



Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Humanidades
Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade
Colegiado do Curso de Administração



BEATRIZ DINIZ ANTONINO

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO: ANÁLISE DA ATIVIDADE E DO
SENTIDO DO TRABALHO NA ÁREA BANCÁRIA**

CAMPINA GRANDE

2025



Universidade Federal de Campina Grande
Centro de Humanidades
Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade
Colegiado do Curso de Administração



BEATRIZ DINIZ ANTONINO

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO: ANÁLISE DA ATIVIDADE E
SENTIDO DO TRABALHO NA ÁREA BANCÁRIA**

Trabalho de Conclusão de Curso em formato Artigo Científico apresentado ao curso de Bacharelado em Administração, da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador(a): Prof^a Dr^a Sheyla Siebra

CAMPINA GRANDE

2025

Universidade Federal de Campina Grande - UFCG
Sistema de Bibliotecas - SISTEMOTECA
Catalogação de Publicação na Fonte. UFCG - Biblioteca Central

A635a Antonino, Beatriz Diniz.
Análise da atividade e do sentido do trabalho na área bancária / Beatriz Diniz Antonino. – 2025.
24 f.

Artigo (bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Centro de Humanidades, 2025.
“Orientação: Profa. Dra. Sheyla Suzanday Barreto Siebra”.

Referências.

1. Sentido do Trabalho – Subjetividade . 2. Trabalho Bancário – Saúde e Estresse. I. Siebra, Sheyla Suzanday Barreto. II. Título.

UFCG/BC

CDU 331(04)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
PRÓ-REITORIA DE ENSINO
CENTRO DE HUMANIDADES
Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade

ATA DA DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (2025.1)

Às 10h00mim do dia 23 de setembro de 2025, reuniu-se a Comissão Julgadora do Trabalho de Conclusão de Curso, vinculada a Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade (UAAC) e ao Centro de Humanidades (CH), da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), a fim de avaliar o trabalho intitulado: “**Análise da atividade e do sentido do trabalho na área bancária**”, da aluna **Beatriz Diniz Antonino**, composta pelos membros da banca Profa. Dra. Sheyla Suzanday Barreto Siebra (Orientadora), Prof. Dr. Gustavo Mauricio Filgueiras Nogueira e Profa. Ma. Lynda Lee Batista dos Santos Lima para a sessão de defesa pública do citado trabalho, requisito para a obtenção do Grau de Graduação do curso de Administração. Abrindo a sessão a orientadora, após dar a conhecer aos presentes o teor das Normas Regulamentares do Trabalho de Conclusão de Curso, passou a palavra a discente para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos membros da Comissão Julgadora e respectiva defesa da graduanda. Logo após, a Comissão se reuniu, sem a presença da aluna e do público, para julgamento e expedição do resultado. A aluna foi considerada **APROVADA**, por unanimidade, pelos membros da Comissão Julgadora. O resultado foi então comunicado publicamente a aluna pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente da Comissão Julgadora deu por encerrado o julgamento que tem por conteúdo o teor desta Ata que, após lida e em conformidade com as exigências da defesa, será assinada por todos os membros da Comissão para fins de produção de seus efeitos legais.

Aprovado em: 23/09/2025

Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente



SHEYLA SUZANDAY BARRETO SIEBRA
Data: 30/09/2025 13:11:58-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Dra. Sheyla Suzanday Barreto Siebra (Orientadora)
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)

Documento assinado digitalmente



GUSTAVO MAURICIO FILGUEIRAS NOGUEIRA
Data: 30/09/2025 13:41:17-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Gustavo Mauricio Filgueiras Nogueira (Examinador)
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)

Documento assinado digitalmente



LYNDA LEE BATISTA DOS SANTOS LIMA
Data: 30/09/2025 16:07:05-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Profa. Ma. Lynda Lee Batista dos Santos Lima (Examinadora)

ANÁLISE DA ATIVIDADE E SENTIDO DO TRABALHO NA ÁREA BANCÁRIA

Beatriz Diniz Antonino

Sheyla Suzanday Barreto Siebra

RESUMO

Este artigo busca analisar a percepção dos trabalhadores do setor bancário sobre o sentido do trabalho, no desenvolvimento das atividades profissionais nas suas respectivas organizações e teve como objetivo analisar a atividade e as dimensões do sentido do trabalho, visando contribuir para a discussão das relações entre saúde e adoecimento dos trabalhadores bancários. A metodologia proposta foi uma pesquisa qualitativa, optou-se pela entrevista semiestruturada realizada com cinco trabalhadores de diferentes agências bancárias na cidade de Campina Grande-PB. As dimensões avaliadas foram organização e gestão do trabalho, vivências de prazer e sofrimento no trabalho, condições de trabalho, sentido e significado do trabalho e reconhecimento no trabalho. Com os resultados deste artigo, observa-se que os trabalhadores têm uma real dificuldade no reconhecimento e no sentido do trabalho, refletindo como o trabalho no banco afeta a saúde mental desses trabalhadores. A maioria dos bancários afirmaram a incessante pressão para atingir metas, o que causa estresse e exige um desempenho e cobrança elevados. Ademais, o receio de roubos e os obstáculos no atendimento ao cliente foram indicados como os fatores mais desafiadores da atividade bancária, ocasionando desgaste emocional e mental. A falta de reconhecimento no ambiente de trabalho e os impactos do trabalho na vida pessoal foram outros fatores citados, destacando como a organização e a gestão do trabalho podem afetar a satisfação e o bem-estar desses profissionais.

Palavras-chave: Sentido do trabalho; trabalho bancário; saúde; estresse; subjetividade.

ANALYSIS OF THE ACTIVITY AND THE MEANING OF WORK IN THE BANKING SECTOR

ABSTRACT

This article seeks to analyze the perception of banking sector workers regarding the meaning of work in the development of professional activities within their respective organizations. Its objective was to examine work activities and the dimensions of the meaning of work, aiming to contribute to the discussion of the relationship between health and illness among bank employees. The proposed methodology was a qualitative study, carried out through semi-structured interviews with five workers from different bank branches in the city of Campina Grande-PB. The evaluated dimensions were work organization and management, experiences of pleasure and suffering at work, working conditions, meaning and significance of work, and recognition at work. The results of this article show that workers face real difficulties with recognition and the meaning of work, reflecting how working in a bank affects their mental health. Most employees reported constant pressure to meet targets, which causes stress and demands high performance and accountability. Furthermore, fear of robberies and obstacles in customer service were identified as the most challenging factors of banking activities, leading to emotional and mental strain. The lack of recognition in the workplace and the impacts of work on personal life were also mentioned, highlighting how work organization and management can affect the satisfaction and well-being of these professionals.

Keywords: Meaning of work; banking work; health; stress; subjectivity.

