



Ministério da Saúde

FIOCRUZ

Fundação Oswaldo Cruz

Leandro Luis Dantas Gouget

O uso da ferramenta metodológica Encontros Sobre o Trabalho (EST) no contexto de um ambulatório de Saúde do Trabalhador: produção de conhecimento, diálogo e (trans)formação com grupos de trabalhadores bancários

Rio de Janeiro
2019

Leandro Luis Dantas Gouget

O uso da ferramenta metodológica Encontros Sobre o Trabalho (EST) no contexto de um ambulatório de Saúde do Trabalhador: produção de conhecimento, dialogo e (trans)formação com grupos de trabalhadores bancários

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Saúde Pública, da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, na Fundação Oswaldo Cruz, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Saúde Pública. Área de concentração: Vigilâncias e Avaliação em Saúde.

Orientadora: Prof.^a Dra. Kátia Reis de Souza e Prof.^a Dra. Luciana Gomes.

Rio de Janeiro
2019

Catálogo na fonte
Fundação Oswaldo Cruz
Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde
Biblioteca de Saúde Pública

G691u Gouget, Leandro Luis Dantas.
O uso da ferramenta metodológica Encontros Sobre o Trabalho (EST) no contexto de um ambulatório de saúde do trabalhador: produção de conhecimento, diálogo e (trans)formação com grupos de trabalhadores bancários / Leandro Luis Dantas Gouget. -- 2019.
110 f.

Orientadoras: Kátia Reis de Souza e Luciana Gomes.
Dissertação (mestrado) – Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro, 2019.

1. Saúde do Trabalhador. 2. Trabalhadores. 3. Saúde Mental.
4. Assistência Ambulatorial. 5. Estresse Ocupacional. 6. Trabalho.
7. Encontros sobre o Trabalho. 8. Bancários. I. Título.

CDD – 23.ed. – 363.11

Leandro Luis Dantas Gouget

O uso da ferramenta metodológica Encontros Sobre o Trabalho (EST) no contexto de um ambulatório de Saúde do Trabalhador: produção de conhecimento, dialogo e (trans)formação com grupos de trabalhadores bancários

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Saúde Pública, da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, na Fundação Oswaldo Cruz, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Saúde Pública. Área de concentração: Vigilâncias e Avaliação em Saúde.

Aprovada em três de maio de 2019.

Banca Examinadora

Prof.^a Dra. Kátia Reis de Souza Orientador(a)
Escola Nacional de Saúde Pública/FIOCRUZ

Prof.^a Dra. Luciana Gomes Co-orientador(a)
Escola Nacional de Saúde Pública/FIOCRUZ

Prof. Dra. Ariane Leites Larentis
Escola Nacional de Saúde Pública/FIOCRUZ

Prof.^a Dra. Lúcia Rotenberg
Instituto Oswaldo Cruz/FIOCRUZ

Rio de Janeiro
2019

Aos trabalhadores,
em especial, aos trabalhadores bancários.

RESUMO

O uso da ferramenta metodológica desenvolvida pela ergologia denominada “Encontros Sobre o Trabalho” tem revelado seu potencial para propiciar o debate, a reflexão e o desenvolvimento da atividade, bem como o seu caráter formativo e a sua importância para a conquista da saúde. Assim sendo, para esse estudo, experimentou-se seu uso no contexto de um ambulatório de Saúde do Trabalhador com a perspectiva da produção de conhecimento, por meio do diálogo e da (trans)formação de grupos de trabalhadores de uma mesma categoria profissional. Optou-se pelos bancários, por ser uma categoria que tem sofrido intensas mudanças no seu processo de trabalho e que possui o maior número de atendimentos pela equipe de saúde mental do ambulatório. O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, tendo adotado como referências teórico-metodológicas principais a perspectiva ergológica e os preceitos do campo da Saúde do Trabalhador. Incorporou-se também as contribuições do Modelo Operário Italiano, bem como das clínicas do trabalho, como a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho. Pretendeu-se através dos ESTs colocar em discussão a relação trabalho e saúde dos bancários, considerando o ponto de vista da atividade e com foco no campo da saúde mental.

Palavras chave: Encontros sobre o Trabalho (EST), bancários, Saúde do Trabalhador, saúde mental.

ABSTRACT

The use of the methodological tool developed by the ergology nominated “Meetings About Working Health” has been revealing its potential on providing the debate, the reflexion and the activity’s developing, as well as its constitutive disposition and its importance to health conquest. Therefore, for this study was experienced the its use on the context of a Worker’s Health Ambulatory on the perspective of knowledge production, through dialog and (trans)formation of workers groups in a same professional category. We opted for Bank Employees, as a category who has been suffering intense changes on its working processes and who has been representing the preponderance in the mental health ambulatory team’s treatment. The given study is characterized as a quality research, having adopted as main theoretical-methodological references the ergologic perspective and the precepts of the Worker’s Health field of knowledge. Also embodying contributions from the Italian Model, as well as Work Clinics, such as the Ergonomy of Activity and the Work’s Psychodynamics. It is intended through the MAW (EST, in Portuguese) bring to discussion the relations about Bank Employees’ health and work, taking into account the activity’s point of view and focusing the mental health field of knowledge.

Keywords: Meetings about Work (MAW), Bank Employees, Workers’ health, Mental Health

LEGENDA DAS SIGLAS

CCA – Comunidade Científica Ampliada

CEREST – Centro de Referência em Saúde do Trabalhador

CESTEH – Centro de Estudos em Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana

DD3P – Dispositivo Dinâmico de 3 Polos

EST – Encontros Sobre o Trabalho

LER/DORT – Lesões por Esforços Repetitivos/Distúrbios Osteoarticulares Relacionados ao Trabalho

MT – Medicina do Trabalho

MOI – Modelo Operário Italiano

OIT – Organização Internacional do Trabalho

PNSTT – Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora

POT – Psicologia do Trabalho

RENAST – Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador

SA – Saúde do Trabalhador

SO – Saúde Ocupacional

SUS – Sistema Único de Saúde

TCLE – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

VISAT – Vigilância em Saúde do Trabalhador

SUMÁRIO

1	APRESENTAÇÃO	09
2	INTRODUÇÃO	10
2.1	Objetivos da pesquisa	12
2.2	Justificativa	13
3	MARCO TEÓRICO	14
3.1	Saúde do Trabalhador: nosso paradigma	14
3.1.1	Um novo olhar para a produção de conhecimento sobre a saúde e o trabalho: contribuições do MOI	17
3.2	Clínicas do Trabalho	19
3.3	Encontros Sobre o Trabalho (EST)	23
4	TRABALHO BANCÁRIO E CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO	27
4.1	Considerações preliminares sobre a saúde dos bancários	32
5	TRAJETÓRIA METODOLÓGICA	38
5.1	Local e Animadores	39
5.2	Convite e Seleção	40
5.3	Participantes de pesquisa	42
5.4	Encontros Sobre o Trabalho (EST)	43
5.5	Análise dos Resultados	43
6	RESULTADOS E DISCUSSÃO	47
6.1	Primeiro encontro: apresentação dos participantes e validação temática	47
6.2	Segundo encontro: Assédio Moral	52
6.3	Terceiro encontro: Relações no Trabalho	60
6.4	Quarto encontro: Treinamento e Metas	70
6.5	Quinto encontro: Reflexões sobre o EST	83
6.5.1	Apresentação das sínteses das fases da pesquisa	84
6.5.2	Ponderação sobre o uso do EST para trabalhadores adoecidos pelo trabalho	90
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	97
8	REFERÊNCIAS	102
9	APÊNDICE	110

1 APRESENTAÇÃO

O desejo de realizar o mestrado e produzir esta dissertação nasce da minha experiência e de questionamentos como psicólogo de um Ambulatório especializado em Saúde do Trabalhador. Sentia a necessidade de construir novas opções de serviço no âmbito da saúde mental que, em conjunto com a necessária prática clínica do psicólogo no ambulatório, promovesse ainda mais especificidades teórica e metodológica do campo da Saúde do Trabalhador. Opções que potencializassem, entre os trabalhadores, os vínculos, as identificações, a formação e, sobretudo, a mobilização crítica perante a vida na relação trabalho e saúde.

Com isto em mente, escolhemos, entre outras possibilidades, experimentar a ferramenta ergológica “Encontros sobre o Trabalho” (EST), no espaço ambulatorial, com pacientes que remetem seu sofrimento e adoecer às relações de trabalho. Selecionamos os profissionais bancários pois, na realidade do nosso serviço, eram os de maior quantidade, e, para além disso, entendemos que esta categoria possui peculiaridades no seu processo de trabalho que são resultantes das transformações capitalistas contemporâneas, com destaque para a precarização do trabalho.

Dessa forma, na seção “Introdução” contextualizamos o leitor sobre a proposta geral do estudo com foco na historicidade, conceitual e política, do campo da saúde do trabalhador. Em seguida, apresentamos o nosso marco teórico – pautado na Saúde do Trabalhador e nas Clinicas do trabalho – e a ferramenta ergológica “Encontros Sobre o Trabalho”. Feito isto, uma vez que os bancários foram escolhidos para serem a categoria profissional em foco, construímos o capítulo “Trabalho bancário e capitalismo contemporâneo”, momento em que oportunizamos uma breve revisão bibliográfica sobre o trabalhador bancário, perante as transformações capitalistas do trabalho contemporâneo. Quanto a “Trajetória metodológica”, preocupamo-nos em discorrer detalhadamente o processo vivenciado nos encontros com os trabalhadores, com vistas ao fortalecimento de futuras intervenções baseadas nos ESTs. No que tange aos “Resultados”, tivemos a preocupação de apresentarmos encontro a encontro. Por fim, em nossas considerações finais, apontamos as conclusões e sugestões com indicações para futuras experiências

Realizamos este projeto com muito zelo, dedicação e satisfação. Esperamos que apreciem, boa leitura!

2 INTRODUÇÃO

Nesta dissertação desenvolveu-se uma experiência de grupo com trabalhadores do setor bancário, no contexto de um ambulatório de Saúde do Trabalhador. Lançou-se mão da ferramenta denominada “Encontros Sobre o Trabalho” (EST), objetivando o fortalecimento das ações de Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT) nos ambientes de trabalho, com ênfase no campo da saúde mental. Afirma-se a tese segundo a qual a aplicação desta ferramenta tem o potencial de conciliar produção de conhecimento com o processo de formação de trabalhadores frente à complexidade do trabalho.

Em termos históricos, a ferramenta “Encontros Sobre o Trabalho” pode ter sua origem reportada ao Modelo Operário Italiano (MOI) de conhecimento nos anos de 1970. Tal modelo surgiu com a finalidade de opor-se à nocividade nos ambientes de trabalho e estabeleceu as bases de um novo paradigma de construção de conhecimento, incorporando o saber advindo da experiência operária. Como ponto central de seu método de validação do saber operário está o reconhecimento do trabalhador enquanto protagonista desta construção concernente à relação trabalho-saúde (Muniz et al., 2013; Paiva & Vasconcelos, 2011). Diante desse escopo de compreensão, “cientistas-ativistas” do MOI propõem que a denominada Comunidade Científica Ampliada (CCA) agregue pesquisadores (produtores de conhecimentos científicos), técnicos (representantes e fiscais destes conhecimentos nos locais de trabalho) e trabalhadores (detentores do saber que emerge de suas práxis). Assim sendo, a Comunidade Científica Ampliada propõe o diálogo entre esses atores e seus saberes, com vistas à produção do conhecimento de forma partilhada, configurando um novo paradigma a respeito do trabalho e da saúde (Muniz et al., 2013; Ramminger et al., 2013).

De fato, o MOI rompeu com a concepção hegemônica de trabalho e saúde da Saúde Ocupacional (SO), uma vez que esta centra-se no ambiente de trabalho primordialmente, em depreciação quanto ao papel de protagonista do trabalhador. Além disso, apesar da SO abrir-se para a multidisciplinaridade, a faz no sentido positivista, enfatizando a relação causa-efeito e mantendo estanque as disciplinas, sem assim alcançar a necessária interação no processo de produção de conhecimento para entender a complexidade do trabalho e construir as intervenções necessárias à saúde nestes ambientes (Mendes e Dias, 1991). Dessa forma, o olhar que o MOI lança sobre a relação trabalho e saúde passa a ser o da complexidade e o das inter-relações. Tal modelo

inovador serviu de base teórica, técnica e/ou metodológica para o desenvolvimento de diversas abordagens e disciplinas, como a Ergologia e a Clínica da Atividade. Vale ressaltar também que o campo da Saúde do Trabalhador (ST) teve suas bases sedimentadas por este paradigma (Vasconcelos, 2011).

Alguns conceitos procedentes do aporte teórico do MOI, como o de Comunidade Científica Ampliada, passaram por reinterpretações ao longo dos anos. Através da perspectiva ergológica, Yves Schwartz ressignificou esse conceito, pois percebeu uma complexidade epistemológica envolvendo a homogeneidade e a diferença entre os saberes que precisava ser desenvolvida (Schwartz, 2006). Como resultado, o autor chegou à conceituação metodológica do Dispositivo Dinâmico de 3 Polos (DD3P): um modelo de produção de conhecimento que propõe a articulação entre os materiais gerados pelo Polo dos conceitos (disciplinas científicas), pelo Polo das forças de convocação e reconvocação (saberes e valores gerados pela experiência dos trabalhadores) e pelo Polo das exigências éticas e epistemológicas (Schwartz, 2006).

A Ergologia propõe a ferramenta metodológica denominada “Encontros Sobre o Trabalho” (EST) como uma forma de operacionalizar na prática esse modelo do DD3P. Essa ferramenta possibilita, a partir do ponto de vista da atividade, o debate com circulação dialógica entre trabalhadores que possuem processos de trabalho similares. O debate se realiza entre as *normas antecedentes do trabalho* (prescrições, regulamentações, condições de realização) e o que se caracteriza por renormatizações (comporta as mobilizações individuais e coletivas necessárias para a realização da atividade) (Masson, Gomes e Brito, 2015:25). Assim sendo, dinamiza-se um processo de confrontação entre os dois polos de saberes humanos - o dos conceitos (ou saberes formais) e o das forças de convocação e reconvocação (saberes da experiência prática dos trabalhadores) - através do polo ético-epistêmico. Esse polo garante um diálogo respeitoso e produtivo no decorrer deste processo, com vistas à transformação do trabalho. Dado esse contexto, o polo dos saberes formais passa então por um processo de validação pelo polo dos saberes da prática, construindo, por conseguinte, uma sistematização reflexiva sobre os saberes-fazer (Masson, Gomes e Brito, 2015:25).

Observa-se que esse dispositivo no Brasil usualmente tem sido utilizado no contexto de pesquisa, como em Pontes (2014), Gomes (2011), Masson (2007), entre outras. A ferramenta EST tem revelado seu potencial para propiciar o debate, a reflexão e o desenvolvimento da atividade, bem como o seu caráter formativo e a sua importância para a conquista da saúde (Masson, Gomes e Brito, 2015). Sendo assim, para a construção

do presente estudo, pretendeu-se experimentar o uso dos EST no contexto de um ambulatório de Saúde do Trabalhador, com a perspectiva da produção de conhecimento por meio do diálogo e da (trans)formação de grupos de trabalhadores, oriundos de diferentes locais de trabalho, tendo em comum, entre eles, a categoria profissional, em conformidade com o conceito de grupo homogêneo de trabalho (Oddone et al., 1986). Espera-se, com este estudo, ampliar o campo de possibilidades de atuação pertinente à relação trabalho-saúde e a construção de uma base de referência para diferentes serviços da rede pública (Bottega, 2014).

Para a Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (PNSTT), os ambulatórios de ST são considerados fundamentais para a garantia da integralidade dos cuidados à saúde e classificados como de atenção especializada e de alta complexidade dentro do sistema da hierarquização e da regionalização das ações de serviços e saúde (Brasil, 2012). Assim sendo, os ambulatórios de ST atuam como referência para o funcionamento de outros serviços não especializados da rede de saúde, tornando possível a compreensão dos ambulatórios de ST como espaços estratégicos para a construção de novas possibilidades de atuação em prol de transformações positivas na relação saúde-trabalho.

Diante da explicitação apresentada, apostou-se que seria possível, com a participação dos trabalhadores “em sofrimento psíquico” nos ESTs, a construção de um novo olhar, a partir das circulações sobre as especificidades de sua categoria quanto a relação saúde e trabalho. Dessa forma, atender-se-ia ao caráter formativo preconizado pela PNSTT. Entende-se que a produção de conhecimento sistematizada nos EST poderá ser utilizada pelos dispositivos que constituem a Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RENAST), bem como os Centros de Referência em Saúde do Trabalhador (CERESTs) e sindicatos, na organização das ações de Vigilância em Saúde do Trabalhador (VISAT), também em consonância com as diretrizes da PNSTT.

2.1 OBJETIVO GERAL:

* Desenvolver a ferramenta designada “Encontros Sobre o Trabalho” no âmbito das ações de assistência e de vigilância de um ambulatório de ST, como uma forma de construção de conhecimento, produção de diálogo e (trans)formação com grupos de trabalhadores de uma mesma categoria profissional.

Objetivos específicos:

- * Refletir sobre a relação trabalho e saúde de bancários, a partir do ponto de vista da atividade com foco no campo da saúde mental;
- * Validar consensualmente o “saber” procedente do polo das experiências no âmbito dos EST.

2.2 JUSTIFICATIVA

Este estudo justifica-se por sua relevância social e política, considerando o desenvolvimento de ações de VISAT que aspiram ao fortalecimento da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora, mormente no campo da saúde mental. Acredita-se que o conhecimento produzido neste estudo poderá ser utilizado para outros fins, como por exemplo a construção de um plano de VISAT para locais de trabalho em bancos. Ademais, o desenvolvimento de trabalho com grupos de trabalhadores, a partir do ponto de vista da atividade, contribui para o fortalecimento da capacidade coletiva de defesa da saúde do trabalhador, a partir do diálogo crítico sobre a relação saúde e trabalho.

Os trabalhadores escolhidos para compor esta pesquisa foram os bancários. Segundo Silva & Navarro (2012), a partir das novas tecnologias e inovações organizacionais, o setor bancário passou por intensas reestruturações para aumentar a lucratividade e a produtividade, em detrimento da saúde de seus profissionais. Essas mudanças tiveram como resultado o adoecimento dos trabalhadores, em especial no que se refere às Lesões por Esforços Repetitivos/Distúrbios Osteoarticulares Relacionados ao Trabalho (LER/DORT) e à Saúde Mental (Silva & Navarro, 2012). Silva e Sakurai (2007) apontaram para a tendência ao aumento de afastamentos por transtornos mentais neste setor. Hoje, observa-se o possível reflexo deste acontecimento no dia-a-dia do Ambulatório do Centro de Estudos em Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana (CESTEH), considerando o aumento de atendimentos da categoria dos bancários pela equipe de saúde mental. Paiva e Borges (2009) identificam uma “sedução” dos trabalhadores pelas organizações e pela gestão do trabalho, conjugando a esse quadro a fragilidade coletiva quanto à busca pelos próprios direitos. Trata-se de uma combinação que precisa ser melhor compreendida no cerne das transformações estruturais do trabalho e suas consequências para a saúde dos trabalhadores.

3 MARCO TEÓRICO

3.1 Saúde do Trabalhador: nosso paradigma

A Saúde do Trabalhador (ST) é uma área de conhecimento consolidada dentro do campo teórico da Saúde Coletiva (STRAUZ, 2014), de base marxista e com caráter transdisciplinar, a qual busca a comunicação com as outras áreas cujo estudo se debruça sobre o tema trabalho-saúde. Segundo Vasconcellos (2011), configura-se também como um conceito técnico-normativo, uma vez que se encontra expressa na Constituição Brasileira de 1988, na Lei Orgânica do Sistema Único de Saúde (Lei 8080/90) e na Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora/PNSTT (Portaria N° 1.823/12).

Na busca de um melhor conhecimento sobre o campo da Saúde do Trabalhador, neste capítulo será realizada uma breve contextualização sobre o seu surgimento. Para tanto, com a finalidade de uma melhor compreensão histórica, serão apresentados alguns pontos que marcam o início e o desenvolvimento da Medicina do Trabalho e da Saúde Ocupacional,

A partir do início da Revolução Industrial, no século XIX, houve uma mudança da relação de subordinação do homem com os instrumentos de trabalho. Até então, a manufatura era o modelo dominante; os instrumentos de produção se adaptavam às necessidades do homem e o tempo era assim regido pelo artesão, detentor de todo o processo de produção de uma mercadoria. Com a maquinização dos processos de produção, o homem deixa de ser o detentor do seu instrumento de trabalho e, por conseguinte, do próprio processo de trabalho. A partir do momento em que a máquina passa a ser o centro do processo de produção, no qual o trabalhador deve adequar seu corpo ao ritmo e às exigências desta - atendendo, assim, à demanda capitalista de produtividade - começa o tempo de colheita dos efeitos nefastos sobre a saúde do corpo destes trabalhadores. O descompasso e a artificialidade desta nova relação de subordinação homem-instrumento se traduzem em adoecimentos e acidentes recorrentes, colocando em cheque a própria sustentabilidade deste novo sistema de produção (Mendes; Dias, 1991).

Nesse contexto, na primeira metade do séc. XIX, na Inglaterra, é criada a figura do médico do trabalho. O conhecimento médico passa a ser direcionado para assegurar

que o corpo do trabalhador permaneça em atividade por mais tempo, sem adoecer e em prontidão para diminuir os acidentes. Ou seja, a figura do médico do trabalho emerge para garantir a manutenção dessa forma de produção, em seus moldes de subordinação do homem ao capital e não para promover a saúde dos trabalhadores. Está assim inaugurado o modelo da Medicina do Trabalho.

É válido mencionar que, fruto das necessidades da produção capitalista, a Medicina do Trabalho apresenta como elementos básicos, segundo Mendes e Dias (1991), a defesa do patrão; a responsabilidade por toda a situação de saúde na empresa; a crença no médico enquanto a figura central de poder na compreensão de saúde e a mediação entre o patrão, os trabalhadores e a sociedade. A estes elementos originais, ao interpretar a Recomendação 112 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), Mendes e Dias (1991) acrescentam ainda as seguintes características e limitações do modelo: atividade exclusivamente médica e a ser realizada no local de trabalho - onde a principal tarefa corresponderia à “adaptação física e mental dos trabalhadores”, tanto com o objetivo de indicar onde melhor responderiam às necessidades da empresa, quanto com a tentativa de “moldá-los” às exigências dos processos de trabalho - e concepção positivista da prática médica - posicionando-se como onipotentes em sua habilidade de trazer o nível mais elevado de bem-estar físico e mental dos trabalhadores.

A partir de 1914, com a idealização e a conseguinte consagração da organização de produção Taylorista e Fordista, o ritmo do trabalho se massifica e se intensifica. O modelo da medicina do trabalho representou o trunfo de sucesso para esta forma de organização da produção, pois garantiu as necessidades de manutenção do corpo do trabalhador, de forma a se manter produzindo com a constância necessária para possibilitar o sucesso econômico das empresas fordistas e tayloristas (Ibid:343).

Entretanto, a partir da década de 1940, após a II Guerra Mundial, a globalização e a reestruturação produtiva, que levaram os capitalistas a buscarem países com legislações trabalhistas mais frouxas e com melhores taxas fiscais, impuseram outras necessidades que já não eram mais atendidas plenamente pela medicina do trabalho. De acordo com Vasconcellos (2011), os processos de produção nessa época alcançaram uma complexidade tecnológica que exigiam um conhecimento da relação com o corpo que não mais se sustentava no conhecimento médico. Dessa forma, a crença de onipotência médica, representada pelo modelo da Medicina do Trabalho, se vê ameaçada. Todavia, ela não desmorona, ela se flexibiliza. Outros especialistas são convocados para somar com seus saberes, contribuindo para esta crença onipotente ao reproduzirem o discurso

higienista médico. Ampliou-se, nesse contexto, a atuação médica para a intervenção no ambiente de trabalho, com o auxílio, a partir de então, de outros profissionais que participam da equipe multidisciplinar (Mendes e Dias, 1991:343).

Pode-se afirmar que a necessidade de contratualização da relação capital x trabalho corresponde à gênese do surgimento do modelo da Saúde Ocupacional (Vasconcelos, 2011). Em certo sentido, torna-se um modelo complementar à Medicina do Trabalho, pois serve ao mesmo intento de resguardar o patrão (capital personalizado) nessa relação e assegurar a mais-valia. Segundo Vasconcelos (2011), pode-se situar a Saúde Ocupacional como um campo multidisciplinar complexo, mas restrito, devido a sua vinculação a relações econômicas regidas pelo contrato entre capital e trabalho, de modo a garantir a reprodução do primeiro (capital) e submetendo o segundo (trabalho) à sua lógica de produtividade, representada pela produção da mais-valia.

Vasconcelos (2011: 405) destaca que para estes dois modelos, as relações trabalho-saúde se posicionavam à margem das políticas de saúde pública, pertenciam às políticas trabalhista e previdenciária. Sendo que, pautadas na contratualização entre as partes (trabalhador-patrão), buscavam a proteção do corpo e a reparação dos danos à saúde, respectivamente (Vasconcelos, 2011).

A legitimação das relações trabalho-saúde dentro do campo da saúde pública ocorreu no momento da redemocratização do Brasil, na década de 1980, através do movimento da reforma sanitária brasileira. Este movimento de reforma foi influenciado pelo Movimento Operário Italiano e conquistou no ordenamento jurídico brasileiro a concepção da saúde como um direito de todos e dever do Estado. Assim, circunscreveu as relações contratuais trabalhistas a esta exigência de promoção da saúde. É neste momento de mudança, no modelo sanitário, que a ST é instituída no ordenamento jurídico, materializando-se como um conceito técnico-normativo, e subordinando a esta os outros modelos (Vasconcelos, 2011:409).

Ao se situar as relações trabalho-saúde no campo da saúde pública, respaldadas pelo conceito de saúde enquanto um direito constitucional, aponta-se para um limite da exploração capitalista, uma vez que a saúde, consolidada como um direito, não poderia ser, portanto, apenas pelos processos de trabalho.

O campo da Saúde do Trabalhador surge na década de 1980 como oposição a este modelo trabalhista-previdenciário. De forma crítica e contra hegemônica, esse novo campo vem posicionar a discussão em questão no campo da saúde pública, incluindo as relações trabalho-saúde no rol dos direitos ampliados de saúde e cidadania (Vasconcelos,

2011). Apresenta, como um importante diferencial, a valorização do ponto de vista do trabalhador, buscando resguardar suas condições de trabalho para a manutenção da saúde. Para a ST, os trabalhadores passam de objeto de estudo a sujeitos, protagonistas das suas histórias. Desta forma, cabe aos trabalhadores protagonizarem o processo de produção de conhecimento acerca dos processos de trabalho, saindo de uma posição passiva objetual para a ocupação de uma posição ativa, enquanto sujeitos críticos, onde podem se tornar então agentes de transformação das próprias realidades (Vasconcellos, 2011: 415). De fato, o campo da Saúde do Trabalhador estabelece-se também registrando sua oposição político-ideológica ao modelo da Medicina do Trabalho (MT) e ao da Saúde Ocupacional (SO).

Considerando a importância da influência do MOI na constituição do campo da ST, será apresentado a seguir alguns dos pontos destacados.

3.1.1 – Um novo olhar para a produção de conhecimento sobre a saúde e o trabalho: contribuições do MOI

O MOI propôs a incorporação da experiência dos trabalhadores na produção de conhecimento sobre as relações entre saúde e trabalho. O trabalhador, colocado como protagonista, trouxe um outro olhar para essas questões, até então não valorizadas. Percebe-se que, a partir da sua experiência prática, surgem as demandas e vicissitudes do processo de trabalho. Dessa forma, o trabalhador não delega a outro sujeito a verdade sobre o seu conhecimento prático e vivencial, ele participa da sua construção, ao dialetizar este conhecimento junto aos outros existentes (técnicos, acadêmicos, etc). Sendo ele o executor do processo de trabalho, responsável pelo fazer acontecer, deve ser este trabalhador a decidir e a priorizar as questões e necessidades que surgem. Não de forma individual, mas coletiva, no coletivo de seus pares, inseridos no processo de trabalho pertinente a questão a ser decidida. Deve este sujeito coletivo, em diálogo com os outros atores (técnicos, supervisores, entre outros), ser o responsável pela decisão. A interação é necessária para que os trabalhadores possam ter acesso a conhecimentos que escapam da observação e da experiência diária, como o técnico, o acadêmico, entre outros; os quais trarão informações a serem consideradas em suas decisões (Oddone et al., 1986). Entende-se que dessa forma consegue-se ampliar o conhecimento sobre a relação saúde-trabalho.

Segundo a experiência do MOI, Oddone et al. (1986) destacam que para um

coletivo de trabalhadores alcançar “plena” legitimação deve ser mais do que apenas um coletivo, deve se constituir como um “grupo operário homogêneo”:

[...] grupo de trabalhadores que vivem uma experiência cara a cara, submetidos à mesma nocividade ambiental, e que em anos de trabalho fizeram (mesmo que leiga e inicial) uma análise epidemiológica sobre o ambiente (possuem a história epidemiológica do grupo, isto é, os efeitos causados no tempo pela nocividade). O valor do grupo está nesta experiência sedimentada, validada pelo tempo, que é um patrimônio cultural que vive para além do fato de que mudam seus componentes, desde que isto aconteça de modo que seja possível a sua transmissão. Ao longo de anos de trabalho, o grupo estrutura e valida consensualmente um modelo de doença que relaciona determinadas situações, determinados elementos do ambiente de trabalho, aos distúrbios, às doenças, que os operários apresentam. (ODDONE et al., 1986:117).

O processo de validação consensual se constitui por observações espontâneas individuais e que são confirmadas coletivamente. “[...] num primeiro momento de conhecimento leigo, mas extremamente eficaz, que leva a reconhecer validade, pelo consenso dos companheiros de trabalho (validação consensual), o confronto entre ambiente e danos à saúde” (Oddone et al., 1986:117). Segundo os autores, a confirmação coletiva não se constitui apenas em um “acordo de cavaleiros”, onde se chega a uma “ideia” do que se prefere. A observação espontânea individual é colocada coletivamente para dialogar com a experiência de cada trabalhador, de modo colegiado. Por conseguinte, a observação espontânea permite um processo investigatório e crítico entre pares, a qual será acolhida pelo grupo, valorizada na medida da sua legitimação pelo grupo e, em seguida, produzirá seus efeitos. Ou seja, pode-se dizer que as observações espontâneas são a matéria-prima do conhecimento “leigo” operário e a validação consensual representa o processo pelo qual a matéria-prima encontra a possibilidade de se transformar em conhecimento.

O conhecimento construído, desse modo, tem maior conexão com a realidade do trabalho e da vida, pois emerge das necessidades reais e manifestas na execução das atividades dos trabalhadores. Não só emerge de um problema real observado naquele processo de trabalho, como também retorna para resolver aquele problema. No processo de validação consensual, a solução foi construída em diálogo com outras soluções encontradas para situações ocorridas em outros momentos e discutidas criticamente pelo coletivo de trabalhadores. Uma vez aplicada, independentemente de seu resultado, essa solução pode ser considerada conhecimento de como intervir naquela situação.

