014)

A apresentação destas três percepções sociológicas sobre o tema permite o tracejamento da ideia de que o trabalho é um fenômeno social indissociável do existir humano, causando implicações coletivas e individuais a partir da forma com que a estrutura do trabalho existe em determinada sociedade e em determinado espaço de tempo.

Diante desta complexidade, identifica-se que o trabalho está na centralidade dos debates e das possibilidades de formação da sociedade, motivo pelo qual é indispensável o estudo em separado da centralidade enquanto característica do trabalho.

## **2.2 Centralidade e Dimensões do Trabalho**

Conforme já exposto anteriormente, o trabalho enquanto fator social, está entre os pilares das relações sociais e individuais, isto faz com este seja um tema central na vida dos indivíduos desde muito jovens. Este alto grau de importância está atrelado ao fato de que o trabalho permite que o indivíduo adquira renda por meio do exercício laboral, que estabeleça relações de proximidade e convívio com outros indivíduos, que possa coordenar seus conhecimentos a um objetivo pessoal determinado e o alcance de realização pessoal.

Neste trabalho, a centralidade do trabalho, será considerada como “a importância que o indivíduo atribui ao trabalho em comparação com outras esferas da vida, tais como lazer, família e religião. Assim, uma pessoa altamente centrada no trabalho tem uma parcela de sua identidade atribuída a experiências relacionadas ao trabalho” (MOURA, OLIVEIRA-SILVA, 2019 p. 08).

Esta centralidade pode ser encarada sob duas perspectivas distintas, a primeira delas, baseia-se na ideia de materialidade do trabalho, no qual entende-se de que o trabalho é pressuposto da existência humana, uma vez que, independentemente do modelo de produção, o indivíduo precisa do trabalho para garantir a sua subsistência; a segunda perspectiva por sua vez, pauta-se em um modelo capitalista de produção, que justifica a centralidade do trabalho na manutenção e no desenvolvimento desse modo de produção em específico. (EÇA, FONSECA, 2021)

Estes elementos permitem elaborar a correlação existente entre a necessidade de manter o sistema capitalista em funcionamento ao mesmo tempo que o trabalhador pode utilizar-se de sua atividade laboral para construir relações sociais e meios de se realizar enquanto indivíduo.

De maneira sucinta, Pereira (2021) condensa a ideia de centralidade do trabalho a partir de uma visão que engloba seus aspectos definidores, tanto os positivos quanto os negativos. Em seus dizeres:

o trabalho representa elemento central na constituição da identidade dos trabalhadores, bem como essencial ao seu desenvolvimento moral e sustentabilidade emocional. Contudo, o trabalho também pode gerar efeitos danosos na vida das pessoas, como fonte de sofrimento, adoecimento, acidentes, violência e outros males. A centralidade do trabalho é também vista como responsável pela organização e divisão sexual do trabalho, baseada na dominação masculina sobre a feminina, que se reproduz para outras esferas da vida em sociedade. Por fim, pode-se mencionar a centralidade do trabalho como as experiências e vínculos existentes no trabalho como determinantes da organização da vida social e política fora do trabalho (PEREIRA, 2021. p. 484).

Estudos baseados na centralidade do trabalho na vida do indivíduo, identificaram que quanto maior a importância que o sujeito dá ao trabalho na construção de sua existência, maiores são seus níveis de satisfação com sua vida pessoal, menor o nível de adoecimento em razão do trabalho, maior seus ganhos financeiros e melhor a capacidade de equilibrar as demandas pessoais e de trabalho (EÇA, FONSECA, 2021)

Diante do exposto sobre a centralidade do trabalho nas relações humanas e na individualidade do sujeito, percebe-se que este aspecto da vida humana possui alta complexidade e em razão disso a teoria desenvolvida sobre o tema identificou que o trabalho pode ser considerado a partir de diferentes dimensões.

O conceito de trabalho é uma construção complexa e que se forma a partir da junção de diversas dimensões. De forma ampla, identificam-se duas principais dimensões do conceito de trabalho, quais sejam: o trabalho enquanto ofício e/ou ocupação econômica e o trabalho como atividade socialmente reconhecida (VARGAS, 2016).

A primeira dimensão diz respeito ao entendimento do trabalho enquanto uma ocupação econômica e ao aspecto mais tradicional da compreensão do conceito de trabalho. Sobre esta dimensão, Vargas (2016) determina que o trabalho é instrumentalizado e cercado por uma série de procedimentos e meios de realização da atividade laboral. Logo, cada trabalho apresenta uma dimensão técnica que exige e pressupõe um aprendizado ou preparação por parte do indivíduo trabalhador, consiste em um saber fazer.

Neste sentido, aborda-se o sentido mais material e prático do trabalho, traduzindo-lhe em relação aos atos coordenados para a execução de uma tarefa específica.

Já na segunda dimensão, explora-se o reconhecimento social derivado do exercício profissional, que de acordo com Vargas (2016), a atividade laboral encontra-se inserida em um universo de relações sociais e já se encontra institucionalizada. Dependendo do tipo e valorização social do trabalho pela comunidade o indivíduo encontra maior ou menor status social e ou reconhecimento. Ainda, o trabalho pode ser considerado ilegítimo se não for respaldado na estrutura de valores sociais.

Sob este aspecto, o trabalho aparece como um importante fator na determinação do nível de reconhecimento que um indivíduo terá ou não na sociedade da qual participa. Esta valorização se apresenta tanto no aspecto do reconhecimento que o outro tem do outro indivíduo, quanto do indivíduo para consigo mesmo.

Os conteúdos apresentados são capazes de demonstrar a complexidade inerente ao conceito de trabalho e a forma com que a sociedade e o indivíduo se comportam diante da temática. Somado a isso, a contemporaneidade estabeleceu inúmeras alterações e novas percepções sobre o conceito de trabalho e suas dimensões, motivo pelo qual é fundamental que se estabeleça uma base de conhecimento sobre o trabalho na contemporaneidade.

### **2.3 O Trabalho na Contemporaneidade**

A organização do trabalho está em constante processo de mudança e tem como consequência a alteração dos esquemas de empregabilidade, das relações de trabalho e também da relação do empregado com seu exercício profissional.

Via de regra estas mudanças e alterações são estabelecidas ao longo do tempo e os estudiosos do tema do trabalho conseguiram identificar que a partir dos anos de 1990, a estrutura de trabalho no Brasil passou por uma profunda modificação, que teve como origem a crise estrutural do capital, que teve início nos anos de 1970 nos países estrangeiros. No Brasil esta crise chega tendo como principal característica a flexibilização das regulamentações referentes às relações de trabalho, causando a ampliação do uso dos contratos temporários e ausência de garantias trabalhistas (MEDEIRO et al., 2013).

