

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**VANESSA SCHLOTENFELDT DA SILVA**

**PRAZER E SOFRIMENTO:  
A SAÚDE MENTAL DO(A) TRABALHADOR(A) BANCÁRIO(A)**

**PORTO ALEGRE  
2023**

**VANESSA SCHLOTENFELDT DA SILVA**

**PRAZER E SOFRIMENTO:  
A SAÚDE MENTAL DO(A) TRABALHADOR(A) BANCÁRIO(A)**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Orientadora. Prof. Dra<sup>a</sup> Andrea Poletto Oltramari

## **RESUMO**

O propósito deste estudo tem por objetivo identificar elementos pertinentes à questão da saúde mental dos trabalhadores das instituições financeiras, com um enfoque específico no âmbito bancário na Região do Vale do Rio dos Sinos/RS. Além disso, busca-se compreender parte de seu funcionamento, analisar as particularidades e desafios que surgem no contexto organizacional e identificar os principais fatores que têm impacto positivo ou negativo na saúde mental da classe mencionada. Para tanto, a coleta de dados foi realizada por meio de pesquisa bibliográfica, através do conteúdo obtido no referencial teórico. A metodologia adotada é de natureza quantitativa descritiva, envolvendo um levantamento de campo com uma amostra do público-alvo. A análise estatística dos resultados obtidos visa cumprir os objetivos propostos. Os resultados obtidos indicam que a saúde mental dos(as) trabalhadores(as) desse segmento encontra-se fragilizada e significativamente afetada, uma vez que a maioria das respostas apresentou uma perspectiva negativa em relação a problemática. Por fim, são propostas melhorias para o aprimoramento das condições de trabalho e comprometimento com a saúde dos colaboradores nas organizações.

Palavras-chave: Saúde mental; adoecimento; trabalhador; banco; qualidade de vida; Vale dos Sinos.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to identify elements relevant to the issue of mental health of workers in financial institutions, with a specific focus on banking in the Vale do Rio dos Sinos/RS region. In addition, we seek to understand part of its operation, analyze the particularities and challenges that arise in the organizational context and identify the main factors that have a positive or negative impact on the mental health of the mentioned class. For that, data collection was carried out through bibliographical research, through the content obtained in the theoretical framework. The methodology adopted is of a descriptive quantitative nature, involving a field survey with a sample of the target public. Statistical analysis of the results obtained aims to fulfill the proposed objectives. The results obtained indicate that the mental health of workers in this segment is weakened and significantly affected, since most of the answers presented a negative perspective in relation to the problem. Finally, improvements are proposed to improve working conditions and commitment to the health of employees in organizations.

Keywords: Mental health; illness; worker; bank; quality of life; Vale dos Sinos.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Cansaço físico do trabalhador .....	26
Figura 2: Cansaço mental do trabalhador .....	27
Figura 3: Dor de cabeça ou enxaqueca com frequência .....	27
Figura 4: Sinais de estresse e/ou ansiedade com frequência no ambiente de trabalho... 28	
Figura 5: Nível de dificuldade para dormir .....	29
Figura 6: Sentimento de tristeza, apatia e/ou depressão .....	30
Figura 7: Sentimento de angústia, nervosismo e/ou tensão com frequência .....	30
Figura 8: Diagnóstico de transtornos mentais .....	31
Figura 9: Sensação de prejuízo a saúde mental por conta das atividades laborais .....	32
Figura 10: Sensação de prejuízo a saúde física por conta das atividades laborais .....	33
Figura 11: Sentimento de cobrança excessiva para atingir resultados.....	34
Figura 12: Existência de apoio e suporte para a realização das tarefas .....	35
Figura 13: Existência de cursos e treinamentos com qualidade .....	36
Figura 14: Participação dos(as) colaboradores(as) no processo de tomada de decisão atrelado a importância das opiniões.....	37
Figura 15: Participação no processo de tomada de decisão e a relevância das opiniões	37
Figura 16: Existência de apoio da gestão para o desenvolvimento pessoal .....	38
Figura 17: Nível de satisfação quanto as políticas meritocráticas de promoção .....	39
Figura 18: Nível de satisfação por parte dos(as) colaboradores(as) com relação a remuneração e demais benefícios .....	40
Figura 19: Sentimento de pertencimento na comunidade ou grupo que faz parte .....	41
Figura 20: Nível de satisfação sobre a realização pessoal e profissional que o trabalho proporciona.....	42
Figura 21: Nível de satisfação de trabalhar na organização e grau de bem-estar.....	43

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1: Perfil dos participantes.....	23
---	----

## **LISTRA DE QUADROS**

Quadro 1: Estrutura metodológica.....	20
Quadro 2: Ações e programas.....	46

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	9
2. OBJETIVOS.....	13
2.1 OBJETIVO GERAL.....	13
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
3. REVISÃO TEÓRICA.....	14
3.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TRABALHADOR BANCÁRIO.....	14
3.2 BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA NO ESPAÇO DE TRABALHO .	17
4. METODOLOGIA.....	20
4.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA.....	20
4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	21
4.3 PROCESSO DE COLETA DE DADOS.....	21
4.4 PROCESSO ANÁLISE DE DADOS.....	22
5. ANÁLISES, DISCUSSÕES E RESULTADOS.....	23
5.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES.....	23
5.2 INVESTIGAÇÃO E PERCEPÇÕES DIRECIONADAS AO ESTUDO.....	25
5.2.1 SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR BANCÁRIO.....	26
5.2.2 ORGANIZAÇÃO, CONDIÇÕES, AMBIENTE E RELAÇÕES DE TRABALHO.....	34
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
8. APÊNDICES.....	51
8.1 APÊNCIA A – FORMULÁRIO ELETRÔNICO.....	51
8.2 APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	55

## 1. INTRODUÇÃO

As relações de trabalho vêm sendo profundamente alteradas nas últimas décadas em virtude de diversas mudanças no modo de produção e, conseqüentemente, no mercado de trabalho capitalista. Desde o início do processo de industrialização podem-se perceber os efeitos nocivos na saúde do trabalhador, em virtude da exploração excessiva da mão de obra. A partir da Revolução Industrial, representada pelo êxodo rural e pela conseqüente construção de uma força de trabalho predominante fabril, introduziu um ritmo de trabalho até então desconhecido, propiciando assim a desvinculação entre o local de moradia e o de trabalho, a delimitação de uma longa jornada diária a ser cumprida e o rígido controle do tempo de produção, além de ser em ambientes de alta periculosidade e insalubres, com baixíssimos salários recebidos (SÁ, 2019).

Por sua vez, a segunda Revolução Industrial inicia-se demarcando o início da consolidação das entidades sindicais e alguns avanços no âmbito do reconhecimento de direitos à classe trabalhadora. Além disso, este período foi responsável pela introdução do modo de produção taylorista<sup>1</sup> por meio da administração científica do trabalho, acarretando o começo da percepção de um novo tipo de adoecimento (SÁ, 2019). Nesse sentido, uma série de desordens psíquicas relacionadas ao descontentamento da situação em que era obrigado a viver. Assim, o intenso ritmo de trabalho, a submissão a uma severa disciplina e o rígido controle do tempo eram capazes de gerar sofrimentos que, para além do corpo físico, atingiam também a saúde psíquica do trabalhador (SÁ, 2019).

Nesse cenário, existem diversas áreas profissionais na qual deparam-se, no decorrer do tempo, com diversos problemas psíquicos. Para este estudo, irá ser abordado no âmbito bancário visando alcançar a classe trabalhadora das agências bancárias. Inicialmente, cabe destacar que o sistema brasileiro de bancos comerciais é composto de um número relativamente pequeno de conglomerados financeiros que prestam serviço a uma grande parcela da população. A significativa proporção do setor bancário é

---

<sup>1</sup> O taylorismo foi criado no final do século XIX por Frederick Taylor, que buscava, a partir dos princípios de administração científica, consolidar esforços no sentido de aplicar intencional e sistematicamente os métodos da ciência às questões relacionadas ao trabalho. Taylor propôs a ideia de uma gerência que criasse, através de métodos de experimentação do trabalho, regras e maneiras padrões de executá-lo, que seriam obtidas pela melhor equação possível entre tempo e movimento, garantindo o aumento da eficiência produtiva. Além disso, para ele, tornar a execução e a concepção separadas do trabalho, reservando-se à gerência e obstando aos trabalhadores o estudo dos processos de trabalhos, tornando-os meros operadores de tarefas simplificadas, sem a compreensão dos raciocínios técnicos, seria uma forma não só de assegurar o controle do processo de trabalho pela gerência, mas também de baratear o custo da força de trabalho (Ribeiro, 2015, p. 66-67).

representada pela grande quantidade de rede de agências. De acordo com o Banco Central (2022), o Brasil possui cerca de 17.908 unidades até dezembro de 2022.

Segundo Schmitz e Mahl (2000), a estrutura atual do setor bancário é a consequência do processo de fusões e aquisições ocorridas entre as décadas de 60 e 90, principalmente em virtude dos incentivos governamentais para aquisições e fusões entre as instituições financeiras, resultando em um sistema altamente centralizado. Na década de 90, a área bancária enfrentou profundas mudanças ocasionadas pela reestruturação produtiva, que diz respeito a uma série de modificações no modo de produção capitalista, como por exemplo: a flexibilização, a terceirização, a precarização e a intensificação do trabalho, entre outros (SILVA; NAVARRO, 2012). Nesse cenário, Segnini aponta:

Essas medidas provocaram uma forte redução no mercado de trabalho bancário, tanto pela eliminação de postos de trabalho, superposição de agências, reestruturação das formas de gestão, fusão de postos de trabalho, bem como pelo uso intensivo das tecnologias da informação. Assim, se em 1986 a categoria representava um milhão de trabalhadores, em 1996 foi reduzida para 497 mil bancários, ou seja, em dez anos, 503 mil postos de trabalho foram suprimidos (SEGNINI, 1999, p.197).

Diante disso, a reestruturação produtiva ocasionou no segmento bancário diversos ajustes estruturais, aumento da concorrência entre as instituições financeiras, surgimento e variedade de produtos e serviços, terceirização, flexibilização, intensificação na jornada de trabalho e rearranjos e acúmulos das atividades exercidas pelos colaboradores(as). Nessa perspectiva, Jinkigs aponta:

Os bancários passaram por momentos de redefinição em seus “traços constitutivos”, transformaram-se em “bancários-vendedores”, capacitados para atender integralmente os seus clientes, muitas vezes de forma individualizada, para cumprir metas a eles impostas de vendas de títulos, seguros, aplicações e demais produtos e serviços bancários (JINKINGS, 2004 apud SILVA; NAVARRO, 2012, p. 2).

Em conformidade, Segnini (1999, p. 198) aponta que o bancário deve “ser capaz de se adaptar à intensificação do ritmo do trabalho e às demandas dos clientes, ter disposição para ser competitivo, ser amável, equilibrado, ser capaz de se ajustar às novas situações”. Esse contexto colabora para uma série de implicações para a saúde subjetiva do trabalhador e seu bem estar, como o agravamento do adoecimento psíquico pelo trabalho (BARUKI, 2015). Tais casos podem ser motivados por diversas situações, como por exemplo, a falta de empatia de um cliente; a cobrança em excesso por parte da hierarquia; a competição entre colegas; a falta de reconhecimento e valorização; e assim por diante.

Com isso, torna-se primordial que as organizações, em especial as instituições financeiras, busquem promover uma gestão que tenha como intuito melhorar a qualidade de vida pessoal e profissional, propiciando um espaço de trabalho saudável, uma vez que todos os aspectos da organização afetam a percepção dos trabalhadores. Segundo Warr:

O ambiente exerce influência na saúde mental das pessoas, pois o bem-estar de um indivíduo dependerá de quanto o seu ambiente lhe proporciona oportunidades de experiências positivas, quanto estas são percebidas e quanto são aproveitadas. Esta influência, porém, não é linear, pois as alterações psíquicas variam de um indivíduo para outro, dependendo de seus atributos pessoais e do grau em que as características ambientais se manifestam. Estas ideias também se aplicam ao ambiente de trabalho (Warr, 2007), o qual possui características que influenciam o bem-estar dos indivíduos (WARR, 2007 apud DESSEN; PAZ, 2010, p. 410).

No Brasil, os afastamentos pela Previdência Social decorrentes dos adoecimentos psíquicos vêm aumentando significativamente. No período de 2012 a 2016, foram a terceira causa de incapacidade para o trabalho, considerando a concessão de auxílio-doença e aposentadoria por invalidez, conforme estudo realizado pelo Ministério da Fazenda em parceria com o Ministério do Trabalho (2017). Destacam-se como causas do comprometimento da saúde mental dos trabalhadores as patologias relacionadas ao stress, à adaptação, às crises de ansiedade e aos episódios depressivos.

De acordo com o levantamento realizado pelo Comando Nacional dos Bancários, publicado pela CUT em 2022, nos últimos cinco anos o número de afastamentos nos bancos aumentou em 26,2%, enquanto no geral a variação foi de 15,4%. De acordo com dados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), 20.669 mil bancários foram afastados no ano de 2022 no país. Considerando apenas os afastamentos acidentários, os transtornos mentais e comportamentais como stress, depressão, síndrome do pânico e burnout correspondem a 55% em 2021, sendo que em 2012 este volume era de 30% do total. Cabe ressaltar que nos dados acima não estão sendo levados em consideração os casos não oficiais, ou seja, pessoas que não passaram por perícias médicas previdenciárias, podendo então tais números serem muito maiores e haver uma realidade ainda a compreender e analisar.

Atualmente, podemos encontrar inúmeros estudos na literatura sobre satisfação, qualidade de vida, saúde mental e estresse no trabalho (CAVASSANI; CAVASSANI; BIAZIN, 2006; MARTINEZ; PARAGUAY, 2003; GRISCI; SCALCO; KRUTER, 2011; MÁXIMO; ARAÚJO; SOUZA, 2014; MERLO; BARBARINI, 2002; 13

LARANGEIRA, 1997; SEGNINI, 1999). Esses conceitos compõem de um modo geral, a área de estudo de bem-estar e saúde mental no ambiente de trabalho.

Com base nestes estudos, nota-se que a literatura apresenta conceitos variados acerca da temática. Segundo Paschoal (apud DESSEN; PAZ, 2010, p. 411), bem-estar no trabalho é: “a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida”. Para Alderson (apud MÁXIMO; ARAÚJO; SOUZA, 2014, p. 98) o prazer no trabalho refere se “ao estado de bem-estar psíquico que conhece o trabalhador quando seu trabalho satisfaz seus desejos de reconhecimento, permitindo-lhe, assim, construir sua identidade”.

Nesse cenário, diante da compreensão sobre o bem-estar no ambiente de trabalho, pode-se refletir se as organizações bancárias são locais que promovem o bem-estar e a saúde mental para seus colaboradores. Tal indagação está baseada no fato de que as instituições financeiras são popularmente conhecidas pela busca incessante de lucros, pela alta competitividade e por metas e cobranças excessivas, ocasionando aos funcionários desgastes físicos e psíquicos. Nesse panorama, tendo como consideração todo o exposto acerca da relevância do trabalho na vida do indivíduo e os reflexos em sua saúde e com base na atual conjuntura do sistema bancário, a problemática central deste estudo se dá por compreender como está a saúde mental dos(as) trabalhadores(as) bancários(as) na região do Vale do Rio dos Sinos.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

- a) Analisar a saúde mental dos(as) trabalhadores(as) do setor bancário na Região do Vale do Rio dos Sinos/RS.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Verificar as condições de trabalho no ambiente bancário;
- b) Refletir sobre os impactos na saúde mental;
- c) Propor ações estratégicas para melhorar a qualidade de vida do(a) trabalhador(a) bancário(a).