1 Introdução

A modernização das organizações como, às inovações tecnológicas, dinamização do processo produtivo, atuais modos de gestão do trabalho e cobrança constante dos trabalhadores vem acarretando um cenário de constante desgaste mental e adoecimento dos trabalhadores (Mendes & Wunsch, 2011). A reestruturação da área bancária também se encaixa em tais critérios, com a sua modernização tendo um avanço nos anos de 1980, quando o país passou por uma crise econômica que levou a área bancária a modificar, tornando o setor mais automatizado e alterando a organização como um todo refletindo diretamente no ambiente de trabalho, acarretando no adoecimentos desses trabalhadores (Araújo, Cartoni & Justo, 2001).

Apesar disso, raras são as estratégias utilizadas para a intervenção ou reformulação do setor bancário para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores da área, tendo como consequência o diagnóstico de adoecimento psíquico, físico e mental, trazendo ao trabalhador incertezas do seu futuro na empresa, já que tais adoecimentos podem acarretar no fato do trabalhador não conseguir realizar suas funções (Junior, Mendes, & Araujo, 2009; Linhares & Siqueira, 2014; Paparelli, 2011; Resende & Mendes, 2004; Santos, 2009; Soares & Villela, 2012).

Assim, com as novas formas de gestão do trabalho, a maioria dos trabalhadores passa a ignorar o sentido do trabalho e de sua tarefa. O fato de desconhecer o sentido da tarefa de forma coletiva e não identificar o sentido do trabalho na forma individual pode acarretar na alienação do indivíduo e gerar sofrimento relacionado ao trabalho. Trazer sentido e prazer ao trabalho através da liberdade e de competências torna-se necessário para a promoção da saúde e do bem-estar dos indivíduos no ambiente organizacional (Tolfo & Piccinini, 2007).

Como justificativa da presente pesquisa, este estudo busca uma melhor compreensão dos aspectos da gestão do trabalho bancário, e a relação com aumento no número de afastamento por adoecimento no trabalho. Ao analisar as dimensões do sentido do trabalho para tais trabalhadores, pode-se ter uma melhor compreensão dos principais fatores que contribuem para o adoecimento no ambiente bancário e os elementos que podem atuar como ações

preventivas desse risco de adoecimento.

Esta pesquisa, apresenta como objetivo geral analisar como o sentido do trabalho pode contribuir para o entendimento da análise da relação de saúde e do adoecimento dos trabalhadores bancários. Diante disso, foram analisadas as atividades e as dimensões do sentido do trabalho, visando contribuir para a discussão das relações entre saúde e adoecimento dos trabalhadores bancários.

Para isso, as dimensões analisadas foram: Atividade, tendo como subcategorias o atendimento ao público e pressão/cobrança por produtividade e metas; Riscos psicossociais com subcategorias a falta de reconhecimento, sobrecarga de trabalho e metas abusivas; Condições de trabalho, contendo subcategorias, o local de trabalho (Layout) e a jornada de trabalho; Saúde e subjetividade, contendo as seguintes subcategorias, Prazer, sofrimento e adoecimento (ansiedade, estresse, burnout); por fim, o Sentido do trabalho, tendo como subcategorias identificação com a função, status e significado do trabalho.

De acordo com Quick e Henderson (2016), a pressão vivenciada pelos trabalhadores em sua rotina torna-se uma ameaça constante à saúde mental. No caso dos bancários, essa pressão pode vir da exigência pelo alcance de metas, da busca constante por aprimoramento nas atividades rotineiras, da necessidade de reconhecimento profissional por parte dos colegas de trabalho, da aceitação social e da responsabilidade de garantir recursos para a própria sobrevivência, entre outros fatores.

O setor bancário brasileiro é frequentemente apontado como causador de uma elevada taxa de trabalhadores bancários com adoecimentos psíquicos, causados pelo estresse decorrente da precarização de suas atividades diárias, da elevada taxa de demissões e do avanço da terceirização (Mendes *et al.*, 2003; Sousa *et al.*, 2023). Tais níveis de estresse ocupacional afeta diretamente tanto o desempenho dos trabalhadores quanto a satisfação em trabalhar (Nguyen *et al.*, 2020).

Esta pesquisa pode contribuir para a compreensão da importância do sentido do trabalho como uma forma de prevenir o adoecimento mental no trabalho, resultando em uma melhor qualidade de vida no ambiente organizacional, trazendo para a área bancária ambientes mais saudáveis, produtivos e significativos, beneficiando tanto os trabalhadores quanto a

organização em geral.

2 Fundamentação teórica

O setor bancário vem passando por um intenso processo de reestruturação do trabalho que começou nos anos de 1970, e foi marcada pela incorporação de novas tecnologias e inovações organizacionais (Filgueras, 2001). Com isso, alguns trabalhadores da área perderam a qualificação por não conseguirem se adaptar ao novo modelo implementado, que trouxe consigo tecnologias como *softwares* e ferramentas eletrônicas (Larangeira, 1997).

Para Netz e Mendes (2006) a categoria bancária parece ser a que melhor reflete a condição moderna do desgaste humano no processo de trabalho, principalmente devido à introdução das novas tecnologias no setor, que ocasionaram uma profunda reestruturação organizacional, tendo como efeitos: desemprego, terceirização, precarização e intensificação do trabalho, além da necessidade de constante atualização profissional.

Com isso, a reestruturação do setor bancário refletiu diretamente no ambiente do trabalho. Elementos como, pressão para o cumprimento de metas, alta competitividade interna, o individualismo, busca constante pela maior lucratividade e foco no cliente. Com isso, o trabalhador passou a ser incentivado a cumprir as metas para evitar a demissão e conseguir se adequar ao intenso ritmo de trabalho (Santos, 2009).

Diante disto, as concepções do sentido e do significado do trabalho mudam de geração para geração e são muito associadas com as ideologias próprias das pessoas do contexto sócio-histórico. Na atual sociedade, onde o trabalho se torna um pilar principal que a sustenta, é necessário pensar de maneira ampla, visando a humanidade do indivíduo e não só a produtividade que ele gera. A saúde é essencial para gerar qualidade de vida para o ser humano, e quando o trabalho começa a afetar de maneira negativa e desestabilizar o bem-estar dos trabalhadores, o sentido do trabalho precisa ser repensado (Braatz; Rocha, & Gemma, 2021).

Segundo Morin (2013), dessa forma, o trabalho só terá sentido quando o indivíduo se sente eficiente e essencial na cadeia de produção; quando considera sua atividade ética; quando encontra um ambiente amigável e saudável, pautado pela confiança e pelo reconhecimento de

superiores e colegas, o que lhe proporciona uma sensação de pertencimento; e quando sente prazer ao executar suas atividades diárias. Dessa forma, o trabalho deixa de ser somente uma obrigação e se transforma em uma experiência relevante de realização tanto pessoal quanto coletiva.

