



SUPERENDIVIDAMENTO E SOFRIMENTO ÉTICO DE TRABALHADORES

BANCÁRIOS¹

OVER-INDEBTEDNESS AND ETHICAL SUFFERING OF BANK WORKERS

Ana Cláudia Almeida Machado

Docente Visitante da Universidade Eduardo Mondlane/Moçambique – Cooperação UEM/UnB

Eliane Maria Fleury Seidl

UnB

Emílio Peres Facas

UnB

RESUMO

Sofrimento ético é um mal-estar experimentado pelo trabalhador ao executar ordens que desaprova moralmente. Refere-se a comportamentos que causam danos a outrem quando o trabalhador cumpre com obrigações laborais das quais discorda sob o aspecto moral. Superendividamento define-se pela impossibilidade de um devedor de boa-fé pagar suas dívidas de consumo e relaciona-se, dentre outros, à contratação de crédito de forma irresponsável em instituições financeiras. O objetivo deste trabalho foi investigar a relação entre superendividamento e sofrimento ético no trabalho bancário por meio de revisão narrativa e exploratória de literatura. Foram objetos de análise: (a) pesquisas científicas desenvolvidas sob o referencial teórico da Psicodinâmica do Trabalho, contendo auto-relatos de vivências de sofrimento no trabalho bancário; e (b) textos diversos sobre a temática do superendividamento. Resultados apontam que, diante da pressão por resultados, trabalhadores se veem impelidos a praticar atos que consideram imorais: vender produtos desnecessários aos clientes, omitir informações visando à comercialização de produtos e praticar o que é conhecido por “venda casada”. Há evidências de que o superendividamento relaciona-se a certas práticas bancárias, podendo conduzir ao sofrimento ético de trabalhadores. As causas ligadas ao superendividamento da população brasileira e do sofrimento ético de bancários possuem raízes nos modos perversos de gestão do trabalho bancário. A temática do sofrimento ético ainda é pouco estudada no contexto da saúde mental no trabalho e o superendividamento vem causando cada vez mais impactos sociais. É necessário desenvolver mais pesquisas sobre ambas as temáticas em prol de uma melhoria na qualidade de vida da população.

Palavras-chave: Superendividamento, Sofrimento Ético, Trabalhadores bancários, Psicodinâmica do Trabalho

¹ Pesquisa de doutorado financiada pela agência brasileira CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior



ABSTRACT

Ethical suffering is an evil experienced by workers when they execute orders which he disapproves in a moral point of view. It refers to a behavior that causes harm to others and it starts when the worker accepts to act according to what is asked, with no respect to what he morally disagrees with. Over-indebtedness is the impossibility of a debtor in good-faith to pay his consumer debts. It is also related to irresponsible borrow from financial institutions. The aim of this study was to investigate the relationship between over-indebtedness and ethical suffering in banking work through a narrative and exploratory research. Material analyzed included: (a) scientific researches which were developed under the theoretical framework of Work Psychodynamics, containing self-reports of suffering experiences by bank workers; and (b) texts on the theme of over-indebtedness. As results, it has been found that, considering the pressure that management use for results by bank workers, they feel compelled to do what they consider immoral: selling unnecessary products to customers, omitting information aimed at marketing products, and practicing what is known as “tie-in sale”, which means the obligation through a costumer to force him to consume what he doesn’t want to. Evidences show that over-indebtedness is related to certain banking practices and may lead to the ethical suffering of workers. The causes of over-indebtedness in Brazil and the ethical suffering of bank employees are rooted in the perverse ways of managing bank work. Ethical suffering is still poorly studied in the context of mental health at work, although its relevance. Over-indebtedness is increasingly causing social impacts. Further researches on both themes are needed in order to improve population's quality of life.

Key words: Over-indebtedness; Ethical Suffering; Bank Workers; Work Psychodynamics

Introdução

Este artigo tem o objetivo de caracterizar o superendividamento dos cidadãos como um aspecto relacionado à problemática do sofrimento ético no trabalho bancário. Mais especificamente, se irá tratar do superendividamento que decorre da contratação de crédito em instituições financeiras e de sua relação com o sofrimento que os bancários sentem em decorrência dos atos que praticam em seu trabalho, os quais, por sua vez, podem se relacionar a um estímulo ao superendividamento dos clientes. Para tal, foi realizada uma revisão narrativa, no intuito de



conhecer o estado da arte sobre os temas em estudo sob um ponto de vista teórico, para que, assim, fosse possível discutir sobre a existência de uma associação entre ambos.

Metodologicamente, de modo a apresentar a temática do superendividamento, inicialmente foram utilizadas referências diversas, tais como livros e artigos aos quais os pesquisadores já tinham acesso, tendo em vista este ser um tema habitual de pesquisa. Tais materiais haviam sido coletados até meados do ano 2019, quando então, para fins de atualização do *corpus*, foi realizada uma busca secundária nas bases de dados Google Scholar, Biblioteca Virtual de Saúde – Psicologia Brasil (BVS-Psi) e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), por meio da utilização dos descritores “superendividamento” e “psicologia”, nos idiomas português e inglês. Ressalta-se que, na busca em português, além do termo “superendividamento”, foi necessário utilizar o descritor “sobrendividamento”, uma vez que em outros países de língua oficial portuguesa esta é a forma como se referem ao tema.