As mudanças sofridas ao longo das últimas três décadas têm como principal fator, a implementação de recursos automatizados em escalas cada vez maiores e a consequente redução dos postos de trabalho, pela substituição da mão de obra.

Estas reformulações fizeram com que a relação entre emprego e empregado fossem alteradas de forma profunda, fazendo com que houvesse uma substituição da estabilidade e segurança, pela alta rotatividade e não criação de vínculo com a empresa (JARDIM, CARRARO, 2019).

Ao considerar o componente emocional gerado pela centralidade do trabalho na existência do indivíduo, pode-se determinar que a fragilização das relações de trabalho, o processo de automatização das atividades e da interação social decorrente do trabalho, faz com que o trabalho seja observado sob uma nova perspectiva.

A literatura especializada identifica que a dinâmica organizacional nos ambientes de trabalho está cercada de exigências que se mostram incompatíveis entre si, especialmente naquelas fundadas na dicotomia existente entre a necessidade de competição entre os trabalhadores e a busca por uma relação cooperativa entre as equipes. (SIQUEIRA, DIAS e MEDEIROS, 2019)

Isto posto, fica-se estabelecido que o trabalho na contemporaneidade está profundamente afetado pela precarização das relações de trabalho, o que somado ao já estudado sobre a importância social e individual que o trabalho possui na existência humana, permite a identificação da possibilidade de haver uma nova percepção sobre o conceito de trabalho.

Considerando essas novas condições que impactam o trabalho como a tecnologia, precarização das leis trabalhistas e dinâmicas organizacionais variadas, estuda-se a seguir o trabalho bancário, um setor altamente impactado pela substituição da mão de obra por automação e, nesse momento, por inteligências artificiais, além de exigir e estabelecer um clima organizacional interno marcado pela competição entre os colaboradores.

### **3. TRABALHO NO SETOR BANCÁRIO**

As demandas sociais, as expectativas dos indivíduos e os objetivos da estrutura econômica sofreram modificações ao longo dos anos, fazendo com que as dinâmicas de organização de diversos setores da existência humana sejam reformuladas (FRIZON, BRUM, WENDT, 2020).

Tendo em vista a natureza central do trabalho na vida humana e na estrutura social, depreende-se que haverá modificações constantes em sua forma de existir e que essas mudanças poderão ser mais ou menos impactantes a depender do ramo no qual determinado trabalho se vincula.

Diante disso, e retomando a temática central desta pesquisa, o presente tópico busca compreender como as modificações sociais e econômicas ocorrida nos últimos séculos, impactaram na forma atual do trabalho bancário, tanto no que diz respeito às novas formas de organização da relação empregador-empregado, quanto na percepção do empregado sobre o seu exercício profissional.

A partir de meados do século XX, os modelos de organização das forças produtivas e de trabalho foram impactados de forma determinante pelas inovações tecnológicas e a consequente ampliação da produtividade. Em decorrência deste processo, “um mesmo trabalhador, amparado na nova tecnologia, passou a realizar operações que antes exigiam vários trabalhadores. Instituiu-se, assim, o que ficou conhecido como reestruturação produtiva” (MORONTE, ALBUQUERQUE, 2021, p. 222).

A reestruturação produtiva somada à expansão do mercado global, a flexibilização das relações de emprego e diversos outros fenômenos econômicos e sociais foi responsável por impactar a dinâmica do mundo do trabalho de diversos setores e não somente daqueles destinados à produção de mercadoria (MORONTE, ALBUQUERQUE, 2021).

Como não poderia deixar de ser e devido a sua importância em níveis globais, os setores financeiro e bancário foram profundamente impactados pelas mudanças oriundas do processo de reestruturação, uma vez que por sua própria natureza, as atividades bancárias demandam a busca e a implementação de novas formas de automatização dos serviços.

No que diz respeito ao trabalho bancário no Brasil, é possível identificar 3 principais ciclos de organização. O primeiro deles perdurou até a década de 1960 e teve como característica principal o controle que o trabalhador tinha sobre a realização do seu trabalho, que era dependente do conhecimento técnico do empregado. Dos anos 1960 aos anos de 1980, houve introdução dos primeiros meios de informatização, o estabelecimento de rotinas fixas de trabalho e menor necessidade de conhecimento especializado por parte do trabalhador. O terceiro ciclo se inicia na década de 1990, que tem como principal marco o aumento da automatização dos serviços e a redução drástica dos postos de trabalho. (JARDIM, CARRARO, 2019)

Dessa forma, os trabalhadores do setor bancário da contemporaneidade estão inseridos dentro da lógica do terceiro ciclo, condição que traz implicações próprias no que diz respeito ao contexto estrutural e funcional dessa dinâmica de emprego.

Em nível nacional, o contexto que norteia e determina a ordem estrutural e funcional das instituições bancárias da atualidade foi formado a partir da drástica redução da influência do estado sobre o setor, promovida pela sua desregulamentação, a liberalização e internacionalização de capitais das instituições bancárias e pela concentração de ativos em um pequeno grupo de instituições de grande porte. (MACIEL et al., 2021)

Conforme já exposto anteriormente, a introdução dos meios informatizados na gestão dos serviços bancários fez com que houvesse uma grande redução nos postos de trabalho, condição que tem se agravado com o suporte tecnológico desenvolvido a partir do século XXI. Aliado a isto, o sistema de terceirização da mão de obra tem se mostrado determinante na forma de estruturar a ordem bancária e, conseqüentemente, as relações de trabalho. No setor bancário, a terceirização ocorre, primordialmente, por meio da figura do correspondente, representando uma estratégia de redução de gastos, uma vez que não há vínculo trabalhista entre o correspondente e a instituição financeira, dispensando-se assim, o pagamento dos custos de contratação e equiparação salarial (VASQUEZ, BIAVASCHI, 2020).

De maneira mais recente, as instituições bancárias têm se valido do denominado *prosumption* que é a ideia do consumidor produtor, ou seja, um consumidor que produz seu próprio produto em um modelo de autosserviço. Nos serviços de natureza bancária e financeira, este fenômeno pode ser visualizado na abertura de conta, realização de transações e resolução de demandas exclusivamente por meio do uso dos aplicativos utilizados em celulares. Este é mais uma forma de reduzir os custos na prestação do serviço e escancara a massiva dispensa dos mediadores humanos nos processos financeiros, fazendo com que o desemprego seja uma tendência contínua. (MACIEL et al. 2021)

Em dados numéricos, ficou estabelecido que “a categoria reduziu pela metade desde meados dos anos 1980 aos dias de hoje, passando de um contingente de cerca de um milhão de trabalhadores em 1985 para aproximadamente 504 mil em 2015 ” (DULCI, 2018. p. 720).