Cada novo conhecimento se comunica e interage com os anteriores, expandindo,

cada vez mais, a capacidade de resposta desses trabalhadores às situações que identificam como nocivas à sua vida no trabalho. Ou seja, o processo de produção de conhecimento que toma por base a experiência do MOI se constrói na prática e retorna para a mesma, constituindo-se num movimento de práxis em sua relação entre teoria e prática.

Tomando como pressuposto que o processo de construção do conhecimento operário constitui-se como práxis, fica mais clara a impossibilidade da delegação, procedente do princípio nomeado por Oddone e colaboradores (1986) de “Não delegar”. Como delegar a outro, que não está imerso na prática, a construção de uma resposta, se é na experiência desta prática que se constrói o próprio conhecimento? Claro que não se pode entender esta não delegação como algo absoluto, pois percebe-se a existência de um certo grau de delegação quando se permite dialogar com outros conhecimentos advindos de metodologias próprias e de diferentes áreas. Quando se permite que um técnico, ou um supervisor, ou um acadêmico estabeleça diálogo, se está permitindo em algum nível delegação. Mas o ponto central da não delegação está no momento da decisão do que fazer; esta deve ser do coletivo de trabalhadores (Oddone et al., 1986). Sobre essa base de compreensão, constata-se a produção de autonomia como aspecto relevante do processo do MOI. De acordo com Oddone et al. (1986), a autonomia de opinião e a capacidade de contestação são, precisamente, os elementos que mais caracterizaram o processo de formação de trabalhadores (Souza e Mendonça, 2013).

Ratifica Vanconcellos:

A saúde do trabalhador parte da premissa de que o saber empírico do trabalhador é base de conhecimento essencial para a transformação dos processos e ambientes de trabalho e compõe o conjunto de saberes interdisciplinares na construção de novos objetos de conhecimento. (2011:417).

Resumindo, considerar o protagonismo dos trabalhadores, a não delegação, o grupo homogêneo de trabalho, a validação consensual e a interdisciplinariedade significa respeitar as características básicas da Saúde do Trabalhador, cuja origem encontra-se no MOI, e que, ao longo dos anos, vem sendo atualizada pelo campo da ST.

3.2 Clínicas do Trabalho

Conforme define Bendassolli & Soboll (2011):

compreende-se por ‘clínicas do trabalho’ um conjunto de teorias e abordagens que tem como foco de estudo a relação entre trabalho e

subjetividade. Apresentando uma diversidade epistemológica, teórica e metodológica, o objeto comum dessas teorias é a situação do trabalho que em síntese, compreende a relação entre o sujeito, de um lado, e o trabalho e o meio de outro. (Bendassolli & Soboll, 2011:03).

Para Lhuilier (2011:25), as clínicas do trabalho são essencialmente apreendidas como uma prova, não estão vinculadas apenas às manifestações do sofrimento, mas também ao esforço da vida que é colocada à prova nos processos de desengajamento, de resistência e de retaliação. As clínicas do trabalho não podem se ater às dimensões inconscientes e às suas dependências sexuais e infantis, como na psicologia clínica. Elas devem levar em conta a dinâmica social consubstancial às atividades produtivas. A dinâmica social também está relacionada à realidade das situações de trabalho e às representações das quais é o objeto. Importante destacar que a realidade encontrada também é produzida por essas relações e pelas práxis que elas permitem (ibdem:26).

Considera-se que tais referências agregam o aporte instrumental necessário para a intervenção na especificidade da saúde mental em seu enlace com o trabalho. As Clínicas do Trabalho possuem a congruência necessária com a ST para essa conjugação teórica/metodológica, pois também consideram os trabalhadores e trabalhadoras como sujeitos, entendendo que a participação deles é essencial nos processos de transformação positiva dos locais de trabalho.

Segundo Lhuilier (2011), as clínicas do trabalho têm filiações teóricas na psicologia social clínica. De acordo com Bendassolli & Soboll (2011), o termo ‘clínica’ é usado para demonstrar que há um enlace entre o mundo psíquico e o mundo social, sendo este indivisível. Trata-se de uma clínica do trabalho porque se busca identificar neste espaço social do trabalho, em sua interação com o sujeito intrapsíquico, o que promove o sofrer deste, considerando tanto o indivíduo quanto o coletivo. Não só identificar, mas busca-se também o intervir neste sofrimento, indo para além deste ao enfatizar os aspectos criativos e construtivos do sujeito, promotores de saúde, e também produzidos pela experiência no trabalho. Através dessa compreensão, subsidiam-se ações de transformações das situações de trabalho. Apesar de considerar o papel do indivíduo, sua ação se dá no campo coletivo e aproxima-se, por conseguinte, mais de uma clínica social.

As diferentes abordagens e perspectivas enquadram-se nessa classificação de Clínicas do Trabalho, de certo modo por almejam uma finalidade semelhante entre si, a saber, o foco nas transformações positivas das situações de trabalho, através do protagonismo dos sujeitos trabalhadores.

A seguir, será mapeado algumas congruências entre essas abordagens/teorias, tal como propõem Bendassolli & Soboll (2011a), para delimitar suas conexões, apontando, assim, para as possibilidades de análise da execução desse estudo. Dessa forma, trata-se da articulação dos conceitos das diferentes escolas das Clínicas do Trabalho, com o necessário cuidado quanto o respeito à especificidade de cada uma em relação ao seu referencial teórico, mesmo que, por muitas vezes, apresentem configurações imbricantes em seus sentidos.

A primeira premissa identificada corresponde ao olhar sobre a ação no trabalho, valorizando o poder de agir dos trabalhadores em seus espaços. Para melhor entendimento deste “poder de agir” (Clot, 2006), recorre a Gérard Mendel, em sua conceituação de “ato”:

um processo de interatividade entre, de um lado, um sujeito portador de um projeto de ação e, de outro, a realidade material e simbólica implicada nessa ação. Por meio do ato o sujeito é levado a entrar em contato com a dimensão da realidade que lhe é estranha e que impõe resistência a seus desejos e a seu projeto de ação. Enquanto o projeto é um guia prévio ao ato, este se refere ao desconhecido, àquilo que efetivamente ocorre quando o sujeito submete seu projeto à realidade. (Bendassolli & Soboll, 2011a:62).

Desse modo, entende-se que o poder de agir se encontra no real do trabalho, na conexão entre o prescrito de uma tarefa e suas diferentes formas de execução. Para que uma tarefa se concretize em uma atividade, é necessário o estabelecimento de condições psicossociais do trabalhador, possibilitando que este se sinta potente para legitimar a sua forma de execução num processo individual ou coletivo. Segundo Clot (apud Bendassolli & Sobol, 2011a), este poder de agir se processa em quatro instâncias: poder sobre si mesmo, conforme o conceito do uso de si de Schwartz; poder sobre a atividade, o uso dos meios e fins; poder sobre as atividades dos outros; e poder sobre as resistências do real, “quando o sujeito consegue enfrentar, criativamente, as restrições, as frustrações e a indeterminação da realidade material implicada em toda forma de atividade”.

A segunda premissa é como se apreende o trabalho nas Clínicas do Trabalho: “como uma atividade sustentada por um projeto de transformação do real e de construção de significados pessoais e sociais, (...) é considerado como uma prova inscrita numa práxis, numa demanda pela transformação da realidade” (Bendassolli & Soboll, 2011a:63). É visível que as clínicas do trabalho não estão à disposição para atender às exigências do capital e à sua desenfreada necessidade de estar em constante produção de lucro. O tempo não é visto como um custo a ser reduzido, na busca de sempre se fazer

mais em menos tempo, não importando as consequências para a vida dos trabalhadores. Para as clínicas do trabalho, obviamente estando cada uma de acordo com suas especificidades, o que importa é a transmutação, a ampliação do poder de agir dos trabalhadores e trabalhadoras no mundo, de transformação pelo trabalho. O sujeito sai de si em direção a uma rede, numa narrativa coletiva de fazer com o outro. Produzindo-se, assim, algo que emerge do grupo, com características próprias deste. Nesse processo, o indivíduo é reconhecido e reconhece seus pares. As Clínicas do Trabalho buscam a compreensão desse fenômeno e não o seu controle.

A terceira premissa é a da teoria do sujeito. Entende-se que o sujeito possui uma complexidade intrapsíquica. A forma varia em cada Clínica do Trabalho, mas o importante é saber que o sujeito é a interação entre uma interioridade psíquica e o seu meio. O sujeito é mais do que um processador da informação que chega a ele e retorna para o mundo com um comportamento; ele se constitui na relação de seu ser no mundo (Bendassolli & Soboll, 2011a).

A quarta premissa é o sofrimento no trabalho. Há uma crescente vulnerabilização do sujeito e dos coletivos profissionais perante às mudanças dos processos de trabalho. Essas mudanças cada vez mais individualizam o trabalhador através de sua responsabilização pelos resultados exigidos, mesmo sabendo-se que os resultados são frutos de processos que se dão no coletivo envolvido, e não apenas oriundos do sujeito diretamente executor da tarefa. Nega-se, assim, ao sujeito sua inscrição no coletivo, nega-se as referências compartilhadas destas: isola-se o trabalhador. Tal realidade direciona o sujeito ao adoecimento, pois bloqueia o seu poder de agir. “O sofrimento surge da atividade impedida, do desenvolvimento bloqueado” (Bendassolli & Soboll, 2011a:65). Esse sofrimento é convocatório à atuação das Clínicas do Trabalho, a qual mediará esta relação para sua análise e intervenção, precisando tanto do psíquico em sua singularidade quanto do campo social em sua ordem coletiva.

Por fim, considerando que o trabalho é sempre operador da saúde ou desencadeador de adoecimento (Dejours, 1986), cabe dizer que as Clínicas do Trabalho, através de seu método de construção coletiva, têm o objetivo de compreender esses processos. Dessa forma, o sujeito, junto de sua coletividade, passa a ter maior possibilidade de domínio sobre seus processos de trabalho, para então encaminhá-los para a satisfação do fazer, e assim promover a própria saúde. Tal preponderância no encaminhamento da vida ao próprio bem-estar do sujeito se deve ao fato das Clínicas do

Trabalho considerarem que há uma centralidade no trabalho, respondendo, portanto, preponderantemente, pelo viver desse sujeito.

Para o desenvolvimento dessa pesquisa tomou-se como base a perspectiva ergológica (Schwartz&Durrive, 2007), sobretudo no uso dos EST. Todavia, dada a complexidade do objeto, decidiu-se por incorporar-se também contribuições da Ergonomia da Atividade (Guérin et al., 2001) e da Psicodinâmica do Trabalho (Dejours, 2008).

Será apresentado a seguir os Encontros sobre os Trabalhos, uma valiosa ferramenta da Ergologia com a qual se trabalhou ao longo dessa dissertação.

3.3 Encontros Sobre o Trabalho (EST)

Entende-se que para avançar na produção de conhecimento sobre a complexa relação entre trabalho e saúde e contribuir para a defesa coletiva da saúde, indubitavelmente, precisa-se incorporar nesse processo a participação de quem realiza a atividade, ou seja, os trabalhadores e trabalhadoras. Como já tratado anteriormente, a Ergologia tem no dispositivo dos Encontros Sobre o Trabalho (EST) uma instrumentação que foi desenvolvida para esse fim.

Os EST são como “caldeirões para o retrabalho dos saberes” (Durrive, 2010:317), conforme preconiza o Dispositivo Dinâmico de 3 Polos (DD3P). O DD3P é um modelo de produção de conhecimento que propõe a articulação entre os materiais gerados pelo Polo dos conceitos (disciplinas científicas), pelo Polo das forças de convocação e reconvocação (saberes e valores gerados pela experiência dos trabalhadores) e pelo Polo das exigências éticas e epistemológicas.

O dispositivo de três pólos é o lugar de trabalho em comum em que se ativa uma espécie de espiral permanente de retrabalho dos saberes, que produz retrabalho junto às disciplinas, umas em relação às outras, portanto que transforma eventualmente um certo número de hipóteses, de conceitos entre as disciplinas. (Schwartz; Durrive, 2007:269).

O “animador” do encontro será o responsável pela dinamização, neste espaço, dos polos dos saberes (formais e da experiência), através do polo ético-epistêmico. “A missão do animador de EST é esta: comunicar o desconforto intelectual, com as duas grandes exigências, que respondem uma à outra, ao rigor e à humildade.” (Schwartz; Durrive, 2007:318).

O desconforto intelectual, perante o debate sobre a atividade, desencadeia a necessária postura de uma “humildade epistemológica”, pois gera o reconhecimento da complementaridade entre os saberes acadêmicos e os da experiência. Ambos se complementam na tentativa de se explicar a realidade. (Brito, 2004)

Schwartz (2000a) explicita a necessidade de uma “humildade epistemológica” como potencializadora da troca entre os representantes do polo dos saberes formais – acadêmicos, pesquisadores – e do polo dos saberes investidos na atividade (experiência) – os trabalhadores. Onde, daquele se espera o retorno da palavra aos trabalhadores, e deste se espera o aprender e o debater sobre os conceitos científicos. Como resultado desta cooperação é possível produzir um saber novo.

Nesse caldeirão de trocas de saberes do EST estão presentes uma pluralidade de normas (e valores), as quais precisam passar por um debate fortemente dosado no plano da humildade. É nesse plano que se explicita os valores e as normas, para que, através de sua confrontação, possa-se colocá-los em discussão (Schwartz, 2007).

Para tanto, Schwartz refere-se, então, às normas antecedentes, as quais podem ser sintetizadas, em sua circunscrição, a tudo aquilo que tem função de antecipar e predefinir as atividades. (Schwartz, 2007)). Compreende-se que as normas antecedentes estão presentes ao se iniciar uma atividade, são pertinentes às condições em que a atividade se desenvolve: aos aspectos matérias, técnicos, organizacionais, sexuais, de classe social, prescritos, entre tantos outros. Entretanto, as normas antecedentes não se impõem – apesar de ser comum, a princípio, esta tentativa –, pois as normas antecedentes não são determinantes absolutas da atividade (Brito, 2011).

“As normas antecedentes referem-se ao modo como experiências coletivas produzem normas situadas num tempo-espaco laboral, considerando-se ainda a parcela de singularidade de cada trabalhador que compõe o grupo, uma vez que estão subjacentes nelas valores coletivos e individuais.” (Holz e Bianco, 2014 apud Schwartz et al., 2010d:499).

No hiato entre os valores dos trabalhadores e as normas antecedentes ocorre os processos de renormalizações:

[...] as múltiplas gestões de variabilidades, de furos das normas, de tessitura de redes humanas, de canais de transmissão que toda situação de trabalho requeira, sem, no entanto, jamais antecipar o que elas serão, na medida em que essas renormalizações são portadas por seres e grupos humanos sempre singulares, em situações de trabalho, elas mesmas também sempre singulares. (Schwartz, 2011:34).

Sendo assim, realiza-se um debate de normas em qualquer atividade, pois sempre há uma negociação entre as normas antecedentes no realizar de uma atividade. Todo ser humano tenta, em algum grau, recompor seu meio de trabalho em sintonia com seus desejos sobre como o mundo deveria ser e de como reconhece a si mesmo (Schwartz, 2010).

Nesse processo de recomposição, o indivíduo vive situações onde precisa decidir, escolher, entre diferentes valores, algumas vezes inclusive contraditórios. A isso, Schwartz (1998) conceitua como as “dramáticas de uso de si”. Dramático, pois, a cada escolha, se determina qual destino se vai viver no trabalho. Escolhas que envolvem riscos de falhas, de desagradar... Escolhas que são permeadas pelos valores que compõe aquele indivíduo e o definem (Schwartz, 2010).

Uma dramatique é, portanto, o lugar de uma verdadeira micro-história, essencialmente inaparente na qual cada um se vê na obrigação de se escolher ou escolher orientar sua atividade de tal ou tal modo. Afirmar que a atividade de trabalho não é senão uma dramatique do uso de si significa ir de encontro à ideia de que o trabalho é, para a maioria dos trabalhadores, uma atividade simples de “execução”, que não envolve realmente sua pessoa (Schwartz, 1998:104).

Verifica-se que o trabalhador reorganiza o imposto, passando por sua singularidade, repleta de valores, histórias e experiências, as quais se expressam, através das “dramáticas de uso de si”, na sua atividade.

Desse modo, nos ESTs, o animador inaugura o encontro com os trabalhadores, favorecendo a conscientização da complexidade da atividade, onde até a mais modesta dessa atividade representa um retrabalho das normas antecedentes (DURRIVE, 2010). Pois há uma mobilização subjetiva e desafios a superar na execução da prescrição para a realização de qualquer atividade. Desse modo, o animador precisa certificar aos participantes sobre a necessidade de uma “rigorosa verbalização daquilo que a atividade ensina”, para assim, através de “verbalizações complexas”, constituir os saberes inéditos sobre a atividade (DURRIVE, 2010; GOMES, 2011).

Nos EST utiliza-se o “método da dialética de registros”, onde os participantes distinguem com maior clareza na sua atividade aquilo que é pertinente ao registro do formalizado, daquilo que provém do registro das “renormatizações”. Entre esses registros, encontra-se o caráter enigmático e transformador da atividade, e é pela sua gestão que o trabalho é realizado (GOMES, 2011).

O exercício de verbalizar e sistematizar o que emerge da dialética dos dois registros possibilita aos trabalhadores se reposicionarem na relação que estabelecem com o trabalho (GOMES, 2011). Reapropriando-se de suas experiências e competências, dessa nova maneira, pelo ponto de vista da atividade, os trabalhadores reconhecem a importância que assumem no processo de construção de conhecimento. Através das convocações e reconvocações dos saberes formais, possibilita-se novas perspectivas de debate, mantendo-se assim sempre em aberto a construção de conhecimento para atender às vicissitudes do sentido de trabalhar.

Tendo em vista o potencial formativo, e sobretudo de produção de transformações positivas na relação entre saúde e trabalho, pretendeu-se buscar, nessa dissertação, explorar a possibilidade de usar os EST em um outro contexto, onde os trabalhadores e trabalhadoras sejam oriundas de diferentes locais, porém tendo em comum a mesma categoria profissional, nesse caso, bancários. Articulou-se a esse contexto, em mesmo grau de relevância, o fato de todos os trabalhadores, participantes desse estudo, estarem em acompanhamento por motivo de saúde mental no ambulatório de Saúde do Trabalhador.

4 TRABALHO BANCÁRIO E CAPITALISMO CONTEMPORÂNEO

Ao longo da história, o modo de produção capitalista se manifestou de muitas formas. Segundo Druck (2011), não se deve considerar que essas formas representem uma a superação da outra, mas sim variações do próprio capitalismo, ou, em uma acepção mais profunda, tratam-se de metamorfoses sociais que são necessárias de serem compreendidas sob o rigor teórico-crítico, conforme preconizado por Castel (1998). Assim, é possível identificar a dinâmica capitalista hegemônica de determinadas épocas, como a configuração contemporânea, a qual convencionou-se chamar de capitalismo flexível (Sennet, 1999) ou de acumulação flexível (Harvey, 1995). Foi precisamente nessa fase do capitalismo, cujo movimento de expansão aconteceu de modo globalizado, que ocorreu o fenecimento da centralidade dos bancos no mercado financeiro mundial. Nesse momento, o banco perde sua primazia nas relações econômicas do mundo, ocasionando a reestruturação bancária com profundo impacto na vida e na saúde de seus trabalhadores: os bancários (Jinkings, 2006).

De fato, há quase cinco décadas, teve-se início a uma nova fase do capitalismo, cuja principal característica foi a mundialização do capital e o advento de seu sistema ideológico e político de dominação, o neoliberalismo. De acordo com Antunes (2009), foi após um longo período de acumulação de capitais que ocorreu, durante o auge do padrão taylorista/fordista (principalmente a partir dos anos de 1970), um processo de saturação do padrão de acumulação e produtividade em massa, cujos aspectos mais patentes foram a queda da lucratividade, o desemprego estrutural, a crise do Estado de bem-estar social, o incremento acentuado das privatizações e a maior concentração de capitais e hipertrofia da esfera financeira, em uma nova fase do processo de internacionalização. Para Antunes (2009), é inquestionável o fato de que o núcleo dessa crise esteja fortemente marcado pela derrota de um padrão de dominação de classe, isto é, o aumento das lutas sociais à época precedentes, sobretudo do movimento operário de massa, fortalecia as reivindicações dos trabalhadores contra a intensificação das condições de exploração da força de trabalho, o que enfraquecia a dominação do capital sobre o trabalho.

Sem dúvida, a expansão do capital é um imperativo absoluto ao sistema metabólico social, cujo resultado é a divisão hierárquica, que subjuga o trabalho ao capital

e que sujeita a vida e a saúde dos coletivos de trabalhadores aos mesmos imperativos de dominação, o que impõe o questionamento e a resistência dos trabalhadores (Mészáros, 2002).

A configuração contemporânea do Capitalismo permitiu coexistir um número cada vez maior de pessoas em uma situação econômica e social degradante, enquanto se garantia a expansão do capital financeiro especulativo. Isto foi possível, pois, ao se centralizar no capital financeiro especulativo, tornou-se possível a dissociação do capital das formas materiais de riqueza, mantendo-se a relação mercantil de compra e venda da força de trabalho (apropriação do trabalho pelo capital). O capital financeiro especulativo, então, se diferencia ao constituir um caráter abstrato, cuja a valorização através do trabalho excedente garante perpetuar a acumulação. (Antunes, 2009; Druck 2011).

Uma vez que a miséria social não é mais um significativo limitante para o avanço de acumulação de capital, desmonta-se a necessidade da existência do Estado de Bem Estar Social para a manutenção do capitalismo, como até então o era desde a crise de 1929. Desta forma, intensifica-se a descartabilidade das condições de vida dos trabalhadores na execução de suas tarefas. Essa mudança permite a centralização do desenvolvimento capitalista na dinâmica de precarização social do trabalho (Castel, 1998), formalizando, assim, uma postura mais agressiva, onde não mais se configura a necessidade de limites sociais para a acumulação de capital. Entende-se que a precarização também estivera presente nas outras formas do capitalismo, entretanto, observa-se que o principal diferencial colocado pelo capitalismo flexível se refere à centralidade dessa forma de capitalismo.

Druck (2013) aponta que a “nova” Precarização Social do Trabalho é uma institucionalização da flexibilização e da deterioração moderna do trabalho no âmbito econômico, social e político, reconfigurando a precarização histórica e estrutural do trabalho. A metamorfose da precarização social do trabalho ocorre através de instabilidade, de insegurança, de adaptabilidade, de fragmentação dos coletivos de trabalhadores em sua brutal concorrência entre si, e através da destituição do conteúdo social do trabalho.

A instabilidade e a incerteza, diferentemente no período do Estado de Bem Estar Social, passa a atingir a todos, mesmo que em graus diferentes. Certas categorias que haviam conquistado sua estabilidade, agora não mais as mantém, gerando um efeito de vulnerabilidade de massa (Castell, 1998), tornando, assim, turva a linha de separação entre incluídos e excluídos (Franco, Druck, Selligman 2010). Dessa forma, percebe-se

que a precarização deixa de ser marginal e se torna central nessa fase de desenvolvimento do capitalismo no mundo.

Druck (2011) descreve alguns tipos de precarização, a saber:

- 1) Vulnerabilidade das formas de inserção e desigualdades sociais;
- 2) Intensificação do trabalho e terceirização;
- 3) Insegurança e saúde no trabalho;
- 4) Perda da identidade individual e coletiva;
- 5) Fragilização da organização dos trabalhadores;
- 6) A condenação e o descarte do direito do trabalho.

O movimento de centralidade da precarização do trabalho integra de forma estrutural o novo sistema monetário-financeiro mundial, componente orgânico do capitalismo contemporâneo. Segundo Jinkings (2006), os movimentos de liberalização econômica, desregulamentação e mundialização do capital implicaram na construção do novo sistema monetário-financeiro, o qual pode ser caracterizado por um imenso e ininterrupto mercado de dinheiro com frágil vínculo com a esfera produtiva. Nessa mesma linha de interpretação, Druck (2011) advoga a tese segundo a qual a precarização do trabalho e a financeirização da economia alcançaram um patamar mundial inédito, passando a determinar todos os demais empreendimentos do capital. Não mais se foca no lucro através da produção de mercadorias, mas sim na especulação financeira, onde dinheiro produz mais dinheiro, sem se estar limitado a níveis de produção de mercadorias.

Nesse cenário, o Estado favorece nitidamente os interesses do capital, diferentemente do Estado Keynesiano e de bem-estar social, regulamentador da intervenção estatal na economia, das necessidades sociais dos trabalhadores e da política econômica de pleno emprego. Não obstante, o Estado contemporâneo passa a ter um papel de “gestor dos negócios da burguesia” para atender às necessidades do mercado financeiro, buscando sustentar o modelo de capitalismo (flexível) em suas características de volatilidade, efemeridade e descartabilidade sem limites (Druck, 2011).

Diante deste contexto de exigência de financeirização da economia e da precarização social do trabalho, em atendimento às necessidades do Capital especulativo, o setor bancário precisou se adaptar às novas regras do mercado transformando-se de forma clara e taxativa. Segundo Jinkings (2006), trata-se da perda de uma posição histórica, ou seja, esgota-se a posição hegemônica de agentes do financiamento das economias mundiais de países industrializados e periféricos. Chesnais (1997) aponta que tal posição passa a ser ocupada pelos grandes investidores institucionais e organizações,

inaugurando o que denomina de “regime de acumulação mundial predominantemente financeiro”.

No que concerne ao Sistema Bancário, Jinkings (2006) assegura que esse setor para ajustar-se à metamorfose do capitalismo, adotou um processo de reestruturação de suas atividades, ofertando serviços e produtos que atendessem cada vez mais ao mercado de capital especulativo. Este processo alterou drasticamente a organização do setor, e, conseqüentemente, forçou novas relações de produtividade com seus trabalhadores, os bancários. Alinhada àquelas condições do mundo globalizado do Capitalismo Flexível, estas transformações no setor são marcadas pela precarização do trabalho.

A primeira marca da transformação do trabalho bancário é a drástica redução quantitativa de seus profissionais. Segundo Jinkings (2006), foi, precisamente, a automação dos serviços, como a tele-informatização do processamento de dados e a migração do usual atendimento nas agências bancárias para o atendimento eletrônico (caixas automáticos, *hommebaking*...), que suscitou a redução no Brasil dos quase 1 milhão de bancários, nos meados da década de 1980, para aproximadamente 400 mil em 2006.¹

Durante o processo de “enxugamento” e redução do montante de bancários, a identidade profissional desta categoria (uma segunda marca) sofre profundas mudanças impostas pelas novas condições de trabalho. Os bancários responsáveis pela infraestrutura de apoio ou atendimento simplificados tornam-se obsoletos (substituídos pelos aparatos citados anteriormente) e passam a ser demitidos. Cada vez mais passa-se a se requisitar o profissional com capacidades gerenciais, comerciais e com conhecimento técnico do mercado financeiro. A figura do ‘bancário-vendedor’ passa a ser a nova identidade desejada pelo setor bancário aos seus trabalhadores, cuja responsabilidade agora é centrada em vender títulos, seguros, aplicações e todos os demais produtos e serviços disponibilizados, mediante metas impostas pela administração dos bancos (Jinkings, 2006). As agências se convertem em lojas informatizadas de produtos e serviços financeiros.

Uma terceira marca que faz parte do fulcro do processo de reestruturação do setor bancário são as mudanças nas relações de poder estabelecidas nos ambientes laborais

¹ Segundo levantamentos feitos por Rodrigues (2017), através de dados do Dieese e da CAGED-TEM, de 2006 a 2014, houve uma pequena recuperação de 100 mil postos de trabalho. De 2015 a março de 2017 retoma-se novamente um declínio, tendo acumulado uma perda superior a 45 mil postos de trabalho.

(Jinkings, 2006). Decerto, os bancos instituíram mecanismos diversos para disciplinar e precarizar o trabalho dentro de uma nova forma de controle e gestão que busca obter a adesão, individual e coletiva, dos trabalhadores. Há que se destacar os Programas de qualidade total e de remuneração variável, os quais embora anunciem potenciais ganhos aos bancários (financeiros ou simbólicos), se confirmam, ao final, apenas como instrumentos coercitivos que atuam reforçando a precarização do trabalho. Metas, premiações salariais por produtividade, criações de equipe de controle de qualidade, acabam se revelando mecanismos do poder organizacional que geram competição, insegurança e intensificação do trabalho.

Nesse escopo de compreensão, pode-se ressaltar, para fins deste estudo, pelo menos três tipos, classificados por Druck (2011), de precarização do trabalho: intensificação do trabalho, insegurança e saúde no trabalho, e perda de identidade individual e coletiva.

Todo este contexto de “transmutação” da precarização do trabalho existente no capitalismo, em sua forma contemporânea centralizada, tem cobrado altos custos à saúde dos trabalhadores. Segundo Franco, Druck e Sellingman (2010), isto vem incidindo de forma mais marcante na saúde mental dos trabalhadores. Entretanto, alertam as autoras, a saúde mental dos trabalhadores deve ser pensada de forma indissociável da saúde como um todo, entendendo a incidência abordada enquanto uma fragilização orgânica, existencial e identitária dos indivíduos e coletivos. Tais características são pertinentes à nova organização do trabalho em sua intensificação da multiexposição precarizante das relações de trabalho.

Destacam-se duas patologias prevalentes, atualmente, na classe trabalhadora: LER/DORT e os transtornos mentais. Entre os transtornos mentais se pode destacar a alteração do ciclo vigília-sono, a fadiga patológica, e o esgotamento profissional (Síndrome de Burnout). Os processos psicossociais envolvidos nestes, muitas vezes, conduzem a suicídios ou a dependência de álcool ou outras drogas. Ademais, outros quadros indicam que outras patologias atingem o organismo pela via psicossomática, pela exposição por exemplo ao estresse de forma continuada. Portanto, percebe-se uma incompatibilidade entre os tempos sociais do trabalho/vida e a capacidade adaptativa da fisiologia e dos biorritmos humanos. Logo, entende-se que são modos de viver e de trabalhar socialmente patogênicos (Franco, Duck e Seligmann, 2010).

4.1 Considerações preliminares sobre a saúde dos bancários

Em uma mirada sobre a literatura, constatou-se a preponderância do tema referente a patologia LER/DORT dos bancários. Em seguida, o foco se ateu aos aspectos psicossociais de adoecimento dos bancários pela relação saúde e trabalho.

