

# A Atividade de Caixas Bancários: sofrimento psíquico e prazer no trabalho

Luciane Albuquerque Sá de Souza<sup>1</sup>

CEFET-PB – Rua Sidney Clemente Dore, 179/302 – Tambaú – João Pessoa – PB

[lucianealbuquerque@yahoo.com.br](mailto:lucianealbuquerque@yahoo.com.br)

Mary Yale Rodrigues Neves

UFPB – Rua Clarice Índio do Brasil, 30/803 – Flamengo – Rio de Janeiro – RJ

[myale@hotmail.com](mailto:myale@hotmail.com)

**Resumo:** Neste artigo apresentamos uma análise sobre a relação trabalho e saúde mental dos caixas bancários de agências da Caixa Econômica Federal na cidade de João Pessoa - PB. Procuramos apreender as estratégias de regulação da sua atividade de trabalho, suas vivências de sofrimento psíquico e prazer relacionadas à atividade executada e as estratégias de defesa elaboradas para enfrentar o sofrimento e/ou processos de adoecimento. Optamos pelo uso de instrumentos como entrevistas individuais semi-estruturadas e observação da atividade inspirada à luz da Análise Ergonômica da Atividade, buscando uma leitura detalhada da atividade de trabalho realizada pelos participantes da investigação. Os dados produzidos foram interpretados através da técnica de análise de conteúdo temática, onde identificamos alguns aspectos acerca de como os caixas têm vivenciado suas experiências laborais frente a condições e organização do trabalho tão deletérias. Verificamos os movimentos realizados pelos mesmos ao criarem estratégias defensivas que os auxiliam no enfrentamento do sofrimento e na busca pela transformação deste em prazer. Neste sentido, constatamos que, apesar dos caixas bancários vivenciarem uma relação nem sempre salutar com seus clientes, paradoxalmente, é este convívio que se traduz como sua principal fonte de prazer e que dá sentido ao trabalho efetivamente realizado.

**Palavras-chaves:** Saúde, Atividade de Trabalho, Caixas Bancários

**Abstract:** In this article we present an analysis on the work relation and mental health of the banking cashiers of the Caixa Econômica Federal bank agencies in the city of João Pessoa – PB. We intend to grasp the regulation strategies of their work activity, their psychic suffering experiences and pleasure related to the practiced activity and the defense strategies made up in order to face suffering and/or sickness processes. We chose the use of instruments such as semi-structured individual interviews and activity observation based on the Ergonomic Analysis of the Activity, searching for a detailed reading of the work activity carried out by the participants of the inquiry. The produced data were interpreted through the analysis technique of thematic content, in which we identify some aspects concerning as the cashiers have experienced their labor activities concerning such deleterious conditions and work organization. We verify the movements carried out by them when creating defensive strategies which aid them in the suffering confrontation as well as in the search for transforming this situation into pleasure. In this sense, we realize that, although the banking cashiers have lived a not always healthy relation with their customers, contradictorily, it is this conviviality that presents itself as main source of pleasure and this offers meaning to the work effectively accomplished.

**Key-words:** Health, Work Activity, Banking Cashiers

## 1. Introdução

Inicialmente pontuamos que a vida cotidiana da maioria das pessoas está, de certa maneira, entrelaçada à realidade de se ter uma conta bancária, seja ela de movimentação constante ou esporádica, como é o caso das contas relativas ao depósito do fundo de garantia do trabalhador.

Ao longo dos anos de crescimento e expansão da rede de agências, o mercado financeiro impôs aos bancos um desenvolvimento voltado essencialmente à padronização de rotinas e procedimentos, fato que acarretou um processo de seqüenciação das tarefas e gerou um rígido controle administrativo, principalmente sobre os caixas bancários (ZAMBERLAN & SALERNO, 1987; MERLO & BARBARINI, 2002; MALAGUTI, 1996).

A fim de compreender como este processo foi vivenciado por estes trabalhadores, o presente estudo apresenta uma análise sobre a relação trabalho e saúde mental dos caixas bancários de agências da Caixa Econômica Federal na cidade de João Pessoa - PB. Para dar conta deste objetivo, buscamos a apreensão das estratégias de regulação da atividade de trabalho do caixa bancário, das vivências de sofrimento psíquico e prazer relacionadas ao tipo de atividade executada, assim como das estratégias de defesa elaboradas por estes trabalhadores para enfrentar o sofrimento e/ou processos de adoecimento.

O estudo está pautado no conceito de saúde apresentado por Canguilhem (2001), cuja compreensão remete à capacidade que o indivíduo tem de interagir com os eventos da vida e de enfrentar as infidelidades do meio, sendo-lhe possível, ao cair doente, se restabelecer. Corroborando o autor, Dejours (1992) sinaliza que a saúde das pessoas está ligada a elas próprias, pois é algo que pode ser conquistado e do qual dependem, ou seja, cada indivíduo deve ser capaz de sofrer e reconhecer suas dificuldades a fim de enfrentar as demandas que o meio lhes solicita.