### **3. REVISÃO TEÓRICA**

Neste capítulo será abordado o levantamento teórico desenvolvido na busca dos objetivos expostos anteriormente.

#### **3.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TRABALHADOR BANCÁRIO**

O sistema financeiro nacional teve as condições de seu desenvolvimento interligado com o processo de industrialização e urbanização do país, a partir da década de 30. Até aquele momento, as atividades agrárias e exportadoras eram subsidiadas através de bancos estrangeiros localizados nos portos exportadores do país. Na década seguinte, a partir dos reflexos do desenvolvimento econômico do primeiro governo Vargas, os bancos multiplicaram-se (SEGNINI apud RUHENA, 2004).

Nesse período, as agências bancárias responsabilizavam-se pela captação e concessão de crédito e pelo atendimento aos clientes. De acordo Larangeira (1997) os bancos funcionavam em termos de especialização de atividades, organizando-se de forma polarizada em atividades de produção e comerciais. Nesse cenário, os colaboradores eram supervisionados pelo gerente, responsável pelos aspectos comerciais, e pelo contador, responsável pelo serviço administrativo. Esses funcionários detinham grande conhecimento das funções realizadas, das normas do banco e dos procedimentos contábeis. Além disso, haviam subgerentes, chefes de serviços, escriturários e caixas (RUHENA, 2004).

As estruturas de funcionamento correspondiam à organização da própria agência, a qualificação era adquirida pela experiência obtida ao longo dos anos de trabalho, o plano de carreira estruturava-se de forma fechada, orientando-se por um modelo hierárquico, com mobilidade limitada e utilizando como critério de promoção o tempo de serviço (LARANGEIRA, 1997). Nesse contexto, conforme Ruhena (2004) o gerente era a autoridade máxima na agência, dotada de grande autonomia em relação à matriz.

A partir de 1964, iniciou-se um amplo programa de reestruturação do sistema financeiro nacional, por meio de diversas reformas, como: a Reforma Bancária, a Reforma do Mercado de Capitais e o Plano de Ação do Governo (PAEG). Sobretudo, a Reforma Bancária de 1964, foi de grande importância, uma vez que, promoveu a especialização setorial do sistema financeiro em: bancos comerciais, financeiras, bancos de investimento, seguradoras, sociedades de crédito imobiliário, administradores de fundos de ações, etc. (RUHENA, 2004). As instituições bancárias passaram a explorar

novos mercados e novos produtos, deixando, gradualmente, de ser apenas a intermediação entre poupadores e tomadores de fundos (COSTA; SOUZA-SANTOS, 2014).

A partir disso, o processo da reestruturação produtiva ocasionou uma série de modificações no modo de produção capitalista, por meio de inovação comercial, tecnológica e organizacional, sendo uma das mudanças mais significativas na sociedade contemporânea, alterando a ordem econômica, social, política e cultural (RUHENA, 2004). No setor bancário, a reestruturação do setor ocorreu pela introdução de novas tecnologias, ou seja, através da automação bancária.

A partir disso, originou-se uma diversidade de serviços, surgimento de novos produtos, reorganização e intensificação do trabalho e pela terceirização. É importante ressaltar, que o desenvolvimento das tecnologias de informação e de telecomunicações foram fundamentais para possibilitar o processo de reestruturação produtiva e para a consolidação do setor bancário no país. Sucedeu-se a implantação de serviços de autoatendimento, como terminais de autoatendimento e caixa eletrônicos, atendimento via telefone, cartões magnéticos, introdução de satélites e banco via internet (RUHENA, 2004).

Conforme Pereira e Crivellari (apud DAVID, 2004, p.8) com a automação bancária “busca-se a confiabilidade e atualização diária da contabilidade bancária e das transações financeiras e, em consequência, obtém-se uma expressiva redução de tempo, trabalho e custos”. Dado que, para o setor bancário, a velocidade das informações e o acesso desses recursos proporcionou o aparecimento de novos produtos bancários e de melhor qualidade, gerando novas oportunidades de negócios que incrementaram a rentabilidade dos bancos (DE PAULA; MARQUES, 2006 apud CAMARGO, 2009).

Atualmente, a organização do trabalho está baseada na estrutura de processos e negócios, constituída por equipes. Em relação aos colaboradores, observaram-se mudanças significativas comparadas ao bancário dos anos 50. Atualmente, exige-se que o bancário seja polivalente e especializado em vendas, necessitando de saberes sobre mercado financeiro, sobre a utilização de softwares, além de atitudes e comportamentos relacionados ao saber-vender (LARANGEIRA, 1997).

Nesse cenário, embora as novas tecnologias implementaram diversos benefícios ao trabalhador tais como aumento de produtividade, eficiência dos serviços prestados e a mitigação de riscos nas operações, tais medidas provocaram a intensificação do trabalho, o que alterou as condições do mesmo e repercutiu na saúde dos bancários (NAVARRO; CARRIJO, 2009 apud CORREA; CAMELO; LEAL, 2017).

Em uma breve retrospectiva do sujeito bancário no Brasil, podemos dividir em três etapas importantes. Primeiramente, até a década de 1960, o bancário exercia o controle sobre a execução do seu trabalho. Em seguida, até 1980, houve a desqualificação do trabalhador bancário, marcada pela difusão do uso de computadores no ambiente do trabalho. A partir de 1990, com o processo de reestruturação produtiva, houve o aumento da automação no setor bancário e, conseqüentemente, houve uma acentuada redução e eliminação de postos de trabalho (SILVA; NAVARRO, 2012). Passou a exigir do trabalhador bancário um amplo conhecimento do mercado financeiro, domínio de tecnologia, habilidade no relacionamento com os clientes e com a equipe, aptidão para vendas, além de maior capacidade de decisão (MAXIMO et al., 2011 apud CORREA; CAMELO; LEAL, 2017).

Nesse panorama, o trabalho bancário assume um status diferenciado no mercado financeiro, causando uma mudança no perfil do bancário: do contador com conhecimento sobre todo o processo de trabalho no banco, a um funcionário pouco qualificado, fragmentado em tarefas simples e repetitivas (GRISCI; BESSI, 2004). Essas alterações no processo de trabalho dos bancários resultaram em um trabalho alienante, com qualidade questionável e rotinizado (DAVID, 2004). Para Silva:

[...] a profissão de bancário era semelhante a um "ofício" em que a pessoa poderia entrar como "aprendiz" (auxiliares de escritório, copistas, contínuos), ir adquirindo conhecimentos com o "mestre" e chegar a contador, que era quem comandava o serviço cotidiano da rede bancária (SILVA, 1991, p. 122 apud DAVID, 2004, p. 21).

De acordo com Oliveira, o novo bancário:

[...] além de ser simples vendedor, necessita de conhecimentos sobre mercado financeiro, sobre a utilização de softwares, de matemática financeira, além da aquisição de atitudes e comportamentos relacionados ao conhecimento do mercado. Suas funções são ampliadas à medida que se enfatiza a polivalência e desestimula-se a prescrição de tarefas, já que as rotinas são informatizadas (OLIVEIRA, 2002, p. 61-62 apud DAVID, 2004, p. 55).

Segundo Jacques e Amazarray (2006, p. 97), “a polivalência passou a exigir uma qualificação crescente e a pressão para tal qualificação está associada à empregabilidade. Além disso, a introdução da remuneração variável (participação nos lucros e resultados, comissão, prêmio por produtividade e bônus), se constitui em um elemento responsável pela intensificação do trabalho e extensão da jornada laboral (JACQUES; AMAZARRAY, 2006). Nesse cenário, cada vez mais torna-se frequente observar

emoções negativas por parte dos colaboradores em decorrência de pressão, medo, frustração, etc, fazendo com que os trabalhadores percam a satisfação no seu meio laboral.

Nesse cenário, cabe salientar que o setor bancário é um dos segmentos que mais se adquire doenças ocupacionais, como: Lesão por Esforço Repetitivo, Distúrbios Osteomusculares relacionadas ao Trabalho e Síndrome de Burnout (JACQUES; AMAZARRAY, 2006; COELHO et al., 2018; GRASSI; BRITTO; DIEHL, 2018). Sendo assim, observa-se a importância da satisfação no ambiente de trabalho, visto que tem um papel primordial e pode influenciar, de forma positiva, a organização de todo o processo de trabalho.

Na sociedade contemporânea, o trabalho se estabelece como regulador da integração social por ser fonte de subsistência, e pelo seu aspecto cultural que confere valor ao sujeito trabalhador, definindo sua identidade (JACQUES, 2003). O trabalho sinaliza o modo de vida e as relações afetivas, assumindo uma importância fundamental na constituição da subjetividade e, portanto, na saúde física e mental (JACQUES; AMAZARRAY, 2006

De acordo com Lancman (2008), o trabalho é essencial para a formação da identidade do indivíduo, pois é a partir do “olhar do outro” que nos constituímos como sujeitos. Com isso, vê-se que as vivências no ambiente laboral afetam os indivíduos dentro e fora do local de trabalho. Além disso, observa-se que dependendo das condições do trabalho, essas experiências podem representar insatisfação, sofrimento, desvalorização, desgaste físico e estresse emocional (SORAGGI; PASCHOAL, 2010).

Ademais, corroborando com Dejours (2004, p. 31): “o trabalho ultrapassa qualquer limite dispensado ao tempo de trabalho; ele mobiliza a personalidade por completo”. Nesse aspecto, as organizações devem ficar atentas com seu capital humano proporcionando um ambiente laboral saudável (CORREA; CAMELO; LEAL, 2017).

### **3.2 BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA NO ESPAÇO DE TRABALHO**

As pessoas passam a maior parte de suas vidas no ambiente de trabalho. Sendo assim, é importante promover o bem-estar pessoal nas organizações, uma vez que, ele afeta positivamente o desempenho no trabalho (HARTER et al., 2003 apud COVACS, 2006). Segundo Paz (2004 apud DESSEN; PAZ, 2010), a organização tem a responsabilidade de prover ambientes saudáveis que possibilitem relacionamentos e atitudes positivas quanto ao trabalho.

Em uma conceituação, Paschoal e Tamayo (2008) destacam bem-estar no trabalho como o predomínio de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que ele está desenvolvendo seu potencial e avançando no alcance de suas metas individuais. O bem-estar é mais elevado quanto mais recorrente for as emoções positivas e quanto mais elas prevalecem sobre o afeto negativo do trabalhador.

Na percepção das autoras Siqueira e Padovam (2008), o bem-estar no ambiente laboral é composto pela satisfação, pelo envolvimento com o trabalho e pelo comprometimento organizacional afetivo. Sendo assim, o bem-estar no trabalho pode ser compreendido como um constructo psicológico multidimensional, formado por afetos positivos com suas tarefas desempenhadas e com a organização.

Sendo assim, o afeto positivo é vivenciado em um determinado momento como um estado de entusiasmo, que gera um contentamento hedônico. O afeto negativo, também é vivenciado em um determinado momento, no entanto, ele gera emoções desagradáveis e sintomas psicológicos aflitivos (ALBUQUERQUE; TRÓCCOLI, 2004). Além disso, Daniels (2000) acrescenta que as experiências de afetos vivenciados pelo colaborador influenciam no bem-estar ocupacional (SORAGGI; PASCHOAL, 2010). Deste modo, o bem-estar no trabalho pode ser entendido pelo bem-estar afetivo no meio laboral, considerando as interações no ambiente de trabalho e os traços de personalidade do indivíduo.

Warr (2007 apud DESSEN; PAZ, 2010), alega que a saúde mental das pessoas tem influência no ambiente, na medida que o espaço proporciona as oportunidades de experiências positivas. Isto significa, que o bem-estar ocupacional é encontrado nos ambientes de trabalho que promovem segurança, valorização, remuneração justa, oportunidades de crescimento, clareza das políticas adotadas pela empresa, relações socioprofissionais agradáveis e reconhecimento (FARSEN et al., 2018).

Van Horn et al. (2004 apud DESSEN; PAZ, 2010) argumenta que o bem-estar no trabalho não engloba apenas os aspectos afetivos, mas também outras variáveis organizacionais, como a motivacional, comportamental, cognitiva e psicossomática. Os aspectos afetivos envolvem os sentimentos e emoções, o desgaste físico e mental, a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional (DESSSEN; PAZ, 2010).

De acordo com o autor, a variável motivacional corresponde a autonomia, aos desafios propostos e a capacidade de lidar com as adversidades. A variável comportamental consiste na personalidade do indivíduo e as influências que as relações sociais e as condições de trabalho exercem nele. A variável cognitiva envolve a

capacidade de absorver novas informações. Por fim, as variáveis psicossomáticas envolvem as reclamações psicossomáticas (doenças que provêm de problemas emocionais, como gastrite, hipertensão, ataques de pânico, etc.).

Em síntese, podemos conceituar bem-estar ocupacional como o predomínio de emoções positivas e a capacidade de percepção do indivíduo acerca da promoção do desenvolvimento de suas habilidades para o alcance de seus objetivos pessoais através do seu ofício. Por conseguinte, o bem-estar no trabalho é composto por aspectos afetivos (emoções e sentimentos) e aspectos cognitivos (percepção de expressividade e realização) (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

#### 4. METODOLOGIA

De acordo com Mascarenhas (2012), compreender o conceito de metodologia é fundamental, pois é nesta etapa que se descreve e exemplificar o desenvolvimento do estudo, incluindo conceitos fundamentais para o andamento da pesquisa, como o método utilizado, o público-alvo, o tipo de pesquisa aplicada e os instrumentos utilizados para validar os resultados. Nesse sentido, a fim de elucidar os procedimentos metodológicos, elaborou-se o quadro abaixo:

**Quadro 1: Estrutura metodológica**

Delineamento		População e Amostra	Instrumentos de Coleta	Processo de Análise
Natureza	Nível			
Quantitativa	Descritiva	Bancários(as) da região do Vale do Rio dos Sinos/RS	Questionário	Estatística

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Com isso, é possível visualizar de maneira breve a estrutura da metodologia utilizada para este estudo, sendo assim, consiste na estruturação da pesquisa, que inclui informações sobre a natureza, nível e estratégia adotada no estudo, além de detalhes sobre a população e amostra envolvidas, o método de coleta de dados e o processo de análise utilizado.

##### 4.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O método proposto para a prosseguir com a pesquisa é de natureza quantitativa descritiva, por meio de um levantamento de campo. Nessa perspectiva, segundo Cervo, Bervian e Silva (2007), o estudo ou pesquisa descritiva é capaz de observar, registrar, analisar e correlacionar fatos ou fenômenos variáveis sem ter de manipular os mesmos. Além disso, tem como intuito identificar de forma mais precisa possível a recorrência com que um fenômeno ocorre, bem como compreender suas relações e conexões com outros elementos, além de explorar sua natureza e características de forma detalhada. Assim, as pesquisas descritivas puras são de natureza quantitativa, mas podem ser quantitativas e qualitativas, se representarem descrições de amostras não probabilísticas.