Scopel, Wehrmeister e Oliveira (2012) realizaram um estudo, cujo objetivo foi, precisamente, analisar fatores sociodemográficos e de organização do trabalho, associados à ocorrência de casos sugestivos de LER/DORT em bancários. A prevalência estimada destes casos foi de 27,5%, considerada elevada pelos autores, e próxima das descritas na literatura. Entretanto, os autores perceberam uma alteração histórica nos parâmetros destes casos. Não mais a jornada diária de trabalho e as horas extras representavam as principais causas responsáveis pela LER/DORT. Estes passam a apontar o contexto exigido pela nova organização do trabalho, reconhecidamente de maior cobrança de metas e de produtividade, como possível e atual responsável pela ocorrência desta síndrome. Assim sendo, considerando as transformações na categoria profissional dos bancários, de forma similar ao apresentado no presente capítulo, os autores sugerem prioridade na elaboração de programas de prevenção ao adoecimento no trabalho bancário. Neste caso, sugerem que seja dada maior atenção à organização do trabalho, às estratégias de gestão e de constituição dos objetivos e metas das organizações.

O estudo de Moraes e Bastos (2017), buscando contribuir para a noção de LER/DORT - uma síndrome cujo diagnóstico é complexo, não constituindo um conceito preciso - traz a comparação entre os sintomas osteomusculares dos bancários diagnosticados por LER/DORT e os não diagnosticados com sintomas. Importante destacar que em sua comparação, o estudo de Moraes e Bastos (2017) levou em consideração as diferenças de fatores sociodemográficos. Os autores afirmam que as LER/DORT ainda permanecem como um dos maiores problemas de saúde pública, relacionado à incapacitação ao trabalho e possuindo a característica de prevalência entre grupos de doenças nas quais os trabalhadores mais dizem sentir dor. É oportuno ressaltar que os autores concluem que não há uma relação linear entre sintomas osteomusculares e tempo de serviço, e que o descanso melhora o desconforto de quem sente os sintomas, independentemente de ter ou não o diagnóstico. Em vista disso, os autores indicam a necessidade da vigilância quanto à carga de trabalho e à qualidade das pausas, durante a jornada laboral. Em consonância com Scopel, Wehrmeister e Oliveira (2012), Moraes e

Bastos (2017) indicam a necessidade do compromisso das empresas em promover ações de prevenção e de construção de um ambiente sadio.

Os textos de Murofuse e Marziale (2001), Mergener, Kehrig e Traebert (2008) e Brandão, Horta e Tomasi (2005) exemplificam regionalmente as causas da LER/DORT. Estes textos ratificam o indicado acima acerca dos textos de Scopel, Wehrmeister e Oliveira (2012) e de Moraes e Bastos (2017) sobre a necessidade de promoção de ações de prevenção e ambiente sadio, mantendo também o alinhamento com o que é defendido neste capítulo.

Ainda na consideração no universo da LER/DORT, Santos Júnior, Mendes e Araujo (2009) desenvolvem um estudo com um grupo de bancários com LER/DORT, sendo a intervenção realizada sob a perspectiva da Clínica do Trabalho, orientada pela temática da Psicodinâmica do Trabalho. Os autores se baseiam no estudo dos trabalhadores bancários com LER/DORT, em suas causas psicossociais de adoecimento, referentes à relação trabalho-saúde. Atuam diferentemente dos textos apontados anteriormente², onde os fatores psicossociais, apesar de mencionados e reconhecidos em sua importância, foram abordados superficialmente e periféricamente. Sendo assim, segundo os autores Santos Júnior, Mendes & Araujo (2009), os resultados apontam que certos mecanismos organizacionais geram medo e ansiedade exacerbados, os quais ocasionam uma sobrecarga de trabalho, a ser mediada pelo aparelho psíquico do trabalhador, deflagrando, assim, processos de adoecimento como as LER/DORT. A partir deste entendimento, os autores supõem que não haja uma ligação direta entre “tipo de personalidade e/ou atividade realizada pelos trabalhadores e a consolidação do processo de adoecimento por LER/ DORT, e sim, que a organização do trabalho é fator preponderante do adoecimento” (Santos Júnior, Mendes & Araujo, 2009:624).

Sobre o subtema LER/DORT, trabalhado nos textos selecionados, observa-se uma sintonia entre as ponderações sobre as causas de adoecimento dos bancários por LER/DORT e o entendimento de ser este um efeito da forma contemporânea do trabalho. O texto de Santos Júnior, Mendes & Araujo (2009) ainda aprofunda a temática da saúde mental nas ocorrências de LER/DORT, contribuindo para a visão de saúde como um todo, conforme sugerido por Franco, Druck e Sellingman (2010).

Encerrando-se o enfoque sobre as questões pertinentes ao adoecimento por LER/DORT, o próximo passo será o estudo especificamente sobre a perspectiva do

² Scopel, Wehrmeister e Oliveira (2012), Moraes e Bastos (2017), Murofuse e Marziale (2001), Mergener, Kehrig e Traebert (2008) e Brandão, Horta e Tomasi (2005).

subtema dos aspectos psicossociais de adoecimento, a partir da relação saúde e trabalho. Linhares e Siqueira (2014) mantêm o destaque do texto de Santos Júnior, Mendes & Araujo (2009) no que se refere aos aspectos psicossociais de adoecimento pela relação saúde e trabalho. O estudo de Linhares e Siqueira (2014) faz uso de uma abordagem qualitativa, fundamentada na sociologia Clínica e Psicodinâmica do Trabalho. Os autores indicam que estão preocupados com os índices crescentes de depressão entre trabalhadores bancários, buscando identificar as vivências depressivas ocorridas no ambiente bancário e seus efeitos sobre as relações de trabalho e sobre a subjetividade dos trabalhadores. Linhares e Siqueira (2014) relacionam o crescente índice de depressão dos trabalhadores à precarização das condições de trabalho do setor bancário. Apontam para a necessidade de revisão das práticas de gestão e das relações instituídas entre bancos e bancários, no sentido de fomentar a reconquista da solidariedade e da autonomia destes trabalhadores para assim resgatarem o prazer no trabalho, e, conseqüentemente, diminuir os índices de depressão.

Em outra perspectiva, os textos de Silva e Barreto (2012), Petarli et al. (2015a), Viana et al. (2010), Schneider, Werlang & Kristensen (2013), Petarli et al. (2015b), e Geremias et al. (2017) focam-se nas condições e situações estressoras do ambiente bancário. Neste contexto, Silva e Barreto (2012) e Petarli et al. (2015 a) fazem uma análise da associação entre auto-avaliação ruim de saúde dos bancários e exposição à condições psicossociais adversas no trabalho. Viana et al. (2010) investigam a relação entre nível de atividade física, estresse e saúde dos bancários, indicando uma relação entre as variáveis investigadas. No texto de Schneider, Werlang & Kristensen (2013) é abordado os efeitos à saúde por eventos de assaltos armados a bancários em seu local de trabalho, buscando alterações de personalidades após esta vivência estressante e traumática. O resultado do estudo apontou que os participantes apresentaram dificuldades nos aspectos de relacionamento interpessoal, no que tange às questões de afeto e de manejo de estresse.

O texto de Petarli et al. (2015b) apresentou-se mais interessante ao escopo desta pesquisa por considerar o contexto de reestruturação do trabalho bancário. Nele se apresenta o estresse ocupacional como um dos principais riscos ao bem-estar psicossocial dos trabalhadores e o relaciona com as formas atuais de gestão do trabalho. O estudo recomendou a reestruturação dos processos de trabalho, tendo como norteador a promoção da autonomia do funcionário, a inexistência de demandas contraditórias, o equilíbrio de volume de tarefas e o fortalecimento dos vínculos no ambiente de trabalho.

O texto de Geremias et al. (2017) remete o leitor a Franco, Duck e Sellingman (2010) e às suas considerações sobre patologias conduzidas pelos processos psicossociais. Através dos resultados de suas pesquisas, Geremias et al. (2017) afirmam que o estresse ocupacional, vivenciado pelos bancários, os expõem ao aumento do glicocorticoide, o que altera o nível de glicemia dos mesmos, constituindo um fator de risco para o desenvolvimento da diabetes mellitus tipo 2 no futuro. Assim como também o desenvolvimento de hipertensão arterial sistêmica, além de doenças ateroscleróticas.

Sob o cenário de adoecimento exposto pelo trabalho, e na busca de compreensão sobre como esse processo se passa para o trabalhador, Paparelli (2011) traz uma interessante experiência realizada no sindicato de bancários de São Paulo, no campo da saúde mental relacionada ao trabalho. Nesta experiência foram criados ‘grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário’ com o objetivo de acolher os trabalhadores que procurassem o sindicato com este tipo de queixa. Nestes grupos, buscou-se compreender o processo de adoecimento no interior das trajetórias de vida e de trabalho de cada um, considerando o momento atual de reestruturação produtiva no setor bancário, para assim contribuir com a construção de ações individuais e coletivas de enfrentamento da categoria. A autora aponta que esta iniciativa se revelou promissora tanto para os trabalhadores diretamente envolvidos quanto para o sindicato. O resultado evidenciou a potência deste tipo de trabalho para possibilitar a compreensão do processo de adoecimento, identificar fatores de desgaste mental, produzir conhecimento acerca das características do trabalho e fortalecer os vínculos através da identificação de vivências similares. Tal relato traz indicativos promissores à pesquisa aqui desenvolvida.

Na busca em aprofundar-se na relação saúde e trabalho, o estudo de Finazzi-Santos e Siqueira (2011) constitui-se em um estudo de caso sobre um trabalhador bancário bem-sucedido que comete suicídio. Finazzi-Santos e Siqueira (2011) fazem uma análise buscando entender se o trabalho poderia ser um dos fatores relacionados à decisão pelo ato de suicídio do trabalhador. Os resultados mostraram um quadro de servidão voluntária deste trabalhador, desenvolvidos a partir dos valores organizacionais (estímulo ao sucesso desenfreado, à competição individual, ao culto a excelência e ao orgulho irrestrito ao trabalho) incentivados ao longo de décadas, constitutivos do vínculo afetivo entre o sujeito e a empresa. O estudo em questão alerta para o como se torna conveniente para as empresas se eximirem da responsabilidade pelos processos psicossociais e suas consequências, transferindo a culpa ao sujeito por conflitos pessoais ou desordens psíquicas.

Soares e Villela (2012), partindo da abordagem sobre o assédio moral nas instituições bancárias, e utilizando de uma discussão conceitual sobre o tema, buscaram distinguir o assédio moral de outros conflitos recorrentes em ambientes de trabalho. Esta breve revisão da literatura de Soares e Villela (2012) dialoga com o estudo empírico de funcionários de um banco na região Norte do Brasil, estudo este também conduzido por estes autores. O resultado da pesquisa identificou que os bancários reconhecem o assédio moral como forma de violência, a qual se manifesta nas práticas de gestão por pressão, focadas na produção, metas e competitividade impostas pelo banco em seus processos de trabalho. Além disso, aponta para a reflexão sobre a necessidade do sujeito tratar a questão do assédio moral, em uma perspectiva coletiva e social, evitando sua individualização.

Nesse mesmo sentido, Ferreira e Carvalho (2017) desenvolveram uma pesquisa com o intuito de avaliar a qualidade de vida no trabalho de bancários. Entre os resultados dessa pesquisa, os autores afirmam que todos os cargos analisados apresentavam insatisfação quanto ao esgotamento com o trabalho. Verificou-se também um nível baixo, preocupante e significativo, no que tange o domínio psicológico (autoestima, imagem corporal, sentimentos negativos, entre outras). Haja visto isto, indicam ser importante a presença de programas de qualidade de vida no trabalho e a verificação dos ambientes locais de trabalho para melhor adequar soluções que contribuam com níveis de desempenho e produtividade positivos.

O estudo de Silva e Navarro (2012) traz uma importante contribuição ao objetivo aqui trabalhado, uma vez que a principal contribuição da pesquisa destes foi, a partir da ótica dos trabalhadores, expor a vinculação da saúde dos bancários com as condições de trabalho, tanto no que tange aos processos de trabalho quanto às constantes mudanças organizacionais do setor bancário. Assim, Silva e Navarro (2012) abordam o intenso processo de reestruturação do setor bancário brasileiro, o qual ocupa a liderança na incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais. Alinhado ao apresentado neste capítulo, os autores defendem que as novas formas de organizar o trabalho, como a informatização do setor, a redefinição de identidade (“traços constitutivos” da categoria) para bancários-vendedores, entre outras, refletiu na saúde dos trabalhadores. Cientes destas transformações, os autores investigaram as condições de trabalho em uma instituição bancária privada de Uberaba (MG), buscando identificar em que medida estas condições interferiam na saúde desses trabalhadores. Os resultados revelam o aumento da incidência de sofrimento mental - sentimentos de frustração e insegurança em relação

ao trabalho e preocupação com a exigência do cumprimento de metas através da pressão psicológica - e de sentimento de perda de identidade profissional. Os resultados também indicam a presença de doenças ocupacionais diretamente relacionadas à intensificação do trabalho.

Espera-se que a sucinta apresentação quanto a revisão bibliográfica realizada sobre o contexto dos bancários brasileiros no capitalismo contemporâneo tenha alcançado o objetivo de nortear o leitor sobre as características e necessidades desses perante a relação saúde e trabalho no setor bancário.

Este capítulo se finaliza resgatando a lógica produtiva da relação capital/trabalho (de apropriação privada da riqueza socialmente gerada) de Franco, Druck e Sellingman (2010). Esta lógica produtiva consolida o mercado como o eixo da sociedade capitalista, constituindo-se em um limitante para que o trabalho seja um desenvolvedor da dignidade, da solidariedade e das potências humanas. Diante do contexto em que se constitui o capitalismo, o trabalho se torna um terreno fértil para o sofrimento e o adoecimento dos indivíduos, configurando-se assim em um trabalho “patogênico”. Contudo, alinhado ao pensamento de Dejours (1986), onde o trabalho nunca é considerado “neutro”, sendo necessariamente promotor de saúde ou de adoecimento, é possível se projetar que, em outras configurações de trabalho, os resultados podem ser positivos à saúde do trabalhador, gerando autonomia, criação coletiva e emancipação humana e social, conforme preconizado por Marx e Engels (1986).

5 TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

O presente estudo trata-se de uma pesquisa-intervenção, de natureza qualitativa, na qual adotou-se como referenciais teórico-metodológicos principais as clínicas do trabalho, em especial a perspectiva ergológica. Assim como também, os preceitos do campo da saúde do trabalhador.

Minayo (2002) enfatiza que na metodologia qualitativa “a realidade é socialmente construída”, uma alusão à obra clássica de Luckmann e Berger (1978). Além disso, outro ponto importante destacado por Minayo (2002) se refere ao fato de que as pesquisas de caráter qualitativo, em linhas gerais, se manifestam enquanto práticas dialógicas e relacionais, configurando uma relação de proximidade entre o pesquisador e o objeto de estudo.

Merece atenção também a observação de Minayo (2002) segundo a qual a abordagem qualitativa possibilita ao pesquisador trazer sua experiência para o problema pesquisado, de tal maneira que permite a sua implicação no processo de pesquisa. Portanto, trata-se de uma modalidade de produção de conhecimento que rompe com o paradigma positivista e com a ideia de neutralidade científica.

A rigor, a metodologia deve registrar o mapeamento do percurso escolhido³ pelo pesquisador para o processo de investigação, o qual é sempre singular. Inclui não só conhecimentos técnicos, mas contempla também questões de ordem subjetiva, referentes ao campo da identificação e do desejo. De acordo com Deslandes (1994) e Minayo (2002), a ciência se encontra comprometida e implicada com os objetos de estudo, ou seja, a ciência está, inexoravelmente, distante do manto da neutralidade.

Fazemos um projeto de pesquisa para mapear um caminho a ser seguido durante a investigação. Buscamos, assim, evitar muitos imprevistos no decorrer da pesquisa que poderiam até mesmo inviabilizar sua realização. Outro papel importante é esclarecer para o próprio investigador os rumos do estudo (Deslandes, 1994:35).

Considere-se ainda que um trabalho científico deve promover a flexibilização do conhecimento, viabilizando uma abertura para a construção de novas perspectivas. Nessa linha de compreensão, constitui-se como essencial a possibilidade de reflexão e a produção de novos sentidos em uma perspectiva dialógica e dialética (Deslandes, 1997).

³ Deslandes (1994) se refere à escolha do caminho a percorrer como ‘cartografia das escolhas’ que o sujeito se apropria para se aproximar da realidade.

Assim sendo, o presente estudo pretendeu promover, por meio da ferramenta Encontros sobre o Trabalho (EST), desenvolvida pela Ergologia, um processo de construção de saberes sobre a relação entre saúde e trabalho. Na prática desenvolvida, espera-se ter conseguido a ampliação do poder de agir (Clot, 2006) dos trabalhadores do setor bancário que fizeram parte destes ESTs, na sua luta pela conquista da saúde. Do mesmo modo, espera-se que o conhecimento construído, nesta dissertação, possa contribuir para a reflexão sobre a interação entre trabalho e saúde dessa categoria profissional em outros espaços que atuam com assistência e vigilância, como os CEREST's e os sindicatos de bancários.

Vale ressaltar que a pesquisa desenvolvida foi realizada em conformidade com os princípios éticos para a pesquisa envolvendo seres humanos, estabelecidos na Resolução n. 466/2012 e n. 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde. Somente foi iniciada após aprovação do Comitê de Ética da Escola Nacional de Saúde Pública em 03/08/2018, sob o número de parecer: 02, CAAE 92125118200005240.

5.1 Local⁴ e Animadores

Todas as etapas da pesquisa foram executadas nas dependências do Centro de Estudos em Saúde do trabalhador e Ecologia Humana (CESTEH), da Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP)/Fundação Oswaldo Cruz(FIOCRUZ). No espaço são desenvolvidas atividades de Ensino, Pesquisa e Serviço, na área de Saúde, Trabalho e Ambiente.

Quanto às atividades da divisão⁵ de “Serviço” em atenção integral à saúde do trabalhador do CESTEH é oferecido atendimento ambulatorial e laboratorial (toxicologia), ambos especializados em Saúde do Trabalhador. Os profissionais do “Serviço” também participam das atividades de ensino e pesquisa, buscando assim a produção de conhecimento, a realização de atividades de formação e a possibilidade de manterem-se atualizados em seus campos de atuação. Ademais, o ambulatório está

⁴ Informações obtidas no Webcesteh, acessado em 01/03/2018.

www.cesteh.ensp.fiocruz.br/ambulatorio/apresentacao

⁵ Nomenclatura de estrutura Organizacional.

No caso o CESTEH, este é um Centro de Estudo hierarquicamente correlato aos departamentos na estrutura organizacional da unidade ENSP, a qual compõe a FIOCRUZ.

As Divisões do CESTEH são Serviço, Ensino e Pesquisa.

No caso do Serviço, seus setores são: Ambulatório de Saúde do trabalhador e Laboratório de Toxicologia.

<http://ensp.fiocruz.br/apresentacao/organograma>, acessado em 24/04/19

<http://www.cesteh.ensp.fiocruz.br/servicos>, acessado em 24/04/19

integrado às políticas públicas nacionais e articulado à rede de Saúde do Trabalhador (RENAST), integrando o sistema de referência no âmbito da saúde pública no país.

Os animadores dos ESTs foram Leandro Luis Dantas Gouget, psicólogo, servidor do CESTEHE/ENSP e autor desta dissertação, e Mônica Regina Martins, assistente social, também servidora do CESTEHE/ENSP.

5.2 Convite e Seleção

Como critério de seleção para participação do estudo, considerou-se importante que o trabalhador tivesse como referência de vida profissional a categoria dos bancários. Em termos objetivos, além da auto identificação do trabalhador como bancário, entendeu-se que um funcionário com cinco anos ou mais de permanência nesse ofício apresentaria a identificação necessária com essa categoria. Pessoas recém demitidas ou aposentadas também puderam participar, pois considerou-se que isto não seria suficiente para a perda de sua identidade como bancário.

Outro critério considerado primordial para a participação nessa pesquisa foi o de se estar em uma situação de sofrimento psíquico advindo da relação laboral com a atividade bancária. Para tal, foi considerada a história do paciente, seu diagnóstico e avaliação do profissional de psicologia que os acompanha no CESTEHE. Isto desdobra-se no próximo critério: estar em acompanhamento pelo psicólogo proponente do projeto.

O último critério de seleção tornou possível um melhor acesso à história do paciente, tanto para corroborar a afirmação do trabalhador de seu sofrimento psíquico, relacionado ao trabalho, quanto para favorecer uma medida preventiva de cuidado à saúde desse trabalhador. Sendo assim, foi possível o acompanhamento não só sobre ser indicativo (ou não) o convite, mas também sobre a permanência do trabalhador nos ESTs, considerando os possíveis efeitos destes encontros em sua vida.

Os ESTs são um processo ativo de produção de conhecimento e ressignificação de conceitos. Logo, ao abordar-se assuntos relativos à profissão desses bancários, em sofrimento psíquico pertinente à relação trabalho e saúde, era de se prever que o sofrimento desses trabalhadores se manifestaria. Nesse sentido, fazia-se necessário o conhecimento prévio sobre o indicativo de condições emocionais desses trabalhadores para a participação nos ESTs, garantindo-se que, durante o processo, seria possível a

identificação de quaisquer necessidades emergentes desses trabalhadores quanto à saúde mental dos mesmos.

Mais do que previsível, a presença do sofrimento desses trabalhadores nos ESTs configurou-se como a condição ‘sine qua non’ para a elaboração desta pesquisa, uma vez que o estudo desenvolvido se propôs à aplicação dos ESTs num contexto ambulatorial, com trabalhadores em sofrimento psíquico pela relação entre saúde e trabalho.

Os critérios de exclusão foram o desejo do trabalhador convidado de não participar dos ESTs; e a identificação de questões de saúde mental no trabalhador consideradas incompatíveis, a qualquer tempo, com a proposta estabelecida.

O convite para participação na pesquisa foi realizado pela assistente social através de contato telefônico. Foram convidados trabalhadoras e trabalhadores bancários em acompanhamento com o psicólogo Leandro Gouget no ambulatório do CESTEHE. No momento do convite, foi explicado o motivo da escolha do trabalhador(a), apresentado sucintamente o objetivo da pesquisa e as suas etapas. Neste momento, reforçou-se também aos trabalhadores, a não obrigatoriedade de participação para a continuidade da assistência no CESTEHE. O motivo da escolha pela assistente social para fazer o convite de participação foi o de proporcionar uma maneira de resguardar o trabalhador de algum tipo de constrangimento, considerando seu acompanhamento regular pelo outro animador no serviço de acompanhamento psicológico.

Uma vez aceito o convite, foi agendado pela assistente social uma entrevista⁶ individual com o psicólogo. Nas entrevistas, apresentou-se a proposta de estudo e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Também se avaliou o histórico de saúde do trabalhador, dialogando com o mesmo se seria recomendado, ou não, a sua participação nos ESTs. Uma vez dirimida qualquer dúvida do trabalhador, verificado sua adequação aos critérios acima mencionados e acordada sua participação, foram realizadas as assinaturas do TCLE, sendo uma via entregue ao trabalhador e outra permanecendo com o pesquisador.

Ainda na entrevista, questionou-se aos trabalhadores sobre quais temas, relacionados à saúde e ao trabalho, estes gostariam que fossem discutidos nas reuniões dos ESTs. Todos os comentários foram anotados e serviram de orientação para iniciar a escolha dos temas no primeiro EST.

⁶ roteiro das entrevistas em anexo.

No total, foram convidados 11 trabalhadores. Destes, dois apontaram a impossibilidade para participarem no momento do convite, um por indisponibilidade de tempo e outro econômica. Entretanto, ambos disseram que gostariam muito de participar e elogiaram a iniciativa. Um outro trabalhador concluiu, durante o processo de entrevista, não estar bem o suficiente para sustentar sua participação em uma atividade de grupo onde se discutiria o adoecer no trabalho. Os convites se encerraram quando se alcançou o número de oito participantes, o que foi considerado ser um bom número para compor um grupo de natureza qualitativa, não sendo necessário a seleção de outro participante no decorrer do projeto.

5.3 Participantes da pesquisa

Quanto à apresentação dos resultados das entrevistas, adotou-se uma codificação para apresentação dos excertos, buscando-se proteger os participantes da pesquisa. Utilizou-se um código alfanumérico que corresponde à identificação dos entrevistados pela letra “B” (Bancário), acompanhada de um número relacionado à ordem cronológica de realização das entrevistas individuais. Desse modo, o código B1 correlaciona-se ao primeiro entrevistado, B2 ao segundo e assim sucessivamente, até o B8. Quanto ao nome das empresas bancárias mencionadas, escolheu-se nomes fictícios para corresponder a cada um deles, a saber: Quiriquiri, Acauã, Cauré.

Assim, participaram da pesquisa oito bancários. Dos trabalhadore(a)s participantes, quatro são funcionários do Quiriquiri, três do Acauã e um do Cauré. No total, três trabalhadore(a)s eram funcionários de bancos que foram extintos, seja por falência, incorporação ou outro mecanismo similar. Fora esta situação específica, nenhum dos trabalhadores exerceu atividades em mais de um banco.

Quanto ao tempo de serviço como bancário, o menor tempo foi de oito anos e o maior de 33 anos, sendo que seis destes trabalhadores possuem mais do que 20 anos de banco. A faixa etária dos participantes varia entre 32 e 53 anos, sendo dois do sexo masculino e seis do sexo feminino. Um dos trabalhadore(a)s está aposentado há um ano e outro se desvinculou do banco em acordo coletivo há um pouco mais de dois anos. Todos possuem diagnóstico relacionado ao adoecimento por atividade laboral.

Quanto ao acompanhamento psicológico, três trabalhadore(a)s estão em atendimento semanal há mais de dois anos; um trabalhador(a) em atendimento semanal

há mais de um ano; um trabalhador(a) em atendimento semanal há mais de seis meses; dois trabalhadore(a)s estiveram em atendimento semanal por um ano, ficaram cerca de um ano em acompanhamento com atendimentos pontuais, retornando ao atendimento semanal cerca de um mês antes do início dos ESTs; e um trabalhador(a) iniciou o acompanhamento a partir do convite de participação da pesquisa, em frequência de atendimento mensal, pois estava em atendimento psicanalítico externo há três meses. Esse último, recebeu avaliação positiva em participar dos ESTs por sua psicanalista, e seu processo de entrevista constituiu-se de três encontros, onde se avaliou o atendimento aos critérios de inclusão da pesquisa.

5.4 Encontros Sobre o Trabalho (EST)

Ao todo foram realizados cinco ESTs, sendo que o primeiro e o quinto EST possuem um diferencial em relação aos outros três, o que será descrito nos parágrafos seguintes.

O primeiro EST cumpriu a necessidade de discutir coletivamente a proposta do estudo, de esclarecer as dúvidas a respeito do funcionamento da ferramenta “Encontro sobre o Trabalho” (EST), de definir os termos do “contrato” dos ESTs (local, tempo de duração da reunião, definição de cronograma, “Regras de Convívio”). Também foi o momento dos trabalhadores se apresentarem entre si e dialogarem sobre quais temas seriam mais relevantes para os outros ESTs. No diálogo sobre os temas, pode-se retomar o que haviam sugerido durante as entrevistas iniciais. Nesse encontro se escolheu o tema do EST seguinte, e essa dinâmica foi o referencial para a definição dos temas ao final de cada EST. Buscou-se manter a metodologia do DD3P, estimulando o polo dos saberes práticos e identificando os aportes pertinentes do polo dos conceitos.

O segundo, o terceiro e o quarto EST foram temáticos. Ao final de cada um desses, foi dialogado sobre qual tema era considerado mais pertinente para se focar no EST seguinte. Para tanto, em todos os encontros se ponderava sobre o construído naquele EST, tendo como referência os temas escolhidos no primeiro EST. Trabalhou-se centralmente os seguintes temas: “Assédio Moral no Trabalho” (segundo EST), “Relações no Trabalho” (terceiro EST) e “Treinamento e Metas” (quarto EST).

O quinto EST também fora temático, mas com alguns diferenciais, seu tema foi “Reflexões sobre os ESTs”. O objetivo constituiu-se em refletir sobre todo o processo e

promover a validação consensual e a construção da crítica coletiva (Oddone, 1986) do saber produzido ao longo dos ESTs. Desse modo, foi organizado em dois momentos contínuos. No primeiro momento, realizou-se uma apresentação dialogada com os trabalhadores através de uma síntese de cada EST, construída a partir do olhar dos animadores e da análise das transcrições de cada EST. No segundo momento, dialogou-se com os trabalhadores em torno de suas percepções, críticas e conclusões sobre a experiência individual e coletiva com os ESTs. O objetivo prático foi saber dos trabalhadores se consideravam pertinente ou não ofertar este serviço no ambulatório do CESTEJ, e possivelmente em outros espaços atentos para a saúde na relação com o trabalho.

A devolutiva dos resultados da pesquisa aos participantes, conforme constante na resolução n.510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, ocorrerá num sexto EST, após a conclusão deste estudo.

5.5 Análise dos Resultados

A ferramenta “EST” é uma opção para se colocar em ação o DD3P. Como uma ferramenta ainda considerada nova, traz como desafio o seu uso. Entretanto, já tem demonstrado vários alcances e objetivos de amplo aspecto, como pode-se observar em Joazeiro & Scherer (2017), Oliveira (2016), Pontes (2014), Gomes (2011), Durrive (2010), Trinquet (2010), Masson (2007), entre outros. No caso dessa pesquisa, se pretendeu especificamente saber se a ferramenta EST possibilitou aos trabalhadores a construção de diálogo e a produção de conhecimento sobre a relação entre saúde e trabalho e a transformação do olhar para essa relação.

Ao se considerar, então, o DD3P como um dispositivo que visa à construção de conhecimento pela dinamização dos seus três polos, buscou-se averiguar, através da análise das transcrições, se tal intento ocorreu na circulação das falas entre os indivíduos (incluindo os animadores), proporcionando transformações na relação saúde-trabalho dos trabalhador(a)s.

Inicialmente, procurou-se identificar, através da análise do material transcrito, se houve de fato produção de diálogo. Era de interesse saber se o fluxo de falas dos participantes circulou no grupo, tanto o que foi colocado pelo animador, quanto o que foi trazido pelos bancário(a)s, de modo a afetar um ao outro, promover a escuta, a reflexão e

a troca. Tomou-se como parâmetro, para esta identificação de diálogo, o conceito de dialogismo, definido por Yves Clot (2008) no dicionário online da Laboreal⁷, do qual será apresentado um fragmento ilustrativo a seguir:

[...] o “princípio dialógico” alimenta hoje pesquisas, assim como intervenções no campo social, integrando as diferentes dimensões das atividades humanas ao estudo das atividades produtivas, tanto de trabalho quanto de criação. No início dessas, situa-se uma das contribuições mais férteis de Bakhtine, muito pouco explorada, a saber: a abertura de sua concepção de dialogismo sobre o inacabamento de qualquer troca entre os Homens: transgredindo os limites do quadrilátero vinculando autor, ouvinte, os “outros” e o social em geral, é também a fronteira entre real e ideal, temporal e intemporal, presente e futuro da troca que se encontra anulada. Não somente a antecipação da resposta do outro/dos outros é constitutiva do avanço do diálogo, mas o enunciado antecipa também a resposta presumida de um destinatário ideal, intérprete perfeito do discurso sem falha a ele destinado. Esse suposto “sobredesignatário” responde ao mesmo tempo pela tensão do discurso ou do texto em direção ao seu devir próximo ou longínquo, já que o sentido não está de uma vez por todas acabado, dependendo sempre das interpretações que ainda virão, e igualmente da relação consigo pela qual o autor mede a extensão e a pertinência de seus próprios atos. Bakhtine pressupõe permanentemente a continuidade de um “diálogo interior”, tanto no outro como em si mesmo; e às presumidas “réplicas” desse diálogo se dirigem em parte às réplicas manifestas, que lhe são destinadas. Corolário lógico desta referência insistente ao dialogismo bakhtiniano: não há lugar para uma concepção monológica do discurso, do texto, e portanto do enunciado. De tal forma que, como escreveu Clot, “no diálogo, o homem não se manifesta apenas do exterior, mas torna-se pela primeira vez o que ele é verdadeiramente não unicamente aos olhos dos outros [...] mas aos seus próprios também. (Clot, 2008: 205, tradução livre).