Com a perspectiva de investigar a situação de trabalho dos caixas bancários, inspiramo-nos inicialmente na abordagem da Ergonomia da Atividade (DANIELLOU, LAVILLE & TEIGER, 1989; WISNER, 1994; GUÉRIN, LAVILLE, DANIELLOU, DURANFFOURG, & KERGUELEN, 2001), caracterizada por ser a análise da atividade em situações reais de trabalho, visando a um conhecimento detalhado desta e de como os trabalhadores realizam suas regulações frente às variabilidades do meio. Para tanto, focamos nosso estudo primordialmente nas diferenças existentes entre o trabalho prescrito e o trabalho real, bem como na identificação das cargas de trabalho.

Simultaneamente, nos preocupamos em apreender como os processos intersubjetivos se desenvolvem nos ambientes laborais e, para tal, recorreremos às contribuições da Psicodinâmica do Trabalho (CRU, 1988; DEJOURS, DESSORS & DESRIAUX 1993; DEJOURS, ABDOUCHELI & JAYET, 1994; DEJOURS, 2004), nos apropriando especificamente de aspectos relativos às possíveis vivências de sofrimento e à elaboração de

estratégias defensivas; sinalizamos situações em que identificamos o uso da inteligência prática dos bancários e como se dá a dinâmica do reconhecimento, fator primordial para a obtenção do prazer no trabalho.

No desenvolvimento da pesquisa de campo, fizemos uso de instrumentos como as entrevistas individuais semi-estruturadas e a observação da atividade, inspirada à luz da Análise Ergonômica da Atividade – AET (VIDAL, 2002), buscando uma leitura detalhada da atividade de trabalho realizada pelos quatorze caixas bancários que participaram voluntariamente deste estudo. Os dados produzidos durante a investigação foram interpretados através da técnica de análise de conteúdo temático, cujo objetivo pautou-se na apreensão dos sentidos pertinentes ao objeto de estudo (MINAYO, 2004; LAVILLE & DIONNE, 1999).

## 2. Inserção e formação profissional

Todos os caixas que participaram da pesquisa foram contratados via concurso público, corroborando os estudos de Segnini (1998), que apontam que desde o final dos anos 60 os bancos estatais convencionaram-se a realizar assim o seu processo de seleção de funcionários, numa tentativa de impedir as práticas discriminatórias no trabalho, passando então a ser uma determinação legal. Para Jinkings (2004), esta modalidade de contratação possibilitou uma condição (de certa forma implícita) de estabilidade do emprego dentro das instituições estatais, dentre elas, os bancos.

Tomando por base os depoimentos dos participantes e os seus diferentes históricos pessoais e familiares, verificamos que os motivos que os levaram a optar pela profissão de bancário, e mais especificamente de caixa, foram dos mais diversos.

Identificamos como um dos principais motivos de *inserção profissional* no setor bancário, para maioria, a busca por um emprego estável, além de esse oferecer um salário considerado razoável para a referência de mercado vigente na época, principalmente para aqueles que vinham de famílias socialmente menos privilegiadas e que se preocupavam em contribuir com os gastos familiares.

Se considerarmos que o contexto daquele momento histórico (década de 80) sinalizava para a deflagração do processo de reestruturação produtiva e de uma crescente crise de desemprego e desvalorização dos salários (MERLO & BARBARINI, 2002), o emprego público (no banco) ainda se apresentava como uma garantia segura, tornando-se o *sonho* de uma parcela considerável de pessoas.

Todavia, por motivos administrativos pertinentes ao banco, ao ingressarem através de concurso público, nenhum dos participantes assume de imediato a função de caixa bancário, precisando atuar antes em outros setores. É necessário que eles se inscrevam e prestem um concurso interno para o cargo, que exige conhecimentos em torno de noções de regulamento de abertura e fluxo de uma conta-

corrente e de poupança, além da própria rotina do setor.

Após a aprovação no concurso interno, os caixas que contactamos passaram por um intenso período de *treinamento*, que antigamente era dividido em duas etapas: a primeira teórica e técnica, e a outra prática (supervisionada). Mediante os relatos, pensamos que a modalidade de treinamento, que era aplicada na primeira fase do curso, se enquadra no que Zarifian (1996) chama de formação pautada no modelo escolar, cujo princípio baseia-se na transferência de informações e de condutas a serem adotadas no cotidiano de trabalho, as quais devem ser assimiladas pelos treinandos e, em seguida, reproduzidas e aplicadas na situação de trabalho.

Naquela época, após o treinamento em sala de aula, os candidatos ao cargo de caixa eram submetidos a uma prova escrita e outra oral, eram averiguados os seus graus de aprendizagem. A exigência e o rigor impostos aos treinamentos (teóricos e práticos) limitavam o acesso dos bancários ao cargo, pois eram aprovados apenas aqueles que, segundo o banco, preenchiam realmente as habilidades requeridas para tal cargo.