Desta forma, o levantamento de campo, segundo Mascarenhas (2012), utiliza a quantificação como método de coleta de dados e, em seguida, realizada o tratamento dessas informações obtidas. Esse tipo de pesquisa adota exclusivamente métodos estatísticos, como porcentagens, desvio padrão ou médias, a fim de certificar que não haja

interferência do pesquisador nos resultados, visando assim a máxima imparcialidade no estudo realizado.

## **4.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA**

Segundo Mascarenhas (2012), universo ou população pode ser compreendido como um grupo composto por diversas pessoas, empresas ou elementos existentes, ou seja, representa um conjunto de componentes que tem características necessárias para serem objeto de estudo.

A amostra, por sua vez, representa uma pequena parcela da população em estudo, selecionada de acordo com critérios específicos. A amostragem é uma técnica utilizada para estudar características particulares de uma população maior, sendo uma abordagem que permite obter informações representativas sem a necessidade de analisar todos os elementos do universo citado.

De acordo com dados apresentados pelo Dieese (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), em maio de 2023 constam 293.919 trabalhadores(as) bancários(as) ativos, sendo 14.408 no Rio Grande do Sul. Nesse sentido, este estudo foi realizado com uma amostra não probabilística, escolhida em função do critério de acessibilidade.

O questionário foi disponibilizado entre os dias 17 de julho de 2023 a 24 de julho de 2023 e foi aplicado em 14 agências bancárias situadas na Região do Vale do Rio dos Sinos/RS. A coleta do questionário se deu por meio de formulário eletrônico encaminhado por aplicativo de mensagens (WhatsApp) e por mídias sociais (Instagram e LinkedIn). A pesquisa obteve um total de 199 participantes.

## **4.3 PROCESSO DE COLETA DE DADOS**

Para estudo, optou-se por utilizar o questionário como meio de coleta de dados. Assim, compreende-se que o questionário padronizado permite assegurar a comparabilidade dos dados, assegurando a precisão do registro e facilitando o processamento das informações obtidas (MALHOTRA, 2019). Nesse sentido, questionário é constituído por uma série de perguntas predefinidas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisado. Nesse viés, o questionário empregado para esta pesquisa foi desenvolvido a fim de alcançar a problemática e objetivos propostos inicialmente.

O questionário eletrônico foi composto por três seções: o primeiro com nove perguntas e itens sobre os dados sócio demográficos dos participantes, tendo como intuito identificar o perfil dos participantes; o segundo com 08 perguntas de dados sociolaborais; o terceiro com 23 questões abordando bem-estar e saúde mental (APÊNDICE A).

Com o intuito de preservar a ética, foi assegurado aos participantes o anonimato e a confidencialidade das informações. Nesse sentido, aqueles que manifestaram sua concordância com o termo de consentimento livre e esclarecido (APÊNDICE B), localizado no início da pesquisa, foram direcionados a um formulário eletrônico contendo os objetivos da pesquisa, detalhes para contato e os instrumentos utilizados para mensurar os dados obtidos.

#### **4.4 PROCESSO ANÁLISE DE DADOS**

Os dados coletados serão submetidos à análise através da técnica de estatística descritiva. Conforme mencionado por Cervo, Bervian e Silva (2007), nas pesquisas descritivas, é fundamental aplicar a estatística descritiva, que consiste em coletar dados de habitats naturais, grupos ou comunidades, tanto em grandes como em pequenas escalas. Essas informações são registradas e organizadas de maneira sistemática, assim, permitindo a realização adequada do estudo.

## 5. ANÁLISES, DISCUSSÕES E RESULTADOS

No capítulo apresentado a seguir, será abordado o desenvolvimento e os resultados desta pesquisa, com base nos índices obtidos por meio da coleta de dados. De acordo com Mascarenhas (2012), espera-se que os resultados dos testes estejam alinhados com os objetivos propostos no início da pesquisa. Nesse sentido, a interpretação necessita exemplificar e detalhar como os dados respondem às questões apuradas na presente investigação.

No primeiro momento, foram coletadas informações com o intuito de identificar e caracterizar o perfil do público-alvo deste estudo. Em sequência ao questionário, encontra-se a segunda etapa desenvolvida a fim de obter os resultados específicos relacionados a temática. Para isso, após descrever o perfil dos participantes, estão organizadas 26 perguntas organizadas em escala linear, no que diz respeito ao estado de saúde, com o intuito de o participante escolher apenas uma alternativa em uma escala de 1 a 5 para as respostas, podendo assinalar de acordo com o nível de concordância.

### 5.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES

Para que seja possível definir corretamente o perfil do público-alvo dessa pesquisa, foi elaborada uma tabela que contém dados referentes a informações pessoais dos indivíduos. Nesse sentido, na Tabela 1, é possível visualizar o índice das questões relacionadas ao perfil do respondente, composta por cinco questões que dão início ao questionário apresentado.

**Tabela 1: Perfil dos participantes**

Setor		Gênero		Renda			Tempo de Vínculo		
Banco privado	114 57%	Feminino	115 58%	Inferior a 2 salários mínimos	2	1%	Até 1 ano	1	1%
Banco público	85 43%	Masculino	84 42%	Entre 2 e 4 salários mínimos	60	30%	De 1 a 3 anos	7	4%
Total	199	Total	199	Entre 4 e 10 salários mínimos	115	58%	De 4 a 9 anos	21	11%
Idade		Escolaridade		Entre 10 e 20 salários mínimos			De 9 a 15 anos		
18 a 25 anos	4 2%	Nível médio completo	7 4%	Total	199	11%	De 15 a 25 anos	67	34%
26 a 35 anos	29 15%	Nível superior incompleto	35 18%				Acima 25 anos	67	34%
36 a 45 anos	50 25%	Nível superior completo	91 46%				Total	199	
Acima de 45 anos	116 58%	Pós graduação	66 33%	Carga Horária			Hora Extra		
Total	199	Total	199	6h	101	51%	Sim	78	39%
Estado Civil		Possui Filhos		8h	98	49%	Não	121	61%
Solteiro(a)	52 26%	Sim	144 72%	Total	199		Total	199	
Casado(a)	124 62%	Não	55 28%						
Divorciado(a)	21 11%	Total	199						
Vitúvo(a)	2 1%								
Total	199								

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Para a realização deste estudo, foi utilizado como amostra trabalhadores(as) do setor bancário que atuam na Região do Vale do Rio dos Sinos/RS. Por razões de acessibilidade e viabilidade, a aplicação deste estudo foi realizada em 14 agências da

região, sendo 6 agências de banco público e 8 agências de banco privado, de diferentes portes. Diante disso, obteve-se um total de 199 respondentes, sendo 114 pessoas pertencentes a instituição privada e 85 participantes de banco público.

Através dos dados apurados, pode-se caracterizar o perfil dos participantes da pesquisa, considerando: gênero, idade, escolaridade, estado civil, filhos, renda, tempo de vínculo com a empresa e jornada de trabalho.

Com base nos dados coletados a respeito do perfil dos respondentes, no que diz respeito a idade, a primeira opção abrange a faixa etária de 18 a 25 anos, no qual 2% assinalaram fazer parte desse grupo, já a segunda alternativa, de 26 a 35 anos, corresponde a 15%, a terceira alternativa, entre 36 a 45 anos, equivale a 25%, e por último, acima de 45 anos é equivalente a 58% dos respondentes. Observa-se assim, que a grande maioria da população tem idade acima de 45 anos.

Na seguinte questão do questionário, questionava-se sobre o gênero, onde 58% são do gênero feminino, 42% do gênero masculino. Diante disso, percebe-se que a maior parte dos respondentes deste estudo são do gênero feminino.

O quarto item deste estudo se diz respeito ao nível de escolaridade dos participantes, onde 4% possuem o ensino médio completo, 18% tem ensino superior incompleto, 46% já finalizaram o ensino superior e, 33% possuem pós graduação. Nesse cenário, pode-se notar que grande parte da amostra desse estudo possuem o nível superior concluído em relação ao grau de instrução.

Além disso, foi questionado acerca do estado civil dos respondentes, sendo 26% assinalaram ser solteiros(a), 62% marcaram como casados(as) ou em união estável, 11% são separados(as) ou divorciado(a) e, apenas 1% marcaram a opção viúvo(a). Assim, observa-se que a maioridade dos respondentes deste estudo é casado(a) ou está em um relacionamento mediante união estável.

A seguir, foi questionado se o(a) participante possui pelo menos um(a) filho(a). Diante disso, 28% sinalizaram que não possuem e 72% marcaram a opção positiva. Assim, percebe que há uma maioridade de bancários(as) que possuem filho(a).

Além disso, também foi questionado acerca do intervalo de renda individual. Para este estudo, 1% assinalou ter renda inferior a 2 salários mínimos, 30% entre 2 e 4 salários mínimos, 58% destacaram ter rendimentos entre 4 e 10 salários mínimos, enquanto apenas 11% sinalizou ter renda entre 10 e 20 salários mínimos. Não houve respondente com renda superior a 20 salários mínimos. Assim, conclui-se que a maior parte possui uma renda equivalente entre 4 a 10 salários mínimos.

No que diz respeito ao tempo de vínculo com a atual organização, observa-se que menos de 1% possui até 1 ano, 3,5% dos respondentes estão na instituição entre 1 e 3 anos, 11% está entre 4 e 9 anos, 18% atua entre 9 e 15, enquanto 34% está na corporação entre 15 a 25 anos ao mesmo tempo que também 34% dos respondentes afirmaram estar acima de 25 anos na presente organização. Nesse panorama, observa-se que grande parte dos indivíduos deste estudo estão na empresa acima de 15 e 25 anos. Isso pode estar relacionado também pelo fato de a maior parte do público deste estudo possuir idade acima de 45 anos, uma vez que historicamente ao entrar em uma companhia havia-se o desejo de formar uma longa carreira na referida instituição.

Por fim, no que se refere as horas trabalhadas, 49% dos participantes afirmaram que sua jornada de trabalho corresponde a 8 horas diárias, enquanto 51% realiza 6 horas diárias laborais. Diante disso, percebe-se que a amostra foi semelhante neste item, não havendo uma variação significativa. Também foi questionado se o participante realiza horas extras e 61% sinalaram que não fazem, enquanto 39% destacou positivo. Nesse sentido, percebe-se que a maior parte dos(as) bancários(as) atualmente exerce suas atividades laborais dentro da sua jornada de trabalho.

## **5.2 INVESTIGAÇÃO E PERCEPÇÕES DIRECIONADAS AO ESTUDO**

Em continuidade ao estudo, encontra-se duas etapas desenvolvidas a fim de obter os resultados específicos relacionados ao tema deste estudo.

Após o perfil dos participantes, foram estabelecidas 12 perguntas organizadas em escala linear, a respeito do atual estado de saúde tendo ênfase em aspectos relacionados a saúde mental, tais como sentimentos, transtornos e enfermidades que o indivíduo possa estar vivenciando atualmente ou se já sentiu em algum momento, com a possibilidade do indivíduo escolher apenas uma alternativa, com exceção de uma única questão que havia possibilidade de assinalar mais opções, em uma escala de 1 a 5 para as respostas, considerando não ter tal problema ou possuir tal problema.

Por fim, as últimas 11 questões possuem enfoque nos elementos voltados a organização, gestão e condições de trabalho, a fim de compreender como tais fatores impactam na qualidade de vida do(a) trabalhador(a). Nesse sentido, as perguntas também foram desenvolvidas em escala linear de 1 a 5 com o intuito de assinalar conforme grau de concordância (sendo 1 Nunca, 2 Raramente, 3 Às vezes, 4 Frequentemente e 5 Sempre) com a oportunidade de assinalar somente uma questão.

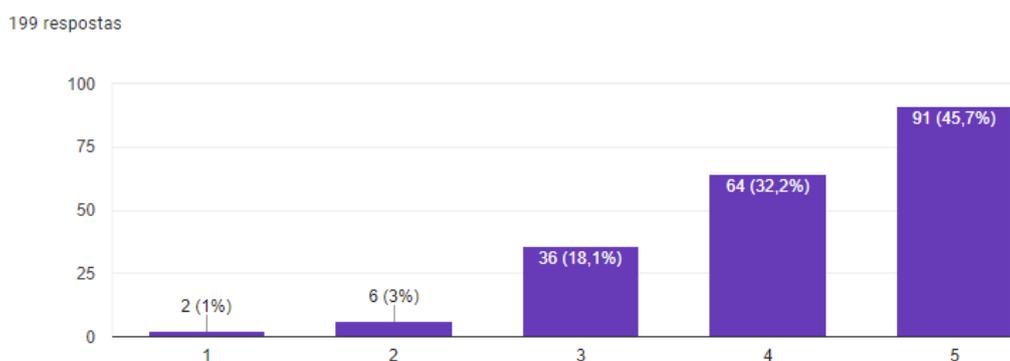
### 5.2.1 SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR BANCÁRIO

Os bancários, cada vez mais vem sofrendo com as condições de trabalho apresentadas no seu ambiente laboral. De acordo com uma pesquisa realizada pelo Sistema Único de Benefício (SUB), por meio do Dataprev, nos últimos 5 anos (entre 2015-2020) o número de afastamentos nos bancos aumentou 26,2%, enquanto no geral a variação foi de 15,4%, ou seja, entre os bancários a variação foi 1,7 vezes maior.

Além disso, de acordo com Sindbancários (2022), em 2022 os transtornos ansiosos foram o principal motivador dos afastamentos das atividades laborais na categoria bancária, representando 23% do total.

Nesse cenário, observa-se que o excesso de trabalho, atrelado as condições insalubres, é um assunto recorrente e que tem completa relação ao desgaste físico e mental do colaborador. Como relatado por Almeida (2016), a partir da década de 30, os cuidados com a saúde física dos indivíduos foram instalados e levados a sério nas organizações. A Figura 1, relata os índices de cansaço físico que os indivíduos convivem devido ao seu ramo de trabalho.

**Figura 1: Cansaço físico do trabalhador**



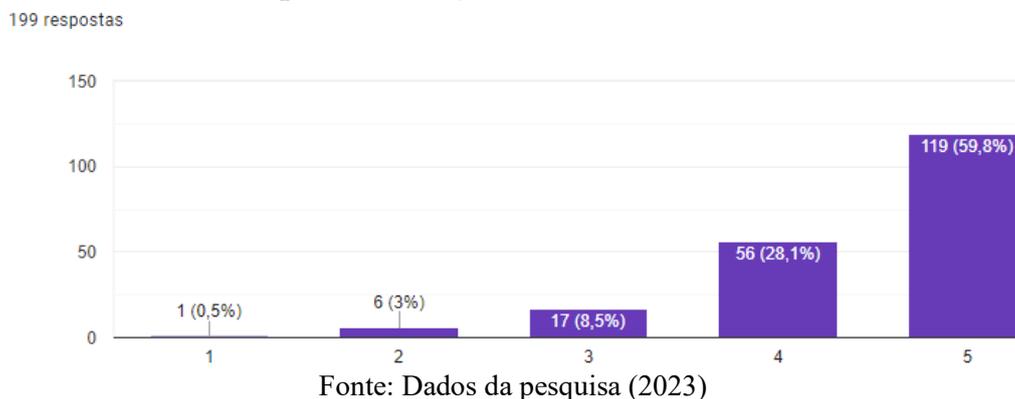
Fonte: Dados da pesquisa (2023)

Nesse sentido, observa-se que apenas 2 pessoas (1%) marcaram a opção 1, que significa não tem tal problema, 6 pessoas (3%) marcaram a opção de número 2, 36 pessoas (18%) sinalizaram opção número 3, 64 respondentes destacaram opção número 4, enquanto 91 pessoas (46%) assinalaram a opção de número 5, que significa que tem sentem totalmente tal problema. Diante disso, observa-se que mais da metade dos respondentes sentem cansaço físico frequente.