As instituições bancárias são organizadas em diversas categorias e, em vários casos, acabam se tornando fontes de conflitos internos. Os principais fatores que contribuem para esse cenário incluem: desavenças internas entre os funcionários e falta de confiança recíproca; problemas de comunicação e falta de colaboração; metas excessivamente altas acompanhados de pressão intensa; e, por último, a falta de reconhecimento por parte da instituição (Bernardes, C., & Marcondes, R. C. 2003).

Para Dejours (2007) a organização do trabalho é composta por aspectos relacionados a características das atividades como fragmentação das operações, repetitividade, divisão das tarefas, das relações socioprofissionais, e a divisão dos homens e das condições ambientais de trabalho. Atualmente, como consequência do aprofundamento teórico, a organização do trabalho pode ser concebida como um processo intersubjetivo, pelo qual a interação das diversas pessoas dá origem a uma dinâmica própria, lugar de produção de significações psíquicas e de construção das relações sociais (Santos Junior, Mendes & Araujo, 2009).

O trabalho durante toda a história da humanidade foi considerado algo que determina a manutenção da vida do homem, tanto individual como coletiva (Sachuk & Araújo 2007). Com tudo, Blanch (2003) destaca que o trabalho é normalmente visto de maneira instrumental, como um meio para assegurar a sobrevivência material, demandando um elevado nível de comprometimento para alcançar esse fim.

Segundo a Central Única dos Trabalhadores (CUT), os bancários fazem parte da categoria dos profissionais que mais adoecem no Brasil, com elevados riscos de acidente de trabalho e doenças ocupacionais. Além disso, os locais de trabalho onde há grande movimento de pessoas e constante circulação de dinheiro expõem os trabalhadores a um alto risco de assalto, o que aumenta a tensão e os níveis de ansiedade no trabalho (Marques & Giongo, 2016).

O setor bancário é conhecido mundialmente por ser um dos mais estressantes para se

trabalhar, com tudo, traz consigo um status considerável dentro da sociedade por ser um setor crucial para o desenvolvimento da economia de um país. Na concepção de Karthikeyan e Lalwani (2019), ser um trabalhador bancário é passar por constantes desafios, tais como, alta competição, prazos rigorosos, metas elevadas, baixo suporte social e incertezas quanto ao futuro.

Conforme Pinheiro, Tróccoli e Paz (2002), o ambiente de trabalho estressante pode ter relação direta com doenças osteomusculares, tais como: dores musculares, artrite, artrose, bursite, etc. Segundo Brandão, Horta e Tomasi (2005), tais doenças geradas pelo estresse são comuns em trabalhadores do setor bancário.

Assim, o ambiente de trabalho nos bancos sendo vivenciados diariamente pelos trabalhadores, contendo metas elevadas e cobrança excessiva por produtividade trazem à tona o surgimento de um estresse contínuo nas quais traz consequências negativas ao passar do tempo (Santos *et al.*, 2010). Dessa forma, o estresse ocupacional vivenciado pelos bancários afeta diretamente o desempenho e a satisfação no trabalho (Nguyen *et al.* 2020).

Segundo o filósofo sul-coreano Byung-Chul Han (2015), o cansaço é uma resposta do corpo para o excesso de positividade e cobrança que a sociedade impõe. Este autor discute sobre como vivenciamos na atualidade uma sociedade do cansaço, na qual é marcada pela lógica do desempenho e performance, onde o indivíduo vivencia uma pressão constante por resultados, metas e contínua superação, ao qual leva ao esgotamento físico e mental. No setor bancário essa realidade é evidente, já que no ano de 2013, mais de 18 mil bancários foram afastados de suas atividades profissionais, sendo 27% por transtornos mentais como estresse, depressão, síndrome do pânico e burnout (MPS, 2014).

3 Método

A presente pesquisa optou por uma abordagem qualitativa, na qual destaca a importância das interpretações das realidades sociais, utilizando dispositivos para acessar a subjetividade dos participantes como entrevistas e observação, para descobrir motivos e significados por trás das ações, uma vez que tem como objetivo analisar a atividade e o sentido do trabalho dos trabalhadores da área bancária, buscando a tipificação da variedade de representações dos indivíduos no seu mundo vivencial (Bauer & Gaskel, 2008).

Segundo Silva e Assis (2010), por meio das entrevistas, não se busca somente a informação individual, mas também se procura-se identificar as interações grupais e ampliar a escuta, o que favorece uma apreensão não somente sobre as representações acerca da experiência, como também uma compreensão de atitudes, preferências, sentimentos e dificuldades ou conflitos subjacentes a tal experiência.

As perguntas da entrevista são de autoria própria com base na teoria Psicodinâmica do trabalho (Dejours, 2007). As entrevistas foram realizadas de forma presencial com o intuito de observar o comportamento do indivíduo (Barbosa, 2008) e foram seguidos todos os procedimentos éticos em pesquisa de acordo com Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), garantindo o sigilo e anonimato, conforme Resolução nº 510/2016 - Conselho Nacional de Saúde/Ministério da Saúde.

A entrevista teve como questão disparadora: Conte-me a sua história de vida e para você qual o sentido do trabalho bancário? O objetivo dessa pergunta inicial foi incentivar uma narrativa pessoal e abrangente, dando ao entrevistado a liberdade de discutir tanto sua trajetória quanto suas percepções sobre o trabalho. Tendo como intuito analisar a atividade e o sentido do trabalho para os trabalhadores da área bancária, a partir das dimensões das dimensões discutida por Dejours: econômica (o trabalho como forma de sustento e remuneração), social (o papel que desempenha na sociedade e nas relações interpessoais), pessoal (a formação da identidade e da trajetória individual), psicológica (o efeito sobre a saúde mental, satisfação ou angústia) e moral (a conexão com valores, ética e reconhecimento).

Dessa forma, o estudo foi realizado de forma não probabilística e por conveniência, ou seja, os entrevistados foram escolhidos com base na facilidade de acesso e disponibilidade. O número de entrevistas necessárias de acordo com alguns autores como Bauer e Gaskell (2008) depende do tema, do tópico e dos recursos disponíveis. Trazendo para o estudo em questão, as entrevistas realizadas melhoram e aprofundam a compreensão mais detalhada da realidade e do problema que está sendo explorado.

Foram entrevistados cinco trabalhadores do setor bancário. O mais jovem respondente tem 22 anos e o mais velho, 31. Quatro dos entrevistados eram homens e uma mulher, dos quais, cinco estavam cursando administração e uma entrevistada formada em design, sendo todos os

entrevistados com funções distintas como, Design Júnior, estágio e coordenar de microfinanças, além disto, a pesquisa foi realizada em bancos diferentes que abrangem tanto bancos tradicionais quanto Cooperativas de crédito.

A análise dos dados foi feita a partir da análise de conteúdo de Bardin (2011), seguindo as etapas de transcrição das falas dos entrevistados, de forma a identificar padrões e temas recorrentes nas experiências relatadas pelos trabalhadores bancários. Essa análise das entrevistas tornou possível a compreensão dos sentidos do trabalho para os trabalhadores bancários e os impactos causados à saúde, trazendo uma base sólida para a conclusão do estudo.