Após a convocação, os funcionários que passavam pelas duas etapas de treinamento e eram aprovados nas provas, seguiam para os guichês (ou bateria de caixas), onde recebiam um treinamento prático por um tempo determinado (em alguns casos, de até trinta dias). A incumbência do treinamento prático supervisionado era dada, geralmente, ao caixa mais antigo e experiente da agência, cuja atribuição era a de prestar assistência técnica ao iniciante. Este funcionário, ao acompanhar os novatos e, apesar de não ser um instrutor em tempo integral, recorria à sua experiência profissional e colaborava com o programa de formação do banco.

Segundo Zarifian (1996, p.21), essa perspectiva, que também pode contar com “a ajuda de transferências de experiência dos mais velhos para os mais jovens”, simboliza o modelo de formação baseado na experiência, cuja base está no princípio da aquisição do conhecimento à medida que o treinando exerce o seu próprio trabalho, em seu ambiente habitual (*on the job*). Para Vasconcelos e Lacomblez (2004, p. 167), a formação profissional deve ser fortemente contextualizada, tendo a própria situação de trabalho como “local privilegiado para a produção de conhecimentos”, já que é através da experiência prática que os saberes ganham sentido.

Ao contrário do passado, atualmente os caixas recém-ingressos recebem o treinamento à distância e em menor tempo (em média uma semana). As provas também são feitas on-line e após a conclusão desta etapa, os caixas aprovados são encaminhados diretamente para os guichês, sem nenhum acompanhamento supervisionado.

De acordo com Vasconcelos e Lacomblez (2004, p. 167-168), a modalidade de formação à distância é considerada como algo preocupante, posto que tal medida pode limitar-se à “falácia da simples prescrição de normas”, traduzida por “saberes supostamente transversais, gerais, teóricos, estáveis, estandardizados e tidos como válidos

para toda e qualquer situação”.

### 3. A precariedade das condições de trabalho

Os estudos de Guérin *et al.* (2001) apresentam a definição de atividade de trabalho como sendo o elemento central, organizador e estruturante dos componentes de uma dada situação de trabalho. Em outras palavras, a atividade de trabalho depende de dois tipos de condições: as externas (tarefa: técnicas, organizacionais, etc.) e outras ligadas às características do grupo (e de seus membros e das metas fixadas). No entanto, o que determina efetivamente a atividade baseia-se nas relações que se estabelecem entre estes dois tipos de condições e sua adequação.

Em se tratando de caixas bancários, os estudos de Zamberlan e Salerno (1987) apontam que, organizacionalmente, esses trabalhadores posicionam-se na chamada *ponta da linha das agências*, dado que prestam serviços diretamente ligados ao público (clientes), tais como os atendimentos que envolvem numerários (recebimentos e pagamentos). Através dos achados da nossa investigação, é possível afirmarmos, complementando o exposto anterior, que os caixas realizam ainda outras operações como a venda de produtos bancários (apólices de seguridade de vida ou de automóveis), visando atingir metas impostas pelo banco. PAREI AQUI

Em se tratando do ambiente laboral, após analisar os relatos dos caixas que participaram desta investigação, verificamos que, estruturalmente, apesar de as agências da Caixa Econômica Federal terem passado por diversas alterações físicas nos últimos dez anos, os trabalhadores consideram que a antiga estrutura física das agências era *muito precária* e que, no geral, as condições de trabalho às quais eles estão expostos hoje são menos insatisfatórias. Todavia, eles ainda se queixam com veemência em relação ao espaço físico atual (*muito pequeno*), sinalizando para um desconforto constante.

Outra queixa dos caixas, também relacionada às condições de trabalho, diz respeito ao sistema de refrigeração existente em algumas agências (temperatura considerada muito fria), além desse ser identificado também como *estressante*, devido ao seu barulho.

Já em outras agências esse sistema não é adequado para o ambiente devido à sua localização ou mesmo à sua insuficiente capacidade de refrigeração, principalmente em certos períodos do mês, quando aumenta o número de clientes. Observamos que em alguns guichês os trabalhadores costumam colocar ventiladores de ar para amenizar a alta temperatura.

Vimos que o caixa bancário realiza fundamentalmente sua atividade sentado numa cadeira dentro do guichê, já que poucas vezes precisa se levantar para buscar algum documento ou dinheiro na tesouraria. Eles comentam que o mobiliário utilizado *ainda não é totalmente ergonômico* e seu uso constante, juntamente com

os equipamentos eletrônicos, é extremamente inadequado, ocasionando problemas de postura e dores no corpo.

Recorrendo à pesquisa realizada por Malaguti (1996), segundo a visão empresarial, encontramos que os equipamentos tecnológicos facilitam o trabalho dos caixas quanto às autenticações dos documentos. No entanto, para os nossos participantes eles geram alguns malefícios, tais como a sobrecarga de trabalho, favorecendo o mais freqüente dos problemas de saúde em bancários, a LER/DORT (Lesão por Esforço Repetitivo / Doenças Ortomusculares Relacionadas ao Trabalho). Por definição, esta é “uma síndrome clínica caracterizada por dor crônica, acompanhada ou não por alterações objetivas, e que se manifesta principalmente no pescoço, cintura escapular e/ou membros superiores, decorrente do trabalho” (COSTA, 2003, p. 25).