Atrelado a isso, Jacques e Amazarray (2006) expressam sua preocupação com a relevância da saúde mental no contexto laboral e destacam como isso tem sido cada vez

mais enfatizado. Na Figura 2, é apresentado o índice de fadiga mental que o ambiente de trabalho gera nos participantes deste estudo.

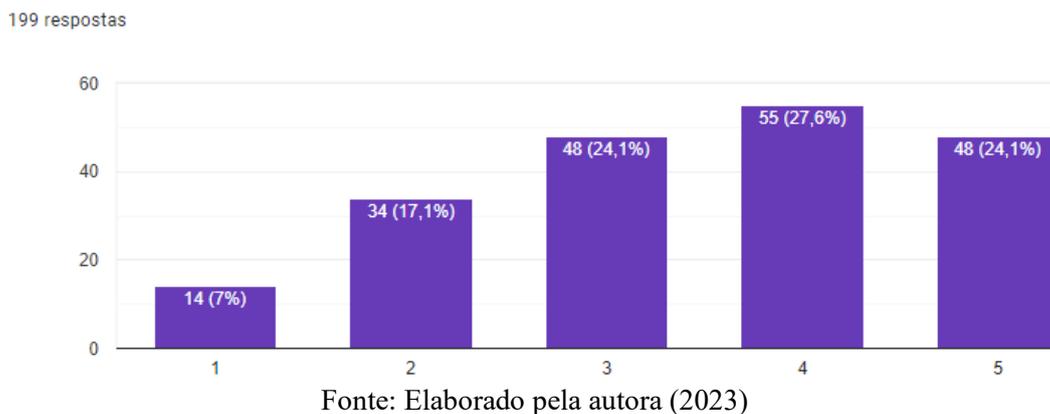
**Figura 2: Cansaço mental do trabalhador**



De acordo com os números apresentados pela Figura 2 exibida, apenas 1 pessoa assinalou a alternativa número 1, que remete a não ter o problema, 6 pessoas (3%) destacou a alternativa número 2, 17 (8,5%) pessoas sinalizaram a opção número 3, 56 pessoas assinalaram a opção número 4 e 119 participantes (59%) sinalizaram a opção número 5, que remete sentir tal problema com frequência, evidenciando, que, a maior parte dos participantes alega se sentir frequentemente sintomas de fadiga mental, fato este que torna-se preocupante, pois corrobora com outros sintomas.

Dentre isso, um destes sintomas pode ser encontrado a dor de cabeça, enxaqueca ou cefaleia, visto que é apontando como comum, essencialmente no ambiente de trabalho, visto que tem ligação direta com o cansaço mental, de acordo com Jacques e Amazarray (2006). A próxima Figura 3, relata a frequência com que os indivíduos sentem dores de cabeça no ambiente organizacional.

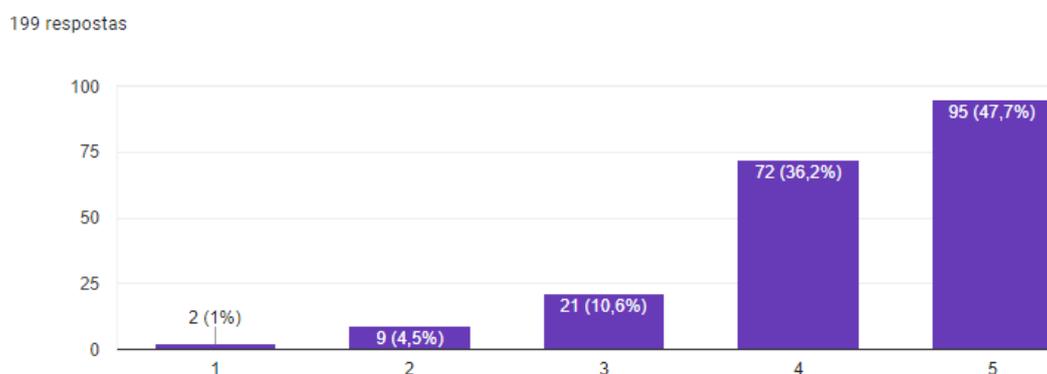
**Figura 3: Dor de cabeça ou enxaqueca com frequência**



Nesse viés, em concordância com a Figura 3, observa-se que, 14 pessoas (7%) assinalaram a alternativa número 1, que demonstra não sentir nunca tal problema, em seguida, 34 pessoas (17%) destacaram a alternativa número 2, em seguida 48 (24%) pessoas sinalizaram a opção 3, 55 participantes (28%) assinalaram a alternativa de número 4 e 48 pessoas (24%) destacaram a opção de número 5, que demonstra sentir o problema com frequência. Diante disso, compreende-se que a maior parte dos participantes deste estudo alegam sentir dores de cabeça com determinada frequência.

Outro aspecto relevante a ser discutido neste capítulo, tange a respeito da constante busca pela excelência no âmbito profissional. De acordo com Vasconcelos e Faria (2008), isto é um aspecto desencadeador de extrema importância para o surgimento de doenças mentais, uma vez que a pressão no ambiente organizacional está diretamente associada a sintomas como estresse e ansiedade. A Figura 4 demonstra os índices de estresse e/ou ansiedade inserido no meio laboral dos(as) colaboradores(as).

**Figura 4: Sinais de estresse e/ou ansiedade com frequência no ambiente de trabalho**



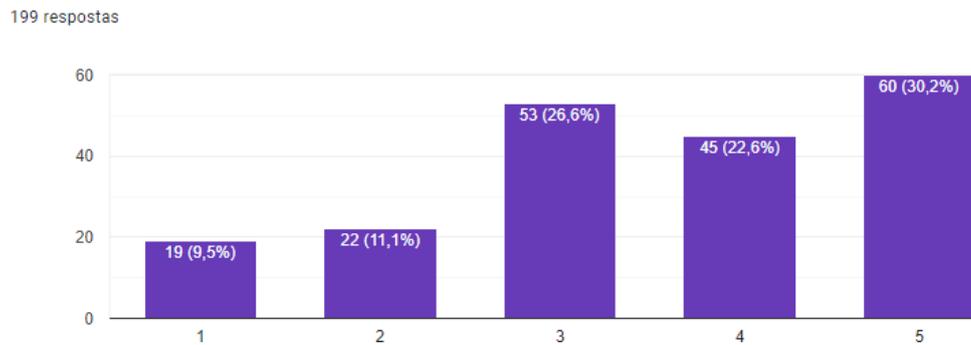
Fonte: Elaborado pela autora (2023).

A Figura 4 em destaque, demonstra que, apenas 2 pessoas (7,4%) marcaram a opção 1, que remete a nunca ter o problema em questão, 9 participantes (4,5) destacaram que a alternativa número 2, 3 pessoas (10,6%) sinalizaram a opção número 3, 72 indivíduos (36,2%) marcaram a opção de número, enquanto 95 pessoas (48%) sinalizaram a opção de número 5, ou seja, possuem esse problema com frequência. Diante disso, compreende-se que mais da metade dos participantes afirmaram se sentir estressado e/ou com transtornos de ansiedade com frequência no ambiente de trabalho.

Em relação a isto, Sampaio e Messias (2002) buscaram refletir sobre a variabilidade no modo como cada indivíduo vivencia suas experiências, ressaltando a importância de possuir a capacidade a importância de possuir a capacidade de compreender as aflições e angústias peculiares de cada pessoa. Nesse panorama, alguns

sujeitos, por exemplo, podem manifestar simplesmente distúrbios de sono e demais impedimentos de conciliar o repouso devido às tensões diárias e aos desafios cotidianos. Assim, os resultados apresentados a seguir na Figura 5 ilustram as dificuldades que os participantes enfrentam ao tentarem adormecer após um dia de atividades laborais, uma vez que a qualidade do sono pode ser considerado um aspecto essencial promoção do bem-estar.

**Figura 5: Nível de dificuldade para dormir**

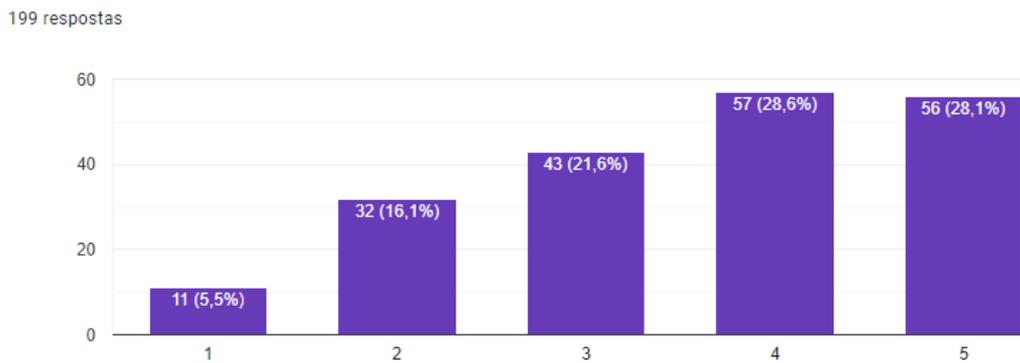


Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Nesse cenário, vê-se que, 19 pessoas (9,5%) assinalaram a opção número 1, que demonstra que não possuem tal problema, 22 participantes (11%) destacaram a alternativa número 2, 53 indivíduos (27%) marcaram a opção de número 3, 45 pessoas (23%) assinalaram a opção de número 4, e por fim, 60 participantes (30%) assinalaram a opção de número 5, indicando sentir frequentemente tal problema. Desta forma, observa-se que grande parte dos respondentes possui algum nível de dificuldade para dormir diariamente.

Nessa perspectiva, ao considerar tamanha relevância dos sintomas físicos e mentais, sabe-se que a tristeza é um dos fatores de maior peso para contribuir com o aparecimento da depressão, Souza (2013) comenta, que, diversos fatores externos e internos contribuem para o aparecimento desses sintomas, a cobrança excessiva juntamente com a falta de liberdade para expressar as emoções tem uma importância relevante no aparecimento da tristeza e depressão. Nesse viés, a Figura 6 aborda os índices no que diz respeito ao sentimento de tristeza, apatia e/ou depressão.

**Figura 6: Sentimento de tristeza, apatia e/ou depressão**

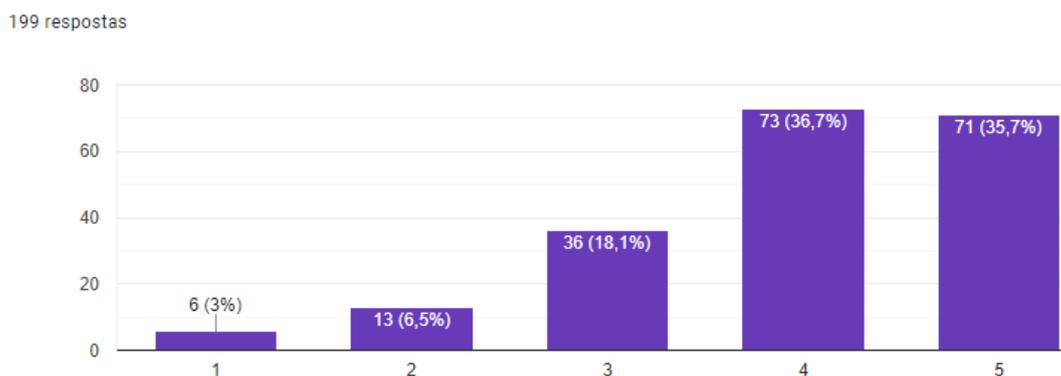


Fonte: Elaborado pela autora (2023).

A presente questão, demonstra que, 11 pessoas (5,5%) responderam a alternativa 1, que remete não sentir tal problema, 32 indivíduos (16%) assinalaram a opção número 2, 43 participantes (22%) destacaram a opção 3, 57 pessoas (27%) responderam a alternativa 4 e, por fim, 56 pessoas (28%) assinalaram a opção número 5, que remete sentir frequentemente tal problema. Nesse viés, é possível observar que a maior parte dos participantes possuem tais sentimentos com frequência, uma vez que a maioria assinalou tais sentimentos entre intensidade 4 e 5.

Dando continuidade com a questão anterior, angústia é uma sensação que está totalmente relacionada a impotência, ao sentimento de tentar e não conseguir, sentimento esse, que pode causar grande sofrimento psíquico, além do que Jacques e Amarazzay (2006) alegam que, muito desses sintomas se dão pelos indivíduos terem seus sintomas desprezados e diminuídos. Além disso, a angústia corrobora com outras sintomas prejudiciais a saúde mental, como surgimento de depressão e ansiedade, bem como a provocação constante de tensão e nervosismo. Nessa perspectiva, a figura 7 relata o índice sobre o sentimento frequente de angústia, nervosismo e/ou tensão dos colaboradores(a).

**Figura 7: Sentimento de angústia, nervosismo e/ou tensão com frequência**



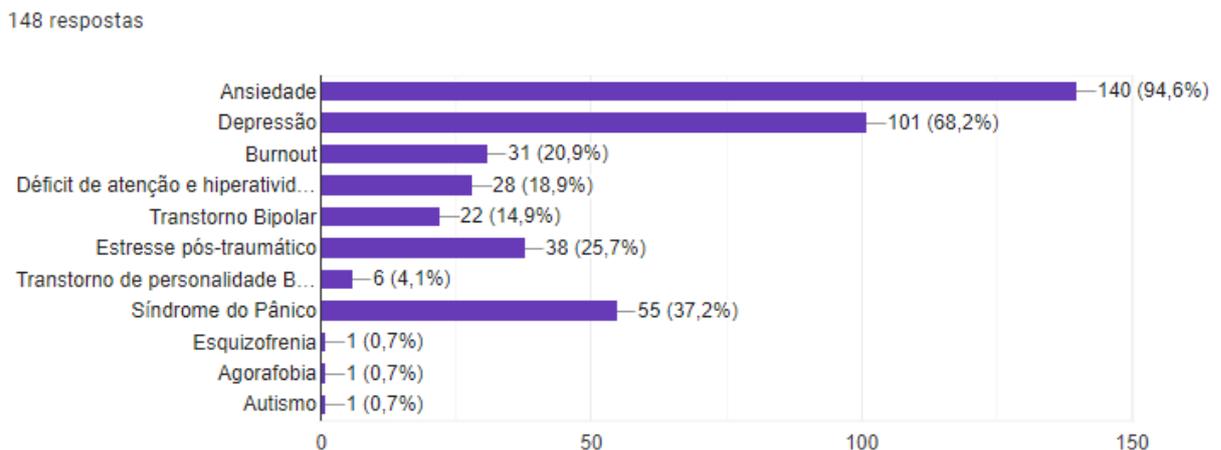
Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Diante disso, pode-se perceber que apenas 6 pessoas (3%) assinalaram a opção de número 1, ou seja, alegam não sentir nunca tal problema, enquanto 13 participantes (6,5%) assinalaram a alternativa número 2, 36 pessoas (18%) se identificaram com a opção de número 3, 73 pessoas (37%) assinalaram a opção de número 4 e, por fim, 71 participantes (36%) se identificaram com a opção de número 5, que remete sentir frequentemente sentir tal problema. Novamente, percebe-se que a maior parte dos respondentes destacaram possuir tais sentimentos entre intensidade 4 e 5. Assim, percebe-se que há um número expressivo de colaboradores que possuem tais aspectos com recorrência e em grande escala.