A redução massiva dos postos de trabalho faz com que os indivíduos empregados estabeleçam uma dinâmica de competitividade desenfreada no ambiente de trabalho, uma vez que a possibilidade do desemprego é imposta a eles de forma diária.

A estrutura do trabalho bancário tem organizado a partir de um modelo toyotista de gestão, no qual há intensa promoção da flexibilização dos meios de produção e da dinâmica de trabalho, fazendo com que a estabilidade dos postos de trabalho, do estabelecimento de remunerações fixas e da busca por construção de carreiras sólidas sejam substituídas pela flexibilização dos contratos, pela remuneração condicionada à produção de lucros baseados em metas e pela incerteza no estabelecimento de uma carreira a longo prazo (SASAKI, 2013).

Tendo em vista a importância social e individual que o trabalho possui, pode-se perceber que a reestruturação do trabalho bancário impactou de forma direta as relações de trabalho, especialmente, no que diz respeito às formas de dominação e submissão entre empregados e gestores. Na busca por uma maior produção, as instituições bancárias estabeleceram formas de controle dos empregados que podem ser visualizadas nas dinâmicas de estabelecimento de metas de vendas, investimentos e captação de novos clientes, nas campanhas de avaliação de desempenho a partir da opinião dos clientes, formas automatizadas de controle de produção por jornada (FRIZON, BRUM, WENDT, 2020).

De forma a sintetizar o impacto que a nova forma de gestão do trabalho bancário impacta na vida dos funcionários das instituições, Sasaki (2013, p.19) determinou que os trabalhadores bancários identificaram como fatores de adoecimento:

a baixa tolerância ao erro, o acúmulo de tarefas, a rotina repetitiva e mecanizada, as cobranças públicas, a ausência de cursos de treinamento, o trabalho além do horário, a pressão diária pelo cumprimento de metas superestimadas, a incompreensão dos processos produtivos, bem como a impossibilidade de sugerir mudanças ou melhorias nesses processos (SASAKI, 2013, p.19)

É a partir deste contexto do trabalho bancário que esta pesquisa parte e serão estes os fatores considerados na elaboração dos elementos empíricos da investigação, uma vez que há uma correlação indissociável entre a forma de organização de uma instituição, a qualidade da relação entre empregador e empregado e o estabelecimento da percepção do trabalhador sobre o conceito de trabalho em seus múltiplos vieses.

Dessa forma, tem-se no tópico seguinte a descrição da trajetória metodológica adotada para realização do presente estudo.

#### **4. METODOLOGIA**

Tendo em vista que a pesquisa que originou esse estudo apresenta como objetivo geral, desvelar o significado do trabalho atribuído por funcionários de organizações privadas do setor bancário atuantes em Ouro Preto-MG, elegeu-se como escolhas metodológicas, os elementos apresentados nesse tópico, cuja apresentação tem por função delinear os elementos que nortearam a pesquisa e permitir a compreensão do caminho estabelecido ao longo do trabalho empírico.

#### 4.1 Processo de Coleta de Dados

Por se tratar de uma pesquisa realizada no âmbito das ciências sociais aplicadas, e que teve por objetivo, compreender a experiência humana sobre determinado fato social, fez-se indispensável a utilização da pesquisa qualitativa enquanto abordagem.

Além do aspecto qualitativo, a pesquisa foi norteadada ainda por sua natureza descritiva. Assim, considerando o problema proposto e o cunho qualitativo descritivo da investigação, estabeleceu-se como metodologia de coleta de dados a realização de entrevista semiestruturada, procedimento que foi realizado por meio de gravação audiovisual de cada uma das entrevistas, preservando a segurança e o anonimato dos entrevistados.

Como forma de estruturação basilar da entrevista, houve a construção de um roteiro contendo 10 perguntas sobre os aspectos centrais do tema, permitindo a coleta das informações essenciais e mantendo a possibilidade de ampliação das narrativas, característica que é própria da metodologia elencada. Durante a realização das entrevistas, foram realizadas as seguintes perguntas base:

- 1 – Fale e comente os aspectos centrais vivenciados por você em sua carreira profissional.
- 2 – Para você, o que é trabalho?
- 3 – Como você significa seu trabalho na área bancária?
- 4 - A partir da sua experiência, você acredita que o trabalho bancário apresenta particularidades em relação a outras profissões?
- 5- O trabalho bancário foi uma escolha como projeto de vida ou uma oportunidade não programada?
- 6- Quais os aspectos do trabalho bancário que você considera como um diferencial para a permanência ou saída do setor?
- 7- Como o trabalho bancário impacta nos aspectos emocionais e sociais da sua vida?
- 8 – Você mudaria algum fator em sua rotina de trabalho bancário? Em caso afirmativo, explique o motivo da alteração.
- 9 – Você deseja atuar na atividade bancária por todo tempo de sua vida ativa enquanto trabalhador?
- 10 – Você se sente feliz em seu trabalho?

Esse roteiro foi direcionado a sujeitos de pesquisa que consistiam em indivíduos que possuíssem na data da entrevista, vínculo de emprego com as instituições bancárias do setor privado cuja sede de trabalho se localiza no Município de Ouro Preto-MG, não tendo sido estabelecida restrições relativas à idade, sexo, tempo de vínculo ou especificidade da atividade desenvolvida.

O contato inicial com o primeiro sujeito de pesquisa foi estabelecido pela acessibilidade e conveniência do pesquisador. A partir desse marco, empregou-se a técnica bola de neve para seguir identificando possíveis colaboradores para o estudo.

Para finalização dessa etapa de coleta empregou-se o conceito de saturação, que ocorre quando na coleta de dados nenhum novo elemento é encontrado e o acréscimo de novas informações deixa de ser necessário, pois não altera a compreensão do fenômeno estudado. Trata-se de um critério que permite estabelecer a validade de um conjunto de dados (NASCIMENTO et al., 2017).