Para encontrar trabalhos que tratassem do sofrimento ético de trabalhadores bancários, também foram utilizados textos clássicos sobre a temática que já eram de conhecimento dos pesquisadores, além de nova busca por artigos. Foram consultadas as mesmas bases de dados antes mencionadas, por meio da utilização dos descritores “sofrimento ético”, “bancários” e “psicodinâmica do trabalho”, também em inglês e português. Os textos selecionados para compor o *corpus* foram todos aqueles que tratavam da temática do sofrimento ético, tal como preconizado pela perspectiva teórica da psicodinâmica do trabalho, cujo ponto de partida é a noção de *sofrimento no trabalho* segundo a perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho (PdT), uma teoria geral de origem francesa, cujo interesse central é compreender a relação existente entre subjetividade e trabalho (DEJOURS, 1993).

Superendividamento no Brasil

Dados apontam para o aumento do número de pessoas endividadas no Brasil: 67,1% das famílias brasileiras relatam possuir dívidas, 25,4% mencionam a existência de dívidas ou contas em atraso e 11,6% não terão condições de pagá-las no próximo mês (CNC, 2020). O incentivo ao crédito desmedido tornou-se uma ameaça à saúde financeira, em especial após a crise econômica de 2008. Apesar do epicentro da crise ter sido os Estados Unidos da América (EUA), seus reflexos



foram sentidos em todo o planeta. No Brasil, a situação é ainda agravada pelas altas taxas de juros bancários praticadas, a oitava maior do mundo (IAM, 2019).

As altas taxas de juros praticadas em grande parte do mundo ocidental, somadas a erros que os cidadãos cometem em termos de seu planejamento financeiro pessoal e aos imprevistos que a vida pode proporcionar (os chamados “acidentes da vida”, tais como divórcios, problemas de saúde, desemprego etc), produzem conseqüências graves ao tomador de empréstimo. Em contrapartida, nos países onde as taxas de juros são baixas ou, até mesmo, negativas, há um incentivo à tomada de crédito e, por conseguinte, ao investimento. Vale questionar se as populações afetadas pelas maiores taxas de juros mundiais (as quais, em grande parte, são nações pobres ou em desenvolvimento) não acabam desenvolvendo características pessoais peculiares, como o receio de empreender ou a aversão a riscos e, de uma forma mais ampla, a incapacidade de projetar o futuro financeiro ou de crer de forma otimista em relação ao futuro.

Diferentemente das empresas, a legislação brasileira não faculta às pessoas físicas o direito de decretarem-se oficialmente impossibilitadas de quitar suas dívidas. O polêmico projeto de lei para regulamentar a insolvência civil no Brasil é considerado, por alguns, uma forma sutil de normatizar o calote, muito embora, em muitos casos, essa talvez seja a única oportunidade para que o cidadão superendividado se reestruture financeiramente. As formas mais comuns como isso ocorre em outros países, como é o caso dos EUA e várias nações europeias, são a recuperação judicial (concordata) e o pedido de falência. Da forma como o sistema opera no Brasil, o consumidor superendividado se vê praticamente impossibilitado de restabelecer sua dignidade financeira. Uma vez perdido o controle das finanças, é bastante provável que esse consumidor torne-se um eterno refém do sistema financeiro.

O superendividamento é capaz de acarretar diversos prejuízos psicológicos às suas vítimas, tais como: mal-estar decorrente de insônia, sentimento de culpa, desânimo pela falta de perspectiva de solução do problema (HENNIGEN & GEHLEN, 2012). Além desses, são relatadas vivências de ansiedade, estresse, depressão, automutilação e ideação suicida (FITCH ET AL, 2007).

Sufrimento no trabalho segundo a Psicodinâmica do Trabalho

Para a Psicodinâmica do Trabalho, trabalhar implica sofrer. A gênese desse sofrimento está no choque que o trabalhador percebe existir entre suas escolhas pessoais e uma organização do



trabalho passiva em relação aos seus desejos (DEJOURS, 1992). Situações de trabalho favoráveis à saúde são aquelas que permitem adaptações, por parte dos trabalhadores, para que suas aspirações, ideias e desejos se tornem concretos. São as organizações que lhes permitem ajustar as exigências do trabalho às necessidades de seu corpo e às variações de seu estado de espírito (DEJOURS, 1989).

As exigências do trabalho colocam o trabalhador diante de impasses, cujas soluções não podem ser consultadas em manuais ou semelhantes. Por isso, requerem ao trabalhador uma atuação original e inédita, dada a insuficiência daquilo que é prescrito diante da realidade de trabalho. Essa imprevisibilidade relaciona-se com o que se denomina *real do trabalho* - aquilo que os trabalhadores experimentam quando (inexoravelmente) falham as prescrições, obrigando-os a buscar soluções criativas para solucionar os problemas inerentes ao trabalho.

Martins (2012) explica a diferença entre *trabalho prescrito* e *trabalho real* da seguinte forma: “Trabalhar pressupõe sair do discurso e confrontar-se com um mundo sobre o qual os homens não têm controle” (p. 75). Assim, pode-se compreender que o verdadeiro trabalho é o que ocorre quando as prescrições mostram-se insuficientes. Para um professor, o trabalho real ocorre, por exemplo, quando o equipamento para projetar os *slides* falha, ou quando ele é confrontado por uma indagação inesperada por parte de um estudante, ou quando ele se depara com um artigo que modifica sua percepção sobre determinado tema.

Trabalhar é conhecer a experiência do real. É defrontar-se com o novo, com o inesperado, com o imprevisível. Para Dejours (2004), todo trabalho recebe a influência do real e essa experiência não é técnica, mas sim afetiva, já que trabalhar é fracassar, é sofrer. A emancipação do trabalhador ocorre no momento em que o mesmo se apropria do sofrimento para ressignificá-lo, superá-lo e transformá-lo (DEJOURS, 2007 apud MENDES, 2011).

