

## **Gestão de Pessoas**

### **OS ASPECTOS SOCIOEMOCIONAIS DOS COLABORADORES DE INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS NA RELAÇÃO DA PRODUTIVIDADE TRABALHISTA**

## Resumo

O presente trabalho teve como objetivo compreender a relação dos aspectos socioemocionais dos colaboradores de instituições bancárias com a produtividade trabalhista. A pesquisa foi desenvolvida na área bancária em virtude da enorme demanda de serviços do setor, que pode gerar grande impacto nos aspectos socioemocionais dos colaboradores atuantes nessas instituições. Quanto a sua metodologia, o estudo caracteriza-se como de natureza descritiva, abordagem qualitativa e técnica de entrevistas. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas com 11 colaboradores de instituições bancárias, ao qual foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo tendo por base três categorias de análise pré-definidas (qualificação do trabalhador, qualidade de posto de trabalho e potencial produtivo). Os resultados obtidos demonstraram que os aspectos socioemocionais se apresentaram de forma integral (direta ou não) na dinâmica cognitiva-técnica dos participantes, contribuindo de forma fundamental na teorização de paradigmas basais na construção da produtividade. Assim, os aspectos referentes à saúde mental, levantados no decorrer de todo trabalho, puderam dar indícios da grande e incontestável relação da produtividade dos funcionários dessas instituições bancárias mediante as emoções que os regem.

**Palavras-chave:** Aspectos socioemocionais, Produtividade trabalhista, Instituições bancárias.

## Abstract

This study aimed to understand the relationship between the socio-emotional aspects of employees of banking institutions and labor productivity. The research was developed in the banking area due to the enormous demand for services in the sector, which can have a great impact on the socio-emotional aspects of employees working in these institutions. As for its methodology, the study is characterized as descriptive in nature, with a qualitative approach and interview technique. Data were collected through semi-structured interviews carried out with 11 employees from banking institutions, which were analyzed using the content analysis technique based on three pre-defined categories of analysis (worker qualification, job quality and productive potential). The results obtained showed that the socio-emotional aspects were fully presented (directly or not) in the cognitive-technical dynamics of the participants, fundamentally contributing to the theorization of basic paradigms in the construction of productivity. Thus, the aspects related to mental health, raised throughout the work, could give indications of the great and undeniable relationship of the productivity of the employees of these banking institutions through the emotions that govern them.

**Keywords:** Socio-emotional aspects, Labor productivity, Banking institutions.

## 1 INTRODUÇÃO

O impacto dos aspectos socioemocionais do indivíduo frente às diversas áreas da vida tem recebido atenção nos últimos tempos. Campos et al. (2017) em algumas explicações, trazem algumas inferências sobre a inteligência emocional e os aspectos socioemocionais como um todo, onde se adquiridos pelos indivíduos no meio profissional, acabam por contribuir na adoção de novos paradigmas, entendimento, aquisição e adequação de diferentes necessidades que possam surgir, frente às alterações internas e externas, bem como aos fatores extrínsecos e intrínsecos que envolvem um ambiente organizacional.

Nessa perspectiva, Freeman e Medoff (1984) já haviam destacado que tanto a ação dos sindicatos como das negociações coletivas, ao estimularem o treinamento, inclinam a fomentar a absorção e a difusão de novas tecnologias pelas empresas. As discussões sobre a questão da produtividade como um todo, ganham novos embasamentos. De acordo com Campos et al. (2017), estudos anteriores, que tinham como proposição que países como China e Índia possuíam níveis de produtividade de trabalho inferiores aos do Brasil, já apontavam que se mantidas as características vigentes, em pouco tempo não apenas cresceriam, como teriam tais índices muito superiores aos nossos. Quais seriam os caminhos seguidos, alterados ou implantados durante esse tempo? E mais, quais seriam os resultados obtidos desse processo? Tudo aponta para uma ampliação maior.

Gomide e Alves (2018) ressaltam que apesar de conhecida e até mesmo implantada em muitas empresas, essa estratégia relacional para melhoria da organização como um todo, na inserção das práticas de gestão para um real e efetivo conhecimento e crescimento socioemocional, ainda encontra muitos obstáculos que precisam ser vencidos. Segundo os autores, tais barreiras podem ser uma representação automatizada de uma chamada “tendência humana universal” que possui base em quatro pilares constituintes da elaboração das ações: proteger o controle unilateral; subestimar as vitórias e desprezar as derrotas; conter os sentimentos tidos como negativos; e ser o mais “pensante” possível.