No caso específico dos caixas envolvidos nesta investigação, a origem deste tipo de comprometimento pode ser provocada pelo uso constante de dois equipamentos de informática durante o expediente, pela repetição excessiva de movimentos durante a jornada e, principalmente, pelas pequenas ou inexistentes pausas para descanso, em consequência do acúmulo de pessoas nas filas.

#### 4. (Re)interpretações dos normativos

Conforme sinalizamos anteriormente, a Ergonomia da Atividade chama atenção para a diferença que há entre o trabalho prescrito (maneira segundo a qual o trabalho deve ser executado) e o trabalho real (aquilo que realmente é feito) (GUÉRIN et al., 2001). Essa diferença é decorrente de uma constante variabilidade presentes nos locais de trabalho, visto que a prescrição é sempre limitada e incompleta e que o saber prático tem o objetivo de cobrir as lacunas do saber teórico, submetendo os trabalhadores a passarem cotidianamente por um processo de reinvenção desses limites (GUÉRIN et al., 2001; DANIELLOU et al., 1989).

Embora a organização prescrita do trabalho nunca seja considerada inútil para os trabalhadores (DEJOURS, 1992), em certas situações onde haja transparência entre os níveis hierárquicos pode acontecer a necessidade de se *fraudar* o prescrito a fim de se executar uma determinada atividade, já que muitas vezes os próprios regulamentos internos da empresa são contraditórios e podem gerar uma certa *paralisia* no trabalho.

Alguns dos participantes admitem que, comumente, em determinadas situações, mesmo que contrariando as normas estabelecidas pelo banco, realizam procedimentos que somente poderiam ser feitos pelo superior hierárquico. Eles *transgridem* ou *burlam* certos normativos

(prescrições) para que uma determinada atividade possa fluir normalmente, sem impedimentos, nem *paralisia*.

Na realidade, pensamos que o que os trabalhadores buscam é *adaptar* o normativo às necessidades da realização da atividade, ou seja, eles fazem uma *re-interpretação do normativo*, de forma a reconfigurar o meio de trabalho com o seu próprio meio (BORGES, 2006; SCHWARTZ & DURRIVE, 2007).

O trabalho real, também conhecido por atividade, é o modo como o homem se relaciona com os objetivos que foram propostos pela organização do trabalho e os meios fornecidos para a realização do mesmo, numa determinada situação (GUÉRIN et al., 2001). No entanto, para Clot (2006), o real do trabalho envolve também aquilo que não se faz, o que se busca fazer sem conseguir, o que pode ser feito, o que há para se refazer e até o que se faz sem querer.

#### 5. Jornada antecipada e rotina de trabalho

Constatamos que a atividade dos caixas bancários tem início antes mesmo de eles chegarem ao banco, pois durante o trajeto casa-agência, muitos fazem uma espécie de antecipação do seu *expediente*, imaginando os procedimentos a serem realizados, *programando o seu dia*.

A *rotina* de trabalho (assim chamada pelos caixas) se inicia logo que a agência libera a entrada das pessoas, ou seja, é feita a recepção dos clientes e se realiza a autenticação dos documentos recebidos.

Após a saída do último cliente, a próxima etapa é o *fechamento do caixa*, procedimento que consiste na conferência de todas as autenticações de documentos que foram realizadas durante a jornada de trabalho. O valor final, que consta na fita da impressora, deve conferir com a movimentação (entrada e saída) de dinheiro e, quando isso acontece, os funcionários costumam utilizar a expressão *bateu o caixa*.

Infelizmente, devido ao intenso trabalho com numerários e às diversas variabilidades existentes durante a jornada de trabalho diário, freqüentemente, ocorrem sobras ou faltas de dinheiro no caixa.

Durante nossas investigações, observamos que o dia-a-dia de um caixa de banco é realizado em um ritmo bastante frenético. Em dias de muito movimento, devido ao rígido controle de tempo e ao aumento da produtividade, acarretando uma excessiva carga de trabalho durante a jornada, torna-se praticamente impossível para os caixas se ausentarem dos seus guichês durante o momento do atendimento, já que *é um cliente atrás do outro*, inclusive sentindo-se impedidos de saírem para atender às suas necessidades fisiológicas básicas.

Vimos que, de acordo com a quantidade de pessoas

que os caixas atendem, a idéia que eles transmitem é de que a sua atividade torna-se praticamente uma *bola de neve* que se desenvolve de forma crescente, até o ponto de *engolir* o funcionário.

Diante do exposto, podemos dizer que, em algumas situações, o problema da falta de dinheiro no momento do fechamento do caixa é decorrente do intenso fluxo de pessoas nas filas durante a jornada e da grande pressão exercida por elas (MALAGUTI, 1996 e ZAMBERLAN & SALERNO, 1987) ao apresentarem suas demandas pessoais aos caixas, provocam nestes um processo de aceleração do seu ritmo de trabalho (CAMPELLO & SILVA NETO, 1996).