Num segundo momento, voltou-se para os materiais produzidos, buscando-se reconhecer o quanto os ESTs cumpriram, ou não, o papel de produzir conhecimento e transformação de perspectivas. O desafio consistiu em verificar, ao longo do processo, se houve uma transformação, uma mudança na forma de olhar para a relação entre a saúde e o trabalho, se foi possível construir um conhecimento para além do que foi apresentado pelo animador, representando o polo dos saberes, e o que foi colocado pelos demais participantes, que representavam o polo da experiência.

Buscou-se, então, verificar se houve falas indicativas de mudança na forma de se compreender a relação entre saúde e trabalho. E, ainda, buscou-se observar se ocorreu mudança no sofrimento dos trabalhadore(a)s, que ao contrário de assumirem um rumo

⁷<http://laboreal.up.pt/pt/dictionary/?letter=D&UDSID=%A7%A7%A7%A700190329035138001402031629%A7%A7%A7%A7>

patogênico, poderiam tomar a direção de defesa e de produção de saúde, entendendo-se que saúde é a capacidade de explorar seus próprios limites, de poder adoecer e se recuperar (Canguilhem, 2009; Caponi, 2003). Para tanto, buscou-se excertos de narrativa ocorridas nos ESTs, para interpretação e diálogo com a literatura atual.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os ESTs possibilitaram o acesso a um importante repertório de tópicos e questões relacionados ao processo de trabalho e saúde dos bancários indicados neste trabalho. A seguir, apresenta-se a análise de cada encontro.

6.1 Primeiro encontro: apresentação dos participantes e validação temática

O encontro iniciou-se alguns minutos após o horário acordado, com a finalidade de aguardar a chegada de todos os participantes. No entanto, um participante chegou após o início do encontro. No total, compareceram os oito participantes.

Esse encontro realizou-se após a fase das entrevistas individuais, introduzindo as atividades de grupo do estudo. O principal objetivo foi o debate, a definição e a validação dos temas guias referenciais dos próximos quatro encontros (ESTs temáticos). Entretanto, também atendeu a outras necessidades presentes no início de uma atividade de grupo. Como já mencionado, todos os participantes do grupo tinham em comum a identidade profissional de serem trabalhadore(a)s de bancos, porém não se conheciam previamente, não existindo vínculo inicial entre eles. Dessa forma, neste EST, os participantes se apresentaram, constituindo assim um primeiro passo para o desejável processo de formação de vínculos.

Outro aspecto particular desse primeiro encontro foi que o mesmo se constituiu como um divisor de águas sobre o rumo que se tomaria nos encontros subsequentes, sobretudo no tocante a diferenciar os Encontros sobre o Trabalho (EST) de uma prática psicoterápica grupal tradicional. Tal cuidado se justifica uma vez que a proposta desse estudo nasceu dentro do ambulatório, onde os trabalhadores atendidos se encontravam em sofrimento psíquico devido à atividade laboral dos mesmos. Logo, era de se esperar que reproduzissem a conduta de quem se encontra num espaço ambulatorial, buscando tratamento para queixas de saúde. Todavia, o foco do estudo não foi a assistência ao adoecimento ou aos sintomas sob a perspectiva da clínica tradicional, como se é esperado em uma psicoterapia. A rigor, o objetivo foi adotar, como destaca Durrive (2007), a postura ergológica de um “dispositivo dinâmico em três polos”, de modo a “conduzir a

uma atitude de humildade investigativa que restitui a cada um sua parcela de existência, de participação no mundo, em sua história e na produção de saberes” (Durrive, 2007:295).

Diante desse contexto, buscou-se a experimentação de um modo diferente de prática ambulatorial, no campo da saúde mental, junto a trabalhadore(a)s, em que a orientação se baseava na promoção à produção de saúde dos participantes, através de novas possibilidades de produção de conhecimento na área da saúde coletiva, com uma abordagem distinta das hegemônicas, como ver-se-á ao longo da análise dos encontros.

Intencionando caminhar desde o início dos encontros sob o prisma dos objetivos do estudo, os animadores do encontro fizeram sua apresentação, como participantes do processo, focados na trajetória de vida profissional, tentando assim estimular este aspecto na apresentação de cada trabalhador presente. Observou-se que, inicialmente, os trabalhadores se apresentaram misturando questões profissionais com relatos a respeito do processo individual de adoecimento. À medida que isso acontecia, ancorados às orientações de Durrive (2007) sobre a condução dos ESTs, procurou-se reconduzir a dinâmica em direção ao foco da relação trabalho e saúde. Diferenciou-se, assim, de uma psicoterapia de grupo, onde os participantes não focam, usualmente, na sua identidade profissional e nem em seu adoecer atravessado pela sua trajetória no trabalho.

Nesse cenário, o desafio a seguir passou a ser o de se buscar, no coletivo, o que os participantes do grupo identificavam possuir em comum no processo de adoecimento. Em termos concretos, evitou-se falas privadas, assuntos que não diziam respeito ao outro do grupo, aquilo que, do “borbulhamento interior”, a pessoa revela sobre sua vida íntima; de modo que o trabalho desenvolvido se manteve direcionado às tarefas laborais (Durrive, 2007). De todo modo, o ângulo singular e a subjetividade foram valorizados e estimulados no sentido de fazer prevalecer as interpretações sobre a complexidade do trabalho real (Schwartz; Durrive, 2007). Compreende-se com Alves (2016) que é a partir de uma convivência harmoniosa e cooperativa, com respeito e diálogo entre os pares, que se torna possível a transformação do trabalho através do cuidado, ressignificando assim o processo de produção de saúde.

É interessante destacar que, já nesse início, chamou atenção o processo de identificação coletiva procedente do trabalho. Observou-se espontaneidade e celeridade no reconhecimento dos participantes como grupo à medida em que se apresentavam e compartilhavam suas vivências. Os trabalhadore(a)s foram percebendo afinidades pessoais na forma de olharem e de se posicionarem nas atividades bancárias, bem como

similaridades de percepção quanto aos incômodos e desconfortos gerados no trabalho bancário.

Como ela [B3] falou eu sempre achei que fosse forte o suficiente, só que eu comecei a ter situações dentro da agência e fora da agência, aí resolvi procurar ajuda. Então eu vinha no doutor [cita o nome do médico] e, conversando com ele, me indicou o [cita o nome do psicólogo]. Comecei o tratamento, estou no tratamento por volta de 2 (dois) meses e estou sentindo diferença, estou sentindo melhora. (B2)

Aí vocês estavam falando, eu lembrei de um negócio. Você estava falando o negócio de síndrome do pânico, é [...] aí a gente foi obrigado, praticamente obrigado a assinar um PDV, porque não tinha lugar para a gente na agência. Aí eles tentaram colocar a gente, realocar a gente em agência, aí eu fui para uma agência no catete. Lá – eu tenho labirintite –, eu tive uma síndrome do pânico que, depois que foi descoberto isso, eu passei mal demais e tudo... Acho que por esse medo de trabalhar em agência e tal. (B4)

[...] e, assim, como você falou, a gente não entende, né. Eu busquei ajuda depois de, meio que, uma crise de choro, choro e choro dentro do banco. Fui para o hospital Quinta D'Or e aí a pessoa me indicou para procurar um psiquiatra. Mas, anterior a isso, eu já vinha fazendo terapia, iniciei em 2016 com o [cita o nome do psicólogo], interrompi, comecei com uma outra pessoa particular, até por conta de horário. Como eu estou na ativa ficava difícil de eu conciliar um horário e não ter problema no trabalho. (B7)

No momento inicial, foi apresentado sucintamente a abordagem ergológica e como se realizaria a dinâmica dos Encontros Sobre o Trabalho (EST). Abordou-se a diferença entre a ergologia e a psicoterapia de grupo, apontando-se que a primeira também poderia ter efeitos psicoterapêuticos, ao serem consideradas certas similaridades entre ambas. Tal apontamento já havia sido realizado nas entrevistas, mas, neste momento, reforçou-se a questão coletivamente, alicerçando-se na metodologia do DD3P.

Com a apresentação do escopo do projeto de estudo no grupo, teve-se a oportunidade de se conversar sobre o que significa um ambulatório de Saúde do Trabalhador. Por conseguinte, foram apresentados alguns dos principais marcos teórico-metodológicos constitutivos do campo, a saber: centralidade do trabalho – ou seja, o trabalho constitui-se como matéria complexa e enigmática e é a partir dele que afloram as análises sobre a saúde –, o protagonismo do trabalhador como sujeito do conhecimento advindo da sua experiência e subjetividade, e, por fim, o compromisso com a mudança dos processos de saúde-doença oriundos dos ambientes nocivos de trabalho. Sendo assim, é vital o comprometimento com o diálogo e com a formação vivenciada no âmbito do ambulatório, no sentido de que obtenham desdobramentos nos locais de trabalho e

ressoem para além do espaço do ambulatório. Tudo isso com o intento de se promover saúde em perspectiva coletiva.

Quanto à escolha dos temas dos Encontros, tomou-se por base os tópicos mais marcantes e frequentes derivados da etapa das entrevistas individuais, sendo valorizado o ponto de vista do trabalho real. Dessa forma, como parte da dinâmica do primeiro EST, realizou-se uma leitura das anotações das temáticas levantadas a partir da fala dos participantes, sendo elas:

- (i) assédio moral;
- (ii) respeito consigo, com o outro, com os clientes;
- (iii) metas e;
- (iv) adoecimento e doença que vem da pressão, de não conseguir fazer, de algo que vai além do suportável.

A partir dessa apresentação, iniciou-se o diálogo para a validação consensual dos temas no grupo. De acordo com Oddone e colaboradores (1986), o processo de validação consensual realiza-se pela confrontação entre as observações espontâneas e as críticas de cada sujeito a respeito do seu trabalho no processo de grupo. Trata-se de um julgamento coletivo por meio da troca de ideias, da partilha do saber e da experiência procedente do trabalho.

O engajamento dos trabalhadores no debate foi claro e pulsante. Estavam empolgados e envolvidos no clima de discussão grupal. Os temas evidenciavam aquilo que era comum a todos, apesar dos participantes serem de bancos diferentes e locais distintos. De fato, sem as pressões dos locais de trabalho e da vigilância por parte da hierarquia nos bancos, pode-se perceber a rapidez com que se sentiram à vontade e com liberdade para dialogar sobre suas atividades. Como exemplificado abaixo:

Eu acho que a palavra-chave do que o banco faz hoje é deixar o trabalhador com medo. A gente tem medo de ser mandado embora, a gente tem medo de não atingir a meta e aí a gente fica naquela ansiedade, não sei se é a palavra certa, que vai gerando aquela instabilidade [...] que vai te sufocando e acho que provavelmente é o que a maioria passa. (B8)

A questão não é ter meta. Meta eu gosto de ter, eu gosto de cumprir, de vida, de tudo. Eu gosto de vender, gosto de trabalhar, gosto de atender cliente e gosto de ter desafios. É a maneira e a proporção como isso é colocado. Então, diante de todos esses itens e outros, metas abusivas acho que é o principal, porque daí vem o assédio, que vem o adoecimento, que vem o estresse, que vem[...]. (B5)

Porque se você não bater, você se sente um nada, você se sente mal e você é diminuído de propósito. Numa reunião eles falam para você 'ué,

liga para fulano para ver como é que faz'. [concordância do grupo] E você sabe que fulano tá fazendo coisa errada e você não quer fazer coisa errada. Só que te expõe na frente de todo mundo, então você se sente um nada. (B1)

A possibilidade desses encontros virem a auxiliar outros trabalhadores demonstrava-se estimulante para eles. Isso pôde também ser verificado nas entrevistas individuais.

O diálogo sobre os temas se desenvolveu em clima de colaboração e respeito, chegando-se a dois temas bem delimitados: o “Assédio Moral” e as “Metas”. Um tema novo que emergiu do diálogo foi o de “treinamento” (capacitação, desenvolvimento), mas nesse EST não ficou muito claro o sentido motivador da nova temática, considerando a relação saúde e trabalho. Isso só ficou melhor definido no terceiro EST (“Relações no Trabalho”), no qual se construiu, para o encontro seguinte, o tema “Treinamento e Metas”, assim aproximando duas temáticas aqui produzidas para um mesmo EST.

Do tópico (ii) de respeito consigo, com o outro, com os clientes, chegou-se ao tema: “Relações no Trabalho”. A temática de ‘Desvio, acúmulo, qualidade no trabalho’ foi colocada como transversal às discussões. Os animadores entenderam que esse processo apresentado configurou a forma como os participantes conseguiram trazer, para a discussão, a intensificação e a precarização do trabalho. Uma vez que esses pontos estão na base das questões sobre a relação trabalho e saúde, apresentam, então, grandes chances de se tornarem presentes em todas as discussões, independentemente dos temas. Por esse motivo, decidiu-se por considerá-los um assunto transversal aos demais. Outro tema trazido pelos trabalhadores foi ‘Conhecimento dos direitos legais (envolvendo sindicatos, corrupção) dos trabalhadores e legalidade’. Foi sugerido por um dos trabalhadores e bem acolhido pelos demais.

Diante da diversidade e da profusão dos temas, decidiu-se que o melhor seria escolher apenas o assunto do encontro seguinte, bem como se adotaria esse procedimento para as demais reuniões, ou seja, ao final de cada reunião se definiria o tema do Encontro subsequente, considerando as necessidades de desdobramento e de desenvolvimento dos diálogos, sem perder o referencial dos temas validados nesse encontro inicial.

Dessa forma, através de um processo democrático de escolha dos temas por votação entre os participantes, empataram: “Assédio Moral” e “Metas”. Após acordo e considerando que o tempo do encontro estava esgotado, com a permissão dos

participantes, os animadores definiram o tema do próximo encontro temático, a saber: Assédio Moral.

Por certo, o primeiro encontro cumpriu seu objetivo de debater e validar os temas centrais dos próximos momentos, embora, por preferência dos próprios trabalhadores, isto voltaria a acontecer ao longo de cada encontro. Além desse objetivo alcançado, pôde-se perceber, após imersão nos materiais das transcrições, que os trabalhadores iniciaram o processo de construção de identidade de grupo, exprimindo semelhanças e diferenças ao considerar suas trajetórias, seus cargos e o banco empregador. Verificou-se que os participantes iniciaram a construção de vínculos de proximidade, amparados pela experiência e conhecimento do trabalho, como pode-se constatar no trecho de diálogo a seguir:

Você falou esse negócio de não falar e de não identificar. Eu acho que tá todo mundo aqui desarmado, eu não me importo de expor minha opinião, entendeu? Eu acho que está todo mundo aqui na mesma situação. É para ajudar, entendeu? Então, tipo assim ‘ah, ela é do Quiriquiri, aí eu não posso falar então, porque eu saí’. Acho que está todo mundo aqui se ajudando, está todo mundo aqui desarmado. Então, tipo assim, se você falar alguma coisa que me identifique, a partir do momento que eu falei, vou assumir aquilo que eu falei, não tenho problema quanto a isso.

É uma troca, eu acho que ajuda muito. (B4)

6.2 Segundo encontro: Assédio Moral

O encontro iniciou-se no horário acordado, com a presença de sete dos oito participantes. O oitavo participante avisou, previamente, aos animadores que não poderia comparecer. Constatou-se que todos os participantes chegaram antes do horário combinado, conforme pactuado no primeiro encontro do grupo, de maneira a se evitar atrasos.

Nesse primeiro encontro temático, os trabalhadores optaram por abordar, centralmente, a questão do Assédio Moral no Trabalho em sua interligação com a saúde. Observou-se que os bancários mantinham o mesmo espírito de curiosidade, entusiasmo e participação do encontro anterior.

Vale destacar que, nos instantes iniciais desse EST, foi notória a postura dos participantes, à semelhança de alunos tradicionais, que aguardam o início de uma aula para receberem o conhecimento de um professor, possuidor de um saber a ser transmitido, possivelmente reflexo da “educação bancária” (Freire, 1979) transmitida ao longo da

vida. Ademais, é preciso considerar o “silenciamento” a que estão submetidos continuamente nos ambientes de trabalho. Sobre essa ótica de interpretação, Freire (1979) assevera a exigência em se adotar uma constante aprendizagem com os sujeitos envolvidos no processo formativo e com a própria realidade, ou seja, a vida concreta e o cotidiano devem servir de matérias-primas do conhecimento e da mudança. Isso requer complementarmente o distanciamento crítico do contexto para poder compreendê-lo e transformá-lo pelo processo de dialogicidade, visto que os caminhos para se agir sobre a realidade requerem indagações e a construção de respostas.

Assim, esse clima inicial foi propício à desconstrução de uma possível hierarquia existente entre os polos envolvidos no processo formativo, conforme preconizado pelas bases teóricas do MOI (Oddone et al., 1986) e pela ergologia (Schwartz, 2007), deixando claro para os animadores a necessidade de se privilegiar o encontro e o debate em equilíbrio dialógico, de modo a amenizar assimetrias entre trabalhadores e pesquisadores para a produção de conhecimento e a valorização da experiência dos seus participantes.

Planejou-se iniciar com uma apresentação sobre o tema, mobilizando-se o polo dos conceitos. Entretanto, buscou-se também dinamizar o terceiro polo, através da realização dessa apresentação, de forma dialogada com os trabalhadores.

Curiosamente ocorreu um contratempo, uma vez que o acesso à intranet onde estava o arquivo de apresentação não se encontrava disponível. Assim, foi necessário criar uma nova norma para “o meio que é sempre infiel” (Schwartz, 2007). Enquanto se providenciava um *pendrive* com a apresentação, foi proposto uma dinâmica simples, como uma forma de evitar que a espera pudesse afetar o entusiasmo do grupo: solicitou-se que cada um escrevesse num pedaço de papel o que entendia por assédio moral no trabalho. Foi orientado que redigissem de forma livre e espontânea, com suas próprias palavras, considerando principalmente o seu cotidiano laboral. A ideia foi estimular a reflexão crítica acerca da vivência no trabalho e a mobilização de sentidos sobre a temática do Assédio Moral para cada participante. Notou-se que alguns participantes tiveram dificuldade em entender como fariam isso. Ressaltaram o medo de errar conceitualmente o termo ou de escrever com algum equívoco gramatical. Foi informado que o importante era expressar por escrito o seu pensamento, não havendo ali o julgamento entre o certo e o errado, pois o intento era compartilhar, no grupo, as diversas significações. Assim, conforme destaca Durrive (2007), buscou-se estimular que os participantes conseguissem colocar em palavras aquilo que se vive em situação de trabalho, que se expressassem a partir dos seus pontos de vista.

Uma vez entregue os papéis com as diferentes acepções, os animadores realizaram a leitura do que fora escrito, sem previa identificação dos trabalhadores, para assim poderem fomentar o início do diálogo, a saber:

Intimidação do outro para diminuí-lo e a partir daí você dominá-lo. Ridicularização. Disposição negativa. Falta de respeito. Cobranças abusivas. Desvalorização do trabalhador. Preconceitos. Julgar. Não conversar.

Assédio moral é como o gestor impõe as metas a você. A maneira que se fala no dia a dia, e as ameaças. Acredito ser o que está além do habitual, do que é saudável ao ser humano.

Assédio moral na minha concepção é usar de um cargo de gestor para pressionar, impor, coagir seus subordinados para alcançar algum objetivo a qualquer preço, mesmo que isto cause constrangimento, desunião na equipe e acabe por gerar doenças emocionais.

Assédio moral, exposição, perseguição, através de meras atitudes que expõem o funcionário a pressões, rebaixamentos, coações, denegrindo a imagem ou a capacidade do indivíduo. Geralmente acontece do gestor para o colaborador, mas necessário incluir todos os campos hierárquicos.

Assédio para mim é uma maneira covarde de se beneficiar da sua posição, principalmente de chefia, para reprimir o outro. Se não for o cargo de chefia, a pessoa que a comete se acha superior, mais forte do que a pessoa assediada.

No início da leitura, uma trabalhadora alegou que teria escrito o seu entendimento sobre assédio sexual. Entretanto, não foi identificado nas leituras das definições de assédio moral dos trabalhadores essa especificação. Por fim, a trabalhadora percebeu que seu escrito sobre assédio sexual também se encaixava na definição de assédio moral que estava sendo trabalhada no grupo.

Percebeu-se uma mudança no lugar que os participantes ocuparam inicialmente no grupo. Eles se afastaram da postura inicial de mero receptor passivo de conhecimento - a qual supostamente viria de uma tradição escolar e acadêmica, onde o professor é visto como o detentor do saber - para ocuparem a posição de sujeitos do conhecimento prático. Há, nesta nova perspectiva, o reconhecimento de um saber procedente da experiência e de questionamentos sobre a posição das pessoas nas relações no trabalho. Nessa linha de interpretação é válido mencionar a visão de liberdade na pedagogia de Freire (1986), como vertente que atribui sentido à prática formativa que só pode alcançar efetividade na medida da participação livre e crítica dos seus participantes. Nesse enfoque, é central o alargamento de experiências formativas de caráter democrático. Ao afirmar a Educação

como prática de liberdade, Freire (1986) reconhece tanto a existência da opressão, quanto a necessidade da luta pela libertação dos oprimidos perante seus opressores (Ferreira; Souza; Santos, 2013).

Adicionalmente, pôde-se observar, nos escritos dos trabalhadores, maior preocupação com definições literais sobre “Assédio Moral” do que com sentidos que espelhassem a vivência subjetiva real. Uma exceção, entretanto, se remete ao último excerto, o qual registrou a frase: “uma maneira covarde de se beneficiar da sua posição, principalmente de chefia, para reprimir o outro”. Verificou-se nos demais registros uma excessiva formalização da escrita.

Sob um olhar ergológico do processo, deve-se considerar a tensão entre o trabalho como matéria familiar e o trabalho como matéria estranha. Assim, as respostas, em primeiro plano, referem-se a uma lista de tarefas, ou seja, há uma codificação (prescrita) sempre anônima, no sentido de que ela tem serventia de ser transmitida para qualquer um. Para que emerja o ponto de vista da atividade de trabalho, é necessário algum tempo para que o trabalhador possa colocar em palavras suas hesitações, suas escolhas, seus valores, enfim, aquilo que se passa em sua cabeça (Durrive, 2007).

Não obstante, deve-se considerar que o Assédio Moral é assunto recorrente entre trabalhadores, especialmente, no segmento de bancários que se apropriam da questão de diferentes formas como modo de elaborar o próprio sofrimento. Sem dúvida, trata-se de um assunto que está cada vez mais presente no dia a dia do trabalhador, uma vez que é parte da estrutura opressora do trabalho em bancos (Jinkings, 2006) e é sentido em sua “própria pele”, não se constituindo em um conceito abstrato do mundo acadêmico.

Inicialmente, chamou atenção dos animadores a preocupação de uma trabalhadora de ter escrito sobre outro tema (assédio sexual), tema diverso do proposto na dinâmica (assédio moral). No entanto, entende-se que esses temas são distintos, mas estão relacionados entre si, uma vez que tratam de relações interpessoais e de poder. No que concerne a dúvida de todos os trabalhadores sobre onde buscar o conhecimento, como se estivessem realizando uma prova, precisando acertar uma avaliação promovida pelos animadores, os trabalhadores eram orientados a encontrar a resposta em si mesmos, direcionados, assim, a uma introspecção, em busca de organizarem o conhecimento prévio sobre o assunto e expressá-lo em palavras.

A leitura das definições cumpriu também um outro papel: eles se reconheceram nas definições dos colegas, como se uma complementasse a outra. Isso fortaleceu o processo de identidade grupal, ao se reconhecerem na fala do outro e nas semelhanças

nas atividades de trabalho. Houve um intenso trabalho de crítica, tanto por meio de relatos de vivências pessoais, quanto através da escuta dos relatos de experiências de outros colegas, em torno do tema Assédio Moral. Em termos concretos, houve um processo de elaboração (inter)subjativa para melhor lidar e enfrentar possíveis ocorrências de Assédio Moral no cotidiano.

Uma vez os trabalhadores “aquecidos”⁸ e, em alguma medida, deslocados para uma posição ativa de circulação do conhecimento, iniciou-se a apresentação sob a perspectiva do polo dos conceitos. A abordagem utilizada para o Assédio Moral pelos animadores partiu do reconhecimento de ser este um conceito não apenas em discussão pelos trabalhadores, mas também em disputa ideológica na Academia. Foram apresentados os conceitos disponibilizados na Cartilha sobre assédio moral da Fiocruz. Passou-se pelas definições de violência moral, de conflitos, de assédio moral e pelas consequências individuais, institucionais e para a sociedade, definidas na própria cartilha. Foi introduzido as diferenças de abordagens deste conceito entre o campo da gestão (administração), o sociológico (marxista) e também o da psicologia do trabalho. Foram citadas referências autorais como Margarida Barreto, Terezinha Martins, Marie-France Hirigoyen. Chegou-se até mesmo a se ponderar sobre o conceito de assédio e violência psicológica. Todos esses recursos foram utilizados como contribuição do polo dos conceitos para poderem ser dinamizados através do polo ético-epistêmico, com os saberes práticos trazidos pelos trabalhadores.

Foram identificados dois tipos de deslocamento para o lugar do outro que foram exercitados durante o debate. O primeiro, ao se considerar seus pares, numa relação horizontal, onde os trabalhadores perceberam como cada trabalhador tem seu próprio contexto de vida (histórico, social, saúde, entre outros) e como uma atitude pode ter efeitos diversos em cada indivíduo. Quanto ao segundo, refere-se à relação hierárquica vertical, onde foi problematizada a inversão da posição hierárquica em situações similares. Esses dois sentidos de deslocamentos de lugar, ou posição, possibilitaram o entendimento da importância em se considerar a interpretação do outro em cada atitude, suscitando o debate acerca da existência ou não de violência moral.

Os trabalhadores refletiram sobre a importância de se cuidar da relação com o outro, como forma de amenizar a ocorrência do assédio moral (opção política, regras do bem viver juntos...). Para além de uma melhora na relação entre duas pessoas, debateu-

8 No sentido de mobilizados subjetivamente para participarem do processo ali em execução.

se a importância em se colocar limites, sob uma perspectiva coletiva, no próprio local de trabalho, de sorte a não permitir que a violência e a agressividade no ambiente de trabalho se tornassem naturalizadas. Nesse ponto, cabe mencionar a importância das ações participativas de VISAT nos ambientes de trabalho, já que se caracterizam como “processos sociais de intervenção em situações em que as condições de trabalho afetam a saúde e suscitam processos de adoecimentos” (Machado, 2011: 72). De acordo com Machado (2011), o local de trabalho é precisamente onde se pode exercer a pressão sobre as condições de trabalho. De fato, mudanças no trabalho estão diretamente ligadas a aspectos políticos e a efetividade de ações de vigilância em intervenções de cunho democrático, compatíveis com uma postura de cuidados a partir dos próprios trabalhadores.

Um projeto de formação, à luz da ergologia, que objetiva transformações nos ambientes de trabalho deve agenciar, como movimento, a inquietação e o desconforto sobre o conhecimento, frente à variabilidade das situações de trabalho, principalmente àquelas que são geradoras de adoecimento e mal-estar no trabalho. As mudanças no trabalho requerem dos processos formativos uma competente articulação entre a análise crítica sobre a realidade dos problemas e as várias formas de ação e atores possíveis (Schwartz, 2007).

Destarte, um segundo aspecto importante a ser destacado nesse EST, foi o debate sobre a estrutura organizacional da empresa e sua relação com o assédio moral. Os participantes ponderaram o quanto uma cultura institucional, voltada para os resultados de lucratividade, sob a égide do mercado, fortaleciam e legitimavam a violência produzida nas relações laborais. Nesse momento, eles fizeram um deslocamento da individualização da questão sobre a violência nas relações de trabalho em direção à crítica a respeito da estrutura organizacional, a qual exige - ou estimula - essa postura.

Eu sou gestor, estou na atual empresa há 6 (seis) anos [...] E nós tivemos uma reunião em março deste ano, na qual o diretor-geral, o vice-presidente, deixou bem claro o seguinte: ‘eu não quero que vocês, gestores, escrevam mais nada, vocês têm que diminuir a quantidade de e-mail para 10%. Eu quero abolir os feedbacks no sistema’. Porque, tudo que estava sendo posto no papel, estava sendo usado contra a empresa em processos trabalhistas, então agora a ordem é: chama na sala, toma cuidado para não estar sendo gravado por nada e é cara a cara. [...] Só que ali, naquele cara a cara aí que vem a questão [...] (B6)

Em que pese a necessidade e a dependência material do emprego, os trabalhadores concluíram que as relações no trabalho não podem ser pautadas somente por valores

relacionados aos interesses do mercado. Ganhou destaque, na visão dos participantes, o fato segundo o qual as decisões das empresas não são balizadas pelo crivo ético. Por certo, ao sentenciar se o trabalhador deve ser transferido, demitido, punido ou promovido, o crivo da empresa é aquele da racionalidade do lucro e da exploração ao trabalho. Esse cálculo considera não apenas o retorno de lucro imediato que o trabalhador proporciona, mas também uma projeção do potencial desse trabalhador para o futuro. Nesse ponto cabe a reflexão acerca daquele trabalhador que adocece e é marcado e estigmatizado como problema para a empresa.

O ângulo sob o qual a perspectiva ergológica aborda o trabalho é o de se colocar, tanto quanto possível, sob o ponto de vista daquele que trabalha; é centrar-se sobre a relação que a pessoa estabelece com o meio no qual está engajada. Trata-se de valorizar, no processo formativo, as escolhas e os valores dos diferentes sujeitos envolvidos. Segundo Schwartz (2007), existem no trabalho formas de cultura, de acumulação de patrimônios, isto é, saberes, valores e histórias que precisam ser partilhados e debatidos.

De forma geral, no decurso do EST, sobressaiu-se a ideia de que a lucratividade é o termômetro de sucesso, ou não, de um trabalhador - tanto para a progressão na carreira, quanto para a manutenção do emprego - e para manter a lucratividade nos patamares exigidos pela organização a produtividade tem que ser máxima, a custos mínimos. Dessa forma, o banco estabelece metas cujo esforço para cumpri-las se torna hercúleo, levando os trabalhadores a conflitos éticos, dinamizados nas “dramáticas do uso de si” (Schwartz, 2007).

