

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Jairo Conceição da Silva**

**FATORES DE RISCO À SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA  
AGÊNCIA BANCÁRIA E SEUS REFLEXOS NO DESEMPENHO  
PROFISSIONAL**

**Porto Alegre**

**2010**

Jairo Conceição da Silva

**FATORES DE RISCO À SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA  
AGÊNCIA BANCÁRIA E SEUS REFLEXOS NO DESEMPENHO  
PROFISSIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de bacharel em Administração.

Orientadoras:

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Valmíria Carolina Piccinini

Bibiana Volkmer Martins

**Porto Alegre**

**2010**

Jairo Conceição da Silva

**FATORES DE RISCO À SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS DE UMA  
AGÊNCIA BANCÁRIA E SEUS REFLEXOS NO DESEMPENHO  
PROFISSIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do sul como requisito para a obtenção do título de bacharel em Administração.

Aprovado em \_\_\_\_ de Dezembro de 2010.

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof.

---

Prof

**Dedico aos meus pais e irmãs, meu filho  
e minha esposa, alicerces da minha vida.  
A todos os trabalhadores, pelo heroísmo  
diário.**

## **AGRADECIMENTOS**

À toda minha grande família: pai, mãe, irmãs, esposa e filho, minha fonte de motivação e meu refúgio.

Aos professores da UFRGS, pela dedicação e companheirismo durante todos estes anos.

Ao Banco do Brasil por ajudar a concretizar a realização de um sonho antigo.

Aos funcionários da minha agência, pelo apoio e por terem me suportado.

A todos meus amigos, pelo eterno apoio.

Ao professor Nilson Varela Rübenich, pela parceria de quase cinco anos, grande mestre e amigo.

A toda equipe NAVI, pelos imprescindíveis serviços prestados com grande qualidade durante todo o curso.

Em especial a todos os colegas do pólo Lajeado, pelos grandes momentos que passamos juntos, uma turma incrível onde além do conhecimento acadêmico levo o companheirismo para toda a vida. Foi um grande orgulho participar desta turma.

"Aquilo que gostamos de fazer e nos dá prazer, tornou-se separado do que fazemos para sobreviver".

*(Cañete, 2001)*

## RESUMO

A reestruturação no setor bancário promoveu alterações nas condições e nas relações de trabalho, provocando mudanças no comportamento e na conduta do trabalhador, causando o seu adoecimento. Este estudo objetivou descrever os fatores de risco à saúde encontrados no ambiente de uma agência bancária, localizada no Vale do Taquari, interior do Rio Grande do Sul. A estratégia empregada para a pesquisa foi o estudo de caso, cujos dados foram obtidos a partir de um questionário autoaplicado, constituído por perguntas fechadas e abertas. Através de uma abordagem qualitativa, descreveu-se e analisou-se a relação entre os dados coletados e a teoria abordada, vinculando aos objetivos propostos neste estudo. Os resultados encontrados apontaram condições físicas satisfatórias no ambiente laboral, a presença de sintomas físicos e mentais indicadores de estresse, a falta da valorização do trabalho dos funcionários, fontes de pressão relevantes como o cumprimento de metas, a obrigação de vender e o excesso de trabalho. O principal ponto negativo levantado foi o clima organizacional conturbado. Constatou-se que a agência possui como única ação regular posta em prática, a ginástica laboral, que é praticada por poucos funcionários. Embora tenham sido detectados alguns fatores de risco à saúde, o desempenho profissional não foi afetado.

**Palavras-chave:** Adoecimento físico e mental. Reestruturação bancária. Estressores organizacionais. Estresse ocupacional.