Diante do contexto apresentado, esta pesquisa tem como objetivo compreender a relação dos aspectos socioemocionais dos colaboradores de instituições bancárias com a produtividade trabalhista, visto que os mesmos ultrapassam o domínio individual, se estendendo assim, não só às organizações, como aos diversos e demais campos sociais. Cabe, no entanto, uma análise maior frente às propostas levantadas para que em uma futura oportunidade, seja possível ampliar alternativas, ao menos na esfera do conhecimento, para que a implementação real e efetiva da melhoria dos aspectos socioemocionais dos indivíduos alterem positivamente a produtividade do trabalho, do país e da sociedade mundial, como um todo.

A presente pesquisa enfatiza a área bancária, em virtude da enorme demanda de serviços da área, que podem gerar grande impacto dos aspectos socioemocionais nos colaboradores atuantes nessas diversas instituições. Na pesquisa “O impacto da organização e do ambiente de trabalho bancário na saúde física e mental da categoria”, realizada pelo Sindicato dos Bancários e Financieiros de São Paulo (2011), mostrou que o estresse ocupa o primeiro lugar de problemas de saúde, aparecendo por volta de 65 % dos relatos. Aspectos como fadiga e cansaço constante, dor e formigamento de mãos e ombros, sobrecarga de demanda e trabalho, metas abusivas, depressão, *burnout* e até assédio moral também estão nas citações dos entrevistados.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Aspectos Socioemocionais**

Segundo Gondin et al. (2014) as competências profissionais apresentam dois focos: básicas e socioemocionais. As competências básicas são necessárias para qualquer atividade e são facilmente transferíveis. Elas asseguram um nível de domínio transversal, permitindo ao trabalhador mobilizar seus recursos pessoais no nível do saber (conhecimento), fazer (técnica) e querer (atitudes e valores), adaptando-os ao contexto de trabalhos imediatos. Já as competências socioemocionais, se situam no domínio de processo afetivoemocionais, pessoais e interpessoais. Elas funcionam como caminho para que as demais competências sejam expressas e desenvolvidas, ou seja, asseguram a aprendizagem, o desenvolvimento e a transferência de capacidades para outros contextos de trabalho.

Marin et al. (2017) afirmam que a competência socioemocional é um construto complexo estando ligada aos conceitos de inteligência emocional e desenvolvimento socioemocional. Ela pode ser compreendida como o resultado da soma entre desempenho socioemocional e suas habilidades intrínsecas para afirmar-se de maneira funcional e adaptada a determinadas culturas e contextos. Em complemento, Gondin et al. (2014) define as competências socioemocionais como uma integração de saberes e fazeres sobre si próprio e sobre os outros, tendo como apoio a consciência, expressão, regulação e manejo das emoções, com a finalidade de aumentar o bem-estar pessoal e as relações sociais. Em resumo, são consideradas um conjunto mais amplo de habilidades sociais, criatividade emocional, regulação emocional e inteligência emocional.

Para os colaboradores as competências socioemocionais auxiliam no fortalecimento da autoestima e autoimagem, além de aumentar a percepção de controle sobre o ambiente, possibilitando um clima psicológico favorável a novos aprendizados. Ou seja, ajudam os trabalhadores a melhorar sua autoconfiança e criar ambientes laborais mais favoráveis à aprendizagem e ao desenvolvimento de competências profissionais. Outro ponto de destaque, é que a insegurança no início de carreira, a competitividade interna corporativa e a necessidade de manter níveis motivacionais elevados tornam o desenvolvimento de competências socioemocionais relevantes para incentivar o aprendizado no trabalho (Gondin et al., 2014).

Gomide e Alves (2018) enfatizam que as questões socioemocionais estão presentes no cotidiano empresarial, embora o desenvolvimento dessas habilidades ainda seja um grande obstáculo. Em relação às organizações, o que se sabe (e se espera) é que uma constante e natural comunicação entre trabalhadores e empregadores, embasados no respeito mútuo, colaboração, adaptabilidade, criatividade e abertura ao novo, tem sido uma forma mais assertiva na melhoria da produtividade do trabalho, abandonando a velha gestão de uma cultura conservadora, verticalizada, de liderança centralizadora, tóxica e não democrática.

### **2.2 Produtividade no Trabalho**

Campos et al. (2017) destacam três determinantes relacionadas à produtividade no trabalho: qualificação do trabalhador, qualidade de posto de trabalho e potencial produtivo. Com relação a qualificação do trabalhador, infere-se aí, uma relação direta entre uma maior qualificação e um melhor desempenho de tarefas, com aptidão crescente na contribuição e execução de tarefas mais complexas e mais

produtivas, bem como na absorção mais rápida de novas tarefas. A qualificação também estaria ligada às condições de trabalho oferecidas pela empresa, limitando a produtividade do trabalhador. Os autores trazem como exemplo prático, um trabalhador que percebe com base em seus aspectos subjetivos, melhores condições de trabalho em uma empresa do que em outra, o que o torna mais motivado e produtivo em uma delas.