Sob o ponto de vista do trabalhador, as relações estruturais no trabalho suscitam relações de violência e assédio moral em escala descendente, ou seja, das chefias com os subordinados, e entre os seus pares, em escala horizontal. Sobre esse último aspecto, ganha destaque a competição e o individualismo como base dominante nas relações entre os próprios trabalhadores. De acordo com Sennett (2002), o capitalismo atual, em suas formas de organização, ataca o caráter pessoal dos trabalhadores, impondo novos modos de controles pessoais. De acordo com esse mesmo autor, “caráter” diz respeito aos traços pessoais sobre os quais os sujeitos se atribuem valor e buscam que os outros os valorizem.

Assim sendo, torna-se possível o questionamento segundo o qual até que ponto a questão é realmente uma opção individual do trabalhador ou uma necessidade imposta pela organização do trabalho que adota uma postura de violência e desrespeito ao seu próximo, posto que se pautam em modelos de gestão gerencial do trabalho. Isto posto, a perspectiva do trabalho encaminha a discussão para outra direção: a análise sobre o

assédio moral deve ser pautada na articulação direta entre os conflitos pessoais dos trabalhadores e os aspectos concretos do seu trabalho: “as políticas da empresa, a forma como se situa no mercado, as contradições organizacionais, as exigências que impõe aos seus empregados, os impactos psíquicos dessas exigências” (Vieira; Lima; Lima, 2012: 267).

Dentro daquela questão de quem tem valor para empresa é quem produz é quem dá resultado. Eu vi também, durante esse tempo que eu fiquei no banco, muita gente ser promovida pelo simples fato de que vendeu muito. Então é uma crueldade, porque você olha e fala ‘essa pessoa não tem condição de ser gestora’.

[...] Ele não quer que você crie um vínculo, adquira direitos. Ele quer mais é que você dê o seu máximo quando você é jovem, está cheio de saúde. Quando começa a adoecer... vai embora[...] (B1)

[...]o banco quer lucro e acabou. (B2)

[...] o banco não quer qualidade, ele quer resultado, quer quantidade. (B4)

Um terceiro movimento foi o início da construção de um conhecimento sobre a gerência intermediária. Dos oito bancários selecionados para os EST’s, sete ocuparam ou ocupam o cargo de gerente. Como as metas são determinadas pelas hierarquias superiores, eles estão numa posição de ligação entre essas hierarquias e os trabalhadores que efetivamente lidam com os clientes, produzindo a venda dos produtos. Dessa forma, ao final desse EST, perceberam, por meio do debate do DD3P, que no próprio cargo eles tinham uma importante função de “filtro” e, ao mesmo tempo, de reprodução do sistema. Dependia muito deles a ampliação e a modulação da pressão sobre os trabalhadores da ponta. Se eles não “filtrassem” e gerenciassem muito bem a pressão advinda da estrutura organizacional, a saúde de seus subordinados sofreria efeitos negativos. Por outro lado, quanto mais “poupavam” os subordinados, mais a própria saúde deles era penalizada. Esse conhecimento será melhor desenvolvido ao longo das apresentações dos outros EST’s, encontrando-se presente nos discursos dos trabalhadores, e sendo novamente abordado nas análises dos EST’s correspondentes.

A equipe toda[...] Quando ele repassa, da forma como ele recebe lá das hierarquias, quem vem do acionista e vai descendo, quando ele pega e repassa, ele fica bem e a equipe toda adocece. Quando ele faz o filtro [...], ele fica doente [...] e ele tem que ficar saudável. (B6)

Mas, assim, você vê muita gente que não tem condição psicológica e nem maturidade [...] para fazer esse filtro, aí o negócio começa a degradingolar de um jeito[...] (B1)

É o que a gente tem que aqui para fazer. Então não vamos reclamar, vamos começar. Então, isso me deixa muito doente. Essa pressão que eu recebia de um lado para repassar pro outro e eu tentando ali equilibrar todas as situações[...] (B5)

[...] eu preciso ser mais dura, que eu preciso cobrar mais. Eu acho que isso adocece. Isso acabou adoecendo[...] (B7)

Na escolha do tema do EST seguinte, os trabalhadores expuseram como perceberam, nesse encontro, a importância das relações no trabalho, tanto entre seus pares, quanto entre hierarquias e clientes. Essas relações lhes pareciam uma referência para a produção de saúde ou adoecimento, de prazer ou insatisfação no trabalho. Assim, escolheram aprofundar esse tema no próximo encontro que intitulou-se como “Relações no trabalho”.

6.3 Terceiro encontro: Relações no Trabalho

O encontro iniciou alguns minutos após o horário acordado, porque foi necessário substituir o projetor com defeito. Estiveram presentes seis dos oito participantes. Um participante informou por mensagem aos animadores que não compareceria porque ocorreria uma diminuição do efetivo em sua seção do banco por licença, ficando, assim, impossibilitado de se ausentar do trabalho para participar do EST. O outro participante faltante informou, também por mensagem, a impossibilidade de participação, no caso, por situação da própria saúde. Todos os participantes que compareceram chegaram antes do horário combinado, conforme solicitado pelos animadores, buscando-se evitar atrasos.

Para esse segundo encontro temático, os trabalhadores optaram por abordar centralmente a questão das “Relações no Trabalho”, e suas implicações na saúde. Iniciou-se o grupo informando que, caso os trabalhadores quisessem, um mesmo tema poderia ser escolhido para um outro EST. Na escuta da gravação do EST anterior, os animadores observaram que um trabalhador comentou sobre essa possibilidade, mas passara despercebida por todos.

Considerando que o tema “Relações no Trabalho” foi um desdobramento do anterior, optou-se por iniciar o debate retomando o percurso iniciado com o tema Assédio Moral. Assim, foram então convocados os trabalhadores a expressarem seus pensamentos sobre o tema. Para iniciar o diálogo, um trabalhador leu suas anotações sobre o encontro anterior:

Eu anotei uns temas aqui, mas para desenvolver [...] Eu coloquei os tópicos assim: ‘relação de confiança, comunicação em cascata de cima para baixo, muitas vezes as informações não chegam a base, liderança autoritária. Liderança autoritária da chefia que não escuta o funcionário. Relacionamento entre equipes com colaboração entre ambas as partes. (B2)

Embora o participante tenha introduzido importantes temáticas, e explicitado envolvimento com o processo dos ESTs por meio de registros individuais, não foi o suficiente para disparar o circular das falas sobre o tema. Dessa forma, os animadores retomaram a palavra em interação com a fala do trabalhador, trazendo um resumo da trajetória do EST anterior, o que pode ser sintetizado da seguinte forma: A percepção a respeito da forma como as diversas relações entre os pares, chefias (em diferentes níveis hierárquicos) e clientes são carregadas de variadas expectativas e, sobretudo, perspectivas, e o quanto isso acaba balizando as relações; e como as escolhas individuais dos bancários, a partir do debate de normas e valores que se dá na atividade sobre como agir diante das exigências que são postas pela organização do trabalho, podem se transformar em fonte de prazer ou tomar um rumo patológico.

De todo modo, valorizou-se no grupo a iniciativa do trabalhador em ler suas anotações, o que, juntamente com o resumo trazido pelos animadores, possibilitou o início da circulação da palavra no grupo e, por seguinte, o estímulo ao diálogo entre os participantes sobre o tema. Foi oportuna a intervenção de uma trabalhadora que interrompeu o “resumo” dos animadores e tomou para si a fala: “[...] Para a gente começar a falar... Senão, você só aquece [risos]. O que eu sentia muitas vezes quando estava em reunião, assim [...] reunião muitas vezes, porque isso era meio que forçado.” (B1). Essa fala desencadeou um fluxo de trocas de ideias, sobre o tema em questão, entre os participantes, estabilizando-se em um diálogo que perdurou por todo o EST.

Em termos práticos, o EST sobre relações no trabalho transcorreu em clima de muita participação dos trabalhadores com o posicionamento de visões de mundo e relatos de experiências. Observou-se envolvimento no debate para se entender o que estava em jogo nessas relações no trabalho e suas consequências na saúde do trabalhador bancário. Buscou-se, pela vertente da ergologia, construir o ponto de vista do trabalho, isto é, fazer prevalecer, por meio do debate, as questões do trabalho concreto (Schwartz, 2007).

A partir da riqueza desse encontro, identificou-se, em conjunto com os trabalhadores, uma tensão pelos trabalhadores terem que atender a dois grupos de interesses distintos: o banco e os clientes. Essa tensão, em alguma medida, estava presente

no encontro anterior, mas no atual tomou uma forma mais definida. A fala da trabalhadora B1, reproduzida do início do diálogo no EST, expressa as faces desta tensão:

[...] na maioria das vezes, ele [banco] não cria um produto pensando no cliente, ele cria um produto que vai ser interessante para ele. O banco tenta te convencer de que o cliente... Parece que quando ele [o banco] lança o produto[...] os clientes vão te ligar pedindo esse produto, ‘eu preciso disso, eu quero isso’. Ontem, eu entrei numa agência do Acauã [...] aí apareceu: *black Friday*. [risos difusos] Tá, e quem está interessado na *black Friday* no banco? Eu lembro que, quando eles lançavam, que eu estava do outro lado, depois eles te cobravam resultados como se o que eles tivessem lançado na *black Friday* fosse o que todo mundo quisesse. Tipo, eu quero comprar uma geladeira por metade do preço... Você não tá nem aí para aquilo [produto do banco]. (B1)

A partir dessa fala, os trabalhadores, convocando seus saberes práticos, começaram um longo diálogo, ponderando sobre os interesses dos diferentes clientes pelos produtos bancários e sobre como o banco criava os produtos objetivando exclusivamente gerar o lucro e não necessariamente atender às necessidades e aos desejos dos clientes. Ao longo disso, os trabalhadores questionaram-se eticamente sobre como se realizavam as vendas dos produtos. Muitas formas encontradas pelos trabalhadores bancários para concretizarem as vendas dos produtos e, assim, chegarem ao alcance das altas metas impostas pelo banco, estavam fora do escopo ético percebido por esses trabalhadores. Nesse sentido, foi possível, aos trabalhadores, a observação do quanto vivenciam as “dramáticas do uso de si” na atividade e o quanto isso tem causado sofrimento para eles.

De acordo com Schwartz (2007), qualquer que seja a situação de trabalho, há sempre uma negociação que se instaura, e cada ser humano no trabalho tenta recompor, em parte, o meio de trabalho em função do que ele é, do que ele desejaria que fosse o universo que o circunda. Embora para o autor essa recomposição possa ser mínima ou mais significativa, ela se configura sempre muito positiva, pois trata-se de tentativas de “re-criações permanentes” (Scwartz, 2007:31), em função daquilo que são as suas próprias normas e os seus valores.

Acho que, assim, foi banalizado, essa questão de [...] essa pressão de vendas, essa quantidade de produto que tem que vender e não o que o cliente necessita. O cliente passou a [...]. (B5)

Ele tem medo. (B1)

[...] desconfiar da nossa oferta. Então, nós não temos mais credibilidade com o cliente. O produto é bom, dependendo do cliente e o que ele procura. O produto depende do que o cliente está precisando. (B5)

Mas, assim, o banco acha que todos os clientes tem que ter todos os produtos. Que todos os produtos são bons para todas as pessoas. (B1)

Observa-se que esse tipo de atividade se constituía em um grande sofrimento ético quando se precisava transitar - e o era de forma recorrente, segundo relato dos trabalhadores - por engodos, subterfúgios, manipulação emocional, entre outros, para se fechar a contratação (venda) de um produto. Torna-se possível a compreensão a partir da exemplificação abaixo de dois excertos em momentos diferentes de diálogos:

Excertos I

Essa coisa de enrolar o cliente [embarga a voz], isso que [...]. (B5)

Isso que sofre. (B8)

[...] faz mal. (B5)

Faz mal. Isso que não é ético, porque você sabe que aquilo não é daquela forma (B1)

Excertos II

Como o banco coloca o produto para a gente, não vale a pena. Ela colocou como eu colocava o produto para o cliente e ainda falava assim, com quem eu tinha intimidade: ‘olha só, eu preciso vender esse negócio, tem essa condição aqui, você pode fazer?’. (B1)

Eu não consigo, não peço. (B8)

Só que eu vendia muito menos. (B1)

Se eu pedir... eu até choro. (B8)

Pedir não, eu falava a verdade. (B1)

Se eu tiver... aí, e aí o gestor, ele quer... ‘B8, todo mundo gosta de você, todo mundo te acha fofinha, pede’. (B8)

É, e bonitinha? Aí dói. (B1)

Me tremo da cabeça aos pés, me tremo da cabeça aos pés, não consigo? (B8)

E bonitinha? E bonitinha? (B1)

Você deixa o cliente constrangido. Não é mau porque você acaba vendendo e a maioria faz isso [...]. (B8)

Acho que ninguém gosta. (B6)

Ninguém gosta. Com certeza ninguém gosta. (B2)

A vista da teoria da Psicodinâmica do Trabalho, Dejours (1998) aponta que o sofrimento ético resulta, não de um mal sofrido pelo sujeito, mas do mal que esse pode causar ao cometer, por seu trabalho, atos que normalmente reprova (Dejours, 2001). Na condução do EST, foi aproveitada toda a discussão que trazia a atividade de cada um desses trabalhadores, para introduzir algumas concepções: da Ergologia (Schwartz) - como competência industriosa, entidade coletiva relativamente pertinente (ECRP), normas antecedentes, dramáticas de uso de si; da Ergonomia da atividade (Hubault)- como desafios relacionadas à subjetividade na relação de serviço, lógica de industrialização do serviço *versus* lógica da relação de serviço; de Concepções gerais da Psicodinâmica do Trabalho (Dejours); para além das Clínicas do Trabalho - como a do sociólogo Ricardo Antunes, a economista e socióloga do trabalho Graça Druck, o Sociólogo Zarifian em sua abordagem sobre as competências de serviço; entre outros. Todos esses “recursos” foram utilizados como contribuição do polo dos conceitos, e interagiram com os saberes práticos trazidos pelos trabalhadores, através do polo ético epistêmico.

Abaixo é trazido algumas falas selecionadas que retratam o diálogo desses trabalhadores, influenciados pelas contribuições dos polos dos conceitos, e que ao longo do encontro foram sendo introduzidas. Por exemplo, a concepção de competência industriosa e da lógica de industrialização do serviço *versus* lógica da relação de serviço podem ser vislumbradas no pequeno excerto de fala abaixo, o qual surge após a introdução dessas concepções no diálogo do EST. O contexto é sobre o pertencimento do trabalhador àquilo que ele produz em especial quando seu produto é uma prestação de serviço.

Acho que é uma valorização, é um sentimento de [...]. (B8)

Para dar benefício ao outro. (B3)

Ele fez parte daquilo. (B8)

É, ele faz parte daquilo. (B3)

No contexto sobre a questão ética do trabalho, pode-se perceber também em jogo, conforme demonstrado no trecho abaixo, conceitos como prescrição, normas antecedentes, dramáticas do uso de si; todos vindos da ergologia e apresentados

sucintamente pelos animadores para dinamizar os saberes práticos com o polo dos conceitos.

Esse é o ponto aí. (B3)

É a ética, né. (B2)

A ética que o banco propõe, não é a que ele pratica [concordâncias] e aí, quando existe... É claro que tem uma escolha. Vamos dizer assim, você está ali, é claro, que você pode escolher, mas existe toda essa questão que você colocou aí em cima do profissional. E aí a ética que o banco pratica na sociedade, a ética que ele coloca na sociedade, não é aquela praticada e aí, quando o cliente vem, ele não vem em cima do banco, ele vem em cima do profissional. E como o profissional está naquele momento, muitas vezes, eu vou falar pelos caixas, o caixa às vezes vende um produto que ele não sabe nem o que ele está vendendo. (B3)

Eu falo de Cauré. [vozes de trabalhadores: É tudo igual!]⁹ E o que eu penso é que essa ética e moral, a ética que o banco pratica, as leis que o banco tem, que conta com toda a nossa moral, nossos valores e a ética que a gente pratica na sociedade também, não tem uma clareza. E aí você fica entre a cruz e a espada com todas aquelas coisas na sua cabeça. Eu estou falando pelo todo, mas eu cheguei em um momento do meu profissional que eu não faço. É o que ela falou ali. Eu aprendi a trabalhar de outra forma. Como gerente de agência, eu aprendi a dar lucro ao banco de outra forma. Então eu não faço, mas durante toda a minha carreira, eu vi todas essas coisas acontecerem e é cruel realmente. Chega um momento em que você não aguenta, fazer um empréstimo e colocar um produto, porque entra nessa tua questão. Poxa, você tem, você lê, o banco manda um cdzinho com as éticas que o banco tem. Mas não é o que você pratica, então é você que tá fazendo, você que é o sujeito, você é que é sem moral. Você não é [...]. (B3)

Você assina um termo no banco que ética é inegociável, inegociável. (B5)

Exatamente. (B6)

Você assina no seu e-mail que ética é inegociável, aí você passa o cara para trás. (B8)

O pior é ter que assinar um termo [...]. (B5)

Exatamente... Então, a grande questão é... o banco, ele não tem falta de ética. As regras são claras. A falta de ética, quem infringe as regras é o profissional. (B3)

Eles te levam a acreditar nisso. (B1)

Isso é claro, só que até você entender isso, dessa forma [...]. (B3)

Exatamente isto. Não é que existe uma regra, uma regra não ética, não escrita, não é isso. É que é o seguinte, ele manda você fazer, 'olha eu quero que você venda um milhão, você tem que vender um milhão em

⁹ As falas entre colchetes dos trabalhadores nos excertos indicam a simultaneidade da fala.

um dia, você não pode fazer nada errado’, então assim, ‘se você fizer, o problema é seu’, ele não fala isso. Mas assim, ‘eu quero meta’. (B1)

Eu acho que esse que é o ponto, o grande ponto que adocece. (B3)

A partir dos trechos de fala acima, identifica-se que existe um dilema e um sofrimento ético na tensa e conflituosa relação entre atender ao cliente e atender às exigências do banco. Jinkings (2006) apresenta a transformação histórica das exigências do banco para a categoria profissional dos bancários, a qual gera um conflito de concepção sobre qual seria o ofício desse trabalhador bancário. A questão é se seria uma concepção de bancário como um administrador da vida financeira do cliente ou uma concepção de vendedor dos produtos do banco. Jinkings (2006) nomeia essa segunda concepção de “bancário-vendedor”.

Existe, então, uma tensão entre duas concepções diferentes de bancários. O bancário cuja identidade se remete a um administrador da vida financeira do cliente é o que se preocupa em atendê-lo em suas necessidades, mesmo que mantendo em mente o lucro do banco; e o “bancário-vendedor” cuja função representa a venda do máximo de produtos possíveis, para o máximo de clientes, sem a importância com a real necessidade do cliente, atendendo apenas às expectativas de lucro do banco. Quando um bancário que se identifica com uma identidade originária, é cobrado a partir da perspectiva do “bancário-vendedor”, ele tende a entrar em sofrimento ético, pois as exigências impostas de produtividade pelo banco e os produtos criados com foco no lucro bancário são incompatíveis com os objetivos do trabalhador em atender as necessidades de seu cliente.

De modo a ilustrar o cenário descrito, durante o encontro, algumas falas de julgamento ético foram feitas pelos bancários sobre suas próprias atividades e as de seus colegas, o que refletiu exatamente na tensão exposta. Cabe destacar a observação de que os bancários presentes no EST se reconheciam naquela que estamos denominando de “identidade originária” da categoria, isto é, como administrador da vida financeira dos seus clientes, e não com a identidade de um profissional de vendas em busca, quase que exclusivamente, da lucratividade do banco. Todavia, tal constatação não significava que esses trabalhadores não estivessem atendendo às exigências de ser um bancário-vendedor, pois todos são obrigados a atender. Caso não atendam, não cumprirão suas metas, sendo desligados em algum momento pelo banco. Abaixo é apresentado extratos representativos desse conflito ético de fundo identitário, e suas consequências:

Então, na época que realmente eu estive muito mal no banco, foi essa época que todos faziam, a maioria dos clientes chegavam e falavam 'eu não autorizei isso. [B6 faz coro]. Teve uma época que foi muito feito isso, produto até sem [...]. (B5)

Todo dia. (B2)

[concordâncias difusas]

Aí eu falava assim 'você foi em qual agência?'. Porque da minha eu tenho certeza que não tinha sido. (B5)

Na minha também não [...]. (B1)

O pessoal que trabalhar com isso [...]. (B5)

O pessoal operacional sofria uma pressão de vender no caixa e continua. (B6)

Quando começou, fui fazer, não parou [...]. (B2)

Então, o que acontece, manda o cara digitar a senha, aí digita a senha e não pegou, aí na segunda vez que ele digita a senha, o cara está comprando um seguro que ele nem sabia. (B6)

E nem tá sabendo. (B5)

Assim, você dorme sem o produto e acorda com [B6 completa 'produto'] Às vezes o cara vem 'olha, eu vim aqui, me falaram para atualizar os dados cadastrais'. (B8)

Concorda. (B5)

E comprei um seguro [...]. (B6)

E, assim, tem aqui, tem previdência. Quando era seguro, graças à Deus era um produto. Agora, às vezes o cara vinha com 3 (três) produtos, 4 (quatro).(B8)

Na realidade, o banco quer que você venda uma quantidade impossível, só que não pode dar problema. Aí quando dá problema, o problema é teu. (B1)

[...] O funcionário trabalha com medo, o funcionário trabalha vendendo errado, não sabe dizer as qualidades do produto. O banco, é aquilo que eu te falei, tem produtos bons sim, mas depende do ponto de vista. E a gente fica aí. (B8)

Tem produtos excelentes sim. (B6)

Porque na hora que ele te adverte, ele fala assim 'mas você não podia ter feito assim', aí você 'como?'. (B1)

Como é que eu chego aqui nesse resultado fazendo diferente? (B6)

[concordâncias difusas]

Aí você fica sempre [...]. (B1)

O que ela citou foi bem claro, eles [o banco] lançam produto de manhã. Aquele produto que vai ter fila. (B6)

Todo mundo quer. (B1)

Na concepção [...]. (B6)

Do banco. (B1)

[...] de quem criou no banco vai ter fila na porta para comprar. (B6)

E, é humanamente impossível fazer 1000 daquele produto de forma ética, desculpa, não dá. [todos concordam] Aí a região começa a circular em cima daqueles ‘olha, o Gabriel da agência tal ele fez 1000, porque você não fez?’, aí você fica... caramba se você não fez nenhum, aí você já fica como... ‘caramba eu tenho que fazer, eu tenho que fazer’ e aí você faz a qualquer custo. [todos concordam] (B8)

Aí seis meses depois o Gabriel já está desempregado. (B6)

É isso aí. Aí você é comparado a esse tipo de gente. (B8)

Eu preciso colocar uma coisa aqui. Ela falou uma frase que me chamou a atenção. Nós somos comparados a esse tipo de gente. Esse colega pode também não ser mau caráter, [...] ele pode estar tão pressionado [...]. (B3)

Desesperado. (B1)

Sim. (B6)

[...] tão desesperado [...] Porque nós temos uma tendência a excluir o colega, quando ele está licenciado, quando ele é demitido de alguma forma que a gente não conheça a real situação, só um fragmento da situação. Então, a gente tem que começar a mudar um pouco essa nossa fala, para que a gente possa parar para pensar em que real situação as coisas vêm acontecendo dentro do banco. (B3)

Mas eles são sujos, por exemplo, teve a [...]. (B5)

Existe gente suja em qualquer lugar. (B3)

[...] Não tem como você ser o único destaque, se você não estiver fazendo coisa errada. Não é possível que um esteja conseguindo e o resto todo não consiga. (B1)

A meta é falsa. (B8)

E também não dá advertência para aquele colega. Deixa ele continuar fazendo [errado]. (B3)

Puxando a meta. (B6)

Até dar um problema que prejudique o banco. (B1)

Quando vai prejudicar o banco, aí ele vai e aciona [o trabalhador para ser demitido]. Porque [...] depende do momento. (B3)

Depende do momento. Isso aí, depende do momento. O fulaninho, sei lá, Gustavo está fazendo, fazendo e fazendo. Todo mundo está vendo que o Gustavo está fazendo errado e o banco está quietinho. Quando for confortável para ele, em algum momento, ou porque recebeu um BACEN, ou alguma coisa assim [B3: Exatamente], ele vai pegar e ‘aha, Gustavo você é a bola da vez’, aí ele é demitido, aí eles abafam não diz o porquê da demissão. (B8)

Em relação ao clima promovido pelo banco em sintonia com a perspectiva de “bancários vendedores”, é estimulada uma extrema disputa entre os trabalhadores. Muitas vezes, nas listagens de nomes, para a oferta de produtos, aparece um mesmo nome de cliente como referência para mais de um trabalhador de determinado banco, até mesmo da mesma agência. Confere-se isso, no pequeno extrato de fala abaixo:

Nós somos concorrentes no nosso próprio negócio. (B8)

É pra forçar as áreas, cada um fazer bater a sua meta. (B2)

E a dificuldade de você entender isto. (B1)

É pra dificultar [...]. (B8)

As relações são assim [...]. (B6)

É pra você chocar, é o tempo todo guerra (B1)

É pra não entender [...] É o tempo todo guerra. (B8) [falam ao mesmo tempo, rindo em reconhecimento da situação].

Os bancários nos encontros seguintes continuaram trabalhando sobre esse aspecto, fortalecendo suas concepções e análises a respeito do contexto de seu trabalho bancário. Pensaram sobre o como e sobre o por quê essa questão vem afetando a saúde dos bancários no trabalho.

Para o encontro seguinte, os bancários entendiam que precisavam de um maior aprofundamento sobre a questão das metas, uma vez que essas representam o mecanismo através do qual se veem cobrados como “bancários-vendedores”. Além disso, começaram a se questionar sobre quais tipos de “treinamentos” veem acontecendo nas agências, quais precisariam de fato, e ao quê e a quem atendem estas iniciativas.

Ao perceberem e destacarem que o treinamento, muitas vezes, ocorre com a motivação de melhorar suas metas, os trabalhadores optaram por um encontro onde a temática girou em torno do dueto metas-treinamento.

Eu acho que meta. (B1)

É. (B8)

[...] porque meta vai estar muito ligado a relações, né? (B6)

Foi isso que eu achei. (B1)

Hoje a gente falou bastante sobre metas. (B3)

A meta tá dentro. (B8)

Puxa. (B2)

[...] E eu penso que o treinamento também é importante, porque a gente não tem ideia das lideranças, o que são lideranças, que tipo de lideranças. [...] Nós não somos treinados para isso, para que tipo de liderança é exercida, que tipo de liderança está dentro do nosso perfil. Então, esse tipo de treinamento, que também não é muito claro [...] Nós não temos treinamento para vender. É tudo muito imediatista. Quando a gente entra, a gente não tem treinamento de acordo com a sua função. Você também é jogado lá, aí você aprende na prática, para depois você ter algum tipo de treinamento. (B3)

No decurso dos diálogos desse EST, teve-se a preocupação em problematizar o trabalho, colocar em perspectiva coletiva aquilo que parecia naturalizado. Do polo da experiência, foram ouvidos relatos de transgressões éticas, angústias e aflições. Problematizou-se no sentido de se perceber, no grupo, que existe interpretações e visões comuns, além da possibilidade de se criar sempre novas normas. Estimulou-se vínculos e laços interpessoais por meio do diálogo crítico. Escutou-se com modéstia e todos aprenderam com a análise sobre o trabalho e suas contradições. Do ponto de vista do polo dos conceitos, vivenciou-se o “desconforto intelectual” e os animadores se colocaram, tanto quanto possível, sob o ponto de vista daquele que trabalha, com o foco na relação que o trabalhador estabelece com o meio no qual se encontra engajado (Schwartz; Durrive, 2007).

6.4 Quarto encontro: Treinamento e Metas

O encontro iniciou no horário acordado, com a presença de seis dos oito participantes. As duas ausências existentes foram justificadas. Uma participante

informou, por mensagem, aos animadores, que não compareceria porque estava envolvida num compromisso profissional de última hora. De modo a buscar compreender também a outra ausência, um dos animadores entrou em contato telefônico com o outro participante faltante após o EST, e esse explicou que não comparecera pois estava realizando uma atividade do banco. Todos os participantes que compareceram chegaram antes do horário combinado.

Nesse terceiro encontro temático, os trabalhadores optaram por abordar centralmente o dueto “Treinamento e Meta” em sua relação com o trabalho e a saúde. Para o início do grupo, os animadores trouxeram um vídeo¹⁰ intitulado “como fazer um sanduíche: Desafio de instruções exatas”. Nesse vídeo, um pai pede para duas crianças (aparentemente seus filhos) passarem instruções exatas de como se fazer um sanduíche recheado de manteiga de amendoim. O pai segue fielmente as instruções das crianças, mas não consegue fazer o sanduíche com pasta de amendoim. As crianças refazem inúmeras vezes as instruções, até que finalmente o pai consegue cumprir o objetivo. Entretanto, é perceptível, no vídeo, que o pai poderia ter prolongado ainda por mais tempo a brincadeira, talvez eternamente, pois sempre faltaria algo a ser instruído para a efetiva execução.

O objetivo presente na apresentação desse vídeo foi o de disparar o diálogo em relação ao tema do EST, abrindo espaço para a dinamização com o polo dos conceitos, sob a perspectiva ergológica, e dando continuidade ao debate a respeito de conceitos já apresentados como: trabalho prescrito, atividade, dramáticas do uso de si, entre outros. O intento de disparar o diálogo por meio da apresentação do vídeo foi exitoso, pois ao término desse, os trabalhadores iniciaram, imediatamente, a circulação do diálogo no grupo.

Vale lembrar que a opção por essa dinâmica foi inspirada na técnica de “Instrução ao Sósia”, formulada pelo médico e psicólogo italiano Ivar Oddone e colaboradores, no início dos anos de 1970 (Oddone; Re; Briante, 1981). O método de “Instrução ao Sósia” era utilizado em seminários de formação operária junto aos trabalhadores da FIAT em Turim (Oddone et al., 1986). Preocupados em recuperar e discutir a experiência concreta e o conhecimento dos operários, formulou-se uma técnica que tinha como objetivo precípua desenvolver, de modo dialógico, a forma como cada trabalhador realizava o seu trabalho. Em linhas gerais, Oddone (1986) solicitava que os trabalhadores

¹⁰ Disponível em <https://www.facebook.com/cau2012/videos/10217437934203590/>

instruíssem um “sósia”, outra pessoa perfeitamente idêntica a ele, e identificasse como ele diria a ela para se comportar na fábrica, em relação à tarefa, aos colegas, à hierarquia e à organização informal, de forma que ninguém percebesse que houvera substituições (Oddone; Re; Briante, 1981). O ponto a ser destacado é, precisamente, a possibilidade de se aproximar ao máximo o trabalhador da forma como o trabalho é executado nos locais onde ele acontece, por meio de instrumentos procedentes da tradição do MOI, preocupando-se em não se constituir em mero olhar externo às situações laborais. De fato, conforme assevera Brito (2004), ao fim, pretende-se a confrontação entre os saberes formais dos pesquisadores e os saberes informais dos trabalhadores, de forma que todos os atores se tornem co-autores da produção de conhecimento e da ação nos ambientes de trabalho.