O sofrimento, por si só, não é necessariamente o estopim para o adoecimento no trabalho – ao contrário, ele pode servir de ponto de partida para que o trabalhador saia em busca dos meios de que necessita para transformar o sofrimento em prazer e, assim, conquistar saúde. Dejours (1996) admite uma distinção entre *sofrimento criativo* e *sofrimento patogênico*. O sofrimento é criativo quando se encontram soluções para os desafios impostos pelo trabalho. Quando isso ocorre, o trabalhador move-se em direção à saúde mental. Por outro lado, é patogênico quando o sofrimento original (aquele causado pela possibilidade de fracasso) não pode ser superado, quando não há



ambiente que favoreça com que os trabalhadores vençam as exigências que lhes foram impostas. Ainda segundo o autor (Dejours, 2004), não é possível imaginar uma organização do trabalho sem sofrimento, mas sim, organizações do trabalho mais favoráveis à sua superação. A saúde é “ter meios de traçar um caminho pessoal e original em direção ao bem-estar físico, psíquico e social” (DEJOURS, 1989, p. 11) e o bem-estar psíquico é “a liberdade que é deixada ao desejo de cada um na organização da sua vida” (DEJOURS, 1989, p. 11).

Outro aspecto que influencia as vivências de prazer-sofrimento no trabalho é a coletividade que existe entre os pares, já que o desmoronamento dos laços sociais entre colegas tem sido cada vez mais relacionado à ocorrência de doenças mentais em trabalhadores. A solidariedade pode ser negativamente afetada quando se incentiva a concorrência entre os próprios colegas, por meio da instauração de mecanismos de controles individualizados e sistemáticos, apoiados por sistemas de informação de alto desempenho (SZNELWAR, UCHIDA & LANCMAN, 2011).

Mendes (2011) afirma que, no trabalho, a transformação do sofrimento em prazer ocorre em organizações do trabalho que possuem duas características: a primeira, de oferecer ao trabalhador uma margem de liberdade que leva em consideração seus desejos e necessidades pessoais, e a segunda, de possuir relações socioprofissionais abertas, democráticas e justas. Para a PdT, trabalho saudável é aquele que permite a transformação do sofrimento em prazer, e não aquele onde não há vivências de sofrimento, pois este está na gênese do trabalho.

Sufrimento ético – conceituação e características

Sufrimento ético é uma expressão que surge na Psicodinâmica do Trabalho (VASCONCELOS, 2013) para definir uma vivência de sofrimento relacionada à necessidade de um trabalhador agir de modo contrário a seus valores e princípios morais. Tal terminologia foi utilizada pela primeira vez por Dejours em 1998 (ROLO, 2013) na obra *Souffrance in France*². Nesse livro, o autor discorre sobre o que denomina ser a *banalização do mal*³, que é a atenuação da reação das pessoas contra a injustiça. Esse abrandamento tem se relacionado à *desdramatização do mal* e à progressiva *mobilização* de uma quantidade cada vez maior de pessoas que agem como colaboradores a serviço de sua execução (DEJOURS, 2006).

² Publicada no ano seguinte no Brasil com o título “A banalização da injustiça social”. A sétima edição do livro em língua portuguesa (Dejours, 2006) foi utilizada na elaboração deste projeto de pesquisa.



O sofrimento ético não se origina quando são dadas ordens para o trabalhador cumprir tarefas moralmente condenáveis, mas sim, no momento em que o mesmo aceita executá-las (ROLO, 2013). Para o autor, o sofrimento ético aparece quando se causa um sofrimento indevido a outrem em nome do trabalho, e esse mal provocado a terceiros acaba se transformando em fonte de sofrimento para o próprio ator de tais feitos. Dito de outro modo, o sofrimento ético surge quando o trabalhador cumpre ordens⁴ com as quais discorda sob o ponto de vista moral, por elas provocarem o desespero, o sofrimento ou a aflição das suas vítimas (ROLO, 2013). Então, diferentemente de outras, a vivência do sofrimento ético não se origina em um mal praticado (pelo menos diretamente) contra o trabalhador, mas sim, àquele que ele próprio pratica contra outras pessoas em nome das exigências do trabalho. Dejours (2006) alerta que esse tipo de prática profissional “nada tem de novo” - a novidade fica por conta da “banalização das condutas injustas” (p. 139).

O tema do sofrimento ético ainda é pouco estudado. Foi realizada revisão de literatura no ano de 2018 no intuito de identificar artigos científicos sobre essa temática em três bases bibliográficas relevantes para a área de psicologia (Proquest, Scielo e BVS-Psi)⁵. Foram encontrados apenas dois artigos que tratavam da temática específica⁶ (ROLO, 2014; FERNANDES, 2010). Rolo (2014) realizou estudo com teleoperadores e relatou que os trabalhadores tinham ciência da impossibilidade de alcançar os objetivos que lhes haviam sido impostos se não mentissem aos clientes, fato este que lhes causava sofrimento ético. Fernandes (2010) apontou como fonte de sofrimento ético o fato de que professores estavam sendo obrigados a adaptar-se a um modelo de ensino recém-implantado na escola baseado no individualismo, produtividade e performatividade (chamado de “novo” sistema ético).

³ Expressão inspirada na noção de *banalidade do mal* de Hannah Arendt (Martins, Cruz & Botomé, 2001).

⁴ Não foram encontradas menções na literatura sobre o sofrimento ético de trabalhadores que não se encontravam obrigados ou suggestionados pelos seus superiores a praticar atos que gerassem sofrimento a terceiros, mas que mesmo assim escolheram praticar atos moralmente condenáveis. Acredita-se que investigar a presença de sofrimento ético como consequência de uma escolha própria do trabalhador seja também uma possível linha de investigação desse fenômeno.

⁵ Utilizou-se o descritor “sofrimento ético” e não houve delimitação nos critérios de busca (como data da publicação ou revisão por pares, por exemplo).