Com o acesso aos sujeitos de pesquisa viabilizado pelo sujeito responsável pela divulgação da pesquisa e tendo como parâmetro a técnica da saturação para determinar o tamanho do grupo a ser entrevistado, a presente pesquisa foi realizada com 10 participantes, entre homens e mulheres, com idades entre 24 e 30 anos e que tem entre 06 meses e 04 anos de trabalho bancário, sistematizados na sequência:

Bancário	Idade	Gênero	Tempo de empresa	Cargo atual
Bancário 01	30 anos	Masculino	02 anos	Especialista em negócios e serviços
Bancário 02	28 anos	Masculino	06 meses	Agente de negócios
Bancário 03	24 anos	Feminino	08 meses	Gerente assistente
Bancário 04	24 anos	Masculino	1.5 anos	Agente de negócios/caixa
Bancário 05	26 anos	Feminino	04 anos	Agente de negócios
Bancário 06	25 anos	Feminino	02 anos	Agente de negócios
Bancário 07	24 anos	Masculino	06 meses	Agente de negócios
Bancário 08	29 anos	Masculino	02 anos	Gerente Pessoa Física de alta renda
Bancário 09	30 anos	Masculino	1.5 anos	Agente de negócios
Bancário 10	26 anos	Feminino	03 anos	Supervisor de agência

Quadro 01 - Dados pessoais dos entrevistados

Fonte: Sistematizado pela autora

Pontua-se, por fim, que a realização das entrevistas ocorreu entre os meses de julho a setembro de 2023, sendo esclarecido aos sujeitos de investigação os objetivos da pesquisa, bem como, conforme já mencionado, garantido confidencialidade e não identificação dos mesmos. A opção por funcionário de bancos da área privada se justifica por estarem submetidos ao mesmo regime de trabalho, diferente de servidores de bancos públicos.

## **4.2 Processo de Análise de Dados**

Estabelecido a técnica empregada para a coleta de dados, fez-se necessário estabelecer uma técnica coerente para a realização da análise dos dados. Desse modo, considerando a natureza do problema de pesquisa e do objetivo geral estabelecido, a técnica de análise de conteúdo evidenciou-se coerente.

Para Bardin (2011) a análise do conteúdo consiste em um grupo de instrumentos de caráter metodológico em constante melhoria e aprimoramento, que se aplicam a discursos e conteúdo de natureza variada.

Em termos de etapas procedimentais de análise, Bardin (2011) elenca os critérios de organização, como: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, sendo que no escopo do tratamento dos dados categorizados necessita-se de codificação e a inferência.

A autora pontua ainda que na etapa de interpretação dos dados, o pesquisador deve realizar uma interface com o referencial teórico, para fundamentar seu estudo, já que essa base teórica pode aprofundar o significado para além das palavras.

## **5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS**

### **5.1 Categorias de análise**

A partir da realização da análise de conteúdo dos dados obtidos por meio de entrevistas semiestruturadas com o grupo de 10 empregados do setor bancário privado do Município de Ouro Preto-MG, foi possível estabelecer 5 diferentes categorias de análise, quais sejam: Trabalho bancário enquanto carreira não programada; remuneração e benefícios como diferenciais; os métodos de incentivo à produtividade como desafio na gestão das emoções; a ascensão social como elemento de valorização e reconhecimento social.

Em um primeiro momento, cada uma das categorias foi discutida e analisada de forma individual, como um bloco temático fechado em si mesmo para, posteriormente, serem analisados em conjunto com as demais categorias, formando um panorama geral sobre o significado do trabalho no contexto em estudo. Cada bloco temático foi ilustrado por frases extraídas das entrevistas transcritas de forma literal para que exemplificassem a categoria em análise.

Para garantir o anonimato dos participantes e para a melhor compreensão, os participantes foram identificados pela inicial B, seguida do numeral representativo da ordem em que a entrevista foi realizada, sendo codificados em: B1, B2, B3 e, assim, sucessivamente.

Por fim, para análise dos dados parte-se da noção que todo indivíduo forma suas percepções do mundo a partir de suas características individuais e suas vivências. Isto posto, passa-se a apresentação da análise individualizada de cada uma das categorias de análise.

<b>Unidade categorizada 1: Trabalho bancário enquanto carreira não programada</b>	<b>Bancário</b>
“Não foi uma escolha como projeto de vida, realmente não era algo que eu tinha de trabalhar no banco”.	B1
“Uma oportunidade não programada, embora fosse algo que sempre quis, mas não imaginava que um dia iria conseguir essa oportunidade”.	B3
“...caí basicamente de paraquedas no mundo bancário”.	B4
“... o emprego surgiu diante de uma necessidade”.	B5
“...trabalho porque preciso, a escolha de vida que eu quero é poder trabalhar para mim mesma.”	B6
“Foi uma escolha, mas escolhi lógico tendo uma ideia de como funcionava mais ou menos”.	B10

**Quadro 2:** Unidade categorizada 1

Fonte: Sistematizado pela autora

Durante o processo de realização das entrevistas e também durante o processo de transcrição dos diálogos, foi possível identificar que, majoritariamente, o exercício da carreira de bancário começou na vida dos entrevistados de forma não programada, o que demonstra uma modificação nos padrões de escolha profissional, uma vez que durante muitas décadas, o trabalho bancário era uma profissão almejada como um projeto de vida por um grande número de jovens (SILVA et al., 2019).

Esta constatação faz sentido dentro do contexto em que o número de postos de trabalho bancário sofreu intensa redução e também há de se considerar que as profissões mais tradicionais como o trabalho bancário estão deixando de ser almejadas da mesma forma que eram anos atrás, uma vez que as áreas de tecnologia, inovação e marketing estão mais alinhadas com as experiências dos jovens que estão entrando no mercado de trabalho, fazendo que com isso elas se tornem mais atraentes (SILVA et al., 2019).

Um importante ponto a se considerar nesta categoria de análise é qual o grau de conhecimento sobre ambiente de trabalho que os empregados possuíam antes de assumir as atividades bancárias.

Isso se faz necessário para compreender como se estruturou a relação entre as expectativas dos funcionários e a realidade que se apresentou durante o exercício da profissão.

O ambiente das instituições bancárias possui seu próprio código de comportamento, formas de gerência e conjunto de demandas, características que podem impactar sobremaneira os funcionários que adentram neste ambiente sem conhecer essas peculiaridades de forma prévia. Esse desconhecimento do ambiente pode ser positivo quando se considera a maior flexibilidade de adaptação dos funcionários que não possuíam grandes expectativas em relação à profissão, uma vez que não há que se falar em quebras de expectativas e desencantamento logo no primeiro ponto de contato, situação que só se verificaria mais adiante na vida profissional.