A qualidade do posto de trabalho destaca que mesmo um trabalhador bem qualificado pode apresentar rendimento abaixo de seu potencial, devido à exposição de condições de trabalho inadequadas. Os autores trazem como exemplo a tecnologia de produção adotada pela empresa, pois a contínua atualização com o intuito de alcançar formas de produção mais eficientes, tornam-se um elemento-chave para o crescimento da produtividade de todos os fatores de produção, inclusive do trabalho (CAMPOS et al., 2017).

Por fim, o potencial produtivo discorre acerca da possibilidade de um determinado trabalhador apresentar maior e/ou melhor, produtividade em uma empresa do que em outra. Isso reafirma que todas as características do trabalhador, sejam elas inatas ou adquiridas, e do próprio posto de trabalho, não influenciam a produtividade do trabalhador de forma determinantemente fechada em si mesma. Alguns aspectos podem influenciar na produtividade do trabalho, como um aparato institucional bem-sucedido com relações de trabalho de qualidade e a rotatividade de trabalhadores no mercado de trabalho (CAMPOS et al., 2017).

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Esta pesquisa é caracterizada como de natureza descritiva, com uma abordagem qualitativa e coleta de dados por meio de entrevistas. A pesquisa foi realizada na área bancária em virtude da grande demanda de serviços da área, que podem gerar grande impacto dos aspectos socioemocionais nos colaboradores atuantes nessas diversas instituições. A partir disso, foi possível analisar a real inferência das questões socioemocionais no cotidiano desses indivíduos, bem como contextualizar o comportamento desses voluntários, frente à tomada de decisões e obtenção de metas típicas do sistema bancário, tais como cartela de novos clientes, possíveis investimentos, tomada de créditos, pagamento de dívidas, dentre outros.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, ao qual seguiram um roteiro de entrevista semiestruturado (Anexo I) elaborado a partir de três categorias de análise pré-definidas propostas por Campos et al. (2017), sendo elas: qualificação do trabalhador, qualidade de posto de trabalho e potencial produtivo.

O processo para auferir os participantes da presente pesquisa se deu pela busca aleatória na plataforma *LinkedIn* por perfis condizentes ao processo “investigativo”, sendo eles indivíduos voluntários, maiores de idade e que atuam em instituições bancárias. O convite para participação voluntária na presente pesquisa se deu através de mensagem individual e explicação primária do trabalho proposto.

Por fim, após aceite e devolutiva inicial, o contato foi estabelecido para realização de cada entrevista através de e-mail, telefone e *links* individuais no *Google Meet*. Todos os participantes da pesquisa estão na região Sudeste, especificamente na cidade de São Paulo/Capital, com indivíduos de várias atuações bancárias, contemplando a idade de 21 a 52 anos. Utilizando-se da técnica de bola de neve, ressalta-se que houve indicação progressiva de outros colegas, através da participação dos primeiros voluntários que realizaram suas entrevistas, o que possibilitou o alcance de 11 entrevistados no presente trabalho.

As entrevistas foram gravadas com o consentimento dos entrevistados ao qual assinaram o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE). A participação dos entrevistados na pesquisa se deu de forma anônima, sem revelar sua identidade ou instituição de trabalho, conforme caracterização apresentada na Tabela 1.

Tabela 1. Caracterização das entrevistas

Entrevistado	Função	Duração da entrevista	Código
Entrevistado 1	<i>Officer Snr.</i>	01h04	E1
Entrevistado 2	Gerente de Pessoa Jurídica	00h43	E2
Entrevistado 3	Gerente de Sistemas	00h52	E3
Entrevistado 4	Analista de Modelagem Snr.	00h41	E4
Entrevistado 5	Estagiário	00h47	E5
Entrevistado 6	Cientista de Dados	00h39	E6
Entrevistado 7	Analista Contábil Jr.	00h51	E7
Entrevistado 8	Estagiário	00h46	E8
Entrevistado 9	Analista Jr.	01h01	E9
Entrevistado 10	Analista Jr.	00h57	E10
Entrevistado 11	Auditor Trainee	00h50	E11

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

A análise de dados se deu por meio dos dados primários obtidos com as entrevistas semiestruturadas. Os dados coletados com as entrevistas foram gravados e transcritos na íntegra para conservar a qualidade do conteúdo, ao qual foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo segundo Bardin (2011) e classificadas nas três categorias de análise pré-definidas (qualificação do trabalhador, qualidade de posto de trabalho e potencial produtivo) propostas por Campos et al. (2017). Para auxiliar no processo de análise de conteúdo foi utilizado o *software* qualitativo Atlas.TI.