A análise de conteúdo, proposta por Bardin é uma abordagem que visa a compreensão e a interpretação de mensagens através da sistematização de categorias, com o objetivo de explorar os significados presentes em textos ou discursos. No contexto deste trabalho, esta metodologia foi utilizada para analisar a temática do discurso, realizando a categorização de conteúdos de acordo com os temas recorrentes e relevantes. Esta técnica permite identificar padrões, ideias principais e nuances discursivas, proporcionando uma leitura mais aprofundada e estruturada dos dados coletados. Com isso, é possível compreender melhor as representações sociais ou as intenções por trás das manifestações comunicativas, aplicando uma metodologia rigorosa e eficiente para interpretar diferentes tipos de textos.

Neste estudo foram elencadas cinco categorias para analisar a atividade e o sentido do trabalho dos bancários, nas quais todas contêm sub categorias, baseadas na teoria Psicodinâmica do trabalho (Dejours, 2007). Assim, obteve-se uma análise mais ampla e aprofundada dos dados coletados durante as entrevistas, conforme o quadro a seguir:

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS
Atividade	Atendimento ao público Desenvolvimento de site pressão/cobrança por produtividade

Riscos psicossociais	Sobrecarga de trabalho Metas abusivas Falta de reconhecimento
Condições de trabalho	Local de trabalho (Layout) Jornada de trabalho Segurança
Trabalho, saúde e subjetividade	Prazer/desenvolvimento Sofrimento Adoecimento (Ansiedade, estresse, burnout)
Sentido do trabalho	Identificação com a função Status Significado do trabalho

4 Resultados e discussões

Nesta seção, é apresentado e discutido os resultados das entrevistas conduzidas com profissionais do setor bancário, com o intuito de entender a atividade e o sentido do trabalho em sua rotina diária. Para proteger a identidade dos participantes, todos os nomes mencionados no texto são fictícios, assegurando, dessa forma, o sigilo e a confidencialidade das informações divulgadas. A análise dos depoimentos permite identificar percepções, desafios e significados relacionados ao trabalho bancário, o que contribui para uma reflexão crítica sobre a realidade nesse setor.

4.1 Atividade

Mariana compartilha uma experiência de cobrança de prazo, mais relacionada ao desenvolvimento de sites para a empresa, especialmente quando há uma expectativa crítica do dono do projeto. Essa cobrança não é vista como uma pressão insustentável, mas como uma expectativa de qualidade associada a prazos.

A equipe está conseguindo cumprir nossos prazos bem tranquilamente. Então, se tem um atraso, geralmente é terceirizado. As maiores cobranças que nós tivemos foi quando a gente estava fazendo algo que não era ligado ao financeiro, mas estávamos fazendo sites da própria empresa, sites da empresa para se apresentar para o público, então tem uma cobrança mais

ativa, tendo aquele olhar bem crítico. E aí tem essa cobrança por estar no prazo, mas também tem a dificuldade de entregar no prazo, porque tem um olho muito crítico e às vezes acaba atrasando coisas que já poderiam ter sido feitas. Eu acho que é onde tem mais cobrança de prazo, mas mesmo assim não é com tanta pressão (Mariana, 2024).

A experiência da entrevistada revela um cenário de cobrança menos voltado à produtividade e mais à entrega de resultados específicos dentro de um período determinado, o que se alinha com o que Dejours (2007) defende sobre as diferentes formas de cobrança no trabalho. Nesse sentido, o trabalho de Mariana não está centrado em metas mensais ou em produtividade incessante, mas em uma demanda por qualidade e cumprimento de prazos que, quando bem gerida, não gera um sofrimento significativo para o trabalhador.

Caio também menciona as dificuldades de lidar com as metas e com a gestão de expectativas tanto externas (clientes) quanto internas (equipe e organização). A crescente pressão por resultados e o aumento das metas são fontes de estresse e ansiedade, o que reflete as observações de Moronte e Albuquerque (2021) sobre os impactos das altas demandas no bem-estar psicológico dos trabalhadores.

O que considero mais difícil no meu trabalho é lidar com pessoas. Porque, além do atendimento ao público, existem diversos tipos de clientes: dos mais educados até os mais estressados. Além disso, uma das coisas mais difíceis é o atendimento das metas. Cada vez mais aumentam, o que significa que cada vez mais precisamos nos reajustar. A gente está sempre tendo que se desafiar para alcançar (Caio, 2025).

A pressão para alcançar as metas, associada à frustração quando as expectativas não são atendidas, é uma característica comum em ambientes de trabalho orientados por resultados, como o setor bancário, e pode gerar um ciclo de estresse constante, como enfatizado por Quick e Henderson (2016), que destacam os efeitos do estresse ocupacional na saúde mental dos trabalhadores.

A análise dos relatos de cobrança de metas e produtividade demonstra que, enquanto alguns trabalhadores enfrentam pressões constantes, como é o caso de Manoel, outros, como Daniel, experimentam um ambiente mais tranquilo e focado em tarefas pontuais. Mariana, por sua vez, reflete uma dinâmica onde a cobrança de prazos, embora exigente, não se traduz em pressão excessiva. As diferentes formas de cobrança de metas e produtividade nas

organizações podem ser entendidas dentro do contexto das teorias do trabalho que enfatizam a necessidade de um equilíbrio entre a exigência de resultados e o cuidado com o bem-estar dos trabalhadores, conforme apontam autores como (Dejours 2007) e (Blanch 2003).

4.2 Risco psicossociais

A questão do reconhecimento no trabalho aparece de maneira significativa nos relatos dos entrevistados, com cada um oferecendo uma perspectiva única sobre como o reconhecimento é percebido ou ausente em seus ambientes profissionais. Caio, por exemplo, destaca que, embora o reconhecimento material em termos de remuneração seja escasso, ele encontra grande valorização no feedback dos clientes, especialmente dos agricultores, que expressam sua gratidão de maneira sincera.

Em relação a reconhecimento, não há. Não acredito que poderia ter mais, dada a quantidade de demanda que a gente recebe no dia a dia. Então, em termos de remuneração, eu acredito que poderia ser um pouco melhor, visto que a gente realmente tem muita demanda, muitas metas a bater. Então, acredito que um ajuste salarial seria justo como forma de reconhecimento. No entanto, por parte de reconhecimento, existe muito por parte dos clientes. As pessoas com quem trabalho, os agricultores do campo, têm uma gratidão muito grande. Então, é muito gratificante trabalhar com eles, porque realmente demonstram essa gratidão por essência (Caio, 2025).