<b>Unidade categorizada 2: Remuneração e benefícios como diferenciais</b>	<b>Bancário</b>
“... e junto a PLR vem também a remuneração variável que somado as duas coisas dá uma grana legal”.	B1
“O que me faria permanecer seria o salário e os aumentos”.	B3
“Como diferencial para permanência seria os benefícios que o banco oferece fora o salário como o cartão alimentação” .	B4
“... os meus benefícios como o vale alimentação e refeição”.	B5
“Para permanecer seria os benefícios” .	B6
“O que me faria permanecer seria o plano de carreira, e a perspectiva de poder crescer dentro do banco, e os benefícios também como cartão alimentação, plano de saúde” .	B7
“O que me faria permanecer seria a questão salarial” .	B8
“O diferencial para permanência seria o salário mais alto e os benefícios como o cartão alimentação” .	B9

**Quadro 03** – Unidade Categorizada 2

Fonte: Sistematizado pela autora

Um dos pontos de destaque em relação aos dados diz respeito ao fato de que o setor bancário oferece remunerações e benefícios muito acima dos praticados por outros setores, isso se justifica na medida em que o setor financeiro é responsável por gerar uma grande rentabilidade, o que acaba possibilitando o pagamento de maiores salários aos seus funcionários.

A existência de um retorno financeiro diferenciado faz com que os profissionais tenham uma maior tolerância em relação às características negativas impostas pelo dia a dia profissional, mesmo que em alguns casos isso possa significar um adoecimento físico e mental do trabalhador.

Em uma sociedade de economia capitalista é comum que os indivíduos tenham preferência por permanecer em um emprego bem remunerado, mesmo quando este emprego não tenha sido almejado como uma carreira fim e que cause um elevado grau de descontentamento pessoal.

O oferecimento de benefícios atrativos, permite aos empregadores um maior poder de escolha e controle sobre seus empregados, uma vez que há um grande número de pessoas que possuem qualificação adequada e desejo de obter uma maior remuneração. Esse fator de dominação pode refletir na imposição de metas mais severas e na exigência de mais atividades do que as combinadas previamente.

Outro aspecto que emerge dessa análise relaciona-se ao fato que os sujeitos de pesquisa demonstraram vontade de deixar o emprego bancário, afirmando que só o farão caso encontrem um emprego que ofereça remuneração e benefícios superiores aos oferecidos pelo setor no qual atuam. Diante disso, tem-se que a questão financeira impacta diretamente na forma com que empregados e empregadores se organizam enquanto atores sociais.

Deste ponto, observa-se que a dependência financeira existente entre empregados e empregadores, faz com que a possibilidade de finalização do vínculo sempre apareça como um fator de cobrança e amedrontamento, tendo em vista que o trabalhador se vê coagido a aceitar as demandas e atingir as metas a qualquer custo sob pena de perder o emprego.

<b>Unidade categorizada 3: Os métodos de incentivo à produtividade como desafio na gestão das emoções</b>	<b>Bancário</b>
“... em questão de metas, de cobranças e questão de ranking que acaba expondo negativamente a gente e frustrando muito também psicologicamente falando”.	B1
“se durante a semana não consigo entregar as metas, me sinto mal no fim de semana” .	B2
“Trabalhar em banco é muito desafiador por, muitas vezes, derreti a minha cabeça por causa de metas, e de fato trabalhar em banco não é algo fácil”.	B4
“Porque é tanto sufoco que passamos com relação 343. ao profissional que pode afetar a vida pessoal, passamos a nem dormir”	B5
“Coisas que me fariam sair seria as metas abusivas, a gestão por parte do gerente que não compreende que alcançar o que eles querem não é tranquilo, mas agem como se fosse fácil”.	B6

“e no aspecto emocional é ruim pela preocupação com o trabalho mesmo fora dele, e o trabalho bancário causa muito isso”	B7
“me sinto muito ansioso por causa das metas porque ela é surreal” .	B8
“o banco é o único que exige metas literalmente intangíveis, que não é possível alcançar e acredito que quem estabeleça essas métricas também saiba disso e sabe que isso adocece pessoas” .	B9
“O que me faria sair são as exigências que eles fazem que não tem como cumprir, algumas regras que eles criam que não tem como seguir, por exemplo metas que não tem como alcançar mesmo com o seu máximo esforço, pois não depende só de mim” .	B10

**Quadro 04** – Unidade Categorizada 3

Fonte: Sistematizado pela autora

Um dos temas recorrentes nas entrevistas e também na literatura científica produzida sobre o trabalho bancário diz respeito à alta demanda por metas e aumento de desempenho, quadro este que se agrava a cada dia, uma vez que há um intenso movimento de redução dos postos de trabalho originados pela ampliação do uso da tecnologia nos atendimentos bancários. (MARTINS, PENA. 2021),

Como qualquer outro tipo de empresa, os bancos privados têm por objetivo inato a ampliação dos lucros, o que faz com que se estabeleça metas que nem sempre são realizadas de forma natural e orgânica. Se por um lado o setor reduziu drasticamente os postos de trabalho, por outro não deixou de almejar lucros cada vez maiores, o que implica na necessidade de diluir um maior número de trabalho, para um menor número de empregados.

De acordo com os sujeitos de pesquisa, além de uma intensa cobrança por metas, há uma cultura organizacional que estimula a competitividade entre os empregados de uma mesma agência. Isso promove formas de cobrança de metas que expõe os empregados ao ridículo, além de usar a demissão como forma de estimular a busca pelo cumprimento das metas individuais e coletivamente impostas. (MARTINS, PENA, 2021)

Essa característica faz com que o ambiente de trabalho bancário se torne hostil e pouco acolhedor o que, por sua vez, faz com que o trabalhador passe a encarar o seu exercício profissional de forma negativa, transformando-o num fardo a ser suportado, exclusivamente, em troca das vantagens financeiras. Assim, a realização pessoal que poderia ser obtida a partir do exercício profissional passa a ficar em um plano distante.

<b>Unidade Categorizada 4: Satisfação profissional e impacto emocional: fatores negativos que se retroalimentam</b>	<b>Bancário</b>
“...em questão de metas, de cobranças e questão de ranking que acaba expondo negativamente a gente e frustrando muito também psicologicamente falando, você vê pessoas ao seu lado adoecendo e depois você se vê adoecendo no lugar dessas pessoas, o que antes era uma situação totalmente distante, você começa a presenciar você passando por isso” .	B1
“Nos aspectos emocionais têm um impacto ruim para mim, pois me traz muitos sentimentos de preocupação, então, até mesmo, no fim de semana que seria um momento para descansar, se durante a semana não consigo entregar as metas, me sinto mal no fim de semana”.	B2
“... já atuei em uma outra instituição bancária anteriormente em que a minha saúde emocional foi completamente abalada e na época eu desenvolvi alguns problemas como ansiedade e Burnout”.	B3
“mas quando escuto algumas falas como que o resultado da agência está ruim e temos que melhorar, se não podemos ser desligados isso é ruim.”(linha 255-256)	B4
“Com relação a isso eu posso dizer que já fui mais feliz e atualmente confesso que estou precisando de acompanhamento psicológico, e não estou conseguindo administrar a minha profissional com minha vida pessoal, e posso dizer que não estou vivendo de verdade, porque é tanto sufoco que passamos com relação ao profissional que pode afetar a vida pessoal, passamos a nem dormir”.	B5
“No lado emocional impacta de maneira negativa, pois há muita pressão por causa de meta, tem muitos clientes também que são difíceis de atender e de lidar, a gestão também gera uma tensão muito grande, então vejo muitos impactos negativos”.	B6
“emocionalmente muito ruim, pois me sinto muito ansioso por causa das metas porque ela é surreal, e eu sofro muito emocionalmente com isso, até sonho com isso, porque não é negociável não entregar a meta” .	B8