Os autores Sampaio e Messias (2002) afirmam que cada ser humano sente as coisas a sua maneira, do seu próprio jeito e na sua intensidade, e se faz importante saber e compreender as dores e sofrimentos de cada um. Nesse viés, a fim de buscar compreender de melhor forma a saúde mental dos(as) trabalhadores(as), foi questionado se em algum momento foi diagnosticado algum tipo de transtorno mental enquanto exercia ou ainda exerce suas atividades laborais. Nesse sentido, constatou-se que 142 pessoas (71%) da amostra coletada afirmaram positivo para diagnóstico, enquanto apenas 57 participantes (27%) alegaram não possuir.

Em sequência, questionou-se sobre tais diagnósticos. Nesse sentido, a Figura 8 ilustra sobre os transtornos abordados, bem como a identificação por parte dos colaboradores(as). Cabe destacar que esta questão não era obrigatória a ser respondida, contudo, obteve-se um total de 148 respondentes e era possível assinalar mais de uma opção caso o participante tivesse sido diagnosticado.

**Figura 8: Diagnóstico de transtornos mentais**



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

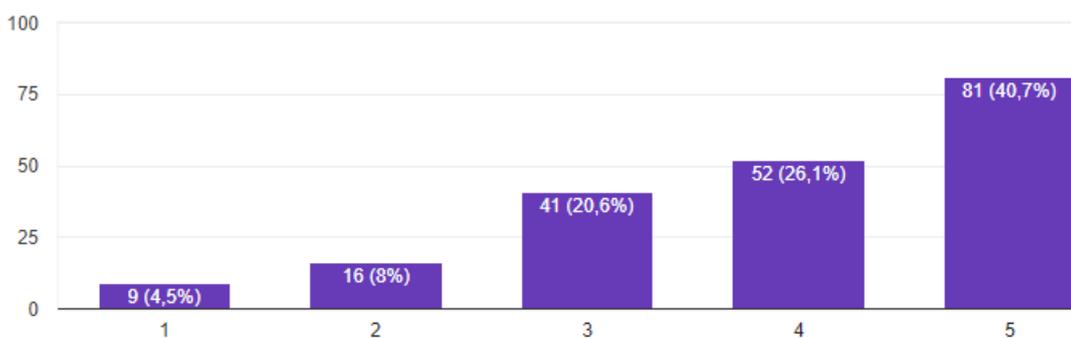
Com isso, pode-se compreender que a maior parte dos participantes afirmaram que possuem ou pelos menos já possuíram transtornos de ansiedade e depressão enquanto exercem (ou exerciam) suas atividades laborais. Em seguida, observa-se que o transtorno do pânico também é um dos aspectos recorrentes no que diz respeito a saúde mental do(a) trabalhador(a). Na sequência, pode ser notado o aparecimento do estresse pós-traumático no que diz respeito a qualidade de vida dos indivíduos. Por fim, nota-se que transtornos como Síndrome de Burnout, déficit de atenção e hiperatividade e transtorno bipolar são elementos que uma menor parte dos participantes deste estudo apresentam ou já apresentaram ter.

Conforme um estudo feito pelo SindBancários, sindicato representante dos(as) bancários(as) na Região Metropolitana de Porto Alegre, expõe que entre 2012 e 2022 os afastamentos previdenciários (B31) da categoria bancária envolvendo algum tipo de transtorno mental aumentou de 23% para 40%. No que diz respeito aos afastamentos acidentários (B91), as doenças mentais e comportamentais saíram de 30% em 2012 para 57% em 2022%, enquanto as doenças nervosas aumentaram de 9% para 15%. Com isso, é possível compreender que os dados obtidos neste estudo acerca destes transtornos se tornam um reflexo das dificuldades no que tange a saúde mental dos(as) trabalhadores(as) bancários(as), corroborando com os estudos feitos pelo SindBancários.

Dando sequência, cabe-se refletir acerca da saúde mental, cujo qual problemática é o foco central neste estudo. Nesse viés, questionou-se a amostra deste estudo acerca da intensidade referente ao prejuízo a saúde mental que as atividades de trabalho causam. Diante disso, a Figura 9 ilustra o grau de concordância neste aspecto.

**Figura 9: Sensação de prejuízo a saúde mental por conta das atividades laborais**

199 respostas



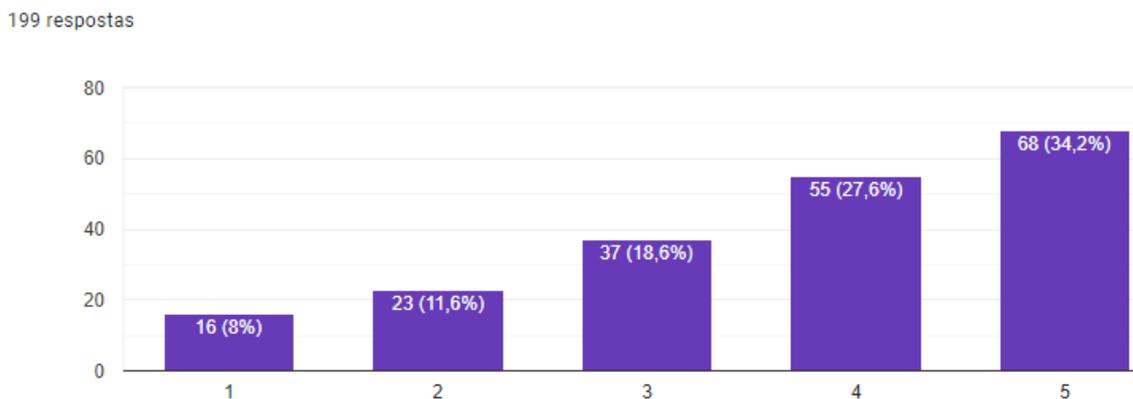
Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Nesse cenário, observa-se que apenas 9 pessoas (4,5%) assinalaram opção número 1, isto é, não possui prejuízo psíquicos em decorrências das atividades laborais, 16

participantes (8%) destacaram opção de número 2, 41 participantes (21%) indicara opção de número 3, 52 pessoas (26%) assinalaram opção de número 4, enquanto 81 (41%) participantes indicaram opção de número 5, que remetem sentir com frequências problemas relacionados a saúde mental em consequência as suas atividades de trabalho. Nessa perspectiva, observa-se que novamente a maior parte sente-se prejudicada mentalmente em decorrência das atividades laborais, uma vez que as opções 4 e 5 destacaram-se de forma proeminente, e, novamente, corrobora-se com os dados e análises expostas anteriormente.

Em sequência, Marcondes (2016) também ressalta que os cuidados com o ambiente de trabalho são de suma importância para que a qualidade de vida dos(as) colaboradores(as) seja frequentemente promovido no local. Nessa perspectiva, a fim de buscar compreender de maneira ampla o estado de saúde do(a) trabalhador(a) bancário(a), questionou-se aos participantes envolvidos neste estudo sobre a sensação de prejuízo a saúde física por consequência das atividades laborais, conforme a Figura 10.

**Figura 10: Sensação de prejuízo a saúde física por conta das atividades laborais**



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Com isso, observa-se que 16 pessoas (8%) assinalaram a alternativa 1, ou seja, não possuem a sensação de que o trabalho prejudica a saúde física, 23 (12%) participantes assinalaram a opção de número 2, 37 indivíduos destacaram opção de número 3, 55 pessoas (28%) concordam com a opção de número 4, enquanto 68 pessoas (34%) assinalaram opção de número 5, isto é, sentem que as atividades laborais prejudicam a saúde física.

Nesse cenário, observa-se que a maior parte dos participantes possui tal problema, uma vez que o grau de concordância em uma escala linear para tal afirmação é entre 4 e 5. De acordo com Ratey (2013), o exercício físico regular não apenas melhora a aptidão cardiovascular e muscular, mas também tem um impacto positivo significativo na saúde

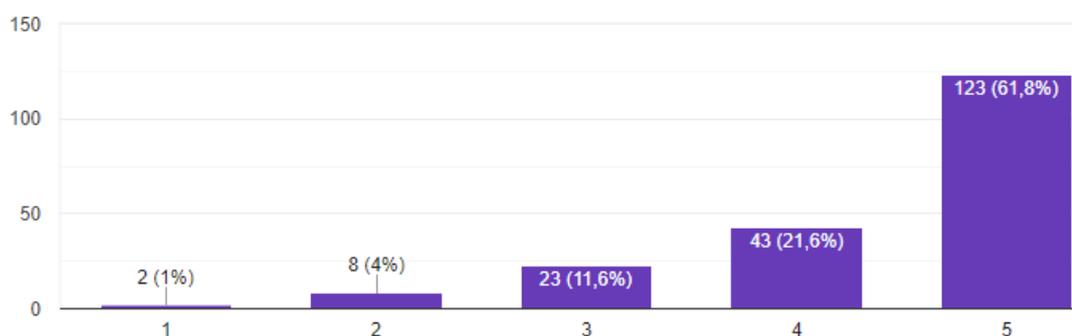
mental, na função cognitiva e na qualidade de vida geral. Nesse sentido, compreende-se a importância de tal prática, contudo, cabe refletir que 49% da amostra deste estudo, ou seja, praticamente metade dos participantes possui carga horária de trabalho de 8 horas diárias. Sendo assim, tal fator pode estar contribuindo para tal resultado, uma vez que o indivíduo pode não dispor de tempo hábil para tal prática e as atividades laborais não provêm de auxílio para uma melhor saúde física aos(as) trabalhadores(as).

## 5.2.2 ORGANIZAÇÃO, CONDIÇÕES, AMBIENTE E RELAÇÕES DE TRABALHO

No âmbito organizacional, se faz necessário compreender a maneira como se administra um dia de trabalho desempenha papel essencial na prevenção de distúrbios mentais e exaustão emocional, conforme apontado por Jacques e Amazarray (2006). No setor bancário, isso é especialmente notável, pois está diretamente ligado a uma alta cobrança de produtividade e resultados, podendo suceder-se no desencadeamento de doenças e transtornos mentais nos(as) trabalhadores(as). Nesse cenário, questionou-se a amostra se há existência constante no que diz respeito a cobranças excessivas para atingimento de metas e resultados. A Figura 11 ilustra tal questionamento.

**Figura 11: Sentimento de cobrança excessiva para atingir resultados**

199 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

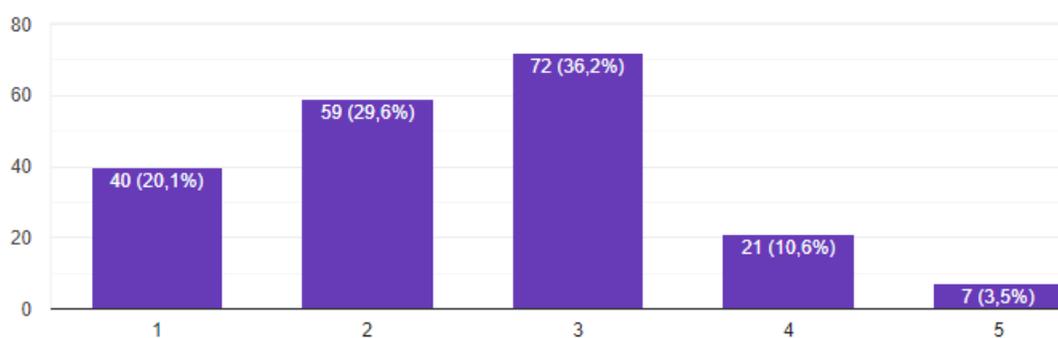
Nesse cenário, percebe-se que apenas 2 pessoas (1%) assinalou a opção de número 1, isto é, não reconhece haver cobrança excessiva para alcance de resultados, em seguida, 8 participantes (4%) destacaram a opção de número 2, 23 indivíduos (12%) sinalizaram a opção de número 3, 43 pessoas (22%) marcaram opção de número 4 e, por fim, 123 participantes (62%) corresponderam a opção de número 5, ou seja, remete existir com alta frequência cobrança excessiva por resultados. Diante disso, é possível verificar que,

praticamente com unanimidade, há este sentimento de forma recorrente, uma vez que as opções mais assinaladas foram de número 4, ou seja, acontece frequentemente e 5, isto é, ocorre sempre. Em concordância, Jacques e Amazarray (2006), alegam que os bancários estão à frente nas doenças mentais devido a cobrança de resultados.

No que diz respeito a gestão de pessoas, em paralelo com a qualidade de vida e bem-estar no ambiente de trabalho, a fim de alcançar o equilíbrio e viabilizar a execução das tarefas laborais, é essencial que haja apoio para realizar tarefas, tanto cursos e treinamentos elementos essenciais para um bom desenvolvimento, quanto suporte da gestão, conforme menciona Paz (2004). Nesse panorama, a Figura 12 ilustra este aspecto.

**Figura 12: Existência de apoio e suporte para a realização das tarefas**

199 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

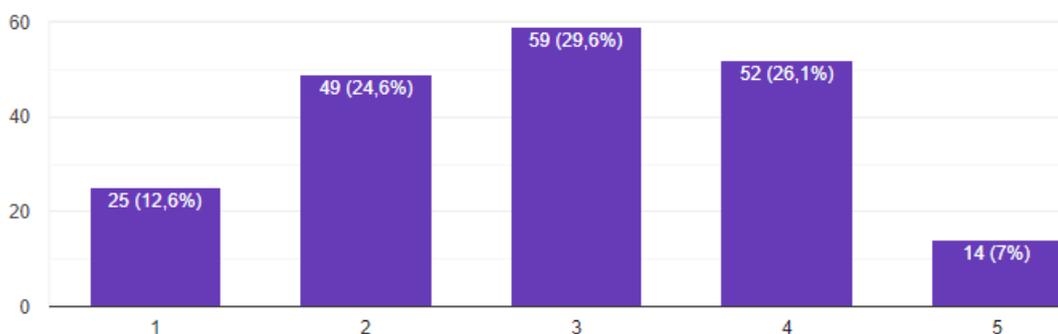
Diante disso, observa-se que 40 pessoas (20%) indicaram a opção de número 1, 59 indivíduos (30%) sinalizaram a opção de número 2, 72 participantes (36%) destacaram a opção de número 3, 21 pessoas (11%) apontaram a opção de número 4, enquanto apenas 7 (3,5%) pessoas destacaram opção de número 5. Assim, conclui-se, que a maioria dos respondentes considera apenas às vezes ter apoio e suporte para a realização de tarefas. Além disso, cabe considerar, que o segundo maior grupo de respondentes afirma ter raramente tal tipo de amparo.