Para Dejours (2004), a *auto-aceleração* compulsiva pode decorrer caso ocorram aborrecimentos no ambiente de trabalho, em decorrência das suas práticas laborais, e, portanto, os funcionários poderão desenvolver estratégias contra o sofrimento, conduzindo-os, em certos casos, as “acelerações frenéticas das cadências de trabalho” (DEJOURS & ABDOUCHELI, 1990, p. 132).

## 6. “Readaptação”: uma estratégia paliativa

Segundo relatos, existem funcionários que, por motivos de adoecimento (principalmente relativos à LER/DORT), são deslocados de suas atividades nos guichês para outro setor da agência. Nestes casos, a empresa utiliza-se do recurso administrativo da readaptação profissional, que teoricamente é aplicada quando se admite que o trabalhador não tem condições de continuar realizando as atividades requeridas pela função, considerando-se o sofrimento e o adoecimento do mesmo (BRITO, NEVES & ATHAYDE, 2003).

Para os participantes da nossa pesquisa, existem alguns bancários que, em condições de *readaptados*, não trabalham diretamente com autenticações de documentos, mas continuam desempenhando uma função muito parecida com a de caixa. Apesar da diminuição da carga de trabalho, eles continuam utilizando o computador e realizam atividades que exigem movimentos constantes e intensos, podendo provocar um agravamento de um quadro de enfermidade já existente.

O banco, ao utilizar o recurso da *readaptação*, além de colocar os funcionários em situação de trabalho semelhante à anterior, priva-os de gozarem dos benefícios das comissões de vendas sobre os produtos bancários. Assim, verificamos que alguns caixas, após serem afastados temporariamente dos seus postos originais e de experimentarem o processo de *readaptação* em outro setor do banco, solicitam à gerência o seu retorno ao guichê,

voltando a realizar as mesmas atividades exigidas pelo cargo.

## 7. Processo saúde-doença no/do trabalho

Durante nossos estudos, constatamos que os caixas exprimem sua inadequação às condições ambientais do trabalho através da fadiga, caracterizando “o resultado da repressão da atividade espontânea de órgãos motores e sensoriais e de um esforço para tolerar uma situação que não se consegue modificar” (CAMPELLO & SILVA NETO, 1996, p. 199-120). Verificamos, que eles estão diante de situações tão deletérias que, possivelmente, favorecem o desenvolvimento de um padrão determinado de desgaste e de morbidade (LAURELL & NORIEGA, 1989).

A atividade dos caixas somente se tornou possível devido à presença constante dos clientes nas agências. No entanto, as filas, entendidas como objetos cotidianos de pressão (JINKINGS, 2004), são alvos de queixas para muitos dos participantes da pesquisa que comentam acerca do excesso de pessoas e do barulho feito por elas, principalmente nos dias de grande movimento. A dinâmica da agência é conduzida diretamente pelos clientes, pois sua presença provoca alterações significativas no ritmo de trabalho dos funcionários (ZAMBERLAN & SALERNO, 1987).

Uma das maiores fontes de sofrimento para os caixas, é a pressão das filas dos clientes, tanto pela grande quantidade de pessoas quanto pelo barulho excessivo que elas fazem ao reclamarem, provocarem e, até mesmo, ofenderem os funcionários com comentários maldosos.

Muitas vezes esses trabalhadores não têm como reagir às provocações. Eles se sentem com as mãos atadas, já que devem atender a fila por ordem de chegada e não de acordo com a disponibilidade ou urgência que o cliente diz ter.

Nesses dias de maior movimento dentro das agências, os caixas afirmam que se sentem *sufocados* com a pressão exercida pelas pessoas, gerando uma sensação de estarem em plena *guerra contra os clientes*, mesmo reconhecendo que é do público que depende o seu emprego.

Segundo relatos, a visão que alguns bancários têm do cliente é de que *ele é um adversário* que vai tentar explorar o caixa, ao mesmo tempo em que será explorado por este (devido às exigências impostas pelo banco para vender produtos e atingir metas).

Os caixas vêem a sua profissão como algo que *suga* suas energias vitais, tornando-os estressados e conduzindo-os a um processo de *enlouquecimento* devido ao excesso de carga de trabalho.

Para eles, a rotina de atendimento dos clientes e

autenticação de documentos é quebrada a partir do momento que precisam atingir metas de vendas de produtos que foram estipulados pela gerência. Isso também os incomoda, pois, pelo que nos foi informado, os índices bancários são crescentes e precisam ser atingidos individualmente a fim de se conseguir um valor geral relativo à agência. O que acontece, na prática, é uma troca de interesses, onde o caixa encontra-se localizado *no eixo de atrito entre as duas partes*, ou seja, *o banco quer explorar o máximo do potencial do cliente e o cliente quer explorar o máximo do potencial do banco*. Por conta do contato rápido com o público, os participantes acreditam que as metas são difíceis de serem conseguidas, mas, mesmo assim, eles não deixam de sofrerem diariamente pressão por parte dos seus superiores hierárquicos.