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b>	<b>Gênero....</b>	<b>28</b>
<b>Tabela 2</b>	<b>Faixa etária.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabela 3</b>	<b>Estado civil.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabela 4</b>	<b>Tempo de empresa.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabela 5</b>	<b>Atividades exercidas.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabela 6</b>	<b>Iluminação.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabela 7</b>	<b>Temperatura.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabela 8</b>	<b>Nível de ruídos.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabela 9</b>	<b>Limpeza da agência.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabela 10</b>	<b>Ergonomia do mobiliário e equipamentos.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabela 11</b>	<b>Volume de trabalho.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabela 12</b>	<b>Nível de exigência da rapidez.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabela 13</b>	<b>Fontes de pressão relevantes.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabela 14</b>	<b>Clima organizacional.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabela 15</b>	<b>Dinâmica do trabalho.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabela 16</b>	<b>Sintomas físicos de estresse.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabela 17</b>	<b>Tensão/Estresse no trabalho.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabela 18</b>	<b>Sintomas no ambiente de trabalho.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabela 19</b>	<b>Sintomas LER.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabela 20</b>	<b>Consulta a psicólogo/psiquiatra.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabela 21</b>	<b>Sintomas mentais.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabela 22</b>	<b>Motivação para o trabalho.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabela 23</b>	<b>Valorização do trabalhador.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabela 24</b>	<b>Relação no ambiente familiar.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabela 25</b>	<b>Atividades de lazer.....</b>	<b>37</b>
<b>Tabela 26</b>	<b>Práticas de exercício físico.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabela 27</b>	<b>Importância da ginástica laboral.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabela 28</b>	<b>Prática da ginástica laboral.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabela 29</b>	<b>Mudanças citadas.....</b>	<b>40</b>



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1. SAÚDE DO TRABALHADOR BANCÁRIO.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.1 Reestruturação no setor bancário.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.2 Adoecimento do trabalhador: Doenças físicas e mentais.....</b>	<b>14</b>
<b>2.1.2.1 Doenças físicas.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.2.1.1 Fontes de riscos à saúde no ambiente laboral.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.2.2 Doenças mentais.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1.2.2.1 Estresse.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1.2.2.2 Síndrome de Burnout.....</b>	<b>22</b>
<b>2.1.2.2.3 Suicídio.....</b>	<b>23</b>
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>26</b>
<b>4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
<b>4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES.....</b>	<b>28</b>
<b>4.2 ESTRESSORES ORGANIZACIONAIS.....</b>	<b>30</b>
<b>4.3. SINTOMAS APRESENTADOS PELOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO À SAÚDE FÍSICA E MENTAL.....</b>	<b>33</b>
<b>4.3.1. Sintomas físicos.....</b>	<b>33</b>
<b>4.3.2. Sintomas mentais.....</b>	<b>36</b>
<b>4.4. AÇÕES DA AGÊNCIA PARA MINIMIZAR OS PROBLEMAS APRESEN- TADOS.....</b>	<b>- 38</b>
<b>4.5. REFLEXOS DO ADOECIMENTO FÍSICO E MENTAL NO AMBIENTE LABORAL E SUGESTÕES DE MUDANÇA.....</b>	<b>39</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>42</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>44</b>
<b>APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>49</b>



## INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica e as mudanças nas relações de trabalho, sobretudo no setor bancário, fazem com que haja uma cobrança implacável por melhores resultados, exigindo que o trabalhador apresente um conjunto de capacidades e habilidades cada vez maior, afastando-o do convívio familiar e do cuidado com a saúde.

A psicologia explica que, quanto mais as pessoas forem submetidas a um ambiente de rigidez, mais elas tenderão a comportamentos e atitudes antagônicas. Neste contexto, encontra-se o constante conflito entre sobrevivência e realização, ameaçando permanentemente a saúde e o equilíbrio do trabalhador. “Aquilo que gostamos de fazer e nos dá prazer tornou-se separado do que fazemos para sobreviver” (CAÑETE, 2001, p.44).

Cañete (2001) escreve que um indivíduo fadigado, estressado, com dores pelo corpo, deprimido, com baixa auto-estima e com sua saúde comprometida, vai render menos que um indivíduo saudável, equilibrado emocionalmente, feliz e motivado.