**Quadro 05** – Unidade Categorizada 4

Fonte: Sistematizado pela autora

Nos últimos anos, a temática da saúde emocional e psicológica no trabalho tem sido bastante explorada e isso se deve ao fato de que cada vez mais trabalhadores relatam possuir algum grau de sofrimento mental decorrente do estresse gerado no trabalho. O contexto da pós-modernidade alterou de forma maciça o cenário do trabalho, fazendo que se estabelecesse uma sensação de mal-estar baseada na instabilidade, nas altas exigências e na falta de suporte (SILVA, 2019).

Diante do produzido pelo conteúdo das entrevistas, foi possível indicar que há uma correlação entre o tempo de contrato de trabalho, o grau de sofrimento experimentado e a satisfação profissional do trabalhador, no qual quanto maior o tempo exercendo a profissão de bancário, maior o grau de insatisfação e pior o impacto emocional causado.

Em uma análise da psicodinâmica, o trabalho pode agir de forma a estruturar o senso de dignidade e autovalorização do empregado, mas também poderá ser um fator de alienação e desvalorização (PENA, et al., 2021).

Neste sentido, identifica-se que o impacto emocional negativo surge quando o trabalhador se encontra em uma condição de supressão de seu espaço na relação com o empregador, ele perde seu lugar como sujeito e vira objeto no processo organizacional do banco.

Esta categoria de análise é estruturante de toda a dinâmica estabelecida entre o empregado e o significado de trabalho por ele estabelecido, assim sendo, pode-se inferir que a relação emocional do bancário com o seu trabalho está comprometida, com intenso sofrimento mental e sem grandes perspectivas de melhoria nesta relação.

<b>Unidade Categorizada 5: A ascensão social como elemento de valorização e reconhecimento social</b>	<b>Bancário</b>
“Com relação a minha vida social, o status de trabalhar no banco vem como positivo na vida da gente, então se você trabalha em um banco você é muito bem visto e não faz diferença se você é branco, preto, loiro, as pessoas já olham pra você e pensa que você correu atrás porque não é um ambiente que todo mundo tem facilidade de atuar geralmente” .	B1
“Nos aspectos sociais consigo perceber que trouxe pra mim uma ascensão na sociedade, ser um bancário traz um certo status social”.	B2
“Ele afeta no meu social de maneira positiva, seria porque hoje sou uma pessoa mais aberta para o mundo, eu converso melhor e interajo mais e não tenho mais problemas com relação a timidez e vergonha por exemplo, hoje sou uma pessoa muito mais comunicativa, e minha vida social é melhor, sinto autoestima elevada”.	B4
“No aspecto social eu conheci muitas pessoas, o que aumentou a minha rede de contatos”.	B8
“na minha vida social não percebi nenhum prejuízo nas minhas relações com as pessoas ou em sociedade, por exemplo, mas acredito que tenha melhorado depois que comecei no banco, mais reconhecimento”.	B9

**Quadro 06** – Unidade Categorizada 5

Fonte: Sistematizado pela autora

Quando questionados sobre o impacto social que o trabalho bancário trouxe para a sua vida social, os candidatos apresentaram, de forma recorrente, a melhoria no que diz respeito ao reconhecimento de um status social que eles não tinham acesso antes de trabalharem no setor.

Além do trabalho bancário ainda ser considerado como uma profissão pouco acessível e tradicional, a vida financeira dos empregados também reflete nos acessos sociais que a remuneração elevada proporciona, fazendo com que a sociedade identifique a ascensão financeira como a internalização de qualidades que são valorizadas pela coletividade, tais como o esforço individual, bom desempenho profissional, inteligência e alto grau de instrução.

Além do reconhecimento do próximo em relação ao empregado bancário, a pesquisa mostrou que a vida social também foi modificada para melhor no que diz respeito à relação do bancário com os demais sujeitos.

Alguns dos entrevistados mencionaram uma melhora considerável no que diz respeito à sua capacidade de estabelecer conversas, fazer contatos profissionais e também de expor suas opiniões de forma mais assertiva.

Coadunando com o já exposto no início da presente pesquisa, identifica-se a centralidade que o trabalho possui na vida do indivíduo, tanto em relação a si próprio, quanto na relação entre o indivíduo e às pessoas com quem ele se relaciona.

## 5.2 Síntese das Unidades Categorizadas

A construção de uma análise categorizada foi essencial para identificação dos principais fatores que estruturam a relação empregado bancário com o seu exercício profissional. A partir disso, a conjunção de todos esses elementos permitiu a compreensão do todo, tracejando a organização da estrutura de significados.

Para melhor visualização do conjunto analisado, o quadro abaixo organiza o número de entrevistas que foram utilizadas em cada uma das categorias individuais, no qual a recorrência das categorias demonstra sua representação na construção de significados.

<b>AS UNIDADES CATEGORIZADAS E O NÚMERO DE ENTREVISTAS NAS QUAIS FORAM IDENTIFICADAS</b>	
Trabalho bancário enquanto carreira não programada	B1, B3, B4, B5, B6 e B10.
Benefícios financeiros como fatores de convencimento do trabalhador.	B1, B3, B4, B3, B5, B6, B7, B8 e B9.
Os métodos de incentivo à produtividade como desafio na gestão das emoções.	B1, B2, B4, B6, B5, B7, B8, B9.
Satisfação profissional e impacto emocional: fatores negativos que se retroalimentam.	B1, B2, B3, B4, B5, B6 e B8 .
A ascensão social como elemento de valorização e reconhecimento social.	B1, B2, B4, B8 e B9.

**Quadro 07** - Quadro de recorrência

Fonte: Elaborado pela autora

Ao estabelecer a identificação das cinco categorias isoladas, foi possível estabelecer um sistema de correlação, no qual cada uma das características se retroalimenta na formação do todo, ou seja, cada uma das características é parte da engrenagem do que é o trabalho bancário.