## 4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Apresenta-se, a seguir, indícios característicos dos aspectos socioemocionais do colaborador de instituições bancárias na relação da produtividade trabalhista, obtidos por meio de entrevistas realizadas.

### 4.1 Qualificação do trabalhador

Campos et al. (2017) em relação a qualificação do trabalhador, estabelecem de forma direta um vínculo entre produção de funções e qualificação, determinando o que seria melhor e/ou maior, analisando também quais atividades são mais desafiadoras e/ou produtivas. Os autores ainda sugerem que tal qualificação do trabalhador não cabe mais apenas e tão somente em sua base técnica e estrutural, sendo necessário estabelecer relação entre trabalho, capital, demanda e fatores socioemocionais para uma equalização desses fatores a fim de uma plena organização que qualifique não mais exclusivamente o trabalhador, mas também o trabalho e a relação resultante desse processo de gestão do “conhecimento”.

O entrevistado E1 relata que a alta demanda requisitada por metas, bem como por qualificação técnica-profissional, ocasiona grande estresse na relação trabalhista,

pois existe uma preocupação quase que contínua em estar capacitado de acordo com as determinações do empregador, sem maior ou nenhuma preocupação nas inferências socioemocionais dos indivíduos. Nesse sentido, há uma proposta similar já colocada anteriormente por Gomide e Alves (2018), já que os autores descrevem certa tendência humana universal, que elabora as ações trabalhistas de forma prioritariamente mecanizada e racional, desprezando assim aspectos socioemocionais que podem culminar na redução da produtividade geral dos indivíduos atuantes das empresas.

Dos onze entrevistados, apenas E2 não se sente qualificado para o exercício de seu próprio cargo. O entrevistado diz:

Para dizer bem a verdade, não me vejo com plenas qualificações para o cargo que exerço. Digo, não completamente! Eu não tive nenhum curso ou treinamento para subir de cargo. Ainda estou aprendendo, e isso me dá muita insegurança às vezes [...].

Em contrapartida dessa questão, todos os demais entrevistados se sentem confortáveis em relação às qualificações necessárias e/ou esperadas dos cargos que exercem. E6 afirma que se acha qualificado, pois consegue atender todas as demandas que são a ele designadas, tendo ainda constantes conversas para promover melhorias na área em que atua. De igual forma, E4 justifica que sua boa qualificação para o cargo se deve a uma carga estatística significativa na graduação (Economia) e depois novamente no mestrado, tendo sua carreira dirigida e amplamente aprofundada em áreas analíticas desde o início de sua vida profissional, o que contribuiu para aprender as atividades e ferramentas específicas necessárias para sua qualificação.

Entre as melhores qualificações, que os entrevistados acreditam possuir, a resolução de conflitos, o trabalho em equipe e o aperfeiçoamento em suas respectivas áreas foram as mais citadas. Já em termos de falta de qualificação, onze dos onze entrevistados acreditam na formação continuada, o que os colocam em contraposição à sua atual formação, pois sabem que especificamente a tecnologia e os diversos softwares que surgem na área fazem com que a qualificação em si nunca tenha um fim em si mesma. O entrevistado E2 acredita não haver relação alguma entre qualificação do trabalhador e produtividade porque sua qualificação é voltada apenas e tão somente para resolver conflitos, e entende que hoje em dia, a produtividade é baseada simplesmente em “empurrar produtos”.

Quando indagados sobre a relação entre os aspectos socioemocionais e a produtividade, somente quatro dos onze entrevistados afirmam não sentir qualquer interferência nesse aspecto. E4, E7, E8 e E9 foram unânimes em dizer que separam muito bem o ambiente de trabalho de questões socioemocionais vindas de outros setores – seja domiciliar ou de outras relações do cotidiano, somando sentimentos pessoais diversos. Em comparação a teoria proposta por Campos et al. (2017), tem-se aqui uma similaridade na proposta do termo qualificação, já que o mesmo abrangeria proporções diferentes, únicas e pessoais que não obrigatoriamente programam simultaneamente em todos os trabalhadores de uma mesma sociedade.

Evidencia-se nessa categoria de análise, que a maioria dos entrevistados acredita numa relação muito maior de qualificação do trabalhador, além de questões técnicas e certificatórias de mercado.