O vídeo é muito parecido com alguns treinamentos, com algumas informações que são dadas no banco. Dentro das agências. [...] Joga a informação, as pessoas não conseguem, cada um pensa de um jeito, age de um jeito na hora de colocar em prática. (B2)

Acho que é porque é tanta coisa, é tudo tão corrido, que é muita informação, que elas [...] a gente acaba não sendo treinadas, então as informações são jogadas e aí cada um capta de uma forma diferente e cada uma faz de uma forma diferente. Óbvio que isso vai dar problema na frente. Isso acontece toda hora. Eu tava rindo aqui porque eu tava lembrando dessa situação aí. (B1)

Como é perceptível pelas falas, os trabalhadores imediatamente conseguiram transpor a situação apresentada no vídeo para o que enfrentam nas suas realidades de trabalho. Eles começaram a ponderar sobre a forma como são impostos os treinamentos, sempre numa versão unilateral, e como as prescrições sobre o como devem agir, simplesmente, são passadas. Não se percebe uma preocupação, advinda por parte de quem prescreve um treinamento, quanto a explicar de que maneira os trabalhadores deverão realizar uma tarefa e nem se de fato a entenderam. Pelos relatos, parece haver uma constatação pelos trabalhadores de certo desinteresse da organização do trabalho sobre a complexidade que envolve as situações cotidianas - com todas as variabilidades e as infidelidades do meio presentes - e se os trabalhadores dispõem dos recursos necessários para conseguirem atender aos clientes (Hubault, 2009). Lidar com esse vazio de normas (Schwartz & Durrive, 2007) tem gerado certo incômodo nos trabalhadores, que se veem confrontados com situações em que precisam se mobilizar para darem conta de conseguir atender aos clientes e também às exigências do banco. Contudo, com a presença de um alto nível de ansiedade e angústia em saber se estão agindo corretamente ou não. Isso se

deve ao fato de que o banco não acompanha o processo, mas se interessa pelos resultados positivos. Caso contrário, irá culpabilizar o bancário pelo mal desempenho efetivado.

Na linha de compreensão da ergologia, observou-se a relevância e a magnitude da exigência alusiva à humildade epistemológica, diante da complexidade que envolve os mundos do trabalho e das atividades que os constituem, sendo necessário rigor para dar voz ao polo das experiências do trabalho. Isso porque a finalidade do diálogo não representa apenas constatar a complexidade e a singularidade que cada um vivencia em sua situação de trabalho, mas também realizar um esforço de verbalização e compartilhamento da experiência. As exigências éticas e epistemológicas, imprescindíveis para esse diálogo, portanto, dizem respeito à humildade, diante da complexidade das experiências da própria limitação do polo da ciência, frente a complexidade do trabalho (Ramminger, Athayde, 2013).

[...] isso é o tempo todo. Isso dá uma angústia, porque [...] dá pra quem faz e dá pro gestor, porque você passa uma informação, dentre milhares, às vezes, você até tenta explicar com muito detalhe, eu sou uma pessoa muito detalhista, isso me angustiava muito. Eu explicava o que eu achava que tava no detalhe e a pessoa ia fazer de outra forma. Mas você fica assim, 'gente, a gente tá falando a mesma língua?' Mas não é, é porque era muita coisa, certamente não fazia com essa descrição exata, não tinha como. Até porque eu também não tinha essa descrição exata. (B1)

Os trabalhadores trazem o questionamento acerca dos limites de uma prescrição no trabalho (Schwartz, 2006). Percebem que algo além dela é necessário para a execução de um trabalho.

Não, mas chegou ao objetivo dele [fazer o sanduíche] [...] ele queria comer o pão com [...] Pasta de amendoim. (B1)

Chegou perto. [...] ele [o pai] queria mais riquezas em detalhes. As crianças não conseguiram chegar no que ele queria. Foi o que eu entendi. (B8)

No decurso dos diálogos, foi possível reconhecer a importância das análises referentes à defasagem entre trabalho prescrito e trabalho real. A partir desse momento, os trabalhadores retomaram o questionamento sobre o treinamento e a sua função no contexto do trabalho. Para Daniellou, Laville e Teiger (1989), o que acontece é que, em geral, o trabalhador percebe que para cumprir o tempo previsto, ele precisa abandonar os modos operatórios prescritos, mesmo aqueles que lhe foram ensinados no treinamento, ou até mesmo esquecer o que aprendeu no treinamento profissional anterior. Os períodos

de aprendizagem são, assim, em geral, muito difíceis; sendo, sobretudo, nessa época em que se produzem as manifestações de sobrecarga e o aparecimento de problemas de saúde.

Eu acho que o banco espera da gente essa [...] ele joga a informação de uma maneira bem [...] resumida, porque ele não tem tempo de parar e entrar com detalhes, e ele espera da gente que a gente interprete isso e coloque de uma maneira, é, de sucesso, né, tipo assim, eu vou dar a informação, mas depende de vocês [...] (B5)

Eu vejo como telefone sem fio o banco. [B5: É] A sensação pra quem tá atrás, a informação vem como um telefone sem fio. Seu gestor já fala pra você de um jeito, quando você entende e aí vai trabalhando, que você vai descobrindo no dia a dia, o como que tem que fazer, né? Então assim, você se perde. Um exemplo. Quando lançou lá o cartão de crédito 2.0. Ali no Quiriquiri, tá? Quando os funcionários vinham, aí eles vinham até você, 'B8, poxa[...] O gerente geral não sabe, você tem que saber, você tá vendendo.' Eu falei: 'não'. Eu vou explicar como eu entendi, mas lê o editorial que o banco dá e vê como você vai entender. Se você tiver alguma dúvida, porque eu te falando, vai ser o meu jeito, e nem sempre o meu jeito é o melhor jeito. [B1: Isso quando o suporte sabe] [B7: Isso no banco Quiriquiri acontece demais] Aí, [...] todo mundo começa a vender uma coisa que [B5: E nem o suporte sabe explicar.] ninguém sabe o que é. (B8)

As falas acima referem-se à percepção dos trabalhadores quanto à insuficiência de informações sobre produtos do banco. Verificou-se que os trabalhadores têm a responsabilidade de ter que “dar o seu jeito” para conseguir explicar ao cliente determinada informação a respeito de um produto do banco. O vazio de normas é prejudicial aos trabalhadores, gerador de muita angústia, pois eles não possuem um mínimo de recursos e de suporte institucional necessários para a realização das suas atividades. Observou-se nas falas a ausência de normas antecedentes e a presença das dramáticas de uso de si para se realizar e gerir o trabalho. Segundo a perspectiva ergológica, o conceito de "uso de si" refere-se à atividade desenvolvida pelo trabalhador e seu investimento nessa realização, o que envolve arbítrio entre valores diferentes e até contraditórios. Destarte, a atividade deve ser pensada como uma dialética entre o dizer e o fazer, pois constitui-se como o lugar de debates e de incertezas, de confronto entre normas antecedentes e renormalizações singularizadas pelos seres humanos. Desse modo, “a atividade seria marcada por três características essenciais: transgressão, mediação e contradição, pois é do modo como cada sujeito reelabora o seu fazer a partir dos "usos de si" no trabalho e suas redefinições no aqui e agora” (Hennington, 2008:559; Schwartz, 2004).

O pior é quando você procura e você ainda assim não tem o suporte. [B1: E ninguém sabe[...] E ninguém sabe. [RISO]]. Quando você liga

no bankfone do banco, que é o seu suporte gerencial, ‘Oi, tudo bem, estou com o cliente aqui, tá com uma dúvida tal, tal, tal, respondem, ‘Ah, não. Tem que ver na intranet.’ ‘Não, a intranet eu tô vendo, tá aberta aqui.’ [B1: É. É] ‘Não, mas você sabe abrir? Porque tem funcionário que nem sabe consultar a intranet.’ ‘Sei, estou com a intranet aberta, no produto tal[...]’ ‘Vou ler pra senhora.’ ‘Só que já li e não compreendi’. Aí [...] ‘Mas, lê de novo..’ [B1 ou B7: É isso mesmo!] Aí eu discutia. ‘Você está pedindo pra ler de novo? Eu não tô entendendo. Eu tenho que saber tudo.’ [RISOS difusos] Aí eu já ia no meu gerente, ‘olha só, pelo amor de Deus, eu liguei, porque eu fui me informar, o cliente tá aqui, o cliente quer saber, o que a gente faz?’ ‘Você pede pra aguardar cinco dias, que a gente dá uma resposta pra ele.’ [Falas difusas] Sim, aí vai ter que procurar GRA, procurar o especialista do produto. E aí assim, tem chefe que chega pra você, ‘Olha B8, desculpa, não dá pra ficar perdendo tempo com isso. Vende pra outro.’ (B8)

Ah! Isso é horrível. (...) É assim mesmo. (B7)

Dessa forma, percebe-se a distância entre o que é explicado por cada trabalhador sobre um produto para venda aos clientes. Sob o prisma da ergologia, Schwartz (2004) afirma que é necessário considerar seriamente a gestão como o verdadeiro problema humano, já que pressupõe escolhas, arbitragens, uma hierarquização de atos e de objetivos. Trata-se, portanto, de um debate de valores e de ética.

Chega a ser inacreditável. O que acontece[...] O cliente comprou o produto. Eu vendi o produto pro cliente. Eu dei a informação do meu jeito, é tudo rápido, tudo jogado. Aí amanhã eu não fui trabalhar, fui resolver outro problema. Aí ele questiona o colega meu lá, o colaborador do lado. O colaborador do lado já dá outro tipo de informação [B8: É!] da visão que ele tem. [B1: E às vezes ao contrário.] ‘Ué, como é que é?’ O cliente fica perdido. [B8: ‘Ele me enganou!’ [...]] Aí gerou um problema. [B8: É...] (B2)

Nos diálogos sobre treinamentos sobressaiu o debate, entre os participantes, acerca dos valores no trabalho, tomando por base a impossibilidade dos bancários entenderem todos os produtos e suas peculiaridades, vendendo- os para os clientes, sem o conhecimento necessário. De acordo com Schwartz (2004), “não há empresa humana” e seus valores mal são traduzidos em objetivos, mal são dimensionados e exibem suas zonas de contradições internas. Os “valores da empresa”, objetos parciais de um acordo vago, revelam, uma vez codificados e numerados, defasagens de interpretação e conflitos internos.

[...] Porque a gente tá falando de um produto e os outros milhares que a gente tem que vender? Eu já cheguei época, quando eu fui pra gerência, ficar levando o manual pra casa pra ler. Gente, parou, parei. Passava o final de semana lendo. Não dá tempo de ler no banco. (B1)

Eu acho assim, a gente tem uma gama tão grande de produtos e serviços para oferecer, que as informações são passadas superficialmente, tipo, os principais benefícios desse produto e você, se quiser profundidade você busca sozinha, a informação sozinha. E fica chato, quando um cliente mais entendido, que tem uma certa experiência, que te questiona um detalhe que você não vai saber responder. Eu mesmo falo, ‘Olha, não sei te responder isso não. Vou procurar e depois respondo.’ Porque é muito superficial [...] (B7)

Se não é possível conhecer todos os produtos, como poderia o bancário atender a concepção de ser um administrador da vida financeira do seu cliente, desempenhando de forma satisfatória e ética o seu trabalho? Se ele não consegue alcançar o objetivo que lhe é imposto, se angustia e adocece. Segundo Mendes e Netz (2006), os trabalhadores bancários que não suportam tamanha exigência física e pressão psicológica, necessitam afastar-se do trabalho para tratamento de saúde, são tratados como culpados e fracos, e são, via de regra, banidos do mundo do trabalho.

Há que se considerar nos relatos, ainda, a questão da pressão do tempo. Para Daniellou, Laville e Teiger (1989), sob a pressão no trabalho é preciso não somente aprender a fazer, mas fazê-lo rapidamente; e, para tanto, não se trata de fazê-lo apenas mais rapidamente, mas de reorganizar todo o trabalho. O que só se pode fazer com experiência; o que leva tempo. Assim, faz-se necessário, muito frequentemente, ir contra as instruções e as prescrições fornecidas pela organização do trabalho. Se não é possível entender todos os produtos, como poderia o bancário atender a concepção de ser um administrador da vida financeira do seu cliente, trazendo boas oportunidades? Se ele não consegue alcançar este objetivo se angustia, adocece

E que precisa ali pra, quando a gente tá pensando em qualidade de venda, alguma coisa assim, que é o que a gente espera, porque eu acho que se você tá ali... é o que eu falo, eu adoço, eu não posso ser sincera com o meu cliente? [B5 ou B7: É verdade.] (B8)

Em termos concretos, compreende-se que para o banco o que importa é que o trabalhador feche o negócio, não importando a qualidade quanto à prestação da informação. Muitas vezes não importa nem verificar se o trabalho “confere” e/ou se foi realizado corretamente. O que importa, pois, é a quantidade de produtos que são vendidos para se atingir metas. Estudos como os de Soboll (2008) e Soares e Vilella (2008) asseguram que, no trabalho bancário, existe uma pressão para executar mal o trabalho, o próprio sistema exerce essa pressão, que se torna evidente na “fabricação de números”,

em condutas antiéticas com clientes e com colegas de trabalho, no uso da violência organizacional como estratégia de gerenciamento de equipes.

Mas você tem que parar, você tem que conferir o documento, você vê se o documento é original. Dá trabalho. (B8)

Quando eu trabalhei 20 anos atrás no Quiriquiri, era assim, o gerente pegava o documento, a identidade, olhava no sistema. As pessoas tinham tempo. Hoje em dia ninguém quer perder tempo. [...] Porque o foco é fechar a venda. (B5)

É a venda! (B8)

Sem dúvida, nas normas prescritas do banco, como manuais e documentos formalizados, têm-se por escrito regras e formas de procedimentos para se atuar no dia a dia do trabalho, mas isso se torna incompatível com o ritmo do trabalho, cuja prioridade é fechar as vendas de produtos e atingir as metas de produtividade. Dessa forma, quando acontece algum problema, o banco responsabiliza o trabalhador. Tornando-se muitas vezes - sob o argumento da não observação de normas organizacionais prescritas - prática para desligamento do funcionário, inclusive por justa causa (economizando-se assim com multas e disputas trabalhistas).

É válido lembrar com Telles e Alvarez (2004) que por “prescrições” consideram-se as ordens emitidas pela hierarquia (oralmente ou por escrito) sobre procedimentos definidos para a realização do trabalho: “uma receita a ser seguida” (ibid: 70). No entanto, o trabalho prescrito envolve, além das prescrições, as condições dadas para a realização do trabalho. Em situações reais, ao realizar a tarefa, a pessoa se encontra diante de diversas fontes de variabilidade: a do sistema técnico e organizacional (como panes), bem como a própria variabilidade do trabalhador e do coletivo (fadiga, ritmo, experiência e efeitos da idade). De acordo com as autoras, para fazer frente às variabilidades que se apresentam, “o trabalhador se engaja por inteiro, com seu corpo biológico, sua inteligência e seu psiquismo” (ibid: 72), de modo a produzir sentido no trabalho.

Pro banco não interessa o que você fez. Tem muita documentação errada, muita coisa faltando, [B5: Muitas vezes seu chefe fala o quê?] eu sei por que eu já trabalhei com a parte de suporte de documentação. Tem isso. Muita coisa faltando. Que a agência não tinha muita documentação faltando, muita coisa faltando, porque o negócio deles é entubando, entubando... a meta. Pro banco interessa meta. (B4)

É a meta. Já ouvi várias vezes. Já ouviu B8? ‘Trabalho burocrático, se prende nisso não’. É moderno, não se prende. É venda. [B8: É. ‘Não faz.’ ‘B8, olha só, B8, você tá muito pra trás, é venda, é venda.’] (B5)

Durante os ESTs, foi muito repetida a ideia segundo a qual, para o banco, “o que importa é se fechar vendas”. Se algum erro aparecer, o trabalhador sofre as consequências, sendo rapidamente substituído com a contratação de um novo funcionário.

A partir desse contexto, trazido pelos bancários, foi possível apresentar a eles, através do polo dos saberes acadêmicos, contribuições acerca da temática “precarização do trabalho”, conforme conceituado por Graça Druck (2006). Foi possível também a abordagem acerca das transformações produtivas e as suas consequências. Ponderou-se sobre o papel do sindicato e o como a fragilização dos vínculos entre os trabalhadores diminui o poder da organização e da luta. As transformações nas formas de gestão organizacional, no que concerne à característica de automação e de informatização, permitiu a continuação dos serviços bancários, mesmo que de forma precária, enfraquecendo as estratégias de resistência dos trabalhadores, como as “greves”.

Ah! Por causa da informatização. [B1: O banco não para hoje.] A agência fecha, mas o banco continua funcionando. [B2: É verdade.] (B8)

O banco funciona normalmente. [...] Porque é tudo informatizado. E outra coisa, as pessoas tem medo de serem demitidas. (B1)
E as pessoas não são mais unidas. [B5: É] Se alguém chega no balcão e fala ‘eu quero a greve’. A pessoa vai olhar pra você, ‘você é um louco! Tá maluco?’ [B1: Tá marcado] Pode ser mandado embora. Cala a boca! (B8)

Antigamente todo mundo chegava lá [...]. (B4)

Quero a greve. (B8)

Mas aí você tinha aquela desculpa tipo assim, eu fui impedido de entrar. Eu não to fazendo greve, eu vim trabalhar. [B2: Eu entrava de helicóptero. kkk] O teu chefe te via lá [...] é, eu também já entrei [...] O teu chefe te via lá, entendeu, e sabia que você tinha ido. Você foi impedido de entrar, você não participou da greve. (B4)

E essas coisas andam juntas, porque eu lembro, antigamente eu fazia piquete no banco mesmo, me lembro, eu entrava botava super bonder na fechadura. Cansei de fazer isso. Ultimamente pensava o seguinte [...] ‘por dois motivos eu não vou fazer greve, primeiro que não vai funcionar mesmo né, tá tudo funcionando aí. E quando não funcionava, porque no banco fechava o CPD, ali em São Cristóvão, quando eles fechavam o CPD, fazia piquete ali, parava tudo. Só que você tinha que ir, porque se você não fosse, os seus amiguinhos espíões te entregavam, entendeu? Não precisava nem ter piquete na porta pra você não entrar, já que o CPD não ta funcionando. O banco não funciona. Só que você tinha que ir, porque se você não fosse, se seu chefe ficasse sabendo que você não foi, ficava marcado. E não faltava gente pra te entregar. (B1)

Ele [o sindicato] já sai sem armas. Uma guerra sem armas. (B8)

A questão é: por que o sindicato ficou mais fraco? (B1)

O sindicato tá desunido. As pessoas estão desunidas. Não tem força. Não tem filiação. (B2)

Ele vem enfraquecendo. (B8)

Toda essa análise, feita pelos trabalhadores, sobre a reestruturação produtiva e o contexto sindical os levou a se indagarem sobre quem são os novos trabalhadores dos bancos. Ponderou-se que houve uma mudança no perfil geracional daqueles bancários de antigamente, os quais tinham a expectativa de seguir carreira. Já os novos funcionários, em sua maioria, demonstram pretender ficar apenas por alguns anos, enquanto terminam a faculdade ou acumulam dinheiro para abrirem o próprio negócio. Dessa forma, o formato de “bancário-vendedor” se torna conveniente por representar apenas uma profissão “temporária”. Sobre esse aspecto, percebem-se semelhanças com as profissões clássicas “de passagem” (operador de telemarketing, atendente de lanchonete, entre outras); com a diferença que o bancário é melhor remunerado. E configurando algo temporário, não definidor de uma identificação profissional de caráter mais permanente. Da mesma maneira, o vínculo sindical também se percebe frágil.

De acordo com Sennett (2002), a característica marcante do capitalismo atual, designado como “flexível”, refere-se às propriedades de um modo dominante de produção e de organização do trabalho. De acordo com o autor, exige-se dos trabalhadores que sejam ágeis, estejam abertos a mudanças a curto prazo, assumam riscos continuamente e, principalmente, dependam cada vez menos de normas e procedimentos formais. Por conseguinte, Sennett (2002) formula questões que tocam no cerne do capitalismo flexível. A saber: “Como decidimos o que tem valor duradouro em nós numa sociedade impaciente, que se concentra no momento imediato? Como se pode buscar metas de longo prazo numa economia dedicada ao curto prazo?” (Sennett, 2002: 10).

O que acontece também[...] O meu ponto de vista é o seguinte, quando eu entrei no banco, 22 anos atrás, [B4: o sindicato era fortíssimo], falavam assim, bancário tem vida útil. O próprio banco, o banqueiro já tem essa visão, te dá uma vida útil, ele fala assim, dez anos, quinze anos. Troca. Quem dá muito resultado, segura. Entendeu? Questão de gestão. Vai mudando, a cabeça vai mudando. Aí vem essa galera, essa juventude que tá vindo aí, com outra cabeça, com outra mentalidade, não tá nem aí pra sindicato, não tá nem aí pra nada. (B2)

É fruto do que? De ter essa desarmonia. Hoje em dia as pessoas não têm [...] (B8)

Exatamente. (B2)

Que usa o banco como trampolim, vou ficar meus quatro anos de faculdade aqui. (B4)

Vou pagar a minha faculdade, juntar um dinheirinho. (B2)

Tem que ser assim mesmo[...] (B1)

É legítimo. (B2)

Durante os debates, pôde-se perceber que existem trabalhadores em prontidão para ocupar o modelo profissional de “bancário-vendedor”. A questão principal colocada é se se torna possível, considerando o tipo de trabalho realizado pelos bancários, não se criar vínculos com os clientes? Isso trouxe a oportunidade de retomar-se à ponderação sobre a lógica da relação de serviços e a lógica da “industrialização” do serviço, considerando o produto intangível (serviço) do bancário, o qual ocorre numa relação direta entre trabalhador e cliente. Nessa relação, o bancário busca atender o seu cliente em suas necessidades, trazendo os serviços adequados para o perfil daquele cliente. Para tanto, percebe-se que é necessária uma relação de convivência e de vínculos entre essas pessoas. Logo, promovem-se laços humanos no trabalho. Tudo isso é muito importante para os trabalhadores participantes do ESTs, mas não faz parte das preocupações dos trabalhadores que atendem o modelo de “bancário-vendedor”, promovido pelo banco. Entretanto, um questionamento vem à tona, é sustentável essa postura do ponto de vista da saúde de quem trabalha? Abaixo, a fala de um trabalhador dá uma pista nessa direção:

Eu tenho percebido uma situação, por exemplo, pessoas com quatro, cinco, seis anos de banco já num top de estresse. Violento. Entendeu? [...] Eu tenho muito gente que conhece, que trabalha fora [...] (B2)

É importante ressaltar que os trabalhadores não perdem de vista a necessidade da empresa de lucrar, mas entendem isso como um resultado do bom trabalho em atender às necessidades do cliente. De forma geral, compreendem estar inseridos num mundo capitalista e que a finalidade do banco é lucrar. Discordam que para isso precisam enganar os clientes, discordam que precisam gerar tanto lucro, discordam do posicionamento do banco na maneira e na intensidade de suas exigências (o que se encontra representado numericamente pelas metas a cumprir).

A questão do treinamento esteve presente em vários momentos durante o encontro. Pensar em treinamento permitiu, mais uma vez, trazer as concepções de Paulo Freire em distinções entre “educação bancária” e “educação libertadora” para o debate

(Freire, 1979). A rigor, a vertente da educação libertadora trata de um enfoque formativo de caráter libertador e emancipador, que deve ser desenvolvido sob bases do pensamento e do diálogo crítico, de modo que leve os trabalhadores a se questionarem sobre a realidade do trabalho no banco e sobre o contexto econômico e social

Ao discutirem sobre o treinamento que recebem por parte do banco, ampliou-se a percepção crítica no grupo acerca desse se constituir como um processo de simulação de formação, considerando que o banco não se preocupa se houve, de fato, um aprendizado. Aparentemente, o que interessa, segundo a percepção dos participantes do grupo, é cumprir um protocolo organizacional (prescrito) de “habilitar” os trabalhadores. Concluem que isso se explica pelo fato de que o banco não está preocupado com o conhecimento para se desenvolver um “bom trabalho”, e sim em se isentar de responsabilidade com a desculpa de que o funcionário “sabia” o que fazia, uma vez que o banco já o treinou para não errar. Assim, o banco tem cumprido com o seu papel de fornecer “treinamentos e qualificações”, tentando responsabilizar o trabalhador por eventuais erros e prejuízos.

Muita gente deixa ligado, rodando finaliza, acabou o treinamento. O treinamento hoje é muito por vídeo, então as pessoas assim, quando eu voltei de licença, ah, deixa ligado aí rodando [...]. (B5)

Vamos lá tomar café, o treinamento tá rolando. (B8)

Sério, você tá trabalhando e o negócio tá rodando. É isso mesmo. (B1)

É assim mesmo, e o pior é que você tem que fazer dentro do seu horário de trabalho e não pode fazer hora extra. Aí o caixa faz assim, pá, pá, pá, pá, passando todas as telas. Aí! Você já fez a prova, sabe passar, faz a prova pra mim [...] (B7)

Aí depois te cobra. (B5)

Olha só, o pior é gestor chegar, ‘B8, senta aqui e faz pra mim. Passa o dia fazendo, eu atendo pra você. [B7: É] (B8)

Não, e o banco sabe disso, porque não tem como ele não saber disso, só que finge, ou seja, ele finge que te treina. (B1)

Porque ele vai te cobrar. (B5)

Você finge que treina, ele finge que acredita e você se responsabiliza por tudo. (B1)

Você é certificado. Aí você entra lá, ‘B8 está certificada.’ (B8)

Tudo o que você faz de errado é pra ajudar o banco. (B2)

Nesse movimento, os trabalhadores começam a lembrar como o banco foi mudando a forma de executar os processos de treinamento e de formação ao longo das décadas. Antigamente, eram promovidas grandes convenções, de forma presencial e com todos juntos, mas com o passar do tempo foram sendo regionalizadas, depois selecionando-se por cargos; e hoje, normalmente, o processo se dá de modo individual e à distância, através da internet. Os trabalhadores, nessa reflexão, identificam como os momentos de treinamento em coletivo, onde se reuniam, eram importantes para a criação de vínculos entre eles. Nessas ocasiões, tinham a oportunidade de trocar experiências, relatos, vivências, concepções, entre tantas outras possibilidades. Isso fomentava a união da categoria, fortalecendo seus vínculos coletivos enquanto trabalhadores.

Nesse escopo de compreensão, a perspectiva ergológica (Schwartz, 2007) afirma a importância do debate de normas, considerando que assim se toca no que tem valor para os sujeitos, com o que não é, em princípio, sua fraqueza ou sua doença, mas com o que são suas inquietações e preocupações em direção a saúde. Daí, percebe-se que se torna possível o encontro de saídas para a transformação das situações de trabalho geradoras de sofrimento.

Isso que ela falou é perfeito, porque as pessoas voltam cheias de ideias. Que fulano falou que o chefe dele libera no Natal. E você não libera.’ (B1)

Na agência dele é assim. (B4)

Na agência dele é assim. Aí tipo assim, Não, não deixa esse pessoal se encontrar, senão eles voltam cheios de ideias. (B1)

[sim difusos]

Senão vai se unir! (B8)

Para o próximo encontro foi sugerido como tema o próprio processo de participação nos ESTs e a experiência desses trabalhadores com a metodologia. A intenção presente foi a de promover o debate sobre a ferramenta com os trabalhadores que a vivenciaram, buscando avaliar seus limites e suas possibilidades de desdobramentos. Os trabalhadores aceitaram a proposta.

6.5 Quinto encontro: Reflexões sobre o EST

O encontro iniciou no horário acordado, com a presença de seis dos oito participantes. Uma participante informou por mensagem, aos animadores, que não compareceria porque se encontrava adoecida devido a uma virose. O outro participante avisara no encontro anterior que estaria em viagem de férias. Todos os participantes que compareceram chegaram antes do horário combinado, conforme solicitado anteriormente pelos animadores, com a finalidade de evitar atraso.

Nesse quinto encontro temático, os trabalhadores optaram por fazer uma reflexão sobre a experimentação dos ESTs, no formato construído especificamente para atender aos objetivos desta pesquisa. Diferentemente de outras experiências, os ESTs deste projeto tiveram algumas conformidades específicas: os trabalhadores participantes manifestaram uma relação de adoecimento pelo trabalho; os ESTs ocorreram no espaço ambulatorial onde os trabalhadores são atendidos, e os animadores dos ESTs deste projeto são os próprios profissionais que acompanham os trabalhadores no ambulatório.

Conforme já apresentado neste trabalho, a intenção em destaque era a de avaliar se seria interessante ofertar mais essa opção de serviço no ambulatório do CESTEHE, considerando a missão de contribuir, em sua especificidade, com a assistência e a produção de conhecimento sobre a relação trabalho e saúde. Ao se confirmar tal perspectiva, através da pertinência do serviço, a expectativa passou a se constituir em possibilitar que outros espaços, da mesma forma preocupados com o processo saúde-doença em sua relação com o trabalho, como por exemplo CERESTs e sindicatos, pudessem replicar essa modalidade de serviço. Procurou-se também analisar se, dentro desse contexto de atenção à saúde do trabalhador, seria possível o desenvolvimento do potencial de produção compartilhada de conhecimento e de transformação do EST para além dos muros psicoterapêuticos.

Na linha da análise de Masson, Gomes e Brito (2015) sobre ESTs, foi possível confirmar que essa ferramenta se constitui como processo dinâmico, no qual posicionamentos teóricos, do polo dos conceitos, devem ser validados a partir da confrontação com os saberes da prática, enquanto ocorre a sistematização reflexiva sobre o patrimônio de saberes-fazer. Nessa perspectiva, os ESTs configuraram-se, de fato, como espaço de circulação dialógica com foco no trabalho e na saúde.

Assim sendo, a perspectiva foi a de poder produzir nos EST um processo de validação consensual e crítica coletiva, inspirada em Oddone (1986), sobre o que foi vivenciado pelos trabalhadores ao longo de todos os ESTs realizados. Infere-se que apesar de ainda ser um encontro temático, similar aos três anteriores, esse apresenta um papel diferenciado neste estudo.

O EST em questão dividiu-se em dois momentos. O primeiro onde os animadores trouxeram uma apresentação, recuperando o percurso de todo o processo, iniciado com a entrevista, passando pelo primeiro EST e pelos outros três ESTs temáticos. E, num segundo momento, procurou-se focar na avaliação da ferramenta utilizada, dentro do contexto apresentado.