Como mencionado anteriormente, a gestão de pessoas envolve uma combinação de ações na qual um líder tem a iniciativa de propor a sua equipe, visto que, treinamentos disponibilizados pelo mesmo, ou pela instituição, são essenciais para um melhor desenvolvimento dos(as) colaboradores(as), conforme demonstra Paz (2004). Contudo, cabe destacar que tais capacitações devem ser disponibilizados com material didático com boa qualidade, a fim de promover um momento de aprendizado satisfatório. Nesse

sentido, a Figura 13 demonstra os resultados encontrados quando questionado acerca do oferecimento destes recursos de aprimoramento.

**Figura 13: Existência de cursos e treinamentos com qualidade**

199 respostas



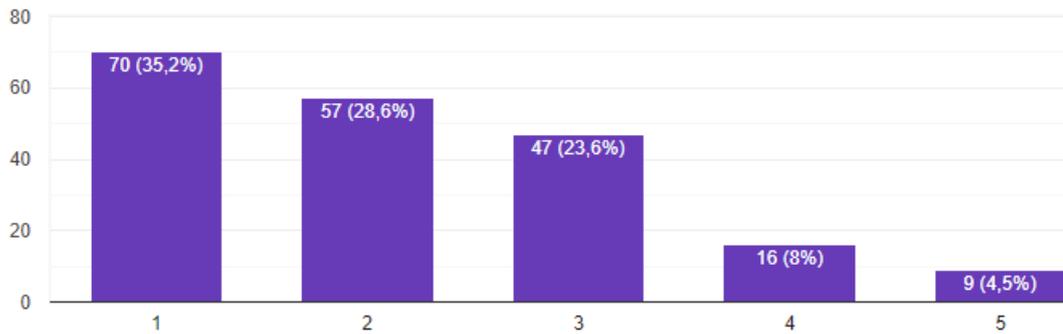
Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Nesse sentido, observa-se que 25 pessoas (13%) assinalaram a opção de número 1, ou seja, não se nota a existência de cursos e treinamentos realizados com qualidade, 49 participantes (25%) destacaram a opção de número 2, 59 indivíduos (30%) sinalizaram opção de número 3, 52 (26%) pessoas se identificaram com a opção de número 4 e, por fim, apenas 14 respondentes (7%) assinalaram opção de número 5, isto é, ocorre capacitações com qualidade. Assim, observa-se que na maior parte das vezes há cursos e capacitações desempenhados de forma satisfatória.

Outro aspecto relevante no que diz respeito aos elementos organizacionais corresponde a participação dos colaboradores nas decisões e estratégias corporativas, uma vez que é de suma importância na instituição, pois demonstra aos(as) trabalhadores(as) que estão sendo ouvido pelos gestores, elemento essencial para a gestão de pessoas, conforme menciona Paz (2004). Nesse viés, a Figura 14 ilustra sobre a sensação de envolvimento dos(as) colaboradores(as) no processo decisório, bem como se as opiniões se tornam relevantes para a gestão e/ou instituição.

**Figura 14: Participação no processo de tomada de decisão e a relevância das opiniões**

199 respostas



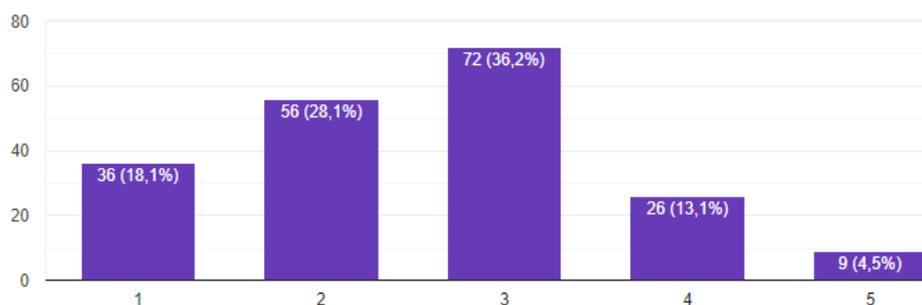
Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Nessa análise, percebe-se que 70 pessoas (35%) assinalou opção de número 1, ou seja, não participam do processo de tomada de decisão e não sentem que as opiniões e contribuições para a organização e/ou gestão são relevantes, enquanto 57 participantes (29%), assinalou a opção número 2, em seguida, 47 indivíduos (24%) sinalizaram opção de número 3, 16 pessoas (8%) destacaram opção de número 4, enquanto apenas 9 participantes (4,5%) indicaram opção de número 5. Diante disso, observa-se, que, a maioria dos respondentes alega que nunca ou raramente há a participação dos colaboradores na tomada de decisões da instituição, bem como a expressão das suas contribuições nunca ou quase é significativa.

Outro aspecto considerável no que diz respeito a promoção de um ambiente organizacional saudável depende significativamente da liberdade de expressão e comunicação, que constitui um elemento fundamental nas estratégias de gestão de pessoas para cultivar um clima positivo, conforme salienta Paz (2004). Nesse aspecto, observa-se a Figura 15, que exemplifica o nível de satisfação resultante da interação entre líderes e colegas dentro do contexto laboral.

**Figura 15: Comunicação entre líderes e colegas**

199 respostas



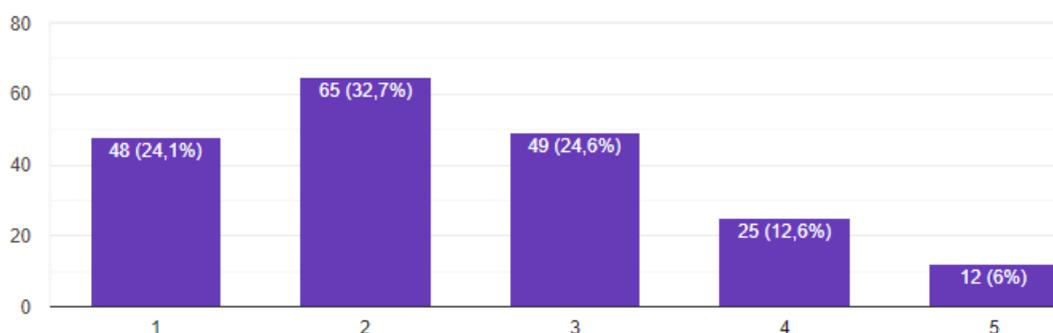
Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Assim, observa-se que 36 pessoas (18%) destacaram opção de número 1, isto é, não sentem que é satisfatório a comunicação entre líderes e colegas de trabalho, 56 respondentes (28%) destacam a opção de número 2, 73 participantes (36%) assinalaram a opção de número 3, 26 pessoas (13%) indicaram opção de número 4, enquanto apenas 9 pessoas (4,5%) grifaram a opção de número 5, ou seja, consideram-se realizadas com o nível de comunicação entre a liderança e demais colegas do ambiente laboral. Nesse sentido, é possível compreender que a maioria dos participantes considera que às vezes ocorre uma comunicação adequada e satisfatória entre colaborador(a) e chefia.

No que diz respeito ao crescimento profissional, o plano de carreira é uma ferramenta presente em diversas organizações, destinado a auxiliar o(a) colaborador(a) a delinear a direção que seja trilhar na instituição. Dessler (2003) discute a importância do papel do líder nessa fase, destacando a relevância na orientação e no processo de tomada de decisões do colaborador. Nesse sentido, a Figura 16 ilustra os resultados encontrados quando questionado acerca da existência de apoio da gestão para o desenvolvimento individual do(a) trabalhador(a).

**Figura 16: Existência de apoio da gestão para o desenvolvimento pessoal**

199 respostas



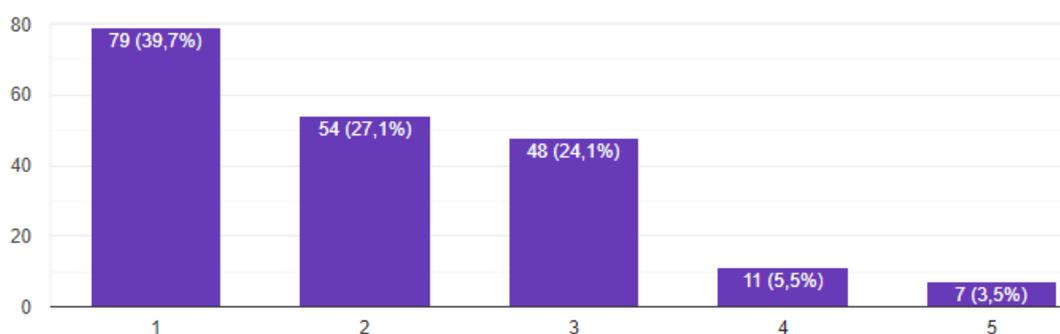
Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Nesse sentido, no que diz respeito ao apoio para o desenvolvimento individual, observa-se que 48 pessoas (24%) apontaram opção de número 1, ou seja, não possuem suporte da liderança visando progresso profissional, 65 participantes (33%) destacaram opção de número 2, 49 pessoas (25%) indicaram opção de número 3, 25 indivíduos (13%) assinalaram a opção de número 4, e por fim, apenas 12 pessoas (6%) afirmaram possuir plano de desenvolvimento individual na organização tendo auxílio por parte da gestão. Assim, conclui-se que raramente há o suporte dos(as) gestores(as) no desenvolvimento pessoal, tendo em vista que a maior parte dos respondentes se identificaram com a opção de número 2.

Ainda na temática de carreira, outro aspecto atrelado a isso corresponde a preocupação com políticas meritocráticas. Segundo Paz (2004), é importante capacitar os(as) trabalhadores(as) para que tenham a possibilidade de alcançar uma promoção na organização e, também, para dar início a um plano de carreira com o apoio da gestão e mitigar sentimentos negativos que podem vir a ocorrer. Diante disso, questionou-se sobre a existência de práticas justas no que tange as políticas de meritocráticas de promoção e carreira. A Figura 17 demonstra tais resultados.

**Figura 17: Nível de satisfação quanto as políticas meritocráticas de promoção**

199 respostas



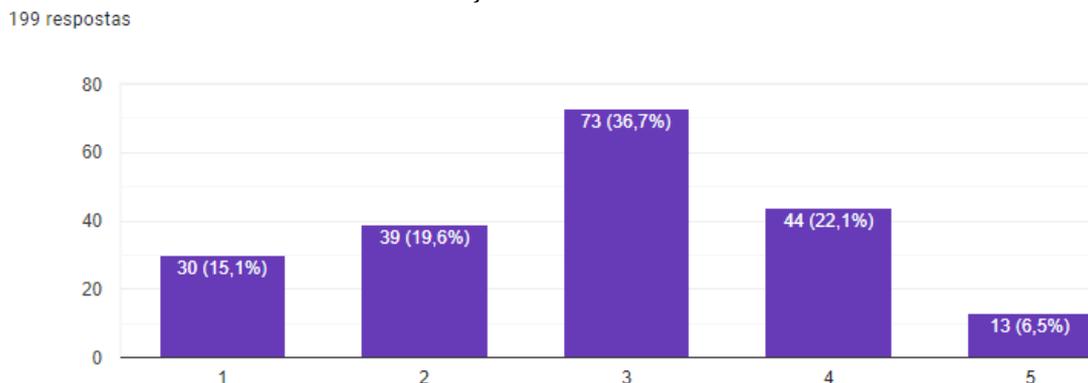
Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Nessa perspectiva, observa-se que 79 pessoas (40%) identificaram-se com a opção de número 1, ou seja, não há existência de práticas meritocráticas para fins de crescimento profissional, 54 indivíduos (27%) assinalaram opção de número 2, 48 participantes grifaram a opção de número 3, 11 respondentes (5,5%) indicaram opção de número 4 e apenas 7 respondentes (3,5%) apontaram opção de número 5, isto é, consideram haver sempre a existência de políticas meritocráticas para fins de promoção e carreira. Diante disso, compreende-se que a maior parte dos(as) participantes não reconhecem que são aplicadas políticas de meritocracia para planos de carreira.

Em sequência, questionou-se acerca da satisfação no que diz respeito a remuneração dos(as) trabalhadores(as). A relevância para tal se dá uma vez que pode ser considerado que a felicidade é um assunto relativo, e no ambiente organizacional, sabe-se que fatores externos e internos podem fazer com que seja alcançado tal aspecto. De acordo com as observações de Limongi-França (2003) para que haja uma qualidade de vida no trabalho com um pouco de felicidade e realização nos afazeres, os vínculos são importantes, bem como os fatores socioeconômicos e principalmente influenciam diretamente na situação vivida. Assim, questionou-se acerca do grau de satisfação com a

remuneração e demais benefícios que os(as) colaboradores(as) recebem. A Figura 18 ilustra as informações encontradas.

**Figura 18: Nível de satisfação por parte dos(as) colaboradores(as) com relação a remuneração e demais benefícios**



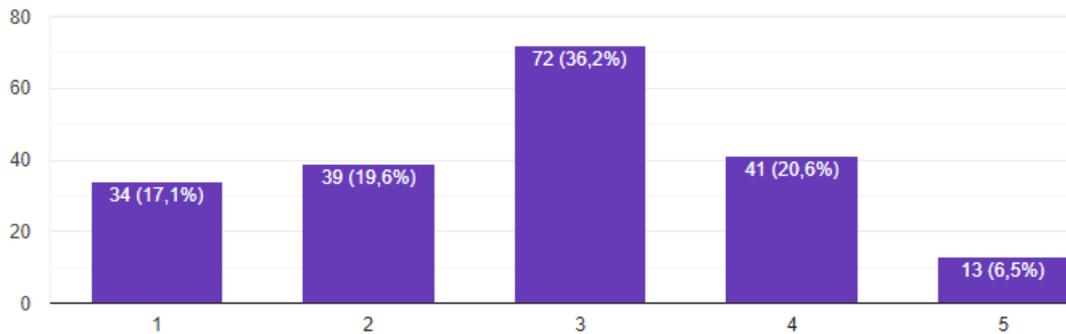
Fonte: Elaborada pela autora (2023)

Diante disso, observa-se que 30 pessoas (15%), assinalou a opção de número 1, ou seja, em nenhum momento possui satisfação com a remuneração e demais benefícios, 39 respondentes (20%) assinalaram a opção de número 2, 73 participantes (37%) optaram pela opção de número 3, 44 indivíduos destacaram opção de número 4 e, por fim, 13 pessoas (6,5%) informaram a opção de número 5, isto é, sentem-se completamente realizadas com os aspectos financeiros que a organização provém. Nesse sentido, constata-se que a maior parte dos participantes possui uma satisfação financeira que acontece às vezes, considerando a média das respostas obtidas.

Em um cenário laboral que promove conforto, segurança e sem haver constante pressão a todo momento, emergem elementos essenciais para a promoção da qualidade de vida no trabalho, juntamente com um companheirismo na hora de trabalhar, considerando que o espaço de trabalho deve ser agradável para todos(as) os(as) colaboradores(as), conforme Paz (2004). Nesse panorama, considerando a relevância deste aspecto para a manutenção do bem-estar, a Figura 19 aponta nível de sentimento de pertencimento no grupo ou comunidade em que os participantes fazem parte.