## 4.2 Qualidade de posto de trabalho

No segundo mecanismo de investigação proposto por Campos et al. (2017), evidenciam que se o ambiente de trabalho for nefasto ou ineficaz, mesmo um profissional comprometido acaba por desanimar e ter baixa produtividade. Curioso ou não, essa realidade aponta para um fato que parece mais comum do que se imagina e raramente as empresas conseguem reverter porque a cada vez que um mau profissional é elogiado ou mantido em sua função, o bom profissional acaba por se sentir desanimado ou desvalorizado. Ressalta-se aqui, mais uma vez, que as dimensões socioemocionais, resultantes da relação estrutural de trabalhadores e empresas, acabam por convergir também na estruturação gerencial da empresa e seu efeito automático no amplo crescimento da produtividade.

Dos onze entrevistados, dez relataram ter boas e/ou ótimas condições de trabalho em suas empresas. Nesse sentido, Freeman e Medoff (1984) já apontavam a necessidade de um cuidado maior frente à estimulação de treinamento e difusão de novas tecnologias empresariais, que por sua vez, acarretam na melhoria direta da qualidade do posto de trabalho. E2 nesse quesito relata que as condições de trabalho ofertadas pela empresa que trabalha são bem medianas, afetando diretamente a boa e efetiva produção de seu trabalho.

Entretanto, quando questionados em relação à qualidade do ambiente de trabalho, somente E10 disse não se importar com questões socioemocionais, já que acredita que seu trabalho é individual. E5, entretanto, ressalta que mesmo com todo o suporte se incomoda pelo fato de, sendo estagiário, ser o único que obrigatoriamente tem que ir presencialmente, afastando-se um pouco da equipe que trabalha de casa.

Dos onze entrevistados, três voluntários disseram não ter sua produtividade abalada de nenhuma forma, quando não se encontram num dia emocionalmente bom. E8 disse que as questões trabalhistas devem estar isoladas de sentimentalismos que atrapalhem o raciocínio. Nessa mesma proposta, E10 relata:

Na minha área de trabalho, eu não posso de forma alguma deixar que as minhas emoções atrapalhem a minha produtividade. Tem que ter foco e profissionalismo.

De igual forma, E6 corrobora:

Não sinto qualquer abalo em minha produtividade por conta de sentimentos externos do ambiente de trabalho. Consigo isolar qualquer sentimento para tomar as melhores decisões que eu posso. Tem que separar: trabalho é trabalho!.

O entrevistado E3, por sua vez, em acordo com os demais entrevistados, relata que sua produtividade não é a mesma quando tem algum problema externo ao trabalho, e, portanto, em dias em que suas emoções não estão bem equilibradas, evita tomar decisões e até mesmo dar “feedbacks” aos seus colaboradores. E1 reafirma que os sentimentos atingem de forma gigantesca a questão da produtividade, já que por não ser robô não dá para ligar e desligar chaves que mandem em suas emoções.

A questão apontada por Freeman e Medoff (1984), em relação à ação dos sindicatos e das negociações coletivas também se fez presente. Dos onze entrevistados, todos disseram ser importante existir sindicatos e amparo legal em sua área, embora não conheçam a fundo as características que os assegurem.



Ainda nessa proposta, dez dos onze entrevistados ressaltam que suas relações profissionais influenciam na produtividade de suas atividades. E5 relata ter muito mais confiança em pedir auxílio e mostrar ideias com pessoas que têm boa relação no trabalho, do que com aqueles que não têm vínculos afetivos maiores, mesmo em se tratando de um ambiente de trabalho. Em concordância, E4 aborda:

Sim, pra mim influencia demais. O trabalho é muito mais leve e fluido quando realizado com colegas com quem tenho boas relações; e acaba por ser muito mais burocrático e travado quando a relação não é boa. Fato comprovado.

O entrevistado E10 mais uma vez enfatiza que pelo fato de seu trabalho ser individual, não há qualquer influência de suas relações profissionais na produtividade de suas atividades. A maioria dos entrevistados (dez de onze) deixou claro que, apesar de saberem que suas emoções, bem como de seus colegas não devem ser norteadoras das decisões a serem tomadas em suas atividades trabalhistas, fato é que essas mesmas emoções, almejando ou não, são pontos indissociáveis de todos os indivíduos, quer estejam em seu ambiente de trabalho, quer não.

Gomide e Alves (2018) fortalecem a questão da qualidade do posto de trabalho em sua visão amplificada, já que os autores sugerem em suas explicações que o posto de trabalho concebe de forma subjetiva e individual o conceito de qualidade a ele vivido, sentido e, portanto, atribuído, seja através de sonhos, motivações, expectativas, ideias, pensamentos e emoções. Em relação às condições de seu posto de trabalho, a quase totalidade dos entrevistados acredita que uma melhoria sempre é possível, o que lhes beneficiaria em um melhor rendimento profissional. Trabalho híbrido, maior flexibilidade em “home office”, uma gestão mais humana e cursos obrigatórios ofertados para melhor imersão em conceitos da área foram citados. Somente E4 destacou não sentir necessidade de melhorias nas condições de seu posto de trabalho, já que atesta estar inserido em um bom ambiente.