6.5.1 Primeiro momento: apresentação das sínteses das fases da pesquisa.

Este momento do EST tem seu início com uma apresentação, onde os animadores trazem uma síntese de cada momento da pesquisa de forma dialogada, como fora nos ESTs anteriores, em consonância não apenas com a metodologia do DD3P, mas também com as necessidades para a validação consensual e crítica coletiva dos trabalhadores ao percurso experimentado na pesquisa.

A apresentação começou com a exposição do perfil do grupo e alguns dados do percurso. Em destaque para essa análise, pode-se apontar que a presença dos trabalhadores nos ESTs foi acima do esperado: quatro trabalhadores participaram de todos os ESTs. As ausências transitaram entre os outros quatro trabalhadores especificamente, constituindo um dos encontros com a presença de todos os participantes, um encontro com uma falta e quatro encontros com duas faltas. Identificou-se que uma trabalhadora participou apenas de dois ESTs, o primeiro e o terceiro sobre “Relações no Trabalho”.

Após a apresentação do perfil do grupo, os animadores apontaram os conteúdos trazidos nas entrevistas, os quais estiveram presentes durante os encontros, apresentando a construção e a evolução dos temas ao longo dos encontros.

Temas trazidos durante as entrevistas: Assédio Moral; Respeito consigo, com o outro, com os clientes; Metas; Adoecimento, doença, doença que vem da pressão, de não conseguir fazer, de algo que vai além do suportável. Temas construídos no encontro inicial: Assédio Moral; Metas; Treinamento; Relações; Direito dos bancários (legalidade,

legislação, sindicato); e um tema que se apresentou transversal a esses: Desvio, acúmulo e qualidade de vida.

Deu-se início aos ESTs temáticos com o tema do Assédio Moral, e, a partir de então, possibilitou-se a escolha, a cada encontro, de qual tema seguinte melhor dialogaria com o construído no encontro em andamento. Desse modo, no final, foram trabalhados os seguintes temas: Assédio Moral, Relações no Trabalho, Treinamento e Metas, Reflexões sobre o EST. Contudo, como conforme apontado, o último encontro tem um papel diferenciado em comparação aos outros três temáticos.

Durante a apresentação das sínteses dos ESTs, os trabalhadores iam retomando o diálogo com o que fora discutido; e, nesse percurso, demonstravam certo desenvolvimento, isto é, um saber mais agudo e maduro sobre a questão abordada. Além de uma interligação entre os temas e o debatido entre os encontros, desde o início era notório que, apesar de se escolher um tema central, as questões presentes desde o primeiro EST circulavam em torno do tema organizador. Por exemplo, na apresentação das sínteses dos ESTs foi destacado que no EST II, sobre o “Assédio Moral”, se construiu que a gerência intermediária tinha uma função de “filtro” entre as hierarquias superiores do banco e os trabalhadores da agência; onde quanto mais eles “filtravam” a pressão, mais eles próprios adoeciam, e quanto menos filtravam, mais seus subordinados adoeciam. Sendo assim, tal fato se apresentou enquanto um fator determinante sobre o adoecer dos gerentes intermediários e de seus subordinados. Ao se abordar tal ponto, os trabalhadores foram corrigindo os animadores:

Não, acho que essa parte do apontamento ali, em relação ao grupo é, acho que foi, pelo menos foi desde o primeiro foi debatido, do primeiro encontro [refere-se ao encontro inicial], vem aqui na minha cabeça, sempre essa questão né, ou a gente adoce toda a equipe ou a gente adoce. (B6)

Sozinho. (B1)

Sozinho. (B6)

O discurso de B6 demonstra a apropriação e a participação ativa do trabalhador no processo, o que pode se entender como reflexo de uma implicação do trabalhador no processo, suscitado pelo exercício da prática reflexiva e intersubjetiva desenvolvida nos ESTs. Ademais, a postura ergológica, estabelecida pelos pesquisadores/animadores com os trabalhadores, durante os diálogos individuais e coletivos, foi útil para a conquista de tais condições. Nesses momentos, construiu-se uma relação de confiança com os

participantes, os quais, pouco a pouco, foram compreendendo mais claramente o interesse de pôr em discussão o próprio trabalho e as relações deste com a saúde dos trabalhadores, tal qual a experiência relata no estudo de Masson, Gomes e Brito (2015).

Ao se abordar o EST III sobre Relações no Trabalho, eles retomaram a discussão sobre atender a necessidade do cliente ou do banco. E demonstram a consolidação do conhecimento sobre o perfil bancário administrador da vida financeira do cliente *versus* “bancário-vendedor”, e suas implicações na própria saúde. Aquele atendendo aos seus desejos como trabalhadores e este atendendo aos interesses do banco numa função de vendas.

A minha visão foi essa, é atender o cliente. Não é essa nossa função? Seria. (B5)

Sim, mas [...] (B1)

Não seria? Mas na prática não acontece. (B5)

É, então, aí é o cerne. (B1)

Atender que eu falo é realmente a expectativa do cliente. É você estar ali pronto pra fazer a expectativa, claro, pensando na empresa, mas também pensando no cliente. A gente faz isso. (B5)

De atender o cliente, na necessidade dele. (B1)

É, na necessidade dele. (B5)

Meu foco acabou sendo atender a necessidade do banco. (B1)

Da empresa. (B6)

Não do cliente. (B1)

Eu acho que fica mecânico o que o banco quer que a gente faça, então a gente[...] pra gente ser a gente[...]. (B8)

Não, você não consegue. (B1)

Conseguir fazer pro próximo o bem, o certo, o banco não quer que você faça. (B8)

O que eu tô querendo dizer é que com o tempo como mudou. E ainda consegue piorar, né. (B5)

Ao se adentrar na síntese do EST IV Metas e Treinamentos, entre outros pontos, possibilitou-se a abordagem quanto aos dados de diminuição do efetivo de trabalhadores bancários. Isso suscitou a retomada, por uma das trabalhadoras, à questão da

modernização e da automação na reestruturação produtiva, introduzida pelo polo dos conceitos no EST III:

Vocês já viram os robôs? Vocês já viram os robôs do Quiriquiri? [...] A minha tia [...] ela é do sindicato, falou: Aí, já arranjaram uma substituta pra ti. Brincando, mas [...] E assim, é um absurdo. É um robozinho para atendimento, pra tudo. (B8)

Só fazendo uma colocação rápida. Em 2006, quem tava aqui, o medo do bancário era o caixa eletrônico. O caixa eletrônico foi o menor problema. (B6)

É, verdade. (B4)

Essa informação de tudo estar consolidado, dos departamentos começarem a ser reduzidos, por quê? Tá tudo numa única máquina. Você numa única máquina você acessa a microfilmagem que ela fazia, você acessa as informações do cliente do departamento de cobranças, de tudo, numa única máquina. Então os departamentos eles foram diminuindo, diminuindo, diminuindo e a preocupação nossa de ponta era justamente o caixa eletrônico. Enquanto a gente tava preocupado, que o banco induzia a gente a ficar preocupado, com o caixa eletrônico, eles foram fazendo toda a retaguarda, diminuindo [...] Fazendo a limpa na parte interna. [...] Enxugando os processos. (B6)

No bankline, quando você diz pro cliente que ele pode pegar um cheque, fazer... tudo por ali, o cara: impossível. O que você tá fazendo no Acauã? (B8)

Acabou a compensação. (B6)

É o que eles perguntam. Assim, você não precisa, sua função acabou [...]. (B8)

Esse diálogo sobre automação e informatização se direciona também para a questão trabalhada sobre a transformação no perfil bancário. As tecnologias substituíram várias funções bancárias, subsidiando o direcionamento pelo banco para o perfil “bancário-vendedor”. As tecnologias não conseguiram, pelo menos com o mesmo rendimento, atender às expectativas bancárias de contratação dos seus serviços, pois com a inovação, surgem também novas demandas. “(...) ao introduzir uma inovação no mercado, seja ela incremental ou radical, a firma busca a mudança de hábitos de seus consumidores, de forma a criar novas demandas” (Albergoni e Pereira, 2009: 76). Dessa forma, independentemente dos cargos, todos os bancários apresentaram meta de venda:

Seja qual cargo for, você vende. É isso. Partindo deste ponto, onde todo funcionário tem meta de venda, retoma-se a intensificação do trabalho [...].

Agora o caixa, o que eu também acho uma situação muito absurda, o caixa tá ali, ele já executa muita coisa, toda responsabilidade. (B8)

Com certeza. (B4)

Com dinheiro, tudo o mais. Agora eles têm telefone sem fio pra falar. Então assim, ele tá várias vezes, não sei se alguém já pegou, o caixa tá assim: Oi fulaninho, só um minutinho, você vai pagar o que? Tá no telefone sem fio, botou aqui e tá vendendo pelo telefone, aí tem que atender porque tá no tempo da fila, chamou o cliente. Muitas das vezes o cara tá sozinho. (B8)

Aí tome diferença [no caixa]. (B4)

Os trabalhadores, norteados pelo tema da intensificação do trabalho, retomaram a questão da fragilidade dos trabalhadores e da diminuição da união entre os trabalhadores. Nesse momento, uma trabalhadora trouxe um interessante pensamento:

Não, uma coisa que eu acho legal, assim... eu acho que o bancário em si, os banqueiros conseguiram assim, afastar, nós não somos mais unidos, mas os banqueiros em si [...]. (B8)

São unidos. (B6)

Por exemplo, já têm o robô do Quiriquiri, todo mundo vai acompanhando [...] Eu sinto que eles são assim, muito próximos. E aí a tendência é assim, começou, todo mundo vai seguindo sabe, eu não consigo dizer [...]. (B8)

Em uma breve discussão, os trabalhadores participantes desse estudo concluíram que há um “respeito” entre o alto escalão bancário. Esses se comunicam, de modo a nenhum deles se colocar muito à frente do outro, evitando riscos desnecessários.

Bancos diferentes. (B6)

Bancos diferentes. (B4 e Luiz)

Então eles se encontram. (B8)

Vamos pensar assim[...] Fábio Barbosa é um idealizador, um cara crânio. [...] Entendeu, e ele é o cara que conduz, digamos assim, ele fala assim, ‘Oh cara, você vai lançar isso agora? Do jeito que você vai lançar, não vai ter sucesso. Tem um outro cara ali que está com um negócio muito melhor que o seu. Estuda o seu e lança depois.’ Então existe um[...]. (B8)

Combinado. (B5)

Acordo de cavalheiros. (B8)

[concordâncias de todos sobre o acordo de cavalheiros]

Eu ia falar isso agora, que eles chegaram num patamar onde eles queriam, conseguiram dizimar todos os outros bancos então, ‘O que a gente vai fazer? Vamos fazer por onde a gente se fixar?’ (B4)

Só nós. (B1)

É.

Foram unindo[...] A gente tem que se unir e se estruturar para que a gente não acabe. Pra gente mandar em tudo. (B8)

Compreende-se que com poucas opções de banco, o que reflete quase que um monopólio das relações comerciais - onde são muito parecidos os serviços oferecidos por cada instituição - os clientes ficam sem uma opção real de poder de escolha. Se trocam de banco, continuam sofrendo problemas semelhantes. Isso empodera o banco a poder ofertar produtos sem se preocupar com o conteúdo do que ofertam, se são de fato produtos interessantes, e sem a preocupação de capacitar adequadamente seus funcionários para melhor comunicar/explicar seus conteúdos.

Aí você vai sair de um e vai pro outro. O trabalhador, ele sai do Quiriquiri, aí ele vai pro Cauré. Ele vai encontrar os mesmos problemas. (B8)

Sabe o que eu ouvi numa reunião uma vez, eu falei assim[...] questionando, querendo entender. Idiota. Mas gente, olha só, não estou entendendo a lógica, se a gente não atender bem o cliente, a gente vai perder esse cliente. Aí ele vai pro outro banco. Aí o meu superintendente ficou olhando pra minha cara assim: Tolinha. Aí ele falou assim, ‘Mas aí quando ele chegar lá, vai acontecer a mesma coisa, aí numa hora ele volta pra você.’ Eu falei, ‘Oi?!’ [riso] (B1)

No encerrar da análise do primeiro momento desse EST, é importante apontar que os bancários consolidaram algumas conclusões ao longo dos ESTs, validadas consensualmente e criticamente durante a apresentação:

- A função de “filtro” da gerência intermediária determinante na relação saúde e trabalho do próprio e de seus subordinados.
- O banco busca o lucro a qualquer custo. Através de arbitrariedades, impõe suas condições aos trabalhadores, assim se protegendo das consequências e direcionando esta responsabilidade para eles. As ações promovidas pelo sistema do banco são geradoras de desprazer e sofrimento ao trabalhador;

- O trabalhador busca conciliar seus serviços e produtos às necessidades do cliente. Quando tem sucesso, isso é fonte de prazer e produção de saúde.
- O bancário, em geral, se identifica como um organizador da vida financeira do cliente, mas o banco lhe cobra como um vendedor de produtos.
- O banco está focado exclusivamente na sua lucratividade e não observa os desejos do trabalhador, nem do cliente. De forma coloquial, os trabalhadores usam a expressão “Entuba”, ao se referirem a essa situação.
- As metas passaram de coletiva para individual para desagregar os trabalhadores.
- O banco faz treinamento dos trabalhadores para se desresponsabilizar pelas situações do dia a dia, sem se interessar pela efetividade dessas, evitando o estreitamento de vínculos entre os trabalhadores.

6.5.2 Segundo momento: Ponderação sobre o uso do EST para trabalhadores adoecidos pelo trabalho

Nesse momento, o enfoque foi saber dos trabalhadores se o EST seria uma ferramenta adequada a ser aplicada no contexto de pessoas com adoecimento psíquico pelo trabalho. Para tanto, analisou-se, coletivamente com os trabalhadores, com a finalidade de se entender se a participação deles nos ESTs, contribuiu para a ampliação do poder de agir individual e coletivo, bem como para o campo de defesa da saúde. Buscou-se compreender, junto aos trabalhadores participantes, se eles se sentiram coautores das produções realizadas no EST, se houve produção de saúde, melhora no viver, e como isso se expressou no cotidiano de cada um. Em destaque também estava a verificação de se existia alguma prática que poderia ter sido melhor realizada ou ajustada; e se os participantes consideravam ser este um serviço pertinente à oferta de serviços pelo ambulatório do CESTEJ e por outros espaços preocupados com a saúde dos trabalhadores. Durante esse segundo momento, foi mantida a metodologia do DD3P operante, com a contribuição dos aportes dos polos dos conceitos, referentes ao conteúdo

sobre saúde, trabalho, dispositivos de saúde. Respeitou-se também ser esse um processo de validação consensual e crítica coletiva dos trabalhadores sobre o uso da ferramenta.

No início desse segundo momento do encontro, de pronto e espontaneamente, ocorreu uma fala, inauguradora do circular do diálogo referente ao novo sentido do EST:

Quando vim pra cá, eu comecei o tratamento, eu tive um problema muito sério [...] relacionamentos com pessoas que eu não conhecia era bastante complicado [...]. A primeira vez que a Mônica me ligou e eu tive aqui, eu não conseguia ficar nesse ambiente aqui [CESTEH]. Esse ambiente me sufocava. Então quando eu chegava nos locais, eu ia tão ansioso que parecia que meu coração ‘tava’ na boca. E eu comentei isso com a Dra. [Psiquiatra], depois comentei com você na nossa conversa inicial e no primeiro encontro eu cheguei aqui muito apreensivo, tá? E saí daqui me sentindo um pouco melhor. Conversando com a minha terapeuta [psicanalista], inclusive ela apoiou, falou: Cara, você tem que continuar, você não pode faltar, você tem que ir, independente de vocês estar sendo assistido lá pelo Leandro, eu continuo dando assistência aqui. Ela foi plena em topar. No primeiro dia eu cheguei aqui meio travado, você me ajudou, soltou, saí daqui bem melhor. Acabou o meu período de licença, era um período curto de licença, voltei para atividade. Tem dias que eu saio de lá do trabalho bem mais, digamos assim, ansioso, faço uso do medicamento, mas o grupo aqui me ajudou muito. Tenho que agradecer. Me ajudou muito. Tanto no trabalho como na vida pessoal. Eu tenho conseguido, nesses poucos dias que eu voltei à atividade, apesar deles me colocarem como preposto oficial, mas lá no dia a dia, confortando os colegas, ninguém sabe que eu ‘to’ nesse processo, sabem que eu tive um problema sério de saúde e ‘tô’ me recuperando, mas tentando passar um pouquinho, com mais clareza. Cara, não faz assim, vamos fazer desse jeito. Cara, não maltrata o seu colega. (B6)

Essa fala foi complementada sobre o aspecto de ter mais clareza:

Eu tava muito, digamos assim, naquela parte do filtro. Eu tava absorvendo tudo como gestor, não passando ou, às vezes, quando eu tava no limite, eu passava, do jeito que vinha eu passava. Parecia um escorrego. Do jeito que vinha a pancada, eu passava a pancada. Tinha pessoas que entendiam, outras pessoas que não entendiam. Hoje eu consigo ter um filtro, um pouco melhor, um pouco melhor e falar pras pessoas. Cara, evita essa rivalidade, se você tá sendo produtivo hoje, o colega não tá sendo produtivo por algum motivo [...]. (B6)

E a fala prosseguiu com uma reflexão do trabalhador sobre a mudança que percebeu em sua postura no cotidiano do trabalho, de forma a se tornar possível sua sustentação no ambiente de trabalho que o adoecera.

Exatamente. Eu continuo chegando lá com o coração na boca, mas eu consigo administrar, eu não vou direto ao meu local de trabalho. Eu agora chego lá, vou cumprimentar todo mundo, aí aquilo vai me relaxando, me relaxando[...] quando eu chego no meu local de trabalho, no segundo andar, eu já chego um pouco mais confortável. E to

conseguindo colocar pras pessoas exatamente essa questão da rivalidade. ‘Ah, eu to bem, eu solto foguete.’ O colega tá do lado e naquele dia não foi tão bem, o cara tá murchando, murchando, murchando. Então isso tem me ajudado, me ajudou muito. (B6)

No circular da fala, outra trabalhadora expôs que para ela os ESTs foram importantes no tocante à decisão de mudar ou não de profissão.

Eu to fora, pra mim o banco não dá. [...] Talvez eu nem fosse tomar essa decisão se tivesse, de repente, passado por algum, não só o processo, mas assim, essa união em ver que pessoas também adoecem como você, também tão passando por problemas. É o que ele tá vendo, hoje o amigo produziu. Ele tava num dia bom, ele deu sorte. (B8)

A mesma trabalhadora apontou que pôde perceber uma união dentro do próprio grupo:

Então, eu acho que ele não se viu sozinho. Aqui, quando a gente trouxe pro grupo, o que eu posso falar, o que eu penso, é que a gente se uniu tá? [...] quando a gente traz pra um todo, você vê que você não está sozinho. [...]E aí quando você tá aqui, a gente compartilha tanto, que a gente vê que é possível melhorar. (B8)

Outra trabalhadora trouxe uma diferença promovida pelos ESTs em relação ao seu acompanhamento psicoterápico:

Teve o diferencial. Porque... essa análise eu consegui fazer aqui no grupo, de ver assim: poxa, não é só eu que tô assim. Ver o sofrimento das pessoas. E o quanto esse trabalho vai ser importante, em de repente tentar resgatar essas pessoas lá na frente, tentar, de repente, impedir que esse processo de adoecimento avance, porque há pessoas que elas não sabem que isso tá acontecendo. As pessoas estão lá, estão trabalhando, ficam naquele ritmo, não sabem. Então eu vejo a importância desse trabalho pra levar. (B5)

A trabalhadora B5 complementou dizendo que os ESTs permitiram uma vivência de solidariedade entre os colegas do grupo. Outros trabalhadores concordaram com ela. Essa experiência fomentou, no processo de formação, a solidariedade que passa a ser estendida também a outros bancários, através da disseminação do que foi construído nos ESTs, mas sobretudo pelo desenvolvimento de uma nova forma de olhar para as relações entre trabalho e saúde. Nesse ponto, é válido mencionar a abordagem dialética adotada, durante os ESTs, entre a análise do geral e do particular, destacada por Durrive (2007). Nessa análise, se afirma a necessidade de sempre se interpelar o contexto, sem perder de vista a realidade específica de cada local de trabalho. Destarte, a perspectiva ergológica possibilita a análise crítica do trabalho, seu contexto e sua singularidade. De forma complementar, Mészáros (2005) assegura que é necessário romper com a lógica do Capital em todas as suas dimensões, o que parece ter acontecido nos encontros ao

possibilita a emergência do sentido coletivo do trabalho pela manifestação de valores como solidariedade e laços de afetividade.

E formiguinha que leva a informação que a gente tá tendo, que a gente tá formando, pra lá. (B8)

No decorrer do diálogo, também foi abordado o conhecimento ali compartilhado, a construção de uma perspectiva sobre o mundo do trabalho, em especial relacionada às particularidades das atividades dos bancários, onde se procurou entender, mais claramente, a sua complexidade e as suas contradições. E considerando isso, uma trabalhadora dividiu, com o coletivo do grupo, suas emoções sobre a produção dessa clareza, com um importante alerta a ser considerado.

Então a sensação que eu fui tendo, começou na terapia e aqui fechou pra mim, é que ainda bem que eu não tive a noção disso enquanto eu estava trabalhando, porque senão eu ia ficar com muita raiva. Com muita raiva do sistema. Aí depois, isto eu falei contigo aqui, pensando mais em casa, elaborando mais isso, eu falei pra mim. Não, não faz sentido. A pessoa não vai querer ver. Eu deveria ter tomado conhecimento, seria ótimo se eu tivesse tomado conhecimento antes sim, porque eu poderia ter me protegido de alguma forma. (B1)

Poderia ter evitado. (B8)

Eu poderia ter mudado o meu comportamento, poderia ter feito uma série de coisas que sem saber eu não tive oportunidade de fazer. Aí depois pensando um pouquinho mais, evoluindo o pensamento, eu cheguei à conclusão de que eu preferia realmente não ter ficado sabendo de nada. [...] porque eu tenho certeza que eu não ia conseguir mudar isso sozinha. (B1)

No diálogo interno da trabalhadora B1, é perceptível a construção de um conhecimento sobre o mundo do trabalho em ação, dialogando com a implicação desta trabalhadora no mundo, onde ela demonstra buscar (ou pelo menos tenta) decidir sobre o seu desejo, ou não, de saber como o processo de adoecer se dá. Essa postura dialética representa para o sujeito um processo de formação pessoal sobre si no mundo. Nesse sentido, a trabalhadora em questão conclui seu discurso convocando a necessidade de pluralidade da prática desenvolvida, para produzir mobilização coletiva.

Exatamente. Aí, eu fico imaginando assim, da forma como a gente, se a gente terminar aqui dessa forma, isso não se expandir, eu fiquei com muita raiva de ter participado disso. Mas se a gente[...] a gente tem que levar isso a frente, isso tem que ser ampliado, isso tem que ser divulgado. (B1)

É necessário. (B8)

Porque senão as pessoas não têm noção. Eu saí do banco tem um ano [...] a minha funcionária me ligou chorando.

Chefa, eu não sei o que eu tenho, eu tô sentindo uns negócios esquisitos, aqueles negócios esquisitos que você falou. Eu tô brigando com o meu marido, não tô conseguindo dormir. Chefa, eu sempre dormir.

Você tá doente.

Não, não, essas frescuras eu não tenho não.

Você tá doente!

Exatamente. Então assim, se ela não tiver conhecimento disso, da forma como a gente teve aqui e ela não entender, porque o negócio não é tão claro assim.

Essa mesma trabalhadora levantou ainda outra importante questão:

Por que que todas nós estamos aqui? Porque a gente adoeceu. Como fazer isso antes da pessoa adoecer? [...] Por que ainda tem um problema, quando você fica adoecido. Outra amiga me ligou segunda feira, foi demitida, porque ficou doente. (B1)

Os trabalhadores demonstraram conseguir traçar uma interessante diferença dessa experiência em grupo na comparação com o processo psicoterapêutico individual:

Porque assim, na terapia você abre o leque de assuntos. Aqui é mais focado e a gente dividiu, entende? E assim[...] Ela usa a fala dela, ela usa dela, eu uso a minha. (B1)

É isso. Eu trago o meu assunto. Ela vai trazer o dela de uma forma diferente, mas [...]. (B8)

Você traz a sua percepção. (B1)

Tá tudo correlacionado, tudo igual, mas com outras palavras e aqui, é o que eu falo, pra mim, a gente [...]. (B8)

É uma união, é uma união. (B5)

Se une, a gente se mobiliza para ação. Entendeu? Lá, não que a gente não vá agir, vem fazendo terapia, você sai com muitos pensamentos, só que você e você. (B8)

Você não compara né? (B5)

Isso aí. O poder de comparação. Às vezes, com outras palavras ela tá dizendo a mesma coisa que eu e você, consegue... assim[...]. (B8)

Você faz links, não é? (B1)

É. Por que eu penso isso tudo, Eu sou um ET, eu tenho que pensar outra coisa.' Aí quando você vê, 'Peraí, o outro tá pensando igual. (B8)

É porque o problema tá com a gente também. (B5)

Porque quando você leva os seus pensamentos, de pessoas que fazem terapia, por exemplo, a minha irmã [também é bancária] está adoecida e ela não aceita. Quando eu levo alguma coisa pra ela, ela me passa, 'B8, você tá louca.' Louca é você que não tá sendo tratada. (B8)

Você tem que parar de fazer terapia, você agora tá cheia de manias. (B1)

‘B8, eu não tô doente’. Tá, me liga todo dia, falando uma hora e meia, aqui da Tijuca à Barra, no telefone, você acha isso normal? Você tá doente sim. Então assim[...]. (B8)

A construção desse diferencial passa pela potência de identificação de um processo grupal; mas não um processo qualquer, e sim um processo que se preocupou em trazer uma metodologia com aporte conceitual sobre os conteúdos que circularam ao longo do diálogo, ou seja, respeitando o lugar ocupado e apresentado por cada trabalhador como condizente à sua vivência de trabalho e sofrimento. Isso possibilita também a percepção de que a dinâmica gerada pela instauração do diálogo, respeitoso e produtivo, entre os polos de conhecimento, tende a permitir o desenvolvimento recíproco entre os participantes (Masson, Gomes e Brito, 2015) .

No trecho abaixo é possível se ver um relato de efeitos transformadores no cotidiano do trabalhador:

Era isso mesmo. (B2)

Porque a vida útil, agora ele vem[...] O que eu sinto aqui é que eu tive um resgate. Tive um resgate. As palavras dele se encaixaram perfeito no que eu penso. Eu não tinha vontade, prazer em entrar. Hoje eu falo com todos, converso. Eu vejo a diferença, aquilo que nós já conversamos aqui, a competição que existe, isso é muito bem claro. Eu tento ajudar aquele que faz menos, que tem certa dificuldade. Eu ajudo mesmo. Não tô me incomodando. (B5)

Quanto ao aspecto de transformação, a seguir é apontado um interessante indicativo de um circular de mobilizações internas, o que possibilita um efeito psicoterapêutico.

A minha terapeuta trocou até o dia.

[risos difusos]

De quinta [Dia do EST] pra terça. Que eu chegava lá tão empolgado, conversando, conversando, conversando, já deu uma hora e vinte já, tem que ir embora. Saía, num ritmo... Falei isso aqui no primeiro dia quando eu fui embora e trocamos o dia. Fomos pra um outro dia pra justamente nas quintas feiras, não ter justamente... Chegava lá eu tava tão, digamos assim[...].(B6)

Feliz. (B8)

Entusiasmado, feliz que ela falava assim: Ué, vai dormir aqui? Vambora. Era um negócio que era diferente. (B6)

O último encontro fecha-se com o entendimento de que os trabalhadores aprovaram e apoiaram o uso da ferramenta no espaço ambulatorial e em outros espaços. Eles trouxeram, inclusive, indicações de que a ferramenta ESTs produz mobilização, identificação e fortalecimento dos vínculos entre os trabalhadores; conhecimento a ser compartilhado com os seus pares, assim como também efeito psicoterapêutico, o que facilita um melhor preparo para o enfrentamento do dia a dia de trabalho. Acrescenta-se, a essas indicações, a ressalva sobre a necessidade de um esforço para que a EST seja utilizada amplamente. Por conseguinte, os trabalhadores, transformados por esse processo, retornam ao cotidiano mais fortes, de modo a integrarem movimentos de resistência e de defesa coletiva pela saúde e pela vida.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como propósito desenvolver a ferramenta designada “Encontros Sobre o Trabalho” (ESTs) no âmbito das ações de assistência e de vigilância de um ambulatório de Saúde do Trabalhador. O estudo empreendido baseou-se na construção de conhecimento, produção de diálogo e (trans)formação com grupos de trabalhadores de uma mesma categoria profissional. Com o desenvolvimento dessa dissertação foi possível constatar que a ferramenta ESTs possibilitou, como técnica de intervenção, articular saberes e conhecimentos a partir dos diálogos estabelecidos, de maneira a aumentar o poder de agir individual e coletivo dos trabalhadores para a defesa da saúde.

Durante os encontros, refletiu-se sobre a relação trabalho e saúde de bancários, a partir do ponto de vista da atividade, com foco no campo da saúde mental. Para tanto, se experimentou o uso da ferramenta EST no Ambulatório do CESTEJ, com os trabalhadores atendidos pelo “núcleo da saúde mental”. Tal processo também atendeu aos preceitos do campo da Saúde do Trabalhador (Lacaz, 2007; Gomez, 2011), cujo importante pressuposto teórico é aquele segundo o qual o trabalhador é o sujeito do conhecimento, a respeito do seu próprio trabalho. De acordo com esse enfoque, os trabalhadores deixam de ocupar a posição de objeto de estudo e passam a ocupar a posição de sujeitos do conhecimento, de modo contíguo à posição dos pesquisadores. Assim, o campo da saúde do trabalhador conquista um novo lugar, constituindo-se como centro orientador paradigmático para a construção de serviços de ambulatório especializados nos processos saúde-doença relacionados ao trabalho.

No contexto desse estudo, optou-se pelos trabalhadores bancários, por esses estarem inseridos num nicho do mundo do trabalho (mercado financeiro), cujos efeitos da precarização do trabalho (Druck, 2006; Antunes, 2009), sentidos na vivência profissional dos mesmos, se tornarem graves e preocupantes (Jinkings, 2006), expressando-se de forma concreta na saúde dos trabalhadores. A partir do desenvolvimento desta dissertação, compreende-se que o cenário contemporâneo do capitalismo flexível suscitou profundas transformações no setor bancário, encaminhando uma significativa reestruturação da categoria profissional dos bancários, o que refletiu na rotina diária dos trabalhadores.