**Figura 19: Sentimento de pertencimento na comunidade ou grupo que faz parte**

199 respostas



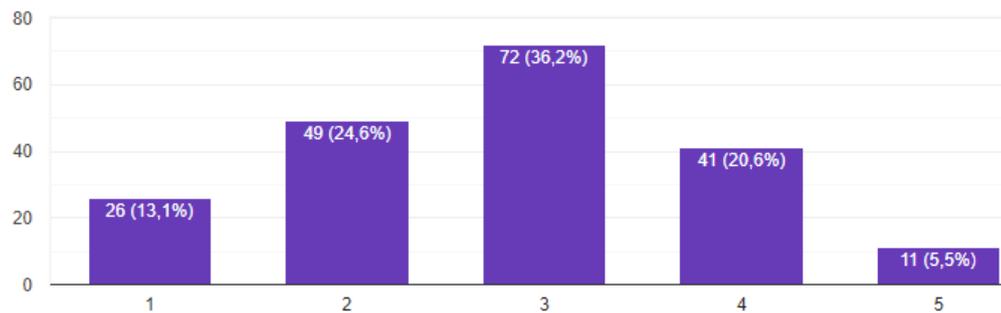
Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Assim, observa-se que 34 participantes (17%) informaram a opção de número 1, ou seja, não possuem em nenhum momento o sentimento de pertencimento a comunidade, 39 indivíduos (20%) optaram pela opção número 2, 72 respondentes (36%) se identificaram com a opção de número 3, 41 participantes (21%) sinalizaram a opção de número 4, e por fim, 13 pessoas (6,5%) destacaram opção de número 5, isto é, sentem-se a todo momento como parte do grupo. Diante disso, observa-se que a maior parte dos respondentes se sentem incluídos em suas comunidades somente às vezes.

A qualidade de vida no ambiente de trabalho está se tornando cada vez mais presente na vida dos(as) trabalhadores(as) e no âmbito organizacional. Segundo Limongi-França (2003), a crença antiquada de que somente habilidades físicas robustas eram suficientes para se formar um ótimo profissional já está sendo reconhecida como ultrapassada. Atualmente, a saúde e o equilíbrio tanto físico quanto mental e emocional são considerados fundamentais para assegurar que haja um funcionário em seu melhor estado dentro da instituição. Nesse cenário, observa-se a importância da sensação de realização profissional e pessoal do(a) trabalhador(a), uma vez que isto pode ser considerado aspecto essencial para a saúde e bem-estar. Assim, a Figura 20 demonstra os resultados obtidos quando questionado acerca desta problemática aos participantes.

**Figura 20: Nível de satisfação sobre a realização pessoal e profissional que o trabalho proporciona**

199 respostas



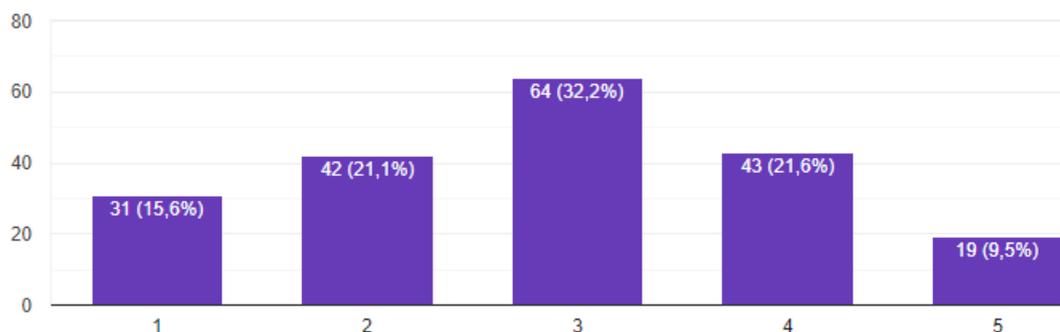
Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Diante disso, observa-se que 26 pessoas (13%) sinalizaram a opção de número 1, ou seja, não possuem em nenhum momento o sentimento de realização pessoal e profissional, 49 indivíduos (25%) identificaram-se com a opção de número 2, 72 respondentes (36%) destacaram a opção de número 3, 41 indivíduos (21%) assinalaram opção de número 4 e, por fim, apenas 11 pessoas (5,5%) optaram pela alternativa de número 5, ou seja, é alto grau de satisfação pessoal e profissional em decorrência das atividades que realizam. Assim, observa-se que a maior parte da amostra se sente satisfação profissional e pessoal somente às vezes.

Por fim, questionou sobre a satisfação no que tange a sensação de gostar do tipo de trabalho que realiza e do nível de bem-estar atual. Segundo Paz (2004), de acordo com o tipo de gestão que se leva no ambiente organizacional, pode ou não ficar mais fácil para os(as) colaboradores(as) encontrar a qualidade de vida no meio de trabalho, mesmo que as atividades laborais sejam consideradas intensas. Além disso acrescenta que a gestão de pessoas e a liberdade para expressar suas ideias e pensamentos na organização, atrelado a outros aspectos percorridos anteriormente neste capítulo, aumentam a sensação de realização no trabalho. Assim, a Figura 21 ilustra os resultados encontrados no que compete a satisfação de atuar na organização e o grau de sensação de bem-estar.

**Figura 21: Nível de satisfação de trabalhar na organização e grau de bem-estar**

199 respostas



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Diante disso, compreende-se que 31 pessoas (16%) assinalaram a opção de número 1, isto é, em nenhum momento sente-se satisfação de trabalhar na organização, bem como não reconhece qualquer tipo de bem-estar, 42 participantes (21%) indicaram a alternativa de número 2, 64 respondentes (32%) indicaram opção de número 3, 43 indivíduos (21%) indicaram alternativa de número 4, e por fim, 19 pessoas (9,5%) sinalizaram opção de número 5, ou seja, estão plenamente satisfeitos em atuar na organização e possui alto nível de bem-estar. Nesse cenário, compreende-se que a maior parte dos participantes deste estudo possui tal satisfação somente às vezes.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado desse estudo, compõe-se das respostas dos(as) colaboradores(as) de instituições financeiras situadas na Região do Vale do Rio dos Sinos/RS sobre a problemática da saúde mental, na qual as questões referem-se a aspectos relacionados ao estado psíquico, emocional, condições de trabalho nas organizações financeiras e, consiste na opinião dos respondentes sobre tais elementos, para que através disso, seja feita uma reflexão psíquica acerca do que envolve o contexto laboral, para que assim possa ser apresentada oportunidades de melhorias para aperfeiçoar as condições laborais nas organizações financeiras, visando mitigar a incidência de trabalhadores(as) com transtornos e distúrbios provenientes da função.

Como mencionado anteriormente, da mesma maneira que ocorreu em várias áreas da economia, as mudanças na forma como a produção capitalista é organizada, conhecidas como reestruturação produtiva, também afetaram o setor bancário. Essas transformações levaram a ajustes na estrutura, alterando os métodos organizacionais e a maneira como os profissionais bancários desempenham suas funções. Nesse período, observou-se um notável crescimento econômico e uma expansão significativa no campo bancário. Diante disso, compreende-se que tais modificações se deu através de novas tecnologias, pela automação bancária, surgimento de novos produtos e serviços, pela intensificação do trabalho e terceirização. No que diz respeito ao funcionário, houve mudanças expressivas no modo de executar suas tarefas e novas funções foram atribuídas.

Ao analisar transformações no perfil dos profissionais atuantes no setor bancário, observa-se que os trabalhadores durante a década de 80 detinham total controle sobre a execução e o desenvolvimento de suas tarefas, ocupando uma posição social valorizada, conhecida como “bancários contadores” (GRISCI; BESSI, 2004). Contudo, na atualidade, são requeridas principalmente habilidades de vendas, capacidade de adaptação a diversas funções, conhecimento abrangente sobre o cenário financeiro e proficiência no uso de tecnologias, o que os transforma em “bancários vendedores” (LARANJEIRA, 1997). Diante disso, tais mudanças culminaram em um trabalho caracterizado pela alienação, repetição de tarefas e estabelecimento de metas praticamente inatingíveis.

Nesse cenário, ao considerar que as pessoas passam grande parte de suas vidas no ambiente de trabalho, se faz necessário proporcionar o bem-estar ocupacional, uma vez que isto afeta positivamente o desempenho no trabalho e a satisfação com a vida (DESSEN; PAZ, 2010). Nesse sentido, se faz importante, em um primeiro momento,

verificar as condições no ambiente bancário (objetivo específico a), bem como refletir sobre os impactos que tais aspectos afetam a saúde mental (objetivo específico b). Por fim, discutiu-se sobre sugestões de ações estratégicas, a fim de buscar reduzir tais impactos prejudiciais no campo psíquico do trabalhador (objetivo específico c).

Nesse sentido, observa-se que é preocupante o estado mental do(a) trabalhador(a) bancário, tendo em vista os resultados encontrados no capítulo anterior. Observa-se que um alto número de respondentes apresenta com alta frequência aspectos físicos prejudiciais como cansaço físico, dor de cabeça e dificuldade para dormir, bem como sintomas e transtornos psíquicos como exaustão mental, sensação de ansiedade, estresse e depressão. Além disso, no que diz respeito a elementos organizacionais, como remuneração, integração, gestão, oportunidade de crescimento e valorização individual, percebe-se que não há satisfação na maior parte destes elementos. Por fim, no que tange a satisfação pessoal e profissional do indivíduo, nota-se que isso é realizado de forma parcial, tendo frequência mediana.

Dadas essas informações, esse estudo busca propor melhorias para que não seja necessário que os colaboradores(as) se desgastem emocionalmente, mentalmente ou fisicamente, se afastem de suas atividades laborais em decorrência destes transtornos, se obtenha diagnóstico de algum transtorno mental e por consequência abusem de longos tratamentos com remédios antidepressivos, uma vez que nas organizações financeiras, pouco se observa em relação a investimentos para a saúde mental, psicológica e para a qualidade de vida do colaborador. Nesse sentido, elaborou-se o Quadro 2, com o intuito de exemplificar e expor quatro principais propostas, a fim de se obter uma melhora na saúde física e mental do(a) trabalhador(a) e, além disso, para que ocorra a prevenção do mesmo.

**Quadro 2: Ações e programas**

<b>Ações e programas</b>	<b>Resultados esperados</b>
Ginástica laboral e/ou atividade física	Proporciona maior capacidade funcional, pode solucionar e/ou prevenir lesões ocupacionais, além de atuar na prevenção de transtornos psíquicos.
Liderança situacional	Capacita o líder a compreender e lidar com cada colaborador(a) de maneira diferente, entendendo o perfil de cada um, visando uma gestão assertiva.
Terapia individual	Com auxílio de um profissional, se faz importante para lidar com aspectos íntimos e lidar de melhor forma com os desafios no âmbito pessoal e profissional.
Atuação sindical mais intensa atrelada as instituições financeiras	Estudar mecanismos a fim de viabilizar o trabalho bancário para que seja mitigado prejuízos psíquicos causados ao(a) trabalhador(a), principalmente no que diz respeito a alta cobrança vinculada a atingimento de metas. Assim, espera-se haver uma redução da insatisfação dos(as) trabalhadores(as) das organizações financeiras.

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Assim, acredita-se, que, com tais programas, ações, motivações e políticas voltadas a causa, conforme relatados no Quadro 2, poderá ocorrer uma significativa redução nos resultados de quem alega sentir-se exausto e deprimido emocionalmente, mentalmente e fisicamente, uma vez que 53% dos respondentes afirmaram não realizar atividades físicas com frequência. Além disso, cabe ressaltar sobre a importância de manter uma rotina com melhores hábitos e alimentação saudável, preferencialmente, acompanhada de um profissional visando alcançar uma melhor qualidade de vida. No âmbito organizacional, nota-se pouco ou nenhum programa voltado para esse fim nas instituições financeiras, então se faz importante destacar que tais ações, por muitas vezes, partem ou deverão partir de maneira individual.

Por fim, compreende-se que os objetivos da presente pesquisa foram alcançados, uma vez que, foi analisado os aspectos de saúde mental, relacionando-se com as condições do ambiente laboral e o impacto que tais dimensões impactam na qualidade de vida, além de propor medidas paliativas para prevenir tais prejuízos psíquicos para o(a) trabalhador(a). Nesse cenário, compreender essas inter-relações é essencial para auxiliar as organizações a desenvolverem uma gestão voltada para aprimorar a qualidade de vida pessoal e profissional, obtendo-se assim um espaço de trabalho saudável.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBUQUERQUE, A. S.; TRÓCCOLI, B. T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, p. 153-164, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ptp/v20n2/a08v20n2.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2023.

ANTUNES, Ricardo. Trabalho e Precarização numa Ordem Neoliberal. In: (ORG.), P. G.; FRIGOTTO, Gaudêncio. **A Cidadania Negada: Políticas de Exclusão na Educação e no Trabalho**. São Paulo: Cortez, 2002.

BARUKI, Luciana Veloso. **Riscos Psicossociais e Saúde Mental do Trabalhador: por um regime jurídico preventivo**. São Paulo: LTr, 2015.

CAVASSANI, Amarildo Pereira; CAVASSANI, Edlene Barbieri.; BIAZIN, Celestina Crocetta. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. In: SIMPEP, 13., 2006, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: UNESP, 2006. Disponível em <<http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/13/artigos/784.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2023.

CORREA, R.; CAMELO, S. H. H.; LEAL, L. A. Satisfação no trabalho dos bancários e seus fatores determinantes – uma revisão integrativa. **E&G Economia e Gestão**, Belo Horizonte, v. 17, n. 47, 2017. Disponível em: <http://seer.pucminas.br/index.php/economiae gestao/article/view/P.1984-6606.2017v17n47p65>. Acesso em: 20 fev. 2023.

DA COSTA, M. F.; OLIVEIRA, B. N. Comunicação interna e relações interpessoais no desenvolvimento organizacional: o caso de uma agência bancária. **Rev. Ciênc. Admin.**, Fortaleza, v. 16, n. 2, p. 403-415, jul./dez. 2010. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rca/article/viewFile/3210/pdf>. Acesso em: 20 fev. 2023.

DAVID, M. L. **A transformação dos processos de trabalho e a descaracterização da profissão de bancário**. 2004.71 f. Monografia (Ciências Econômicas) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 2004. Disponível em: <http://tcc.bu.ufsc.br/Economia300198.PDF>. Acesso em: 20 fev. 2023.

CUT. **Com metas abusivas, adoecimento entre bancários vira epidemia, denuncia sindicato**. 2022. Disponível em <<https://www.cut.org.br/noticias/com-metas-abusivas-adoecimento-vira-epidemia-e269>>. Acesso em 15 jan. 2023.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, p. 27-34, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-65132004000300004&script=sciabstract&tlng=pt>. Acesso em: 02 mar. 2023.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. **Psicol. Estud.**, v. 17, n. 3, p. 363-371, 2012. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-73722012000300002&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-73722012000300002&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 02 mar. 2023

DESSLER, Gary. **Administração de recursos humanos**. 2. ed. Tradução de Cecília Leão Oderich. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.