⁶ A base Proquest forneceu inicialmente 25 artigos, dentre os quais apenas cinco tratavam do tema da busca (os 20 demais eram todos sobre sofrimento-ético-político). Ainda assim, como apenas dois traziam resultados de estudos que apontavam para a presença de sofrimento ético com a categoria profissional investigada, menciona-se as razões do não aproveitamento dos demais três artigos: Scholze, Duarte Junior e Silva (2009) e Sá (2009), apesar de terem conceituado o termo sofrimento ético na parte teórica do artigo, não apresentaram desdobramentos da pesquisa em torno desta temática. Já o artigo de Silva, Ribeiro e Machado (2018) apenas figurou nos resultados da pesquisa no Proquest por ter mencionado essa terminologia na parte de referências do artigo (essa expressão está contida no título de uma das obras utilizadas para a construção teórica do documento). Quando a busca foi realizada na base de dados Scielo, foram encontrados oito artigos, e outra vez a maior parte (seis) tratava da temática do sofrimento-ético-político. Os dois que tratavam especificamente sobre o tema do sofrimento ético são os mesmos que foram encontrados na busca do Proquest (Rolo, 2014 e Fernandes, 2010). Não foram encontrados artigos quando a busca foi realizada na base BVS-Psi.



Estudo que menciona explicitamente o sofrimento ético em bancários no Brasil (PAPARELLI ET AL, 2019) aponta que, para cumprirem as metas estabelecidas pela gestão do trabalho, os trabalhadores bancários utilizam e são suggestionados a utilizar “mentiras, insinceridade e outras estratégias” (p. 5). Do mesmo modo, os mesmos não apenas oferecem serviços que consideram inadequados aos clientes, mas chegam a convencê-los a “comprar produtos, mesmo sabendo que não são aquisições positivas, podendo até mesmo ser negativas” (PAPARELLI ET AL, 2019, p. 5). Tais práticas também favorecem ao superendividamento dos consumidores.

O ponto de partida da pressão sobre os trabalhadores bancários e, por consequência, da que esses profissionais depositam sobre seus clientes, está nos modos de gestão perversos praticados no sistema bancário. Talvez isso justifique o crescente número de desbancarizados no Brasil, pessoas que possuem movimentação financeira, mas que não possuem conta bancária. Em agosto de 2019, o Brasil possuía 45 milhões de desbancarizados, que juntos movimentam mais de 800 bilhões de reais, ou, aproximadamente 200 bilhões de dólares americanos no país. A página do Facebook do Instituto Locomotiva divulgou que esse percentual, que representa um em cada três consumidores brasileiros. Tal público é formado, principalmente, por mulheres (59%), negros (69%), jovens de 16 a 24 anos (31%), oriundos das classes C, D e E (86%), e nordestinos (39%). Assim, além de possuir um expressivo mercado de crédito, com juros bancários estratosféricos, pode-se concluir que o Brasil possui um sistema bancário excludente (ANDRADE, 2019).

Uma pergunta instigante em relação ao tema do sofrimento ético é: “Como é possível que as pessoas de bem, em sua maioria, aceitem, apesar de seu senso moral, ‘colaborar’ com o mal?” (DEJOURS, 2006, p. 138). Para se manifestar, o sofrimento ético requer a existência de um sujeito dotado de consciência moral, já que sua fonte está na contradição existente entre o ideal moral e a ação praticada pelo sujeito (ROLO, 2013, p. 96). Diferentes trabalhadores, todos dotados de consciência moral, submetidos às mesmas exigências organizacionais, podem ou não sucumbir ao sofrimento ético. De acordo com a Psicodinâmica do Trabalho, essa distinção é explicada pelas diferentes formas com que os trabalhadores fazem uso das estratégias defensivas (ROLO, 2013).

Rolo (2013) lança questionamentos sobre essa questão e que valem a pena ser aqui explicitados:

Parece-nos, portanto, legítimo levantar as seguintes questões: O que é que pode explicar que, numa situação em que os trabalhadores devem



levar a cabo ações que moralmente reprovam, alguns adoecem e outros não? Qual é o destino do sofrimento resultante da contradição entre a sua ética profissional e o conteúdo da atividade laboral? Que estratégias de defesa individuais ou coletivas conseguem edificar para salvaguardarem a sua saúde mental? (p. 84)

É de crucial importância, tanto no plano psicológico como no plano político, compreender como são utilizados os mecanismos que conduzem os indivíduos para o trabalho sujo e para a banalização e tolerância à injustiça. Também é de grande relevância analisar as estratégias de defesa utilizadas contra o sofrimento ético (ROLO, 2013). As defesas conduzem os trabalhadores a minimizar, transformar, modificar a realidade que os faz sofrer e surgem quando o trabalho não permite que sejam utilizadas outras formas de lidar com o sofrimento (DEJOURS, ABDOUCHELI & JAYET, 1994). Se, por um lado, o uso de defesas protege do sofrimento psíquico, por outro, causa uma estabilidade psíquica artificial. Essa questão em específico permite defender a prática interdisciplinar entre os próprios profissionais de psicologia, de forma que seja alcançada uma melhor compreensão acerca do sofrimento ético. Está claro que, muito embora esse seja um tema próprio da psicologia do trabalho, mas considerando-se a multiplicidade de fatores que o permeiam, é possível sugerir, e até mesmo incentivar, que pesquisadores de outras áreas da ciência psicológica, como psicologia clínica e psicologia da saúde, participem dessa discussão e, assim, ampliem a compreensão sobre o fenômeno⁷.