Em decorrência do percurso histórico e das modificações ocorridas após a ampliação do uso da tecnologia no sistema bancário, a relação empregador e empregado foi reestruturada, estabelecendo um regramento próprio e demandas únicas. Diante disso, a entrada no mercado de trabalho bancário de forma não planejada, faz com que o sujeito seja introduzido em uma estrutura marcada por uma cultura organizacional de altas cobranças e competitividade, sem que ele tenha uma prévia dimensão do volume e dos tipos de exigências sobre as quais ele será submetido.

Esse desconhecimento faz com que haja uma grande frustração em relação às expectativas que foram criadas e a realidade que se impõe no dia a dia profissional, fator este, que somado aos problemas de gestão de pessoal e o estabelecimento de metas irrealizáveis, encaminha o trabalhador bancário para uma relação de sofrimento com o seu trabalho, fazendo com que haja um grande volume de adoecimento e insatisfação emocional entre os funcionários das instituições financeiras.

Apesar do cenário de insatisfação identificado ao longo das entrevistas, foi possível perceber que as condições financeiras e sociais promovidas pelo exercício profissional são preponderantes no que diz respeito à permanência do vínculo entre empregador e empregado. Esta realidade está vinculada ao fato de o setor bancário gerar grande volume de renda e ser capaz de alçar o sujeito a um patamar social que seria difícil de alcançar por meio de outras profissões.

Os fatores de permanência do sujeito, são absolutamente compatíveis com a ideia de centralidade do trabalho na vida social e individual do empregado, uma vez que é por meio dos rendimentos financeiros deste trabalho que ele se reconhece e é reconhecido enquanto sujeito a ser considerado e admirado. É a partir da ascensão social, do desenvolvimento de habilidades de comunicação e da construção de um patrimônio desejado, que o trabalhador se localiza na sociedade e estabelece o seu autovalor permanecendo no âmbito da organização bancária.

Assim, a partir da junção das categorias individuais de forma a construir o todo, desvela-se que o significado do trabalho existe, quase que, exclusivamente, como uma forma de subsistência e essa significação surge do somatório dos fatores: trabalho bancário como carreira não almejada, insatisfação pessoal com o exercício profissional e gestão de pessoas com características hostis e alta demanda por produtividade.

Com isso, estabeleceu-se que os elementos que sustentam a permanência do trabalhador no cargo dizem respeito aos benefícios financeiros obtidos e à elevação do status social proporcionados pelo exercício profissional.

O esquema interpretativo a seguir demonstra em primeiro plano os elementos que justificam a manutenção do vínculo e em terceiro plano os elementos que formam a significação do trabalho esvaziada pela violência concreta que o trabalhador é vítima diariamente por ser oprimido pelo poder das chefias e a cobrança por metas inalcançáveis e, por natureza, causadoras de adoecimento e sofrimento.



**Figura 01** – Esquema interpretativo do Significado do Trabalho em Organizações Bancárias Privadas atuantes em Ouro Preto – MG

Fonte: Sistematizado pela autora

Portanto, a figura ilustra o esquema que se pode extrair acerca do significado do trabalho em organizações bancárias de Ouro Preto-MG respondendo ao problema de pesquisa, desvelando que o trabalho enquanto a sua dimensão técnica, relacionada aos atributos da profissão, sofreu um esvaziamento de sentido.

Ou seja, os sujeitos de investigação diante da violência simbólica que sofrem cotidianamente pela estrutura de cobrança e estabelecimentos de metas nas Organizações Bancárias deixaram de atribuir valor ao seu trabalho. Esse se configura em fonte de adoecimento e cobrança, sendo algo que ingressaram para aproveitar uma oportunidade e não pretendem fazer carreira, permanecendo apenas por segurança financeira ocasionada pelo salário.

A dimensão do trabalho como atividade de saber fazer é continuamente minada pela opressão da estruturação bancária que exige uma produtividade inalcançável e uma relação de poder desigual perante as chefias. E essa violência pode ser caracterizada como simbólica e já se encontra institucionalizada nas práticas de gestão bancária, conforme visto na literatura. A pressão, as exigências, cobranças, metas, competição com os colegas, demandas de trabalho extras já são condições de trabalho aceitas e apresentadas como comuns aos bancários.

Dessa forma, para conseguir conviver com essa dinâmica laboral, os sujeitos de investigação transferem a valoração de sua atividade produtiva ao âmbito social, significando que através do recurso financeiro ganho com o salário conseguem que o outro em seu meio social, o reconheça com um profissional de status e lhe confira reconhecimento.

O significado do trabalho migra, então, do sujeito para o outro. Na alteridade presente na vida social, o bancário afirma desfrutar dos aspectos valorosos do seu trabalho, desviando o significado para o fim e não para o trabalho em si.

Portanto, indica-se com esse estudo que o trabalho bancário no limite do contexto estudado perde sua essência e, mais uma vez, assim como na divisão do trabalho Taylorista, o homem secundariza sua ligação e intimidade com o trabalho. Corroborando a isso, tem-se que a centralidade do mesmo na vida dos sujeitos de pesquisa encontra-se na segurança financeira e não na realização profissional, satisfação e felicidade pessoal.

## 6. CONCLUSÃO

Findo o processo de construção do presente trabalho de pesquisa, pode-se concluir que as características estruturantes da dinâmica que organiza as relações de trabalho bancário foram profundamente afetadas pela inserção dos elementos tecnológicos no setor. Essas modificações alteraram o número de postos de trabalho, o grau de demandas a serem exigidas dos funcionários que permaneceram empregados e a busca constante por maior expansão e lucratividade.

Decorreu disso, o estabelecimento de dinâmicas de trabalho que modificou a forma com que os empregados se relacionam com o seu exercício profissional, que ao longo dos anos deixou de ser um fator de realização pessoal e de auto reconhecimento e passou a ser apenas uma forma de subsistência. Isso pode ser percebido a partir das declarações que colocaram os fatores financeiros como fator determinante para a permanência dos empregados nas instituições empregadoras.

O estabelecimento de metas irreais, o ambiente de alto estímulo à produtividade, foram indicados como sendo causadores de uma grande insatisfação e de adoecimento dos entrevistados. A somatória desses fatores demonstrou que o maior tempo de exercício profissional tem como consequência uma maior insatisfação com o trabalho e também um maior adoecimento.