A experiência do entrevistado sugere que o reconhecimento não se restringe apenas à remuneração, mas também à gratidão e ao apreço demonstrado pelos clientes, o que contribui para o senso de realização pessoal. Assim, está de acordo com Dejours (2007), que aponta que o reconhecimento no trabalho pode assumir múltiplas formas e que, em certos contextos, o reconhecimento afetivo e social por parte dos clientes pode ser tão valioso quanto o material. No entanto, a insatisfação do respondente com a falta de um ajuste salarial é uma preocupação que ressoa com as teorias sobre o reconhecimento como um fator motivacional, como discutido por Blanch (2003), que sugere que a falta de reconhecimento material pode levar ao desgaste emocional e à frustração.

Ao mesmo tempo, a interação com a equipe e a tentativa de lidar com diferentes opiniões e expectativas dentro da empresa também é uma fonte de desafios para o entrevistado em questão. O reconhecimento por parte da equipe e a necessidade de equilibrar as demandas de

todos refletem a complexidade das relações de trabalho e o impacto das dinâmicas organizacionais no reconhecimento e no bem-estar dos colaboradores.

A questão de lidar com pessoas dentro da própria empresa. Por mais que minha equipe seja boa — hoje somos 18 pessoas ao todo, eu e mais 17 —, querendo ou não, é um ambiente onde existem opiniões diferentes. E a gente tenta contornar da melhor maneira possível, tentando atender a todos. Só que a demanda é muito grande, e não dá conta de tudo de uma vez (Caio, 2025).

A dificuldade em agradar a todos e a pressão por resultados podem ser vistas através da lente das discussões de Jinkings (2004), que aborda como as dinâmicas internas de trabalho podem contribuir para a intensificação das tensões no ambiente de trabalho. O entrevistado, ao enfrentar esses desafios, demonstra viver um ciclo onde a cobrança por resultados interfere diretamente na sua satisfação e no reconhecimento que recebe, seja dos clientes, seja da organização.

Nós trabalhamos com metas, e os colaboradores são bonificados através do atendimento dessas metas. Só que parte desse processo passa por minhas mãos: incluir no sistema aquilo que eles prospectam, trazer ao banco contratos de clientes. Isso gera estresse, gera ansiedade, e às vezes até frustração, quando o atendimento não sai como esperado. Então, realmente, ainda parece que sempre existe essa dificuldade (Caio, 2025).

Portanto, a experiência do entrevistado no trabalho mostra a complexidade dentro de um ambiente altamente exigente, como o bancário. A interação com os clientes, as metas a serem cumpridas, a pressão interna e as dinâmicas de equipe criam um contexto onde o reconhecimento é tanto um fator motivacional quanto um desafio a ser equilibrado. Como apontam Dejours (2007) e Blanch (2003), a falta de reconhecimento, especialmente o material, em ambientes de trabalho que exigem constantemente produtividade, pode levar a um desgaste emocional significativo, afetando a saúde e a satisfação dos trabalhadores.

4.3 Condições de trabalho

O ambiente de trabalho foi abordado de forma variada entre os entrevistados, refletindo diferentes perspectivas sobre segurança, conforto e adequação das instalações. Manuel, ao mencionar a segurança no ambiente bancário, destaca que, embora o banco mexa com numerário e seja suscetível a assaltos, o treinamento adequado minimiza os riscos e permite

que os funcionários sigam o procedimento adequado em caso de incidentes.

Tenho essa preocupação porque, querendo ou não, como a gente mexe com numerário lá dentro, é algo que é visado para ser assaltado. Mas eu não enxergo isso como uma preocupação para o meu dia a dia, porque recebemos treinamento para como lidar nessa situação. Então você vive seu dia normal. Se acontecer alguma coisa fora do procedimento, você age como o procedimento lhe ensinou (Manuel, 2024).

Essa perspectiva é alinhada com o entendimento de Araújo e Sachuk (2007), que discutem a importância da preparação e da organização do ambiente de trabalho para garantir não só a segurança física, mas também a segurança psicológica dos trabalhadores. Para o entrevistado, a segurança é tratada como um aspecto que, embora relevante, não interfere de forma significativa no seu dia a dia, sugerindo que o ambiente de trabalho oferece as ferramentas e procedimentos necessários para lidar com situações de risco.

Por outro lado, Daniel menciona que, apesar de sentir a presença de seguranças e reconhecer o risco associado ao ambiente bancário, ele não teve experiências de risco no local de trabalho. Essa abordagem, que trata a segurança como uma precaução necessária, mas não uma constante preocupação, reflete a visão de que, em ambientes de alto risco, como o bancário, as medidas de segurança são essenciais, mas não devem ser uma fonte constante de ansiedade.

Como é um ambiente bancário, essa é a primeira vez que trabalho em um lugar que precisa ter muita segurança, então eu acredito que pode ocorrer algum risco, mas nunca aconteceu nada (Daniel, 2024).

Essa visão é corroborada por Blanch (2003), que destaca a importância de garantir um ambiente de trabalho seguro para o trabalhador, sem que isso se torne um fator de estresse ou sobrecarga mental. No caso de Daniel, a segurança está presente, mas a gestão eficaz do ambiente minimiza o impacto psicológico desse risco.

Mariana, por sua vez, revela uma visão muito mais positiva do seu ambiente de trabalho, destacando o conforto e a ausência de críticas. Seu relato sugere que o ambiente de trabalho em que ela se encontra é agradável e oferece condições adequadas para o desempenho das suas funções. “Acho o ambiente bom e estou bem confortável lá. Não tenho críticas. O espaço de trabalho acho mais confortável do que quando eu estou em casa.” (Mariana, 2024).

Essa visão de um ambiente seguro é também abordada por Neves *et al.* (2018), que destacam a importância de um ambiente de trabalho saudável para a promoção do bem-estar e satisfação no trabalho. O conforto proporcionado pelo ambiente de trabalho pode contribuir para uma maior produtividade e menos estresse, permitindo que os trabalhadores se concentrem melhor em suas atividades, como é o caso de Mariana.

Caio, ao comentar sobre o ambiente de trabalho no banco, reconhece que, embora a estrutura do local seja boa, há a necessidade de melhorias, principalmente em termos de climatização e no aumento do espaço físico, dado o número elevado de clientes que precisam ser atendidos. Seu relato revela uma percepção de que, apesar das condições de trabalho adequadas em termos de ferramentas e materiais, a infraestrutura poderia ser melhorada para proporcionar mais conforto tanto para os trabalhadores quanto para os clientes.

Eu acredito que é bom, sim. Eu acho que só a estrutura, como um todo, poderia ser melhor, sabe? O prédio hoje é um pouco antigo, lá do banco. Mas a gente poderia ter uma reestruturação do setor do agro. Em questões de climatização e em questões de materiais, não deixa a desejar. Computador pra trabalhar, tudo certinho. Só a questão da estrutura do ambiente mesmo. Isso é uma coisa que poderia ter uma “repaginada”: deixar a sala maior, enfim... porque a gente comporta bastante clientes, mas às vezes enche muito. Então, essa seria a questão principal (Caio, 2025).