Além da pressão sofrida por conta das filas e das cobranças feitas pela gerência, um outro fator mencionado pelos participantes da pesquisa foi o momento do fechamento do caixa (o clímax do sofrimento diário), que, como vimos, acontece no final da jornada de trabalho. Segundo os bancários, este é o período que mais provoca sensações angustiantes, mesmo diante de tantas tensões e sofrimentos vivenciados ao longo do dia.

A preocupação e ansiedade pela chegada da hora de *bater o caixa*, provoca neles um sentimento de tristeza e medo, já que, devido às freqüentes variabilidades diárias, acontecem sobras ou faltas de dinheiro durante a conferência dos documentos no final do expediente. Ocorrendo a primeira hipótese, a quantia é enviada para o fundo de reserva do banco e, no segundo caso, o valor é descontado do funcionário responsável pelo guichê, num prazo de 48 horas.

Portanto, durante todo o dia, os caixas costumam executar a sua atividade com o pensamento voltado para o momento do fechamento de caixa, já que, se na hora da conferência não acontecer de eles *baterem o caixa*, eles terão que repor o dinheiro ao banco, muitas vezes precisando recorrer à venda de seus próprios bens pessoais ou, até mesmo, efetuando empréstimos que serão pagos em várias parcelas como forma de minimizar o peso mensal. Assim, antes mesmo de ser consumado e mesmo que não venha a acontecer, o momento de *fechar o caixa* gera muita tensão aos caixas, sensação que ainda se prolonga durante algum tempo, caso ocorra.

Diante dessas situações de trabalho desgastantes entendemos que os caixas remanescentes podem ser vistos como *sobreviventes*, ou melhor, como *verdadeiros heróis*, pois ainda permanecem trabalhando na mesma empresa em meio a condições potencialmente nocivas.

## 8. Driblando as variabilidades: estratégias de defesa

Os estudos de Dejours (1992) apontam que a

grande maioria dos trabalhadores, mesmo quando exposta a perigos constantes decorrentes da organização do trabalho, consegue livrar-se da descompensação psíquica, utilizando-se de artifícios de defesa, buscando algo que a proteja contra as diferentes formas de sofrimento e, sobretudo, contra o medo que resulta do trabalho.

Em nossas análises identificamos alguns tipos de estratégias de defesa utilizadas pelos bancários, tais como: (1) adaptação às pressões da organização do trabalho, pois os caixas acreditam que não existem expectativas de melhoria e, portanto, não conseguem visualizar mudanças significativas no seu modo de trabalhar. Este fato leva alguns caixas a usar a expressão *ossos do ofício*, admitindo que as nocividades do trabalho são fatos normais e acreditando que a única saída que lhes resta é adaptar-se à situação de sofrimento imposta pelo trabalho.

(2) Outra estratégia de defesa identificada foi o enfrentamento em *silêncio* ou repressão de sentimentos, o fato de *não poder adoecer*, ou seja, de acordo com Canguilhem (2001), aquilo que o indivíduo mais teme ao cair enfermo é o fato de estar debilitado e exposto a enfermidades futuras que possam diminuir a sua margem de segurança.

(3) Verificamos ainda a questão da banalização da doença por parte dos bancários e, portanto, corroborando os estudos realizados por Brito, Neves e Athayde (2003), ao identificarem que os trabalhadores, ao banalizarem os seus próprios problemas de saúde e chegando até mesmo a negarem o que lhes acometem, procuram esconder de si mesmos o seu próprio sofrimento.

(4) Por fim, observamos o processo de aceleração do ritmo de trabalho, que, como vimos, corrobora o exposto por Dejours (2004) ao citar que a *auto-aceleração* compulsiva pode decorrer da pressão sentida pelos trabalhadores, advinda das atividades às quais eles estão submetidos a executar.

## 9. Convivendo com o cliente: paradoxo entre o sofrimento e o prazer

Os processos psíquicos mobilizados nas transformações e ajustamentos criativos são denominados de inteligência prática, um tipo de inteligência de caráter intuitivo ou astucioso, cujo objetivo é tentar minimizar a distância existente entre a organização do trabalho prescrito e a organização do trabalho real. Segundo Dejours (1993), o indivíduo é levado a esboçar rapidamente uma interpretação, um diagnóstico ou uma medida corretiva, e só interroga-se se a decisão foi acertada (ou não) depois de executá-la, verificando assim a operacionalização da tentativa sugerida intuitivamente pelas suas percepções.

Contudo, para Dejours (2004), mesmo escapando à consciência, o uso da inteligência prática se caracteriza por

um estilo de resolver os problemas com astúcia e esperteza, estando presente em qualquer tipo de trabalho. Sua não utilização pode gerar fontes de sofrimento psíquico e até de doença.

Enfatizando esta idéia, o autor citado argumenta que o reconhecimento somente se dá a partir da reconstrução rigorosa dos julgamentos do trabalho realizado, que podem ser de dois tipos: de utilidade, oriundo da hierarquia superior ou dos subordinados (linha vertical) e que faz menção à conduta e eficácia do trabalhador, podendo, eventualmente, ser proferida pelos clientes; e de estética (de beleza ou de originalidade), relativo ao julgamento feito pelos pares, considerado por Dejours como sendo o mais importante, já que, por serem conhecedores do ofício, estes conseguem valorizar muito mais a beleza de um trabalho bem realizado.