Isto posto, pode-se aduzir que os fatores emocionais e sociais que surgem do trabalho enquanto elemento centralizador da experiência humana tem sido relegado dentro da experiência dos trabalhadores bancários privados do Município de Ouro Preto, fazendo com que o significado do trabalho se esvazie do trabalho em si. O bancário sofre no ambiente organizacional interno e busca compensação no componente emocional e social que a literatura identificou como elementar na construção do reconhecimento e da autovalorização.

Diante de tal contexto, faz-se necessário ampliar as pesquisas sobre o tema, as discussões coletivas para construção de alternativas de melhoria e a compreensão de que o exercício profissional pode ser muito mais rico de significação do que apenas um meio de lograr recursos financeiros. Como limitações aponta-se o fato de não entrevistar funcionários de organizações bancárias públicas.

Portanto, o significado do trabalho bancário no contexto estudado não se encontra no trabalho em si, que é fonte de sofrimento, desprazer, adoecimento e violência concreta pautada nas relações de poder que permitem oprimir os sujeitos com metas e cobranças, mas no fim de reconhecimento social ocasionado pelo salário. Ou seja, não há significado do trabalho, mas apenas do que se conquista com ele.

## REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, S. **O que é trabalho?** São Paulo, Editora Brasiliense, 2017.

ALMEIDA, F. M. DE. O conceito de trabalho nos clássicos da sociologia. **Revista Espaço Livre**, v. 9, n. 18, p. 20–33, 2014.  
<https://redelp.net/index.php/rel/article/view/564/536>

AREOSA, J. O mundo do trabalho em (re) análise: um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho. **Laboreal**, v. 15, n. 2, 2019. <https://doi.org/10.4000/laboreal.15504>

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

DULCI, L. B. Trabalho e tecnologia bancária: dinâmicas e contradições do Brasil do século XXI. **Século XXI: Revista de Ciências Sociais**, v. 8, n. 2, p. 716-746, 2018.  
<https://doi.org/10.5902/2236672536164>

EÇA, V. S. de M.; FONSECA, B. G. B. A centralidade do trabalho e os direitos material e processual do trabalho. **Revista Brasileira de Previdência**, v. 12, n. 2, p. 5745, 2021.  
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/5745-371380659-2-PB.pdf>

FERNANDES, R. Sociologia e trabalho: clássicas concepções. **Revista Textos Graduados**, v.7, n. 1, p. 122-141, 2021. <https://www.periodicos.unb.br/index.php/tg/article/view/36212>

FRIZON, J. A.; BRUM, F. F.; WENDT, G. W.; Como o avanço tecnológico afeta o trabalho no setor bancário? Um estudo empírico. **Caderno de Administração**, v.28, n.1, 2020.  
<https://doi.org/10.1590/0103-1104202112817>

JARDIM, L. S.; CARRARO, N. C. Análise da empregabilidade no setor bancário brasileiro. **Observatorio de la Economía Latinoamericana**, n. 7, p. 2, 2019.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/empregabilidade-setor-bancario.html>

MACIEL, J., FERRAZ, D. L., BIONDINI, B., FRANCO, D. O setor bancário brasileiro: Centralização de capitais e alterações na composição orgânica do capital. **Novos estudos CEBRAP**, v. 40, p. 127-151, 2021. <https://doi.org/10.25091/s01013300202100010006>

MARTINS, T. S.; PENA, F. G. Faces da precarização do trabalho e do assédio moral: reflexões sobre o setor bancário. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 8, n. 23, p. 40-50, 2021. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5611817>

MEDEIRO, F. M. M. de A., LINS, M. A. T., FERREIRA, N. T. de G., SILVA, P. A. S. As relações de trabalho na contemporaneidade brasileira. **Caderno de Graduação-Ciências Humanas e Sociais-UNIT-ALAGOAS**, v. 1, n. 2, p. 47-59, 2013. <https://periodicos.set.edu.br/fitshumanas/article/view/700>

MICHAELIS. Dicionário brasileiro da língua portuguesa. Melhoramentos, 2015. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/>. Acesso em: 23 jun. 2023.

MORONTE, E. A.; ALBUQUERQUE, G. S. C. Organização do trabalho e adoecimento dos bancários: uma revisão de literatura. **Saúde em Debate**, v. 45, p. 216-233, 2021. <https://doi.org/10.1590/0103-1104202112817>

MOURA, A. O. R.; OLIVEIRA-SILVA, L. C. Centralidade do trabalho, metas e realização profissional: intersecções entre trabalho e carreira. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 20, n.1, 2019. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190087>

NASCIMENTO, L. C. N., SOUZA, T. V., OLIVEIRA, I. C. S., MORAES, J. R. M. M., AGUIAR, R.C.B., SILVA, L. F. Saturação teórica em pesquisa qualitativa: relato de experiência na entrevista com escolares. **Revista Brasileira de Enfermagem** [Internet]. v.71, n.1, p. 228-33. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0616>

PEREIRA, R. J. M. de B., A centralidade do trabalho na constituição brasileira de 1988: desafios atuais à constitucionalização do direito do trabalho. **Revista Brasileira de Estudos Políticos**, v. 122, p. 479-516, 2021. <https://doi.org/10.9732/2021.v122.639>

SASAKI, S. F. da S.; **Trabalho bancário e fatores associados ao presenteísmo e ao absenteísmo**. 2013. (Dissertação). Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2013.

SILVA, E. B. D., COSTA, I. D. S., FREITAS, J. A. D. S., SALLES, D. M. R., Meteoro da ilusão: sentidos do trabalho para jovens gerentes de bancos públicos. **Cadernos EBAPE. BR**, v. 17, p. 765-782, 2019. <https://doi.org/10.1590/1679-395176658>

SILVA, G. N. (Re) conhecendo o estresse no trabalho: uma visão crítica. Gerais: **Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 12, n. 1, p. 51-61, 2019. <http://dx.doi.org/10.36298/gerais2019120105>

SIQUEIRA, M.V. S; DIAS, C. A.; MEDEIROS, B. N. Solidão e trabalho na contemporaneidade: as múltiplas perspectivas de análise. **RAM. Revista de Administração Mackenzie**, v. 20, n. 2, 2019. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190058>

VARGAS, F. B. Trabalho, emprego, precariedade: dimensões conceituais em debate. **Caderno CrH**, v. 29, p. 313-331, 2016. <https://doi.org/10.1590/S0103-49792016000200008>

VAZQUEZ, B. V.; BIAVASCHI, M. B. Correspondentes bancários e terceirização: o subterrâneo das relações de trabalho no setor financeiro no Brasil. In: CONCEIÇÃO, J. J.; NORONHA, C. P. (ORGS); **A era digital e o trabalho bancário**, Santo André: Coopacesso, 2020. p. 115–129.