Isso reflete a abordagem de Felcher *et al.* (2017), que discute a importância de um ambiente de trabalho adequado, tanto do ponto de vista físico quanto psicológico, para garantir a saúde e a produtividade dos trabalhadores. A falta de espaço e os problemas com climatização podem impactar negativamente o conforto e a eficiência no trabalho, afetando a saúde e o bem-estar dos funcionários (Quick & Henderson, 2016).

4.4 Trabalho, saúde e subjetividade

A relação entre trabalho, saúde e subjetividade aparece de maneira distinta nas experiências dos entrevistados, refletindo as diferentes formas de percepção sobre os riscos associados ao trabalho e os impactos na saúde mental e física. Manuel enfatiza que a pressão no trabalho depende muito da forma como o indivíduo lida com as demandas, sugerindo que, embora as exigências possam ser altas, a forma como o trabalhador as percebe e as enfrenta está ligada à

sua individualidade.

Não tem pressão. Então eu acho que é muito da individualidade da pessoa levar aquilo a sério, ir para o pessoal ou então entender que é um desafio a ser cumprido e que se você não consegue cumprir aquele desafio, talvez realmente vão ter casos que o desafio pode ser exagerado e sempre tem aquele gerente que pode ser que realmente esteja pegando um pouco a mais no pé. Mas eu acho que de forma geral é uma condição do trabalho e um são os ossos do ofício (Manuel, 2024).

Para ele, a adaptação ao trabalho financeiro no banco passa pelo entendimento de que os desafios são parte do ofício, alinhando-se com os estudos de Dejours (2007), que discute a importância da subjetividade no trabalho, considerando que a forma como o trabalhador lida com as pressões pode influenciar seu estado psicológico. A percepção do entrevistado de que o trabalho pode ser uma experiência de superação, se bem gerida, reflete um entendimento de que a saúde mental está muito conectada à forma como se enfrenta as dificuldades impostas pelas metas e cobranças.

Por outro lado, a experiência de Daniel no ambiente bancário aponta para uma percepção de segurança, com riscos limitados, destacando que seu maior desafio era a necessidade de garantir a segurança física do local de trabalho. No entanto, essa visão se limita aos riscos materiais, sem aprofundar-se nas questões de saúde mental ou pressão psicológica.

O que eu achava que poderia ser um risco é porque, assim como é um ambiente bancário, foi a primeira vez que eu trabalhei num lugar que tem que ter muita segurança, sabe? Por exemplo, aqui do lado da gente tem dois seguranças assim. Aí eu acho que pode ocorrer algum risco, sabe? Mas nunca aconteceu nada. Nada de estranho (Daniel, 2024).

A percepção de Daniel pode ser contrastada com a de Lucas, que reconhece a existência de riscos ergonômicos e psíquicos no trabalho bancário, principalmente no atendimento telemático. Lucas menciona que, em alguns lugares onde trabalhou, a pressão era muito mais intensa, levando a um desgaste mental considerável.

Lá no banco não tem tantos riscos, mas em outros lugares onde já trabalhei, essa pressão foi bem mais intensa. As experiências que tive em outros lugares foram bem mais impressionantes, sabe? Já a questão ergonômica, da gente ficar sentado sempre, olhando pra tela de um computador. Acredito que, como nós fomos administradores, a gente tem muito

risco, né? Em qualquer um dos trabalhos que a gente tenha a realizar (Lucas, 2025).

Este comentário alinha-se com a discussão de Blanch (2003) sobre os riscos psíquicos do trabalho, especialmente aqueles relacionados à pressão por produtividade e atendimento rápido, que podem levar a um desgaste emocional significativo, afetando a saúde mental do trabalhador.

Mariana e Caio abordam a questão dos riscos de uma maneira mais voltada à saúde física, Mariana mencionando os desafios associados ao trabalho contínuo no computador, como o cansaço visual e os efeitos da rotina sedentária. Ela, no entanto, destaca a ausência de medidas específicas da empresa para mitigar esses riscos, como o uso de equipamentos ergonômicos.

A empresa oferece todo o conforto, mas às vezes a gente cansa pela rotina de estar 08 horas olhando pra tela, né? E dá até algumas pausas, alguma coisa. Mas é muito da minha rotina também. Computador o dia inteiro. E nessas questões a gente sabe que vão vir os adoecimentos. Então eu faço alguns exercícios para evitar essa questão. Mas eles não oferecem nada específico para evitar (Mariana, 2024).

Caio, por sua vez, também menciona os riscos ergonômicos e o cansaço mental, referindo-se ao trabalho constante diante da tela e a pressão para lidar com números. A preocupação com os riscos físicos e psíquicos no ambiente de trabalho, especialmente no que se refere ao sedentarismo e à pressão mental, reflete uma crescente conscientização sobre a importância do cuidado com a saúde do trabalhador, conforme abordado por Quick & Henderson (2016), que discutem os impactos do estresse ocupacional e a necessidade de estratégias de prevenção para evitar o esgotamento físico e mental.

Tem o risco ergonômico já que trabalho sentado o dia todo, então a empresa precisa de um conforto. E a questão também do cansaço mental, porque nós trabalhamos muito todos os dias em frente a telas e expostos a diversos números, o que pode ocasionar doenças agressivas. Mas eu busco sempre realizar pausas, levanto um pouco e dou uma volta, tomo uma água, e isso ajuda bastante (Caio, 2025).

Assim, as experiências relatadas pelos entrevistados destacam a complexidade da relação entre trabalho, saúde e subjetividade, mostrando como os riscos percebidos e os impactos na saúde variam conforme o contexto do trabalho e a forma como os trabalhadores lidam com as

exigências do ambiente profissional. As abordagens de saúde ocupacional, ergonômica e psíquica, assim como as estratégias de enfrentamento, são fundamentais para compreender o impacto do trabalho no bem-estar dos indivíduos e para a construção de um ambiente de trabalho mais saudável e equilibrado, de acordo com as diretrizes da Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), na qual estabelece diretrizes para uma melhor adaptação e condições de trabalho, visando a prevenção de doenças e proporcionando saúde e conforto no ambiente de trabalho.

4.5 Sentido do trabalho

A partir da análise das entrevistas realizadas com os trabalhadores, é possível observar diferentes significados atribuídos ao trabalho, refletindo as diversidades de perspectiva sobre o papel do trabalho na vida pessoal e profissional. Manuel, por exemplo, destaca que vê o trabalho como algo essencialmente desafiador e diretamente ligado aos seus objetivos, o que sugere uma visão pragmática do trabalho como uma etapa para alcançar metas específicas.

Para mim, o trabalho, eu gosto que seja uma coisa realmente difícil. Diferente da área acadêmica, tipo a área acadêmica. Desde que eu sou jovem, eu vejo a área acadêmica só como coisa que eu tenho que fazer para ter aquela qualificação. O trabalho eu vejo ele como uma coisa muito mais diretamente. Eu tenho que fazer aquilo porque meu objetivo é esse e esse objetivo vai me levar para um segundo passo. Eu vejo ele com uma amplitude maior do que eu vejo a área acadêmica. Então, é muito bom para mim nesse sentido (Manuel, 2024).