Neste sentido, o sofrimento dos trabalhadores vai desde um simples desconforto muscular causado por questões ergonômicas, passando por afastamentos por doenças músculo-esqueléticas e doenças psicológicas e, ainda, em casos mais graves, um conjunto de fatores que pode levar ao suicídio.

Para minimizar estes danos à saúde, as empresas vem implementando programas de QVT (Qualidade de Vida no Trabalho), cuja meta principal é a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao melhorar a satisfação do trabalhador, melhora-se a produtividade da empresa (CONTE, 2003).

As pesquisas, observações pessoais e entrevistas realizadas por Walton, quando procurava associar a melhoria da QVT com o desempenho organizacional, identificaram critérios que afetam de maneira mais significativa o trabalhador na situação de trabalho. Para Walton o nível de satisfação do trabalhador quanto às “condições de trabalho” poderia ser melhorado através do estabelecimento de horários razoáveis, de condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos físicos (WALTON, 1974 *apud* LIMA, 1995).

A categoria bancária expressa bem a condição moderna do desgaste humano no processo de trabalho. Intimamente ligada à introdução de novas tecnologias no país, a atividade bancária envolve agravos à saúde cuja investigação ainda está por ser plenamente esgotada (NETZ; MENDES, 2006).

A reestruturação nos bancos, na década de 90 foi marcada por três fenômenos sociais: intenso desemprego, terceirização e intensificação do trabalho (SEGNINI, 1988). Essas transformações trouxeram impactos significativos, não apenas no processo de trabalho, mas na saúde dos trabalhadores. Os bancários tornaram-se vítimas de exigências que extrapolam os limites da tolerância.

Os trabalhadores que não suportam tamanha pressão psicológica e que necessitam afastar-se do trabalho para tratamento de saúde são vistos como fracos, sendo, via de regra, banidos do mundo do trabalho e as empresas bancárias acabam nutrindo certos preconceitos contra os afastados por doenças ocupacionais, especialmente as LER/ DORT (XAVIER, 1998).

Os trabalhadores precisam de ações que minimizem esses problemas, para que o ambiente de trabalho não prejudique sua saúde física e mental.

Assim, este trabalho propôs-se a identificar os fatores de risco que levam (ou podem levar) os funcionários de uma agência bancária ao adoecimento físico e mental, bem como os seus reflexos no desempenho profissional.

A questão de pesquisa que se busca responder é: **quais são os fatores de risco à saúde dos funcionários, presentes na agência, e como refletem no desempenho bancário?**

Como objetivos específicos, pretende-se:

- 1) verificar os agentes estressores organizacionais, no âmbito da agência estudada;
- 2) verificar como os funcionários sentem-se com relação à saúde física e mental no ambiente laboral;
- 3) identificar o reflexo dos agentes estressores no desempenho profissional;
- 4) apurar o que a agência tem realizado com o objetivo de minimizar tais problemas;

Como contribuição, pretende-se apontar sugestões para uma melhor qualidade de vida no trabalho, no aspecto “condições de trabalho”, a partir de situações detectadas e que precisam ser melhoradas.

Para tanto, este trabalho está dividido em seis seções:

- a) Capítulo 1: são apresentados os objetivos geral e específicos da pesquisa.
- b) Capítulo 2: aborda o referencial teórico utilizado para o embasamento do presente estudo, que, por sua vez, divide-se em reestruturação do setor bancário, adoecimento do trabalhador, doenças físicas, doenças mentais e fontes de risco à saúde no ambiente laboral.
- c) Capítulo 3: contempla os procedimentos metodológicos para a realização da pesquisa.