Para Rolo (2011), a necessidade de mentir aos clientes constitui-se em fonte de sofrimento ético:

A utilização da mentira no cotidiano, nomeadamente nos casos em que esta é usada para enganar clientes ou usuários, implica risco importante em termos de saúde para os trabalhadores. Embora nem todos condenem o uso da mentira no trabalho, muitos não aprovam esse tipo de prática, que consideram ser contrária à sua ética profissional e pessoal. Essa contradição nem sempre é fácil de

⁷ Quando o sofrimento ético se torna algo tolerável, a afronta aos valores sociais e à consciência moral pode ser denominada “traição do ego” por parte dos psicanalistas ou “dissonância cognitiva” pelos psicólogos [clínicos] (Areosa, 2013).



suportar de um ponto de vista identitário e torna-se, então, necessário para os trabalhadores desenvolverem estratégias de defesa para se protegerem do sofrimento que resulta da sua participação em atos que consideram moralmente reprováveis. No entanto, se é certo que alguns indivíduos adoecem devido a circunstâncias laborais desse tipo, devemos registrar que a maioria dos trabalhadores não manifesta sintomas ou sinais de descompensação psicopatológica. (p. 84)

O sofrimento ético nasce do esforço que o sujeito faz para executar aquilo que foi denominado por Molinier (1998) como sendo *trabalho sujo* - atos praticados por trabalhadores e que eles próprios desaprovam. Passa a existir uma contradição entre o *ideal moral* e a *ação concreta* do sujeito, capaz de causar sofrimento considerável para um grande número de trabalhadores. O trabalho sujo tem um custo psicológico importante em virtude das consequências desastrosas que provoca no plano da identidade, da realização pessoal e da saúde mental (ROLO, 2013). Quando o sofrimento ético se torna algo tolerável, a afronta aos valores sociais e à consciência moral pode ser denominada “traição do ego” por parte dos psicanalistas ou “dissonância cognitiva” pelos psicólogos (AREOSA, 2013). Segundo Lhuilier (2014), “as profissões que se encontram na parte de baixo da escala moral do trabalho” são as que condensam o ‘trabalho sujo’, representado por tarefas que são sinônimos de transgressão dos valores morais (p. 16). Para ilustrar uma vivência de sofrimento ético, Dejours (2013) cita: “para atingir o volume de negócio a que nos comprometemos ao assinar um contrato de objetivos, somos obrigados a explorar os clientes” (p. 22). Ainda, afirma que, que “quaisquer que sejam os meios utilizados e as infrações aos regulamentos, a direção fechará os olhos se o volume de negócios for atingido” (DEJOURS, 2013, p. 23).

Para Dejours (1992), uma organização do trabalho não pode ser considerada a fonte exclusiva de uma doença mental, uma vez que as descompensações neuróticas e psicóticas dependem da estrutura da personalidade, adquirida antes do início do engajamento do sujeito na produção⁸. Há pessoas com predisposição para trabalharem em excesso e divertirem-se pouco,

⁸ Diferentemente de Dejours, há uma corrente de pesquisadores que identificam haver umnexo causal entre doenças mentais e trabalho, já que a gênese das doenças mentais seria um conjunto de contribuições biopsicossociais, tendo o trabalho papel central em meio a uma multiplicidade de



algumas passam muito tempo a divertirem-se, já outras não fazem nem uma coisa, nem outra, apesar de que o trabalho e diversão em proporções satisfatórias relacionam-se a um funcionamento psíquico saudável (HELOANI & CAPITÃO, 2003). Apesar da organização do trabalho não ser capaz de produzir, por si só, descompensações psicopatológicas nos trabalhadores, há que se admitir que o trabalho exerce influência sobre tais manifestações psíquicas: “o defeito crônico de uma vida mental sem saída mantido pela organização do trabalho tem provavelmente um efeito que favorece as descompensações psiconeuróticas” (DEJOURS, 1992, p. 122).

Uma das possíveis consequências da já mencionada banalização do mal é a normopatia, patologia que se esconde por trás de uma aparente normalidade. Normopatas são indivíduos que não se afetam consigo próprios, com os outros e com o mundo ao seu redor e, por isso, são capazes de cometer atrocidades justificadas por duas características que lhes são próprias: a banalização do mal e o comprometimento da ética (SARAIVA & MENDES, 2014). A normopatia vem sendo estudada pelos pesquisadores em PdT como sendo uma manifestação psíquica que pode ocorrer entre trabalhadores, em virtude do confronto entre a subjetividade do trabalhador e as exigências da organização do trabalho. A falta de sofrimento ético dificulta a conquista da normalidade e pode conduzir à normopatia (MENDES & ARAÚJO, 2010). As três principais características encontradas nos quadros de normopatia são: *a indiferença/colaboração com o mal* (por meio de ação ou omissão); *a substituição da faculdade de pensar pelo recurso aos “estereótipos dominantes”* (“se eu não fizer, o outro fará”); e *a abolição da faculdade de julgar e de agir coletivamente contra a injustiça* (MENDES & DUARTE, 2013).

Apesar da presença de sofrimento ético e normopatia, o “sofrimento indevido” (PHARO, 1996 *apud* DEJOURS, 2006) causado pelo trabalhador a terceiros não necessariamente conduz a um mal contra ele próprio, já que o uso de defesas pelo trabalhador pode tornar o sofrimento ético tolerável, mantendo-se, assim, o equilíbrio psíquico (DEJOURS, 2006). Ressalta-se, no entanto, que as defesas, se usadas exacerbadamente, conduzem o trabalhador a uma espécie de anestesia e podem levar ao esgotamento, que é porta de entrada para o adoecimento (MENDES, 2007).