Esta visão está em consonância com a proposta de Dejours (2007), que discute o trabalho como algo que, além de sua função econômica, possui uma dimensão psíquica de enfrentamento, sendo uma experiência de superação e realização pessoal. Contudo, ele coloca o trabalho como um meio para um fim, mais do que uma paixão, algo que também é refletido na experiência de Mariana, que menciona o trabalho como algo necessário para a realização de seus sonhos, sem, no entanto, querer viver para trabalhar.

Eu acho que a gente trabalha para poder conseguir viver mesmo, Como realizar nossos sonhos, fazer o que a gente quer. Então vejo meu trabalho, um meio de eu conseguir realizar o que eu quero. Mas o trabalho não é meu foco. Eu não quero viver para trabalhar, quero trabalhar para viver. Então, eu tento muito desvincular o trabalho. Claro que eu tenho realizações pessoais na profissão que eu gosto. Eu gosto de me ver crescer. Eu gosto muito do

que eu trabalho. Comecei a trabalhar com design com 17, 18 anos. E tipo, eu gosto muito de estudar e de aprender coisas novas. Mas eu não tenho aquela paixão que algumas pessoas dizem. Eu me divirto no trabalho? Não! Trabalho é trabalho. Eu estou sendo paga e tô cumprindo uma função. E aí a gente tem visão bem clara de que é um trabalho, apesar de ter partes que gosto, que eu me divirto, e que eu não me sinto trabalhando em alguns momentos. Assim, eu também sinto que o trabalho é mais para que eu consiga juntar dinheiro, ter minhas coisas, realizar meus sonhos. E eu não tenho tanto essa visão sonhadora, sabe? Trabalho como conquista (Mariana, 2024).

Por outro lado, Daniel e Lucas oferecem uma perspectiva mais voltada para o crescimento pessoal e a contribuição para a sociedade, associando o trabalho à noção de responsabilidade social e desenvolvimento. Daniel destaca o aprendizado em sua área e a contribuição para o bem-estar de outros, o que remete à visão de trabalho como instrumento de solidariedade e melhoria das condições sociais, o que também pode ser observado no campo da psicodinâmica do trabalho, que sugere que o trabalho tem um papel de transformação social e pessoal.

Lá onde eu trabalho tem um hospital ajudando o próximo, tem o empreendedor que estou auxiliando na saúde financeira de uma empresa dele. Também tem o fato do crescimento pessoal, que lá eu aprendi muitas coisas, principalmente em relação à administração, ao setor financeiro, e muitas coisas que eu gosto em relação a gestão de pessoas, e a todos os outros ramos de administração também. E pelo lado financeiro e pelo crescimento acadêmico (Daniel, 23 de Agosto de 2024).

Já Lucas vê o trabalho como uma maneira de contribuir com a sociedade, mais do que uma simples forma de ganho financeiro, uma percepção que se alinha com a literatura sobre o sentido social do trabalho, que postula que ele deve ser visto como uma prática capaz de promover benefícios coletivos e transformar realidades.

Ter o parceiro que está crescendo e se envolvendo por causa do seu trabalho, contribuindo para a sociedade. Isso é importante. Antigamente, acredito que a gente tinha uma visão muito boa da vida e buscava mais por dinheiro. Hoje, não. A gente tem uma visão como administrador e também uma visão profissional da área. Acho normal que, como profissional, a gente queira que nosso trabalho contribua um pouco para a vida das pessoas, para a sociedade em si. Isso é o mais importante (Lucas, 2025).

No entanto, Mariana e Caio discutem a centralidade do trabalho, apontando que, embora seja necessário para a obtenção de uma condição de vida melhor, ele não deve ser o centro da

existência.

Mas eu acho que o trabalho é essencial, que ele seja parte de você, parte do seu dia, mas que não seja a principal coisa do seu dia, entendeu? Por mais que a gente saiba que, pra ter um status, uma condição de vida melhor, a gente precisa trabalhar, eu acredito que, de certa forma, a essência humana não é só trabalhar. A gente não vive só pra trabalhar, a gente vive também pra aproveitar. O trabalho é necessário, mas não pode ser a única coisa da minha vida, entendeu? Será que você também pensa assim? Porque, veja: você trabalha de 8 a 10 horas por dia... e o resto do dia? O que vai fazer? Vai descansar, vai comer, vai dormir. E a gente sabe que um trabalho desses te dá uma posição, uma condição. Mas você não pode esquecer que está vivendo e que a vida não é infinita, entendeu? Então, até que ponto o trabalho é uma coisa boa pra você? Até que ponto ele começa a ser uma coisa ruim? (Caio, 2025).

Caio, em especial, coloca em questão o impacto de um trabalho excessivo sobre a qualidade de vida, o que ressoa com as discussões de Han (2015) sobre a sociedade do cansaço e o esgotamento que o trabalho impõe ao indivíduo. Ele sugere que a busca por status e uma boa condição de vida não pode ser alcançada à custa da saúde mental e do bem-estar. Portanto, a diferença entre os entrevistados não reside apenas no significado que atribuem ao trabalho, mas também nas consequências que percebem para suas vidas pessoais e profissionais, apontando para a complexidade e a multiplicidade de abordagens sobre o trabalho no contexto atual.

5 Considerações finais

Foram entrevistados cinco trabalhadores do setor bancário. O mais jovem respondente tem 22 anos e o mais velho, 31. Quatro dos entrevistados eram homens e uma mulher, dos quais, cinco estavam cursando administração e uma entrevistada formada em design, sendo todos os entrevistados com funções distintas como, Design Júnior, estágio e coordenar de microfinanças, além disto, a pesquisa foi realizada em bancos diferentes que abrangem tanto bancos tradicionais quanto Cooperativas de crédito.

Ao longo deste estudo, foi possível analisar a atividade, os riscos psicossociais, a saúde e subjetividade e as percepções sobre o sentido do trabalho para os trabalhadores bancários. As discussões abordaram não só os aspectos das condições de trabalho, mas também a subjetividade dos trabalhadores, que influenciam diretamente no seu bem-estar e satisfação no trabalho.

Observou-se que, embora o trabalho seja uma fonte de realização para muitos, ele também impõe desafios significativos, como a cobrança de metas e o desgaste psicológico associado. As respostas dos entrevistados mostraram que a percepção do trabalho, da produtividade e do reconhecimento varia conforme a posição e o contexto de cada indivíduo. Fatores como a estrutura organizacional, a comunicação dentro da empresa e a relação com os clientes desempenham papéis cruciais na formação dessas percepções. Além disso, os dados indicam que o reconhecimento no trabalho, seja por meio de gratificação financeira ou pelo reconhecimento social dos clientes, tem um impacto considerável na motivação dos trabalhadores.