- d) Capítulo 4: traz os resultados da pesquisa, apresentando a análise dos dados coletados.
- e) Capítulo 5; apresenta as considerações finais.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1. SAÚDE DO TRABALHADOR BANCÁRIO**

Este capítulo abordará a reestruturação dos bancos brasileiros a partir da década de 80, e o impacto causado por estas mudanças no trabalho bancário. Conceitua-se algumas doenças físicas e mentais. Faz-se referências a duas pesquisas efetuadas no setor bancário: uma avaliando os sintomas de LER/DORT e outra sobre suicídio.

#### **2.1.1 Reestruturação no setor bancário**

Com o advento da globalização, empresas de diversos setores necessitaram do trabalho em conjunto para que formassem uma melhor estrutura concorrencial no mercado. Com os bancos isto também ocorreu, dado o aumento na competitividade. Um exemplo deste evento são as fusões entre bancos nacionais e bancos estrangeiros, permitindo a estes um maior nível de competitividade tanto no mercado nacional como no mercado externo (NETO, 2008).

A primeira etapa da reestruturação interna dos bancos brasileiros, ocorrida na década de 80, vai desde a incorporação de novas tecnologias até as demissões em massa, causadas justamente pela inserção tecnológica. Uma segunda etapa se dá em meados de 1994, quando os bancos participantes do Sistema Financeiro Brasileiro intensificaram os ajustes externos, processos de transferência de controle acionário, intervenção ou liquidação por parte do Banco Central, e incorporação por outra instituição financeira (BESSI; GRISCI, 2004).

Nas décadas de 70 e 80, o bancário desempenhava funções rotineiras, de baixa qualificação, embora apresentasse alta escolaridade. Hoje, o perfil exigido é o de um especialista em vendas, que detenha conhecimentos sobre mercado financeiro, sobre matemática financeira e aquisição de atitudes e comportamentos relacionados ao saber vender. Existe a exigência por um funcionário polivalente, que saiba desempenhar qualquer operação demandada pelo cliente. A idéia é de que um mesmo funcionário possa realizar todas as operações de um cliente (LARANGEIRA, 1997).

É preciso entender, antes do impacto das transformações sobre o trabalho bancário, que essa atividade profissional possui algumas características diferentes de muitas outras. Uma das características é a burocratização dos processos, associada à natureza do serviço vendido. Tudo precisa ser documentado, guardado e contabilizado de forma a permitir o controle do desempenho e controle fiscal (VELOSO; PIMENTA, 2005).

Com a informatização, hoje, a maioria das tarefas é realizada por meio de fax, telefones computadores, correio eletrônico, entre outras tecnologias. O trabalho que há algum tempo necessitava de três ou mais funcionários, agora é executado por apenas um (RISSON e HOMEM, 2006).

As transformações intensas resultaram em várias mudanças no ambiente e no comportamento organizacional do setor bancário. Baú (2005, p.19) considera:

A evolução observada no trabalho bancário não parece muito promissora. No passado, o trabalho bancário oferecia certo grau de *status*, sendo visto como um trabalho de cunho intelectual e as exigências para o ingresso no setor iam no máximo até o diploma de contabilidade, ao passo que nos dias atuais, o que se percebe são trabalhos rotineiros, parcelados e repetitivos.

Nas empresas surgiram situações paradoxais: postos de trabalho com o mobiliário ergonomicamente correto, mas os trabalhadores não treinados para utilizá-los em seu benefício, condições sócio-econômicas injustas, sistemas administrativos com muita cobrança por metas, tarefas monótonas, rotineiras e alienantes (BAÚ, 2005).

SILVA (2000, p.1), ao discorrer sobre a relação indivíduo-trabalho, escreve:

À medida que o indivíduo está inserido no contexto organizacional, está sujeito a diferentes variáveis que afetam diretamente o seu trabalho. Atualmente, existe uma preocupação na saúde do indivíduo neste contexto, pois se relaciona, principalmente, com a produtividade da empresa. Ou seja, para que se atinja produtividade e qualidade, é preciso ter indivíduos saudáveis e atribuídos de qualidade. Em contrapartida, a organização atua de forma onde muitas vezes pressiona-se o indivíduo, levando-o a estados de doenças, de insatisfação e desmotivação.