No entanto, em nossa investigação observamos que, ao questionarmos-os acerca do julgamento mais importante, eles afirmaram ser o dos clientes. Segundo relatos, *é um bálsamo*, ou seja, algo que lhes transmite consolo e alivia a carga tão pesada de trabalho. Embora a abordagem da Psicodinâmica do Trabalho considere que o reconhecimento por parte dos pares é o mais relevante para os trabalhadores, em nossa pesquisa encontramos resultados divergentes desses, porém semelhantes aos achados por Neves (1999) em sua investigação com professoras do ensino público fundamental. A autora problematiza a proposição de Dejours (2004) sinalizando que, em determinadas situações de trabalho, em que ocorrem prestações de serviço, o julgamento mais importante para os trabalhadores pode vir da parte do cliente, já que provavelmente essa situação favorece uma inter-relação mais próxima entre os clientes e os prestadores de serviço. É o que parece acontecer entre os caixas bancários e os frequentadores das agências.

Dejours (2004) salienta que a luta contra o sofrimento representa um alicerce para a sua saúde mental e somática, percorrendo um caminho que produz um benefício para a identidade dos trabalhadores. Para que essa luta aconteça é preciso que a organização do trabalho possibilite a existência da dinâmica do reconhecimento que, ao estar relacionada à questão do sentido no trabalho, favorece a transformação do sofrimento em prazer.

A Psicodinâmica do Trabalho aponta para a necessidade de ir além da descrição da atividade efetiva, com o objetivo de viabilizar a apreensão do sentido e dos afetos mobilizados pelo trabalho, no caso em questão, das vivências de sofrimento psíquico e de prazer (DEJOURS et al., 1994).

Assim, mesmo diante de algumas situações nocivas à saúde, vimos que a atividade dos caixas bancários favorece também a produção de sentido no trabalho, fazendo com que esses trabalhadores ainda permaneçam trabalhando.

No entendimento de Dejours et al. (1994), o sujeito não vivencia apenas dor e sofrimento no trabalho, mas também pode vivenciar prazer. Logo, na opinião dos

caixas, se paradoxalmente o convívio com os clientes gera neles um tipo de fonte de sofrimento diário, é esse mesmo contato com o público que lhes confere prazer. Para eles, *o público é um problema, mas ao mesmo tempo é a solução pra o caixa. O caixa vicia em ter esse contato com o público.*

Em muitos depoimentos, identificamos elementos de vivências de prazer quando os caixas relatam a sensação que têm ao ajudar pessoas a resolverem seus problemas pessoais, como por exemplo aquelas com pouco grau de instrução ou idosos. Pudemos verificar que, na medida do possível e do permitido pelo banco, os caixas bancários estão conseguindo vivenciar a dinâmica do reconhecimento e encontrando sentido para o seu trabalho. Em outras palavras, constatamos uma transformação do sofrimento em prazer através, principalmente, da relação dos caixas com os seus clientes.

## 10. Por fim

Procuramos identificar neste estudo alguns aspectos acerca como os caixas bancários têm vivenciado suas experiências laborais frente a condições e organização do trabalho tão deletérias. Verificamos os movimentos realizados pelos mesmos ao criarem estratégias defensivas que os auxiliam no enfrentamento do sofrimento e na busca pela transformação deste em prazer.

Apreendemos ainda que, apesar dos caixas bancários vivenciarem uma relação nem sempre salutar com os seus clientes, mesmo que paradoxalmente, é exatamente este convívio diário que pode ser traduzido como a sua principal fonte de prazer e que dá sentido ao trabalho realizado.

## Bibliografia

BORGES, M.E.S. **O Rei está Nu: Tramas e Urdiduras por uma Gestão do Trabalho.** (Tese de Doutorado, UERJ, Rio de Janeiro), 2006.

BRITO, J., NEVES, M.Y., ATHAYDE, M. (orgs.) **Cadernos de Textos: Programa de formação em saúde, gênero e trabalho nas escolas.** João Pessoa: Ed. Universitária/UFPB, 2003.

CAMPELLO, J.C., SILVA NETO, F.G. Saúde dos Bancários: O Posto de Trabalho do Caixa Executivo da Caixa Econômica Federal. In: R. Bordin, J.O. Silva, P.A.B. Oliveira (orgs.). **Pesquisa em Saúde do Trabalhador.** Porto Alegre, RS: DaCasa Editora, 1996.

CANGUILHEM, G. **Meio e Normas do Homem no Trabalho.** Pro-posições, v. 12, n. 2-3 (35-36), jul-nov, 2001.

COSTA, C.S. **Apostila da disciplina O Ambiente e as Doenças**

do Trabalho do X SEGUR – Curso de Especialização em Eng. de Seg. do Trabalho – Departamento de Eng. de produção – Centro de Tecnologia – UFPB, MIMÉO, 2003.

CLOT, Y.A **função Psicológica do Trabalho**. Rio de Janeiro, RJ: Vozes, 2006.