Verifica-se nessa análise proposta, que todos os entrevistados conseguem diferenciar de forma prática os aspectos intrínsecos e extrínsecos dos cargos que possuem, não se limitando apenas e tão somente a questões físicas, materiais e tecnológicas de suas empresas, mas ressaltando e adaptando questões socioemocionais para o cumprimento de suas metas trabalhistas estabelecidas.

### **4.3 Potencial produtivo**

Na citação de Potencial Produtivo, a última categoria analisada no presente trabalho, Campos et al. (2017) deixa claro que a conduta e o rendimento de um colaborador não dependem apenas do meio em que este se encontra, mas na soma de um conjunto de fatores que determinarão o resultado final – podendo passar questões diretas do trabalho a ser desenvolvido ou nas relações de trabalho que este acaba por viver e/ou estabelecer. Isso possivelmente seria uma análise purista e reducionista. Não há como definir, portanto, de forma cartesiana o que ocorre de fato. Pelo contrário, é a associação de todas essas características que pode incrementar ou não o próprio potencial produtivo imbuído em suas características mais pertinentes. Numa rápida proposição, é possível exemplificar que uma determinada empresa pode enxergar certa habilidade marcante num colaborador e utilizá-la, o que pode ser descartada em outra, que não identifique essa habilidade no mesmo indivíduo.

Muito comum no mundo trabalhista contemporâneo, o potencial produtivo vai muito além da mecanização de trabalho alcançado pelos indivíduos. Campos et al. (2017) explanaram inferências relacionais entre inteligência emocional e os aspectos socioemocionais como um todo na contribuição de adoção de novos paradigmas, o que pôde ser confirmado com o levantamento de dados através das entrevistas concedidas, onde apenas três dos onze entrevistados não acreditam na necessidade de melhorias de aspectos socioemocionais. Segundo relato:

Enxergo total relação entre meu potencial produtivo e as minhas habilidades socioemocionais, pois para mim, sem a habilidade socioemocional, a prioridade deixa de ser meu bem estar emocional, dando margem para afetar diretamente minha produtividade no trabalho (E6).

O entrevistado E10, afirma não ver relação entre seu potencial produtivo e suas habilidades emocionais. E4, entretanto, ressalta que as habilidades socioemocionais são necessárias para saber lidar com a pressão do dia a dia e negociar com gestores, pares e parceiros, afetando totalmente a produção como um todo.

Na especulação proposta de presenciarem algum ato de injustiça, e como isso afetaria sua produtividade no trabalho, somente E10 discordou dos demais entrevistados. E10 opina da seguinte forma:

Não posso nem sonhar em deixar isso afetar minha produtividade. Não posso deixar as minhas emoções influenciarem no meu trabalho pois dependo dele pra manter a minha faculdade.

Em concordância com os demais colegas, um dos entrevistados relata:

Com certeza! Presenciar esse tipo de situação afeta minha produtividade. Antes procuro entender o que aconteceu e ouvir os dois lados, e, se confirmada a injustiça e dependendo da gravidade, reporto no canal adequado, mas ainda assim, me sinto desmotivado a continuar no ambiente que esse tipo de situação possa acontecer (E6).

Os entrevistados, de forma geral, sabem que os aspectos socioemocionais podem atuar diretamente na sua relação com o trabalho, interferindo, portanto, na sua real produtividade. Entre os fatores levantados pelos entrevistados, que poderiam e/ou deveriam existir para a efetiva produtividade de suas atividades, estão: autonomia, confiança, boa comunicação, trabalho em equipe, bom ambiente de trabalho, saúde mental, reconhecimento e empatia.

A entrevista refletiu junto aos próprios voluntários sobre possíveis urgências estruturais, técnicas e socioambientais que podem gerar uma melhoria nas relações trabalhistas estabelecidas, aprofundando as mesmas, e repercutindo num natural crescimento de produção, que culmine na relação direta de ganhos financeiros. A questão aberta proposta, possibilitou de maneira prática, fomentar a reflexão protagonista dos indivíduos, que através de uma pró-atividade estabeleça uma relação de contínuo aprendizado e crescimento.