Se, por um lado, o sofrimento pode ser banalizado, por outro, ele é capaz de suscitar uma mobilização do sujeito para a ação (DEJOURS, 2006; VASCONCELOS, 2013). O sofrimento ético

determinações. Outros, no entanto, defendem uma posição biologicista, ditando, portanto, que as doenças mentais são constitucionais, independem do que o sujeito faça – isso quer dizer que adoecer é sua sina e que a doença irá se manifestar em algum momento da vida, visto originar-se basicamente



é uma das possibilidades de luta bem-sucedida para a saúde. Para Mendes e Araújo (2010), “o sofrimento ético é uma forma de indignação” (p. 103) e como tal, pode mobilizar o trabalhador para uma ação essencialmente política, calcada na busca de sua emancipação individual e na transformação das situações de trabalho por meio de ações realizadas coletivamente pelo grupo de trabalhadores. Apesar das autoras mencionarem dificuldades por parte dos trabalhadores para se mobilizarem contra as vivências de sofrimento ético, é importante assegurar, a cada trabalhador, as condições para que os mesmos tomem suas decisões como sujeitos éticos autônomos, eliminando, assim, “a dominação que aprisiona e impede a prática da cidadania” (MENDES & ARAÚJO, 2010, p. 104).

O trabalho bancário tem sido relacionado a diversos fatores geradores de sofrimento sem oferecer as vias necessárias para que os trabalhadores os transformem em vivências de prazer (FACAS, DUARTE, MENDES & ARAÚJO, 2015). Na seção a seguir, serão destacados estudos que apontam que o trabalho bancário incita aos trabalhadores vivências de sofrimento ético.

Sofrimento ético de trabalhadores bancários

Quando trabalhadores bancários são obrigados a atender às demandas do banco em detrimento dos interesses dos próprios clientes, contrariamente aos seus valores morais, tem-se uma situação de sofrimento ético no trabalho (MORONTE, 2017). Santos, Siqueira e Mendes (2011) apresentam o caso de uma trabalhadora bancária que, após 30 anos de serviços prestados à instituição, afastou-se de suas atividades profissionais para tratar uma ideação suicida iminente. Apesar de sua história de vida incluir sofrimentos na infância e frustrações familiares, o relato de sua situação laboral permite concluir que o trabalho não seria “apenas mais um elemento a somar-se à intrincada equação que compunha a sua vontade de morrer: seria, possivelmente, o mais importante” (SANTOS, SIQUEIRA & MENDES, 2011, p. 366). Segundo o relato do caso, foi a indignação que a trabalhadora desenvolveu em relação às injustiças que sofria o que a libertou do assujeitamento invisível ao qual estava sendo submetida (funcionava como uma máquina humana de produzir números). Foi o sofrimento ético experimentado no trabalho o estopim de sua mobilização subjetiva: diante da impossibilidade de transformar as causas do sofrimento inerentes à



organização do trabalho, a trabalhadora concluiu que não mais poderia continuar sob tais circunstâncias (SANTOS, SIQUEIRA & MENDES, 2011).

Pesquisa realizada por Mattos (2016) reforçam pesquisa de Papparelli et al (2019), apontando haver situações nas quais trabalhadores bancários se esforçam em criar nos clientes a necessidade em adquirir os produtos comercializados pelo banco. Quando a ética do lucro é considerada como o fim em si mesmo, os trabalhadores são estimulados a empregar todos os meios disponíveis para atingi-lo, ainda que se utilizem de práticas consideradas desumanas (SANTOS, SIQUEIRA & MENDES, 2011). E quando os trabalhadores estão vivenciando tal situação (são incitados a perseguirem os resultados organizacionais a qualquer custo), instala-se a lógica do individualismo, sustentada pelos mecanismos de recompensa aos trabalhadores, avaliação quantitativa do trabalho e controle/medição do desempenho (DEJOURS & BÈGUE, 2010).

Há uma situação no mundo bancário que expressa a luta dos trabalhadores contra o sofrimento ético. Muitos trabalhadores que exercem a função de caixas abrem mão da possibilidade de ascenderem funcionalmente ao cargo de gerente, pelo fato de recusarem-se a trair seus próprios valores em nome do atingimento de metas, pois, como concluído em pesquisa sobre o tema, o discurso que guia essa decisão é o de que “manter-se como caixa é preservar esses valores que o envolvimento gerencial não permite mais (MERLO & BARBARINI, 2002, p. 118).

Se ainda é escassa a literatura sobre sofrimento ético no trabalho, ainda mais raros são artigos científicos que tratam dessa temática para a população específica dos trabalhadores bancários. Alguns trabalhos que serão referenciados adiante podem acrescer conteúdo relevante ao debate acadêmico sobre o assunto. Constituem-se em falas proferidas por profissionais da área quando participavam de eventos onde se discutia a saúde mental de trabalhadores bancários. Tais conteúdos foram tidos em consideração por três motivos principais: foram pronunciados por profissionais que lidam com a temática; foram direcionados aos próprios trabalhadores; e foram proferidos em ambientes institucionais ligados ao trabalhador bancário.

Sindicatos dos bancários de diferentes locais do país têm se debruçado na compreensão do fenômeno do sofrimento ético. De acordo com Mendes (comunicado em palestra no Sindicato dos Bancários de Brasília em 17 de outubro de 2018), os trabalhadores bancários “são atormentados por um ‘sofrimento ético’: eles *precisam vender produtos e empurrar crédito, mesmo quando sabem que os clientes não precisam se endividar mais*”. Papparelli (em entrevista concedida ao Sindicato



dos Bancários de Catanduva – SP em 11 de outubro de 2012) destaca que entre os fatores de desgaste vivenciados por trabalhadores bancários está o sofrimento ético, por ela descrito como sendo *uma exigência das chefias para que se aja de modo antiético, "empurrando" produtos bancários para clientes que não se beneficiariam deles.*

Moronte (comunicado em oficina organizada pelo Sindicato dos Bancários de Curitiba e região em 15 de agosto de 2016) diz que o trabalho bancário, diferentemente do que aparenta (pelo fato da atividade ser realizada em ambiente confortável, bem estruturado, em local fechado e climatizado), pode adoecer os trabalhadores, e um desses motivos relaciona-se ao sofrimento ético, definido pelo palestrante como *a necessidade dos trabalhadores comercializarem produtos que não consideram ser bons para as pessoas.* Em evento também organizado pelo mesmo sindicato, o autor afirmou que *“o trabalho gera sofrimento ético quando o trabalhador é obrigado a ir contra suas convicções.* E a consequência disso tudo é a descompensação patológica” (MORONTE, comunicado em seminário promovido pelo Sindicato dos bancários de Curitiba e região em 7 e 8 de agosto de 2014).