CRU, D. **As Regras de Ofício**. Plaisir et Souffrance dans le Travail, Séminaire Interdisciplinaire de Psychopathologie du Travail, Paris: AOCIP, 2v, 1988.

DANIELLOU, F., LAVILLE, A., TEIGER, C. **Ficção e Realidade do Trabalho Operário**. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, no. 68-vol.17, out, nov, dez, 1989.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho** (5ª. ed.) (8ª. Impressão ampliada). São Paulo, SP: Cortez Editora, 1992.

\_\_\_\_\_. **Da psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho**. Rio de Janeiro, RJ: Fiocruz. Brasília, DF: Paralelo 15, 2004.

\_\_\_\_\_. , ABDOUCHELI, E. Itinerário Teórico em Psicopatologia do Trabalho. In: C. Dejourns, E. Abdoucheli, C. Jayet. (1994). **Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho**. São Paulo, SP: Atlas, 1990.

\_\_\_\_\_. , ABDOUCHELI, E., JAYET, C. **Psicodinâmica do Trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho**. São Paulo, SP: Atlas, 1994.

\_\_\_\_\_. , DESSORS, D., DESRIAUX, F. **Por um Trabalho, Fator de Equilíbrio**. Revista de Administração de Empresas. São Paulo, SP, 33(3):98-104, mai, jun, 1993.

GUÉRIN, F., LAVILLE, A., DANIELLOU, F., DURAFFOURG, J., KERGUELEN, A. **Compreender o Trabalho para Transformá-lo – A prática da Ergonomia**. São Paulo, SP: Edgard Blücher Ltda, 2001.

JINKINGS, N. As Formas Contemporâneas da Exploração do Trabalho nos Bancos. In: R. Antunes, M.A.M. Silva (orgs.). **O Averso do Trabalho**. São Paulo, SP: Expressão Popular, 2004.

LAURELL, A.C., NORIEGA, M. **Processo de Produção e Saúde**. São Paulo: Hucitec, 1989.

LAVILLE, C., DIONNE, J. **A Construção do Saber: Manual de Metodologia da Pesquisa em Ciências Humanas**. Porto Alegre, RS: Artes Médicas Sul Ltda. Belo Horizonte, MG: UFMG, 1999.

MALAGUTI, M. L. **A Reorganização do Trabalho nos Bancos (Um Estudo De Caso)**. Revista RAÍZES. Ano XV, nº 12, pp. 51, jan. Campina Grande, PB, 1996.

MERLO, A. R. C., BARBARINI, N. **Reestruturação Produtiva no Setor Bancário Brasileiro e Sofrimento dos Caixas Executivos: Um Estudo de Caso**. Psicologia & Sociedade, 14 (1): 103-122, jan./jun, 2002.

MINAYO, M.C.S. **O Desafio do Conhecimento – Pesquisa Qualitativa em Saúde** (8ª. ed.). São Paulo – Rio de Janeiro: HUCITEC-ABRASCO, 2004.

NEVES, M.Y.R. **Trabalho Docente e Saúde Mental: A Dor e a Delícia de Ser (Estar) Professora**. (Tese de Doutorado, UFRJ, Rio de Janeiro), 1999.

SCHWARTZ, Y., DURRIVE, L. **Trabalho & Ergologia – conversas sobre a atividade humana**. Niterói, RJ: EdUFF, 2007.

SEGNINI, L.R.P. Relações de Gênero no Trabalho Bancário no Brasil. In: N.A. Castro, C.S. Dedecca (orgs.). **A Ocupação na América Latina**. São Paulo; Rio de Janeiro: ALAST, 1998.

VASCONCELOS, R., LACOMBLEZ, M. Entre a Auto-Análise do Trabalho e o Trabalho de Auto-Análise: Desenvolvimentos para a Psicologia do Trabalho a partir da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho. In: M. Figueiredo, M. Athayde, J. Brito, D. Alvarez (orgs.). **Labirintos do Trabalho – Interrogações e Olhares Sobre o Trabalho Vivo**. Rio de Janeiro, RJ: DP&A, 2004.

VIDAL, M.C.R. **Ergonomia na Empresa – Útil, Prática e Aplicada** (2ª ed.). Rio de Janeiro, RJ: Virtual Científica, 2002.

WISNER, A. **A Inteligência no Trabalho – Textos Selecionados de Ergonomia**. São Paulo, SP: Fundacentro, 1994.

ZAMBERLAN, F.L., SALERNO, M.S. Racionalização e Automatização: A Organização do Trabalho nos Bancos. In: A.C.C. FLEURY, N. VARGAS (orgs.). **Organização do Trabalho: Uma Abordagem Interdisciplinar; Sete Casos Brasileiros para Estudo**. São Paulo, SP: Atlas, 1987.

ZARIFIAN, P. **A Gestão da e pela Competência**. In: Seminário Educação Profissional, Trabalho e Competências. Rio de Janeiro – RJ: Centro Internacional para a Educação, Trabalho e Transferência de Tecnologias, MIMÉO, 1996.