De forma a atender às diversas mudanças do capitalismo, como as inovações de automações nos ambientes bancários, muitas mudanças são relatadas na literatura. Jinkings (2006) explica que esta reestruturação da categoria profissional dos bancários, sintetizada no termo “bancário-vendedor”, atende primordialmente às necessidades do capitalismo flexível e do setor bancário. Tal transformação levou a um profundo sofrimento e dilema de caráter ético dos trabalhadores (Dejours, 1998) por não mais ser possível atender plenamente àquilo que eles entendem ser, de fato, a missão do bancário: administrar a vida financeira do cliente, trazendo serviços (produtos) alinhados à necessidade do mesmo, enquanto atendem ao objetivo de lucratividade do banco. Ademais, observou-se que a ideia de “bom trabalho”, para esse segmento de trabalhadores, está associada às relações de proximidade e respeito com os clientes e com os colegas de trabalho que compõe o processo de trabalho coletivo do banco. Compreende-se a existência de uma mudança de identidade profissional afetando a subjetividade, o que acaba por promover sofrimento.

Nessa perspectiva, observou-se que os bancários participantes do estudo demonstraram a percepção de existir uma incompatibilidade entre os níveis de lucratividade exigidos pelo banco (representados e quantificados através das metas) e a missão considerada central para os bancários. Dessa forma, na tentativa de conciliar as exigências éticas em jogo, expressas na dinâmica das dramáticas de uso de si (Schwartz, 2007) de cada um desses trabalhadores participantes, desencadeou-se um adoecimento, cuja base é o sofrimento ético (Dejours, 1998). No sofrimento ético, cristaliza-se um sofrimento patogênico (Dejours, 1992), onde sua “nosografia” se traduz em diagnósticos psiquiátricos, ou ainda, pelo prisma da psicologia, em uma desestruturação psíquica, relatada por formas de mal-estar e sofrimentos, os quais dificultam, ou, até mesmo, impedem o engajamento pleno no mundo do trabalho. Compreende-se com Alves (2016) que um trabalho vinculado à assistência se torna um trabalho comprometido com a vida, que pode ser interpretado como um trabalho voltado para o sujeito, para suas necessidades, bem como para o coletivo de trabalho, isto é, um trabalho que valoriza a subjetividade do trabalhador e o contexto no qual o trabalho se realiza.

Como Dejours (1992) aponta, não existe trabalho neutro e o sofrimento é inerente ao processo de trabalho. O desejável é o que o trabalho seja campo de criação coletiva, fonte da mobilização subjetiva, e promotor de saúde. A conclusão do estudo realizado aponta para a existência e a prevalência do sofrimento patogênico dos bancários participantes na relação com o banco, configurando um sofrimento desagregador do

viver. No entanto, percebeu-se, a partir dos encontros promovidos, modos de resistência a esse sofrimento que precisam ser melhor conhecidos e compreendidos, como por exemplo a relação com os próprios clientes.

Entende-se que diante do contexto de sofrimento apresentado, os ESTs tornaram possível o aprofundamento de diversas temáticas. Produziu-se um conhecimento, junto e para os trabalhadores, sobre o tema Assédio Moral, Relações no Trabalho, Treinamento e Meta. No último encontro – “Reflexões sobre o EST” - foi possível a análise de todo o processo, validando consensualmente, através de uma análise crítica (Oddone, 1986), o que fora produzido na vivência dos ESTs.

Não obstante, vários outros temas orbitaram os eixos temáticos escolhidos. Dessa forma, fortaleceu-se as concepções sobre a relação trabalho e saúde, em seus aspectos de precarização do trabalho (Antunes, 2009; Druck, 2006), e se fomentou uma mudança de perspectiva sobre essa relação, a perspectiva ergológica, sob o ponto de vista da atividade. Pensando nesse caldeirão de saberes (Durrive, 2010), correspondente ao polo dos conceitos, foram utilizadas importantes referências como Schwartz, Druck, Jinkings, Antunes, Freire Hubault, Dejours, Martins, Hirigoyen, Barreto, entre outras. E importantes conceitos acadêmicos, aportados destes autores, colaboraram para a discussão desenvolvida, conceitos como competência industrial, entidade coletiva relativamente pertinente (ECRP), normas antecedentes, dramáticas do uso de si, educação libertadora e educação bancária, entre outros. Todos os conceitos foram dinamizados através do polo ético-epistêmico, com as experiências trazidas pelos trabalhadores, frutos de sua atividade, material do polo de saberes práticos.

O processo desenvolvido através dos encontros realizados se concretizou, conforme expresso nas análises, em produção de saúde para os trabalhadores participantes. O conteúdo trabalhado nos ESTs, em sua ressignificação e aprendizado sobre o que era pertinente para os trabalhadores na relação trabalho e saúde, produtora de saúde ou doença, demonstra ter possibilitado uma mudança na forma de conduzir situações no cotidiano do trabalho, de maneira que abriu espaço para outras possibilidades, menos nocivas para a saúde do trabalhador. Além disso, considerando o cenário do mundo dos bancários, os saberes produzidos auxiliaram na reflexão dos participantes quanto à decisão de continuar, ou não, na profissão bancária. À luz da psicanálise, é possível identificar, também, de forma similar, um processo de trabalho analítico pelo viés do luto. O luto de não mais se poder ser aquilo que se deseja, reconhecendo essa limitação, aceitando-a e direcionando-se o afeto ali depositado para

outras possibilidades de viver. Freud (1917/1996) entende o luto enquanto um processo mental natural e necessário, de modo a se tornar possível uma reorganização interna do sujeito diante de sua vivência, construindo-se, assim, a possibilidade de novos investimentos e a continuidade do caminhar.

Entre tantos desdobramentos expressos nas análises desenvolvidas ao longo desta dissertação, graças à riqueza dos materiais produzidos nos ESTs, os quais não se esgotam dentro dos limites deste estudo, entende-se que o tempo disponibilizado ao trabalho de mestrado se torna um fator limitante para os aprofundamentos das questões, por ora, levantadas. Portanto, como possibilidade de análise futura, indica-se a possibilidade de uma investigação minuciosa sobre a mudança de posição subjetiva quanto às questões do trabalho, relativa a cada trabalhador participante do processo desenvolvido.

No que tange à importância do processo de construção de vínculos, constatou-se que os processos de relação, de vinculação e compartilhamento de vivências entre os trabalhadores, durante os encontros, geraram identificações, suportes e apoio entre todos, de modo que juntos, os trabalhadores puderam produzir saúde. Segundo Ávila (2016), “É nos vínculos que se realiza a organização psíquica; é interagindo que se traçam os caminhos em que transitarão as identificações cruzadas que sustentam a elaboração das identidades dos sujeitos” (Ávila, 2016:125). E corroborando com essa perspectiva, Onocko-Campos (2012) reconhece a importância dos vínculos para a produção de práticas reflexivas em saúde.

Importante destacar que os trabalhadores participantes dos encontros apontaram que conviver com as rotinas do banco, dentro das novas perspectivas de entendimento sobre as questões pertinentes à saúde, em relação ao trabalho, continuam a ser fonte de sofrimento. Dessa forma, a precaução inicial desta pesquisa em manter o acompanhamento psicológico dos trabalhadores demonstrou ser uma iniciativa de relevância, pois assim assegurou-se, aos mesmos, a existência de um espaço propício para o encaminhamento da demanda de sofrimento. A referência de um espaço garantido para esse fim proporcionou uma atuação enquanto suporte e fonte de cuidado. Assim sendo, considera-se uma boa indicação para futuras experiências, em outros espaços, e com outros pesquisadores, a necessidade de acompanhamento psicológico ambulatorial como suporte para um trabalho desenvolvido nos moldes apresentados. Sugere-se aos espaços que não contam com este suporte, e que pretendem reproduzir a experiência aqui desenvolvida, que o façam em parcerias com ambulatórios da rede do SUS.

Quanto à proposta de um novo tipo de serviço no ambulatório do CESTEJ, conclui-se que os ESTs, no formato desenvolvido neste projeto, atendem às expectativas de produção de saúde e, dessa forma, será mantida a continuação do trabalho desenvolvido neste estudo com a categoria profissional dos bancários. Em breve, também se pretende a construção deste trabalho com outras categorias profissionais. Essas, por sua vez, serão escolhidas considerando as necessidades de atendimento do ambulatório do CESTEJ.

No que concerne às limitações do estudo, é válido mencionar a ausência do aprofundamento dos conteúdos teóricos e metodológicos relacionados ao campo da subjetividade e do trabalho ao longo do curso. Recomenda-se, portanto, que em outras edições do MPVISAT se busque incorporar na formação, de forma programática, as disciplinas e as abordagens em relação às Clínicas do Trabalho.

Por fim, cabe mencionar a satisfação de toda a equipe de pesquisa envolvida nesse estudo, no sentido de experimentar, junto aos trabalhadores, “zonas de aprofundamento comuns” (Schwartz, 2007:275) no que concerne ao conjunto de saberes e de (trans) formações positivas do trabalho e da vida, tal qual a perspectiva ergológica pode proporcionar aos sujeitos.

REFERÊNCIAS

- ALVES, C. A. *Cuidado e cronicidade: Um encontro necessário*. In: Alves, C. A. *Tessituras do cuidado: As condições crônicas de saúde na infância e adolescência*. Editora Fiocruz (Coleção criança, mulher e saúde), Rio de Janeiro, 2016.
- ANTUNES, R. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Editora Boitempo, São Paulo, 2009.
- ÁVILA, L. A. *Grupos, uma perspectiva psicanalítica*. Zagodoni Editora, 1ª edição, São Paulo, 2016.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Edições 70, São Paulo, 2011.
- BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. *Clínicas do trabalho: filiações, premissas e desafios*. V. 14, Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, 2011. Pp. 59.
- BENDASSOLLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. (Org.). *Clínicas do trabalho: Novas perspectivas para a compreensão do trabalho na atualidade*. 1ª edição. Atlas, São Paulo, 2011.
- BERGER, P. e LUCKMANN, T. *A Construção Social da Realidade: tratado de sociologia do conhecimento*, trad. Floriano Fernandes. Editora Vozes, 4ª edição, Rio de Janeiro, 1978.
- BOTTEGA, C. G. *A hora do "bom dia" - apontamentos para composição da linha de cuidado em saúde do trabalhador no Sistema Único de Saúde (SUS)*. In: MERLO, A.; BOTTEGA, C.; PEREZ, K. (Orgs.). *Atenção à saúde mental do trabalhador: sofrimento e transtornos psíquicos relacionados ao trabalho*. V. 1, 1ª edição, Evangraf, Porto Alegre, 2014. Pp. 244-267.
- BRANDAO, A. G.; HORTA, B. L.; TOMASI, E. *Sintomas de distúrbios osteomusculares em bancários de Pelotas e região: prevalência e fatores associados*. V. 8, nº 3, Revista brasileira de Epidemiologia, São Paulo, 2005. Pp. 295-305.
- BRASIL, Portaria nº 1.823/12- *Política Nacional da Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (PNSTT)*. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2012/prt1823_23_08_2012.html, e acessado em 02/03/2018.
- BRITO, J. *Saúde do trabalhador: reflexões a partir da abordagem ergológica*. In: M Figueiredo; M Athayde; J Brito; D Alvarez. DP&A, Rio de Janeiro, 2004.
- BRITO, J.; HELDER, M.; SANTORUM, K.; RAMMINGER, T. *O Trabalho nos Serviços Públicos de Saúde: entre a infração e a ausência de normas*. In: ASSUNÇÃO, A. organizadora. *Trabalho na saúde: experiências cotidianas e desafios para a gestão do trabalho e do emprego*. Editora Fiocruz, Niterói/RJ, 2011. Pp. 23-44.

CANGUILHEM, G. *O normal e o patológico*. Editora Forense Universitária, 6ª edição, Rio de Janeiro, 2009.

CANGUILHEM, G. *Meio e normas do homem no trabalho*. V. 12, nº 2-3, Editora Proposições, Campinas, 2001.

CAPONI, S. *A saúde como abertura ao risco*. In: Czeresnia, D.; Freitas, C. M. (Orgs.) *Promoção da Saúde: Conceitos, Reflexões e tendências*. Editora Fiocruz, Rio de Janeiro, 2003.

Cartilha 'Assédio moral e sexual no trabalho: Prevenção e enfrentamento na Fiocruz'. 2014. (Desenvolvimento de material didático ou instrucional - Divulgação).

CHESNAIS, F. *A emergência de um regime de acumulação mundial predominantemente financeiro*. Nº 3, Praga - estudos marxistas, São Paulo, 1997. Pp. 19-46.

CLOT, Y. *A função psicológica do trabalho*. Editora Vozes, Petrópolis, 2006.

DANIELLOU, F.; LAVILLE, A.; TEIGER, C. *Ficção e realidade do trabalho operário*. V. 17, nº 68, *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 1989. Pp. 7-13.

DEJOURS, C. *Addendum: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. In: Lancmann S, Sznelwar LI (orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. 2ª edição, Editora Fiocruz, Rio de Janeiro/ Editora Paralelo 15, Brasília, 2008. Pp. 49-106.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo da psicopatologia do trabalho*. Editora Cortez, São Paulo, 1992.

DEJOURS, C. *Por um novo conceito de saúde*. V.14, nº 54, *Revista Brasileira da Saúde Ocupacional*, 1986. Pp. 27-35.

DEJOURS, Christophe. *A banalização da injustiça social*. Trad. Luiz Alberto Monjardim. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2001

DEJOURS, C. *Subjetividade, trabalho e ação*. V. 14, nº 3, *Revista Produção*, São Paulo, 2004.

DESLANDES, S. F. *A Construção do projeto de pesquisa*. In: MINAYO, M. C. (Org.) *Pesquisa Social*. 5ª ed. Editora Vozes, Petrópolis, 1994. Pp.31-50.

DESLANDES, S. F. *Concepções em pesquisa social: articulações com o campo da avaliação em serviços de saúde*. V. 13, nº 1, *Caderno de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 1997. Pp. 103-107. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v13n1/0228.pdf>, e acessado em 01/03/2018.

DRUCK, M. G. *Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios?*. V. 24, nº esp. 1, *Caderno CRH*, Salvador, 2011. Pp. 37-57.

DRUCK, M. G. *A Precarização Social do trabalho no Brasil*. In: Antunes, R. (Org.) Riqueza e Miséria do trabalho no Brasil II, Boitempo Editorial, São Paulo, 2013.

DURRIVE, L. *O formador ergológico ou “ergoformador”: uma introdução à ergoformação*. In: SCHWARTZ, Y, DURRIVE, L, organizadores. Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana. Editora UFF, Niterói/RJ, 2007. Pp. 295-309.

DURRIVE, L. *Pistas para o ergoformador animar os encontros sobre o trabalho*. In: Schwartz, Y.; Durrive, L. (Orgs.). Trabalho & ergologia: conversas sobre a atividade humana. 2ª edição, Editora UFF, Niterói/RJ, 2010. Pp. 309-318.

FERREIRA, R. V.; SOUZA, K. R.; SANTOS, M. B. M. *Educação e transformação: significações no pensamento de Paulo Freire*. V. 2, nº 12, Revista e-Curriculum/PUC, São Paulo, 2014.

FINAZZI-SANTOS, M. A.; SIQUEIRA, M. V. S. *Considerações sobre trabalho e suicídio: um estudo de caso*. V. 36, nº 123, Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 2011. Pp. 71-83. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbso/v36n123/a07v36n123.pdf>, e acessado em 13/02/2018.

FRANCO, T.; DRUCK, G.; SELIGMANN-SILVA, E. *As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado*. V. 35, nº 122, Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 2010. Pp. 229-248.

FREIRE, P. *Educação e mudança*. Editora Paz e Terra, Rio de Janeiro, 1979.

FREIRE, P. *Educação como Prática da Liberdade*. 17ª edição, Editora Paz e Terra, Rio de Janeiro, 1986.

FREIRE, P. *Educação e atualidade brasileira*. Cortez Editora, São Paulo, 2003.

FREUD, S. *Luto e Melancolia*. In: Freud, S. Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas de Sigmund Freud. V. XIV. Imago, Rio de Janeiro, 1996. (Trabalho original escrito em 1915 e publicado em 1917).

GEREMIAS, L. M. et al. *Prevalência do diabetes mellitus associado ao estresse ocupacional em trabalhadores bancários*. V. 8, nº 3. Revista Cuidarte, Minas Gerais, 2017. Pp. 1863-1874.

GOMES, L. *Trabalhar em UTI Neonatal: os desafios da relação de serviço e a saúde das/os técnicas/os de enfermagem* [Tese]. Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca/Fiocruz, Rio de Janeiro, 2011.

GOMEZ, C. M. *Campo da saúde do trabalhador: trajetória, configuração e transformações*. In: GOMEZ, C. M.; MACHADO, J. M. H.; PENNA, P. G. L. (Org.). Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea. Editora Fiocruz, Rio de Janeiro, 2011. Pp. 23-36.

GOULART JOAZEIRO, E. M.; SCHERER, M. D. A. *O Dispositivo Dinâmico de 3 Polos (DD3P) e os Grupos de Encontro do Trabalho (GRT) na produção de*

conhecimento sobre a atividade humana em diversos espaços sociais, 2017. (Apresentação de Trabalho/Comunicação). Disponível em: <https://ergologie.hypotheses.org/441>, e acessado em: 13/02/2018.

GUÉRIN, F. et al. *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. Edgard Blücher, São Paulo, 2001.

HENNINGTON, E. A. *Gestão dos processos de trabalho e humanização em saúde: reflexões a partir da ergologia*. V. 42, nº 3, Revista de Saúde Pública, São Paulo, 2008. Pp. 555-561.

HOLZ, E. B. e BIANCO, M. F. *Ergologia: uma abordagem possível para os estudos organizacionais sobre trabalho*. V. 12, Cadernos EBAPE.BR/FGV, Rio de Janeiro, 2014. Pp. 494-512.

JINKINGS, N. *A reestruturação do trabalho nos bancos*. In: ANTUNES, Ricardo (org.). Riqueza e Miséria do Trabalho no Brasil. Boitempo, São Paulo, 2006. Pp. 189-205

KUHN, T. A. *Estrutura das Revoluções Científicas*. 2ª edição, Editora Perspectiva, São Paulo, 1978 (Coleção Debates).

LACAZ, F. A. C. *O campo saúde do trabalhador resgatando conhecimento e práticas sobre as relações trabalho-saúde*. V. 23, nº 4, Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro, 2007. Pp. 757-766.

LIMA, E. L. N.; BIANCO, M. de F. *Análise de situações de trabalho: gestão e os usos de si dos trabalhadores de uma empresa do ramo petrolífero*. V. 7, nº 4, Cad. EBAPE.BR., Rio de Janeiro, 2009. Pp. 629-648.

LINHARES, A. R. P.; SIQUEIRA, M. V. S. *Vivências depressivas e relações de trabalho: uma análise sob a ótica da psicodinâmica do trabalho e da sociologia clínica*. V. 12, nº 3, Cad. EBAPE.BR, Rio de Janeiro, 2014. Pp. 719-740.

MACHADO, J. M. H. *Perspectivas e pressupostos da vigilância em saúde do trabalhador no Brasil*. In: MINAYO GOMEZ, C. Saúde do trabalhador na sociedade brasileira contemporânea. Editora Fiocruz, Rio de Janeiro, 2011.

MARX, K.; ENGELS, F. *A ideologia alemã*. Hucitec Editora, São Paulo, 1986.

MASSON, L. P. *A dimensão relacional do trabalho de auxiliares de enfermagem de uma unidade neonatal: uma análise do ponto de vista da atividade*. Rio de Janeiro: ENSP/Fiocruz, 2007. [Dissertação] - Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública, Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca/Fiocruz. Rio de Janeiro; 2007.

MASSON, L. P.; GOMES, L.; BRITO, J. *Encontros sobre o trabalho: reflexões sobre o uso desta ferramenta metodológica em pesquisas em Unidades de Tratamento Intensivo neonatais*. V. XI, nº 1, Laboreal, Porto, 2015. Pp. 23-38.

MENDES, R. e DIAS, E. C. *Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador*. V. 25, nº 5, Revista de Saúde Pública, São Paulo, 1991. Pp. 341-349.

MERGENER, C. R.; KEHRIG, R. T.; TRAEBERT, J. *Sintomatologia músculo-esquelética relacionada ao trabalho e sua relação com qualidade de vida em bancários do Meio Oeste Catarinense*. V. 17, nº 4, Saúde e Sociedade, São Paulo, 2008. Pp. 171-181.

MÉSZÁROS, I. *Para além do Capital*. Boitempo editorial, São Paulo, 2002.

MÉSZAROS, I. *A educação para além do capital*. Boitempo editorial, São Paulo, 2005.

MINAYO, M. C. S. *Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social*. In: Minayo, M. C. S. (Org.) et al. *Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade*. Editora Vozes, 21ª edição, Petrópolis, 2002.

MORAES, P. W. T.; BASTOS, A. V. B. *Os Sintomas de LER/DORT: um Estudo Comparativo entre Bancários com e sem Diagnóstico*. V. 37, nº 3, *Psicologia: Ciência e profissão*, Brasília, 2017. Pp. 624-637.

MUNIZ, H. P. et al. *Ivar Oddone e sua contribuição para o campo da Saúde do Trabalhador no Brasil*. V. 38, nº 128, *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 2013. Pp. 280-291.

MUROFUSE, N. T.; MARZIALE, M. H. P. *Mudanças no trabalho e na vida de bancários portadores de Lesões por Esforços Repetitivos: LER*. V 9, nº 4, *Rev. Latino-Americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, 2001. Pp. 19-25,

NETZ, J. A.; MENDES, J. *O massacre dos trabalhadores bancários e a ação sindical: sobrejornadas, metas excessivas, pressão, medo, práticas gerenciais autoritárias versus práticas preventivas*. V. 20, nº 1, *Boletim da Saúde*. Porto Alegre, 2006.

ODDONE, I. Re, A.; BRIANTE, G. *Redécouvrir l'expérience ouvrière: vers une autre psychologie du travail?* Ed. Sociales, Paris, 1981.

OLIVEIRA, R. A.; OLIVEIRA, S.; MACHADO, J. H. *Uma proposta de dispositivo de vigilância em saúde do trabalhador para o serviço público a partir da atividade*. V. 6, *Revista de saúde coletiva da UEFES*, Feira de Santana, 2016. Pp. 31-37.

ONOCKO-CAMPOS, R. *Humano demasiado humano: uma abordagem do mal-estar na instituição hospitalar*. In: Onocko-Campos, R. *Psicanálise & Saúde Coletiva*. Interfaces. Hucitec Editora, São Paulo, 2012.

PACHECO, A. F.; CARNEIRO, A. P. C. *Saúde do Trabalhador: Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho de Bancários*. V. 19, nº 59, *Ciencia & Trabajo*, Santiago, 2017. Pp. 128-134. Disponível em: <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000200128&lng=es&nrm=iso>, e acessado em 27/11/2018.

PAIVA, C. S. D. L. e BORGES, L. O. *O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar*. V. 14, nº 1, *Psicologia em estudo*, Maringá, 2009. Pp. 57-66.

Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722009000100008&lng=en&nrm=iso>, e acessado em 04/03/2018. (<http://dx.doi.org/10.1590/S1413-73722009000100008>).

PAIVA, M. J. e VASCONCELLOS, L. C. F. *Modelo Operário Italiano: o surgimento do campo da saúde do trabalhador*. IN: Saúde, Trabalho e Direito: uma trajetória crítica e uma crítica de uma trajetória. Editora Educam, Rio de Janeiro, 2011. Pp. 357-400.

PAPARELLI, R. *Grupos de enfrentamento do desgaste mental no trabalho bancário: discutindo saúde mental do trabalhador no sindicato*. V. 36, nº 123, Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo, 2011. Pp. 139-146.

PETARLI, G. B et al. *Estresse ocupacional e fatores associados em trabalhadores bancários, Vitória – ES, Brasil*. V. 20, nº 12, Ciência saúde coletiva, Rio de Janeiro, 2015. Pp. 3925-3934.

PLIHON, D. *Desequilíbrios mundiais e instabilidade financeira (a responsabilidade das políticas liberais: um ponto de vista Keynesiano)*. In: Chesnais, François (Org). *A mundialização financeira: gênese, custos e riscos*. Editora Xamã, São Paulo, 1999. Pp. 97-139.

PONTES, K. *Dando nó em pingo d'água: os nós da enfermagem em uma unidade neonatal a partir do ponto de vista da atividade*. [Tese]. Escola Nacional de Saúde Pública/Fiocruz, Rio de Janeiro, 2014.

RAMMINGER, T.; ATHAYDE, M. R. C.; BRITO, J. *Ampliando o diálogo entre trabalhadores e profissionais de pesquisa: alguns métodos de pesquisa-intervenção para o campo da Saúde do Trabalhador*. V. 18, nº 11, Ciênc. Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, 2013. Pp. 3191-3202.

RIGOTTO, R. M. *Saúde Ambiental & Saúde dos Trabalhadores: uma aproximação promissora entre o Verde e o Vermelho*. V. 6, nº 4, Revista Brasileira de Epidemiologia, São Paulo, 2003. Pp. 388-404.

RODRIGUES, V. M. *Tecnologias 4.0 nos bancos e os impactos no emprego bancário*. Nº 9, Ciências do trabalho, 2017. P. 65.

SANTOS JUNIOR, A. V. dos; MENDES, A. M.; ARAUJO, L. K. R. *Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por Ler/ Dort*. V. 29, nº 3, Psicologia: Ciência e profissão, Brasília, 2009; Pp. 614-625.

SCHNEIDER, A. M. de A.; WERLANG, B. S. G.; KRISTENSEN, C. H. *Características de personalidade em bancários vítimas de assalto no local de trabalho*. V. 14, nº 1, Psicologia, Saúde & Doenças, Lisboa, 2013. Pp. 125-140.

SCHWARTZ, Y. Os ingredientes da competência: um exercício necessário para uma questão insolúvel. *Educação & Sociedade*, Campinas, v. 19, n. 65, Pp. 101-140, 1998.

SCHWARTZ, Y. *A comunidade científica ampliada e o regime de produção de saberes*. Trabalho & Educação, Minas Gerais, 2000. Pp. 38-46.

SCHWARTZ, Y. *Trabalho e uso de si*. V 1, nº 5 (32), Proposições. 2000a Pp.34-50.

SCHWARTZ, Y. *Circulações, dramáticas, eficácias da atividade industriosa*. V. 2, nº 1, Trabalho, Educação e Saúde, 2004. Pp. 33-55.

SCHWARTZ, Y. *Trabalho, educação e saúde*. V. 4, nº 2, Rio de Janeiro, 2006. Pp. 457-466. Entrevista à Revista Interview. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462006000200015&lng=en&nrm=iso, e acessado em 28 / 02/ 2018. <http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462006000200015>.

SCHWARTZ, Y. *Trabalho e Gestão: níveis, critérios, instâncias*. In: M Figueiredo; M Athayde; J Brito; D Alvarez. *Labirintos do trabalho*. DP&A, Rio de Janeiro, 2004.

SCHWARTZ, Yves. *Conceituando o trabalho, o visível e o invisível*. *Trab. educ. saúde* (Online), Rio de Janeiro, v. 9, supl. 1, Pp. 19-45, 2011 .

SCHWARTZ, Y. e DURRIVE, L. *Trabalho e ergologia: conversas sobre a atividade humana*. Editora UFF, Niterói, 2007.

SCHWARTZ, Y.; DURRIVE, L. (Org.). *Trabalho & Ergologia: conversas sobre a atividade humana*. 2. ed. Niterói: EdUFF, 2010.

SCOPEL, J.; OLIVEIRA, P. A. B.; WEHRMEISTER, F. C. *LER/DORT na terceira década da reestruturação bancária: novos fatores associados?* V. 46, nº 5, *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, 2012. Pp. 875-885.

SENNETT, R. *A corrosão do caráter: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Record, Rio de Janeiro, 2002.

SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. *Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários*. V. 20, nº 2, *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, 2012. Pp. 226-234.

Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692012000200003&lng=en&nrm=iso, e acessado em: 04/03/2018. (<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692012000200003>).

SILVA, L. S.; PINHEIRO, T. M.M.; SAKURAI, E. *Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil*. V. 23, nº 12, *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 2007. Pp. 2949-2958. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007001200016&lng=pt&nrm=iso, e acessado em: 04/03/2018. (<http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2007001200016>).

SOARES, L. R.; VILLELA, W. V. *O assédio moral na perspectiva de bancários*. V. 37, nº 126, *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 2012. Pp. 203-212.

SOBOLL, L. *Assédio Moral/Organizacional: uma análise da organização do trabalho*. Casa do psicólogo, São Paulo, 2008.

SOUZA, K. R.; MENDONÇA, A. L. O. *Saúde do trabalhador e educação: reflexões a partir do modelo operário de conhecimento*. V. 11, Trabalho Necessário: Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, 2013. Pp. 1-32.

SZNELWAR, L. I. *Saúde dos Bancários*. Publisher Brasil: Editora Gráfica Atitude LTDA, São Paulo, 2011.

TELLES, A. L.; ALVAREZ, D. *Interfaces ergonomia-ergologia: uma discussão sobre trabalho prescrito e normas antecedentes*. In: M Figueiredo; M Athayde; J Brito; D Alvarez. *Labirintos do trabalho*. DP&A, Rio de Janeiro, 2004.

TRINQUET, P. *Trabalho e Educação: o método ergológico*. V. 10, nº especial, Revista HISTEDBR, Campinas, 2010. Pp. 93-113.

VASCONCELLOS, L. C. F. *Entre a saúde ocupacional e a saúde do trabalhador: as coisas nos seus lugares*. IN: Saúde, Trabalho e Direito: uma trajetória crítica e uma crítica de uma trajetória. Editora Educam, Rio de Janeiro, 2011. Pp. 401-422.

VIANA, M.S. et al. *Nível de atividade física, estresse e saúde em bancários*. V. 6, nº 1, Motricidade, Vila Real, 2010. Pp. 19-32.

VIEIRA, C. E. C.; LIMA, F. de P. A.; LIMA, M. E. A. *E se o assédio não fosse moral?: perspectivas de análise de conflitos interpessoais em situações de trabalho*. V. 37, nº 126, Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, São Paulo. Pp. 256-268, 2012 .

APÊNDICE

ROTEIRO DA ENTREVISTA

- 1) Apresentação do estudo proposto, direcionado aos seus objetivos e à participação do trabalhador. Esclarecimento de qualquer dúvida pertinente ao estudo.
- 2) Leitura do TCLE e esclarecimento de qualquer dúvida.
- 3) Diálogo com o trabalhador sobre seu histórico de saúde para identificação conjunta se seria recomendado sua participação no estudo e verificação de sua adequação aos demais critérios de participação do estudo.
- 4) Se não confirmada a participação: pela inadequação aos critérios, se agradecerá a disponibilidade e se esclarecerá qualquer dúvida sobre o motivo da não participação no estudo; pelo não desejo de participar do trabalhador, se agradecerá a disponibilidade.
- 4) Se confirmada a participação, será realizada as assinaturas do TCLE, sendo uma via entregue ao trabalhador e outra ficará com o pesquisador.
- 5) Em seguida, se iniciará um diálogo sobre quais os temas de relevância para o trabalhador, no escopo da relação saúde e trabalho, deveriam ser acolhidos nos EST's;
- 6) Certificado de que todas as dúvidas foram sanadas, a entrevista será encerrada e o trabalhador aguardará o contato do pesquisador para o prosseguimento do estudo.