Relevância do estudo

A despeito da importância de se desenvolverem estudos sobre a temática do sofrimento ético para melhor compreensão desse elemento constituinte da saúde mental dos trabalhadores, a mesma ainda é pouco estudada. O desenvolvimento de mais investigações sobre o tema poderá contribuir para o estabelecimento de ações organizacionais ou mesmo políticas públicas que melhor sejam capazes de fornecer apoio a esse tipo de sofrimento, que nasce no e do trabalho. A oferta de meios eficazes para tratar ou evitar o sofrimento ético de trabalhadores possui não apenas relevância individual (sobre a saúde psíquica do trabalhador), mas também, afeta positivamente, de forma direta ou indireta, toda a sociedade, numa perspectiva de saúde, mas, sobretudo, ética.

A classe de trabalhadores bancários chama bastante atenção quando se investiga esse tema, tendo em vista que vários estudos apontam que esta é uma categoria profissional crítica quando se investiga adoecimento físico e psíquico relacionado ao trabalho. Há um excesso de afastamentos desses trabalhadores em virtude de depressões, síndromes do pânico e acometimentos por LER/Dort



(SZNELWAR & UCHIDA, 2011). Os transtornos mentais relacionados à atividade bancária podem, inclusive, levar a casos de suicídios (LIMA, 2000; SANTOS, 2009).

Evidências apontam existir uma relação entre sofrimento ético de trabalhadores bancários e superendividamento, fenômeno que vem causando preocupação a vários setores da sociedade brasileira, tendo em vista que mais de seis entre dez famílias estão superendividadas no Brasil (IDEC, 2019). Isso acontece, especificamente, quando trabalhadores bancários se veem impelidos a cumprir suas metas a qualquer custo, e para isso, incitam os clientes para contratarem determinados produtos ou serviços que contribuam para seu superendividamento.

Referências

ANDRADE, R. Bem distante dos brasileiros: Brasil tem 45 milhões de desbancarizados. O Bancário. Edição 7751. Sindicato dos Bancários da Bahia, 2009. Acesso em https://www.bancariosbahia.org.br/arquivos/jornal/2490/PDF_JORNAL.pdf?v=f912a28d8d09ce7

AREOSA, J. Comentário ao artigo “A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho” – Christophe Dejours e a Psicodinâmica do Trabalho. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 33 (2), 2013 (29–41).

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO [CNC]. Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic), 2020. Disponível em <http://www.cnc.org.br/editorias/economia/pesquisas/pesquisa-de-endividamento-e-inadimplencia-do-consumidor-peic-junho-0>

DEJOURS, C. Por um novo conceito de saúde. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 54 (14), 1989 (7-11).

DEJOURS, C.. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo: Cortez-Oboré, 1982.

DEJOURS, C. Uma visão do sofrimento humano nas organizações. Em CHANLAT, Jean François (Coord.). *O indivíduo na organização: dimensões esquecidas*. São Paulo: Atlas, 1996.

DEJOURS, C.. Entre sofrimento e reapropriação: o sentido do trabalho. Em LANCMAN, S., SZNELWAR, L. I. (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho*. Brasília: Paralelo 15, 2004 (303-316).



DEJOURS, C. Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. Em: LANCMAN, S., SZNELWAR, L. I. (Orgs.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho*. Brasília: Paralelo 15, 2004 (47-104).

DEJOURS, C. *A banalização da injustiça social*. 7ª Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

DEJOURS, C. A sublimação, entre sofrimento e prazer no trabalho. *Revista Portuguesa de Psicanálise*, 33 [2], 2013 (9 – 28).

DEJOURS, C; ABDOUCHELI, E. & JAYET, C. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994.

DUARTE, F. & ALVES, R. *Você não está sozinho! Cuidando da saúde mental do trabalho*. Brasília: Sindicato dos Bancários de Brasília, 2017. Acesso em 22 jan 2019. Disponível em <http://www.bancariosdf.com.br/site/images/stories/pdf/Cartilha-Voce-nao-esta-sozinho-web.pdf>

FERNANDES, M. J. S. As recentes reformas educacionais paulistas na visão dos professores. *Educação em Revista*, 26 (3), 2010 (75-101).

FITCH, C.; CHAPLIN, R.; TREND, C. & COLLARD, S. Debt and mental health: the role of psychiatrics. *Advances in Psychiatric Treatment*, 13, 2007 (194-202).

HELOANI, J. R. & CAPITÃO, C. G. Saúde mental e psicologia do trabalho. *São Paulo em Perspectiva*, 17(2), 2003 (102-108).

HENNIGEN, I. & GEHLEN, G. Com a vida no vermelho: psicologia e superendividamento do consumidor. *Pesquisas e práticas psicossociais*, 7 (2), 2012 (290-298).