Após levantamento das práticas e rotina de cada participante, foi solicitado que os mesmos apontassem quais aspectos socioemocionais acreditam precisar melhorar

em relação ao seu trabalho. Os aspectos citados foram: foco, atenção, controle de ansiedade, inteligência emocional, procrastinação e falta de autonomia. E6 relata que acredita que possa melhorar na questão de desempenhar uma atividade, que considera maçante e desanimadora, pois isso acaba afetando sua produtividade, já que acaba por procrastinar, preferindo assim realizar qualquer outra atividade que considere mais interessante. E10, por sua vez, diz:

Acredito que preciso melhorar em relação a perda de foco, que por conta das minhas relações sociais no trabalho, prejudica a minha produtividade. O meu trabalho é individual e requer foco e atenção para não perder os prazos e não cometer erros.

O entrevistado E7 também acredita que deva melhorar algumas habilidades socioemocionais em relação ao trabalho. O entrevistado citou a confiança, a autonomia e a responsabilidade como habilidades a serem melhoradas, pois aponta que a falta desses aspectos acaba prejudicando sua produtividade, principalmente quando se depara com situações novas em que não tem total domínio. Somente E3 não vê necessidade de melhoria em seus aspectos socioemocionais.

O aspecto do potencial produtivo contribui de forma categórica na reflexão da problemática proposta, já que na análise de dados houve total similaridade com os parâmetros apontados anteriormente por Squeff e De Nigri (2014), que trouxeram a reflexão de que somente mudanças estruturais não possibilitam diretamente ganhos e/ou otimização da própria produtividade, bem como Gomide e Alves (2018) que enfatizam sobre a importância de uma gestão do conhecimento e sua interação com a produtividade, através do desenvolvimento de aspectos socioemocionais nas próprias organizações.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho buscou refletir acerca da problemática de que alguns aspectos socioemocionais de indivíduos atuantes em instituições bancárias no país podem afetar direta ou indiretamente na produtividade de suas atividades, bem como atuando de forma igualmente potente na qualidade de vida desses indivíduos após o término de suas respectivas jornadas de trabalho. As evidências empíricas, levantadas por meio de entrevistas semiestruturadas, foram reunidas por meio dos relatos de onze voluntários de diversos cargos, atuantes de instituições bancárias.

Os aspectos referentes à saúde mental, levantados no decorrer de todo trabalho, puderam dar indícios da grande e incontestável relação da produtividade dos funcionários dessas instituições bancárias mediante as emoções que os regem. Ainda que para alguns não possa haver uma supremacia socioemocional nas questões trabalhistas, fato é que pela simples contestação de suas obrigações, bem como de sua separação técnica-relacional de suas atividades laborais, há ainda que inconscientemente, uma busca de bem-estar que ao menos culmine na manutenção de suas necessidades básicas.

Um ponto de destaque em relação às descobertas desse estudo se dá ao posicionamento de alguns entrevistados, que enfatizaram por diversas vezes que questões financeiras e profissionais são preocupações maiores do que emoções em si. Entretanto, é necessário enfatizar que até mesmo esse manejo de defesa, entrega de forma subjetiva aspectos socioemocionais norteadores desses mesmos indivíduos.

Campos et al. (2017) organizaram de forma dinâmica as três categorias de análise aprofundadas por esta pesquisa (qualificação do trabalhador, qualidade de posto de trabalho e potencial produtivo), destaca-se em todas elas, que os aspectos socioemocionais podem ser estudados. Conforme já citado e seguindo nessa mesma prerrogativa, os autores enfatizam que a inteligência emocional e os aspectos socioemocionais contribuem na aquisição de novos paradigmas, que por sua vez, se adequam às demandas que surgem não apenas nas atividades trabalhistas gerais, como também nas inter-relações e ambiente organizacional.

A contribuição da referida temática proposta no presente trabalho se deu através da discussão e da reflexão conjunta com os entrevistados, que não apenas apontaram possíveis aspectos em aberto de suas respectivas empresas, mas permitiram também problematizar meios possíveis de melhorias em questões pessoais que não apenas podem, mas devem ser trabalhadas para um efetivo e coordenado crescimento de sua produtividade trabalhista.

Uma limitação deste trabalho se encontra no fato dos dados levantados estarem geograficamente numa única região (sudeste), sendo realizado com somente onze voluntários. Tais fatos, embora pareçam simples detalhes, impossibilitaram uma assertividade melhor e quase que inquestionável, suscitando dúvidas como: os dados aqui levantados terão a mesma validade e/ou expectativas caso sejam realizados em outras regiões, seja no Brasil ou no exterior? Se houver aplicação desses mesmos questionamentos enfatizando cargos específicos, chegaremos à mesma proporção analítica? A cultura regional pode diferenciar as respostas, ou todo sistema bancário parece convergir numa mesma ideologia?