DESSEN, Marina Campos; PAZ, Maria das Graças Torres. Validação do instrumento de indicadores de bem-estar pessoal nas organizações. **Psicologia em Estudo**, v.15, p.409-418, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pe/v15n2/a20v15n2.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2023.

GRISCI, C. L. I.; BESSI, V. G. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 6, n. 12, p. 160-200, 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/soc/n12/22260.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2023.

GRISCI, Carmem Ligia Iochins.; SCALCO, Priscila Daniel; KRUTER, G.abriela Elnecave. Dilemas pessoais no trabalho imaterial bancário. **Psicologia & Sociedade**, v. 23, n. 3, p.564-573, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v23n3/14.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2023.

JACQUES, M. G. C. Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho. **Psicologia & Sociedade**, v. 15, n. 1, p. 97-116, 2003. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010271822003000100006&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010271822003000100006&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 02 mar. 2023.

JACQUES, M. G. C.; AMAZARRAY, M. R. Trabalho bancário e saúde mental no paradigma da excelência. **Boletim da Saúde**, Porto Alegre, v. 20, n. 1, 2006. 56 Disponível em: [http://www.medtrab.ufpr.br/arquivos%20para%20download-/saude\\_mental/TRABALHO%20BANC%20RIO%20E%20SA%20DA%20MENTAL%20NO%20PARADIGMA%20DA%20EXCEL%20CANCIA.pdf](http://www.medtrab.ufpr.br/arquivos%20para%20download-/saude_mental/TRABALHO%20BANC%20RIO%20E%20SA%20DA%20MENTAL%20NO%20PARADIGMA%20DA%20EXCEL%20CANCIA.pdf). Acesso em: 02 mar. 2023.

LARANGEIRA, Sônia. Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90. **Educação & Sociedade**, n. 61, p. 110-138, 1997. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010173301997000400006&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010173301997000400006&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 20 jan. 2023.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. In: Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2003. p. 189-189.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de Marketing**: Porto Alegre:Bookman, 2011.

MARCONDES, José Sérgio. **Segurança do trabalho: o que é, importância, abr. atividades, como funciona.** Gestão de Segurança Privada, 2016. Disponível em <https://gestaodesegurancaprivada.com.br/seguranca-do-trabalho-conceito/>. Acesso em: 01 ago. 2023.

MARTINEZ, Carmen Maria; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 6, p. 59-78, 2003. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851>>. Acesso em: 10 jan. 2023.

MASCARENHAS, Sidnei Augusto. **Metodologia científica.** São Paulo: Editora Pearson Education do Brasil, 2012.

MÁXIMO, Thaís Augusta Cunha Oliveira.; ARAÚJO, Anísio. José Silva.; SOUZA, Paulo César Zambroni. Vivências de Sofrimento e Prazer no Trabalho de Gerentes de Banco. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 34, n. 1, p. 96-111, 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v34n1/v34n1a08.pdf>>. Acesso em 11 jan. 2023.

MERLO, Álvaro Roberto Crespo.; BARBARINI, Neuzi. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Psicologia & Sociedade**, v. 14, n. 1, p. 103-122, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v14n1/v14n1a07.pdf>>. Acesso em: 10 jan. 2023.

MINISTÉRIO DA FAZENDA; SECRETARIA DA PREVIDÊNCIA. **Adoecimento mental e trabalho: a concessão de benefícios por incapacidade relacionados a transtornos mentais e comportamentais entre 2012 e 2016.** Disponível em <<http://sa.previdencia.gov.br/site/2017/04/1%C2%BA-boletim-quadrimestral.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2023.

OLIVEIRA, A. L. A. Reestruturação produtiva e precarização do trabalho na agroindústria celulósica em Três Lagoas - MS. In: JORNADA DO TRABALHO, 13., 2012, Presidente Prudente. **Anais [...].** Presidente Prudente, 2012. Disponível em: 57 [http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=MSC00000014201200100006&lng=en&nrm=abn](http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=MSC00000014201200100006&lng=en&nrm=abn). Acesso em: 02 mar. 2023..

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da Escala de bem-estar no trabalho. **Aval. psicol.**, v. 7, n. 1, 2008. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S1677-04712008000100004](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1677-04712008000100004). Acesso em: 15 fev. 2023.

PAZ, M. G. T. Poder e saúde organizacional. In: TAMAYO, A. (Org.). **Cultura e saúde nas organizações.** Porto Alegre: Artmed, 2004. pp. 127-154.

PODER. **Brasil tem o menor número de agências bancárias da série histórica.** Disponível em <<https://www.poder360.com.br/economia/brasil-tem-o-menor-numero-de-agencias-bancarias-da-serie-historica/>>. Acesso em 15 de jan. 2023.

RIBEIRO, Andressa Freitas. Taylorismo, fordismo e toyotismo. **Revista Lutas Sociais: Desenvolvimento capitalista e questão ambiental.** São Paulo, v. 19, n. 35, p. 65-79, jul./dez. 2015.

RUHENA, Rita de Cássia Lage Batista. **O Sujeito Bancário em Face da Reorganização do Trabalho nos Bancos: Estudo de Caso em um Banco Privado**. 2004. 149 f. Tese (Mestrado em Ciências Sociais) – Gestão das Cidades, da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004. Disponível em: <[http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/CiencSociais\\_RuhenaRC\\_1.pdf](http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/CiencSociais_RuhenaRC_1.pdf). Acesso em: 15 fev. 2023.

SCHIMITZ, Afonso.; MAHL, Alzir Antonio. Reestruturação e automação bancária versus emprego: um balanço ao final dos anos 90. **Teor. Evid. Econ.**, v.8, n. 15, p.67-82, 2000. Disponível em: [http://cepeac.upf.br/download/rev\\_n15\\_2000\\_art4.pdf](http://cepeac.upf.br/download/rev_n15_2000_art4.pdf). Acesso em: 12 jan. 2023.

SÁ, Miriam Tavares. **O adoecimento psíquico do trabalhador como decorrência da reestruturação do mercado de trabalho**. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, p. 12-53. 2019.

SEGNINI, Liliana Rolfsen Petrilli Reestruturação nos Bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação & Sociedade**, v. 20, n. 67, 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v20n67/v20n67a06.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2022.

SELIGMANN-SILVA, Edith et al. **O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador** (Apresentação). Revista Brasileira Saúde Ocupacional, v. 35, n. 122, p. 187-191, 2010b.

SELIGMANN-SILVA, Edith et al. **Saúde do trabalhador no início do século XXI** (Editorial). Revista Brasileira Saúde Ocupacional, v. 35, n. 122, p. 185-186, 2010a.

SELIGMANN-SILVA, Edith. **Psicopatologia e psicodinâmica do trabalho**. In: MENDES, René (Org.) Patologia do trabalho. São Paulo: Atheneu, 1995

SINDBANCÁRIOS. **Problema de saúde mental crescem como fator de desligamento entre bancários**. Disponível em <<https://www.sindbancarios.org.br/index.php/problemas-de-saude-mental-crescem-como-fator-de-desligamento-entre-bancarios/>>. Acesso em 25 jul. 2023.

SILVA, J. L.; NAVARRO, V. L. Organização do trabalho e saúde de trabalhadores bancários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 20, n. 2, 2012. Disponível em: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n2/pt\\_03.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n2/pt_03.pdf). Acesso em: 12 jan. 2023.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. Bases Teóricas de Bem-Estar Subjetivo, Bem-Estar Psicológico e Bem-Estar no Trabalho. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 201-209, 2008. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S01023772200800020010&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S01023772200800020010&script=sci_abstract&tlng=pt). Acesso em: 01 mar. 2023.

SORAGGI, F.; PASCHOAL, T. Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 11, n. 2, 2010. Disponível em: 59

<https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/evispsi/article/view/8397/6216>. Acesso em: 20 fev. 2023.

SOUZA, Norma Sueli Souto et al. **Doenças do trabalho e benefícios previdenciários relacionados à saúde**. Revista de Saúde Pública [online], v. 42, n. 4, p. 630-638, 2008.

SOUZA, Wladimir Ferreira. **Transtornos mentais e comportamentais relacionados ao trabalho: o que a psicologia tem a dizer e a contribuir para a saúde de quem trabalha?** Fractal: Revista de Psicologia [online], v. 25, n. 1, p. 99-108, 2013.

VASCONCELOS, Amanda de; FARIA, José Henrique. **Saúde mental no trabalho: contradições e limites**. Psicologia & Sociedade [online], v. 20, n. 3, p. 453-464, 2008.

## **8. APÊNDICES**

### **8.1 APÊNCE A – FORMULÁRIO ELETRÔNICO**

#### **Seção I: Perfil sociodemográfico**

##### **1. Gênero**

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer

##### **2. Faixa etária**

- 18 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- Acima de 46 anos

##### **3. Escolaridade**

- Nível médio completo
- Nível superior incompleto
- Nível superior completo
- Pós graduação

##### **4. Estado civil**

- Solteiro (a)
- Casado (a)
- Divorciado (a)
- Viúvo (a)

##### **5. Possui filho(a)**

- Sim
- Não

##### **6. Qual a faixa da sua renda mensal (individual)?**

- Inferior a 2 salários mínimos
- Entre 2 e 4 salários mínimos
- Entre 4 e 10 salários mínimos
- Entre 10 e 20 salários mínimos

Superior a 20 salários mínimos

**7. Você realiza atividade física com frequência?**

- Sim  
 Não

**8. Você fuma?**

- Sim  
 Não

**9. Você faz uso de bebida alcoólica com frequência?**

- Sim  
 Não

**Seção II: Perfil sociolaboral**

**10. Qual tipo de organização você trabalha?**

- Banco público  
 Banco privado

**11. Qual o tempo de vínculo com a atual organização que você trabalha?**

- Até 1 ano  
 De 1 a 3 anos  
 De 4 a 9 anos  
 De 9 a 15 anos  
 De 15 a 25 anos  
 Acima 25 anos

**12. Área de atuação na organização**

- Somente na área comercial  
 Somente na área operacional  
 Em ambas as áreas (realiza atividades operacionais e comerciais)  
 Administrativa e/ou outras

**13. Qual seu cargo?**

- Estagiário(a)/jovem aprendiz  
 Agente/Assistente de negócios/operacional/comercial/atendimento  
 Gerente de negócios/relacionamento/alta renda  
 Gerente regional/agência/atendimento

**14. Jornada de trabalho**

- 6h  
 8h

**15. Você costuma fazer hora extra?**

- Sim  
 Não

**16. Qual seu tempo de intervalo?**  De 15 a 30 minutos

- Exatos 30 minutos  1 hora

**17. Atualmente, você faz algum tipo de acompanhamento psicológico/psiquiátrico?**

- Sim  
 Não

**Seção III: Bem-estar nas organizações**

Assinale de acordo com o nível de concordância, sendo 1 Nunca, 2 Raramente, 3 Às vezes, 4 Frequentemente e 5 Sempre.

**18. Sinto-me cansado(a) fisicamente com frequência**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**19. Sinto-me cansado(a) mentalmente com frequência**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**20. Sinto dores de cabeça com frequência**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**21. Sinto-me estressado(a) e/ou ansioso (a) com frequência**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**22. Tenho dificuldades para dormir diariamente**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**23. Sinto tristeza, apatia ou sintomas de depressão**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**24. Sinto-me angustiado(a), nervoso(a) e/ou tenso(a) com frequência**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**25. Você foi diagnosticado(a) com algum transtorno mental no período que exercia ou ainda exerce as suas funções (ansiedade, depressão, burnout, etc)?**

- Sim  
 Não

**26. Se sim, qual? Pode assinalar mais de uma opção:**

- Ansiedade  
 Depressão  
 Burnout  
 Déficit de atenção e hiperatividade  
 Transtorno Bipolar  
 Estresse pós-traumático  
 Transtorno de personalidade Borderline  
 Síndrome do Pânico  
 Esquizofrenia  
 Outro

**27. Você faz uso contínuo de alguma medicação para tratar esse(s) transtorno(s)?**

- Sim  
 Não

**28. Sinto que meu trabalho prejudica a minha saúde mental**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**29. Sinto que meu trabalho prejudica a minha saúde física**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**30. Sinto que há cobrança excessiva de resultados**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**31. Existe apoio e suporte para a realização das tarefas**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**32. É oferecido cursos e treinamentos de capacitação de qualidade**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**33. Participo do processo de tomada de decisão e sinto que minha opinião é relevante**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**34. A comunicação entre líderes e colegas é satisfatória**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**35. Existe apoio da gestão para meu desenvolvimento**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**36. Considero justas as políticas meritocráticas de promoção e carreira**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**37. Gosto e acho justo o salário e demais benefícios que recebo**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**38. Tenho o sentimento de pertencimento na minha comunidade/grupo que faço**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**39. O meu trabalho possibilita a minha realização pessoal e profissional**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**40. Gosto do trabalho que faço e sinto-me bem trabalhando aqui**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

## **8.2 APÊNDICE B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está convidado a participar da pesquisa “PRAZER E SOFRIMENTO: A SAÚDE MENTAL DO(A) TRABALHADOR(A) BANCÁRIO(A)”, coordenada pelo/a professor/a Dra<sup>a</sup> Andrea Poletto Oltramari (andrea.oltramari@ufrgs.br), com a participação de Vanessa Schlotenfeldt da Silva, (schlotenfeldt.vanessa@gmail.com, (51) 994088514) da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. O objetivo principal do projeto de pesquisa é analisar as razões que levam ao adoecimento mental dos(as) colaboradores(as) bancários(as) na região metropolitana de Porto Alegre.

A participação consiste em responder um questionário online com aproximadamente 12 minutos de duração, na qual serão coletadas informações a respeito da sua percepção a respeito da saúde mental e bem-estar no trabalho. Os riscos de participação na pesquisa são cansaço ou desconforto ao responder às perguntas. Você poderá parar a entrevista a qualquer momento, bem como não responder a qualquer uma das perguntas. Você também poderá retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem prejuízo algum. O benefício de participação na pesquisa será a contribuição com o estudo na área. Se autorizado por você, a entrevista será gravada digitalmente e depois transcrita. A gravação e a transcrição ficarão armazenadas em um notebook pessoal, com acesso exclusivo à equipe de pesquisa, mediante login com senha, por cinco anos. Após esse período os dados serão apagados. Seu nome não constará em nenhum arquivo, visando a garantia de manutenção de seu sigilo e privacidade, exceto quando houver sua manifestação explícita em sentido contrário, mesmo após o término da pesquisa. Ainda que essas precauções sejam tomadas, alertamos para o risco de eventual vazamento de dados ou corrompimento dos arquivos.

Não haverá qualquer pagamento por sua participação na pesquisa e tampouco estão previstas despesas para a sua participação, que acontecerá em seu local de trabalho

em momento de sua escolha a ser combinado com os pesquisadores. Ainda, você terá direito a indenização por eventual dano causado por sua participação.

Ao assinar esse Termo, você está ciente do acima exposto e concorda com a sua participação na pesquisa. Uma via deste Termo assinado por si e pelo pesquisador lhe será entregue antes da participação na pesquisa.

Porto Alegre, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.

\_\_\_\_\_  
Pesquisador responsável

\_\_\_\_\_  
Participante