INFINITY ASSET MANAGEMENT [IAM]. Ranking Mundial de Juros Reais – Jul/19, 2019. Disponível em <https://infinityasset.com.br/blog/wp-content/uploads/2019/07/rankingdejurosreais310719.pdf>

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR [IDEC]. Edital de chamamento de espaços de exibição para o lançamento do documentário “No caminho do superendividamento” em todo o Brasil, 2018. Disponível em https://idec.org.br/sites/default/files/arquivos/edital_de_chamamento_-_doc_v2.pdf. Acesso em 12 jan 2018.

INSTITUTO LOCOMOTIVA. Perfil dos desbancarizados no Brasil. 29 ago 2019. Facebook: ilocomotiva, 2019. Disponível em <https://www.facebook.com/ilocomotiva/photos/a.812628765539513/1625897074212674/?type=3&theater>



LHUILIER, D. Introdução à psicossociologia do trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 17 (1), 2014 (5-19).

LIMA, M. E.. Violência e reestruturação bancária: o caso do Banco do Brasil. *Saúde mental e trabalho*, 1 (1), 2000 (28-42).

MATTOS, E. C. Prazer e sofrimento no trabalho bancário: um olhar sobre o gestor intermediário. Dissertação. Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2016.

MARTINS, S. R. *Clínica do Trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012.

MENDES, A. M. Novas formas de organização do trabalho, ação dos trabalhadores e patologias sociais. Em MENDES, A. M. (org.). *Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007 (49-61).

MENDES, A. M. & ARAUJO, L. K. R. Violência e sofrimento ético: contribuições da psicodinâmica do trabalho. Em MENDES, A. M. (org.). *Violência no trabalho: perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica*. São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2010 (91-106).

MENDES, A. M. & ARAUJO, L. K. R. *Clínica psicodinâmica do trabalho: práticas brasileiras*. Brasília: Ex Libris, 2011.

MENDES, A. M. & ARAUJO, L. K. R. *Clínica Psicodinâmica do Trabalho: o sujeito em ação*. Curitiba: Juruá, 2012.

MENDES, A. M. & DUARTE, F. S. *Normopatia*. Em VIEIRA, F. O; MENDES, A. M. & MERLO, A. R. C. (Org.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*. Curitiba: Juruá, 2013 (263-266).

MENDES, A. M. Comunicado na palestra *Cuidando do sofrimento no trabalho dos bancários*. Seminário Quanto vale uma vida? Trabalho que adoce! Sindicato dos Bancários de Brasília, 17 out 2018. Brasília, 2018. Disponível em <http://www.bancariosdf.com.br/site/index.php/outros-assuntos-2015/sindicato-promove-seminario-quanto-vale-uma-vida-trabalho-que-adoece-na-quarta-17>.

Acesso em 22 jan 2019.

MERLO, A. L. C. & BARBARINI, N. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. *Psicologia & Sociedade*, 14 (1), 2002 (103-122).



MORONTE, E. A. Comunicado na mesa *O trabalho e a normalidade sofredora*. Seminário Métodos de gestão e adoecimento dos trabalhadores. Auditório do Ministério Público do Trabalho do Paraná. Curitiba, 7-8 ago 2014, 2014. Disponível em <http://www.bancariosdecuitiba.org.br/noticias-interna/5/geral/19710/seminario-discutiu-metodos-de-gestao-e-adoecimento>. Acesso em 22 jan 2019.

MORONTE, E. A. Comunicado na oficina *Desumanização e saúde no trabalho bancário*. Sindicato dos Bancários de Curitiba e região, 15 ago 2016, 2016. Disponível em <http://www.bancariosdecuitiba.org.br/noticias-interna/17/saude/25470/desumanizacao-do-trabalho-bancario-foi-tema-de-debate>. Acesso em 22 jan 2019.

MORONTE, E. A. *A reestruturação produtiva nos bancos: mudanças na organização do trabalho e o adoecimento dos bancários no Paraná*. Dissertação. Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva. Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2017.

PAPARELLI, R. Entrevista *Trabalho bancário é fator de risco*. Sindicato dos Bancários de Catanduva e região, 2012. Disponível em <http://www.bancariosdecuitiba.com.br/site/noticias/12239/trabalho-bancario-e-fator-de-risco>. Acesso em 22 jan 2019.

ROLO, D. Novas perspectivas sobre sofrimento ético no trabalho: o caso da mentira como prescrição. Em SZNELWAR, L. I. (org.). *Saúde dos Bancários*. São Paulo: Publisher Brasil. Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011 (83-103).

ROLO, D. Constrangimentos organizacionais, distorção da comunicação e sofrimento ético: o caso dos centros de atendimento telefônico. *Laboreal*, 10 (1), 2014 (79-83).

SANTOS, M. A. F. *Patologia da solidão: o suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho*. Dissertação. Programa de Pós-Graduação em Administração. Universidade de Brasília: Brasília, 2009.

SILVA, S. L.; RIBEIRO, C. V. S. & MACHADO, B. B. “A gente está sempre com a guilhotina no pescoço”: precariedade e violência no trabalho docente. *Acta Scientiarum. Education*, 40 (1), 2018 (1-11).

SZNELWAR, L. I. & UCHIDA, S. O trabalho bancário e a distorção comunicacional: quando a mentira é parte da tarefa. Em SZNELWAR, L. I. (org.). *Saúde dos Bancários*. São Paulo: Publisher Brasil. Editora Gráfica Atitude Ltda, 2011 (195-124).



SZNELWAR, L. I.; UCHIDA, S.; LANCMAN, S. A subjetividade no trabalho em questão. *Tempo social*, 23 (1), 2011 (11-30).

VASCONCELOS, A. C. L. *Sufrimento ético*. Em VIEIRA, F. O; MENDES, A. M. & MERLO, A. R. C. (Org.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*. Curitiba: Juruá, 2013 (421-426).