O presente estudo traz algumas possibilidades de base, para novos trabalhos sobre a temática geral: produtividade x aspectos socioemocionais. As empresas conseguem contextualizar diversas informações aqui expostas, em prol do conhecimento e propostas de programas que busquem expandir o desenvolvimento das habilidades socioemocionais nas organizações, que acarretem não apenas e tão somente na melhoria estrutural das relações trabalhistas, como promova de forma diretamente proporcional um crescimento produtivo de todos os indivíduos envolvidos e suas respectivas instituições. Fica claro sobre a necessidade urgente de reduzir o impacto dos aspectos socioemocionais na relação da produtividade trabalhista, ressaltando ainda que as inferências de fatores extrínsecos e intrínsecos divergem em seus critérios pessoais e individualizados.

Se Gomide e Alves (2018), ressaltaram que apesar de conhecidas e por vezes implantadas em algumas empresas, muitas possibilidades de melhorias nessas relações ainda encontram obstáculos para sua efetivação, o presente estudo traz a confirmação reflexiva de que os aspectos socioemocionais aumentam as trocas trabalhistas, frente à demanda da produtividade dos fatores internos e externos das competências gerenciais e da contribuição bilateral da aprendizagem organizacional.

Em pesquisas futuras, um fato interessante seria ampliar a rede geográfica, cultural, contextual e de cargos específicos, para consolidação real e melhorada de resultados técnicos e objetivos. Sugere-se também que sejam verificadas outras categorias de análises, além daquelas levantadas por esta pesquisa e que possam interferir nos aspectos socioemocionais.

## 6 REFERÊNCIAS

CAMPOS, André et al. Instituições Trabalhistas e Produtividade do Trabalho: uma análise do caso brasileiro. **Rio de Janeiro: Oficina de trabalho realizada nas dependências do IPEA**, 2017.

FREEMAN, Richard B.; MEDOFF, James L. What do unions do. **Indus. & Lab. Rel. Rev.**, v. 38, p. 244, 1984.

GOMIDE, Cibele Pacheco; ALVES, Antônio Fernando Gomes. A importância do desenvolvimento de aspectos socioemocionais para a gestão do conhecimento nas organizações. **Revista Triângulo**, v. 10, n. 2, p. 122-141, 2017.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; MORAIS, Franciane Andrade de; BRANTES, Carolina dos Anjos Almeida. Competências socioemocionais: fator-chave no desenvolvimento de competências para o trabalho. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, v. 14, n. 4, p. 394-406, 2014.

MARIN, Angela Helena et al. Competência socioemocional: conceitos e instrumentos associados. **Revista Brasileira de Terapias Cognitivas**, v. 13, n. 2, p. 92-103, 2017.

SEMINÁRIO INTERNACIONAL SAÚDE DOS BANCÁRIOS, 2011, São Paulo. Seminário [...]. São Paulo: Acerte Pesquisa e Comunicação, 2011. 49 p. Tema: **O impacto da organização e do ambiente de trabalho bancário na saúde física e mental da categoria.**

SQUEFF, Gabriel Coelho; DE NEGRI, Fernanda. Produtividade do trabalho e mudança estrutural no Brasil nos anos 2000. **Produtividade no Brasil: desempenho e determinantes**, v. 1, p. 249-280, 2014.

## ANEXO I

### Roteiro de entrevista semiestruturada

- I. Você se acha qualificado para o cargo que exerce? Explique.
- II. Qual sua melhor qualificação frente à demanda das atividades que exerce? O que acha que lhe falta em termos de qualificação?
- III. Sua qualificação possui relação com sua produtividade? Por quê?
- IV. Seus aspectos socioemocionais atrapalham sua produtividade se sobressaindo em relação a sua qualificação? Se sim, explique como isso ocorre. Dê um exemplo. Se não, por quê?
- V. Como você avalia as condições de trabalho de sua empresa? Explique.
- VI. Em um dia em que não se encontra emocionalmente bem, sente que sua produtividade, de modo geral, é abalada de alguma forma? Explique. Se sim, dê um exemplo.
- VII. Suas relações profissionais influenciam na produtividade de suas atividades? Por quê?
- VIII. O que melhoraria na questão de condições de seu posto de trabalho, que acredita lhe beneficiar com um melhor rendimento profissional?
- IX. Você enxerga alguma relação entre seu Potencial Produtivo e suas Habilidades Socioemocionais? Se sim, como e por quê? Se não, por quê?
- X. Quando você presencia algum ato de injustiça em sua empresa, isso afeta a produtividade de seu trabalho? Como você reage a isso?
- XI. Cite os fatores, que em sua opinião, devem existir para a efetiva produtividade no trabalho.
- XII. Quais aspectos socioemocionais você acredita precisar melhorar em relação ao seu trabalho? A falta deles acaba prejudicando sua produtividade? Se sim, como e por quê? Se não, por quê?