Esse estudo contribui para um melhor entendimento da dinâmica da gestão do trabalho contemporâneo, ressaltando a complexidade das relações que envolvem os trabalhadores. Embora as organizações tenham evoluído em suas práticas, a necessidade de um equilíbrio entre produtividade, bem-estar e reconhecimento ainda é um desafio. A compreensão de como esses fatores se interrelacionam é essencial para a construção de ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos. Em termos de implicações práticas, os resultados sugerem que melhorias nas condições de trabalho, tanto em termos de infraestrutura quanto no reconhecimento das metas atingidas, podem levar a um aumento significativo na satisfação e produtividade dos trabalhadores.

O que se evidencia a partir desta pesquisa é que, para um ambiente de trabalho que promova saúde e desenvolvimento das pessoas é necessário que as organizações considerem não apenas os objetivos de produtividade, mas também a saúde física e psicológica dos colaboradores. O equilíbrio entre desafios e recompensas, reconhecimento e apoio institucional, é fundamental para promover o bem-estar dos trabalhadores e a qualidade organizacional como um todo.

6 Referências

Araújo, A. M. C., Cartoni, D. M., & Justo, C. R. D. M. (2001). Reestruturação produtiva e negociação coletiva nos anos 90. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 16(45), 85–112.

Barbosa, E. F. (1998). Instrumentos de coleta de dados em pesquisas educacionais. *Educativa*, out.

Bauer, M. W., & Gaskell, G. (2017). Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. Editora Vozes Limitada.

Bauer, Martin W.; GASKELL, George. Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som: um manual prático. Gareschi, P. A. (trad.), 7a edição, Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.

Benevides, T. M., & Spessoto, A. M. (2009). O sentido do trabalho: Uma avaliação sobre a percepção dos gestores dos bancos privados na região metropolitana de Salvador. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 16(1), 85-112.

Bernardes, C., & Marcondes, R. C. (2003). Teoria geral da administração: gerenciando organizações. Saraiva.

Blanch, J. M. (2003). Trabajar en la modernidad industrial. In 2003 Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos (pp. 13-148).

Boni, V., & Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Em tese*, 2(1), 68-80.

Braatz, D., Rocha, R., & Gemma, S. (2021). Engenharia do trabalho: saúde, segurança, ergonomia e projeto. 21(3), 83.

Brandão, A. G., Horta, B. L., & Tomasi, E. (2005). Sintomas de distúrbios osteomusculares em bancários de Pelotas e região: prevalência de fatores associados. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 8(3), 295-305.

Corrêa, C. R., & Rodrigues, C. M. L. (2017). Depressão e trabalho: revisão da literatura nacional de 2010 e 2014. *Negócios em projeção*, 8(1), 65-74

de Araújo, R. R., & Sachuk, M. I. (2007). Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas Meanings attributed to labor and their implications in contemporary organizations. *REGE. Revista de Gestão*, 14(1), 53.

Dejours, C. (2007). Psicodinâmica do trabalho na pós-modernidade. In A. Mendes, S. Lima, & E. Facas (Orgs), *Diálogos em psicodinâmica do trabalho* (p.13-26). Brasília, DF: Paralelo 15.

Dejours, C., Abdoucheli, E., & Jayet, C. (1994). Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. Atlas.

Dejours, C. (1987). A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho. Cortez.

Felcher, C. D. O., Ferreira, A. L. A., & Folmer, V. (2017). Da pesquisa-ação à pesquisa participante: discussões a partir de uma investigação desenvolvida no Facebook. *Experiências em Ensino de Ciências*, 12(7), 1-18.

Filgueiras L. (2001). Reestruturação produtiva e emprego bancário. In: *O Trabalho no séc. XXI: considerações para o futuro do trabalho*. São Paulo: Anita Garibaldi.

Gaulejac, V. (2007). *Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social* São Paulo: Ideias & Letras

Han, Byung-Chul. (2015). *Sociedade do cansaço*. Tradução de Enio Paulo Giachini. Petrópolis: Vozes.

Jinkings N. (2004). As formas contemporâneas da exploração do trabalho nos bancos. In: Antunes R, Silva MAM, organizadores. *O avesso do trabalho*. São Paulo: Expressão Popular.

Lima, E. R. (2023). *O significado do trabalho em organizações privadas do setor bancário atuantes em Ouro Preto-MG. (Monografia de bacharelado, Universidade Federal de Ouro Preto)*.

Marques, G. D. S., & Giongo, C. R. (2016). Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 16(3), 220-247.

Mendes, A. M., Costa, V. P., & Barros, P. C. R. (2003). Estratégias de enfrentamento do sofrimento psíquico no trabalho bancário. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 3(1), 38-48. <https://www.e-publicacoes.uerj.br/revispsi/article/view/7778>

Mendes, J. M. R., & Wünsch, D. S. (2011). Social Welfare and health of the worker: a dispersed demand. *Serviço Social & Sociedade*, 461-481.

Ministério da Previdência Social. (2014). *Saúde e segurança do trabalho: Estudo da previdência social indica mudança nas causas de afastamento do trabalho*. <http://www.previdencia.gov.br/noticias/saude-e-seguranca-do-trabalhoestudo-da-previdencia-social-indica-mudanca-nas-causas-de-afastamento-do-trabalho/>

Moronte, E. A., & Albuquerque, G. S. C. (2021). Organização do trabalho e adoecimento dos bancários: Uma revisão de literatura. *Saúde Debate*, 45(128), 216-233. <https://doi.org/10.1590/0103-1104202112817>

Neves, D. R., Nascimento, R. P., Felix Jr, M. S., Silva, F. A. D., & Andrade, R. O. B. D. (2018). Sentido e significado do trabalho: uma análise dos artigos publicados em periódicos associados à Scientific Periodicals Electronic Library. *Cadernos Ebape. Br*, 16, 318-330.

Nguyen, Q., Hoang, T., & Nguyen, D. (2020). The impact of occupational stress on job satisfaction and job performance of banking credit officers. *Management Science Letters*, 10(16), 3891-3898. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2020.7.022>

Pinheiro, F. A., Tróccoli, B. T., & Paz, M. G. T. (2002). Aspectos psicossociais dos distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho. In A. M. Mendes, L. O. Borges, & M. C. Ferreira (Orgs.), *Trabalho em transição, saúde em risco* (Cap. 3, pp. 65-85). Brasília: UnB.

Quick, J. C., & Henderson, D. F. (2016). Occupational stress: Preventing suffering, enhancing wellbeing. *International journal of environmental research and public health*, 13(5), 459.

Sousa, C. H. J., Alvarenga, G. A. C. Q., & Santos, P. R. L. (2023). Estresse ocupacional como anunciador da síndrome de burnout em bancários. *Revista Contemporânea*, 3(4), 2963-2987. <https://doi.org/10.56083/RCV3N4-014>

Tolfo, S. D. R., & Piccinini, V. (2007). Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. *Psicologia & sociedade*, 19, 38-46.