As mudanças nas condições e nas relações de trabalho, provocam alterações no comportamento e na conduta do trabalhador, seja no ambiente laboral ou na vida pessoal, causando o seu adoecimento. O adoecimento do trabalhador é o tema do próximo tópico.

### **2.1.2 Adoecimento do trabalhador: Doenças físicas e mentais**

Segundo Lima (2006), existem duas dificuldades em estabelecer a origem do adoecimento laboral. A primeira dificuldade dá-se em torno do grande número de teorias sobre a origem das doenças físicas e mentais, desconsiderando a complexidade do adoecimento laboral, caindo, equivocadamente, em perspectivas que reduzem a simples processos fisiológicos ou psicológicos, isoladamente. A atividade laboral fica reduzida à condição de fator contribuinte ou nem é considerada numa visão tradicional sobre o processo saúde-doença. Ao abordar de forma simplista as queixas de saúde, os profissionais (médicos, psicólogos, etc.) terminam por camuflar o papel do trabalho na gênese, manutenção ou

agravamento das doenças. As patologias passam a ser vistas como fruto de "predisposições" orgânicas ou psíquicas, como um fenômeno sem qualquer vínculo com o meio laboral, no sentido mais amplo.

A segunda dificuldade refere-se aos recursos disponíveis no campo das ciências da saúde, atualmente, para estabelecer de forma efetiva as causas do adoecimento. Mesmo aqueles profissionais que admitem a complexidade do problema, podem prescrever um tratamento inadequado, uma vez que torna-se necessária a correta identificação de todos os mediadores que vão do exercício de certas atividades até o adoecimento.

Na categoria bancária persiste a situação nos ambientes de trabalho que levam o trabalhador ao adoecimento, submetem-no ao sofrimento físico e psíquico, além de ambientes caracterizados por extrema penosidade do trabalho, com excesso de jornada de trabalho, ausência de pausas, cobranças excessivas de metas, autoritarismos, aceleração do ritmo do trabalho, assédio moral, entre outros fatores inerentes a organização e gestão do trabalho bancário. Logo, o trabalho bancário é fonte propícia para o desenvolvimento e agravamentos de casos de LER/DORT e também de adoecimento mental (BRUNO, 2009).

Quando o trabalhador não consegue ajustar a organização do trabalho às suas necessidades, dá-se lugar ao sofrimento. O trabalhador vai reagir, tentando transformá-lo ou minimizá-lo. Se nenhuma das alternativas funcionar, o trabalhador poderá adoecer (DEJOURS, 1999a *apud* ROCHA, 2003).

A saúde mental, incluindo emoções e padrão de pensamento, é determinante-chave da saúde geral. O estado emocional modificado cria uma susceptibilidade maior a uma série de doenças físicas (GUIMARÃES, 2004).

#### 2.1.2.1 Doenças físicas

O uso inadequado do corpo através de posturas indevidas (sentado ou em pé), a falta de cuidado no ajuste do ambiente de trabalho, faz com que surjam problemas de saúde advindos do trabalho.

Vários sintomas patológicos são detectados com crescente frequência no meio laboral, sendo aqui lincados LER/DORT e fontes de risco à saúde no ambiente de trabalho bancário.

L.E.R. significa Lesões por Esforços Repetitivos, um termo usado quando pessoas que executam tarefas que exigem movimentos constantes e repetitivos apresentam queixas de dor localizada ao redor dos ombros ou generalizada, atingindo os braços, as mãos e o pescoço. O termo L.E.R está sendo substituído por D.O.R.T, que significa Distúrbios Osteomusculares



Relacionados ao Trabalho. A diferença entre os dois termos é a seguinte: L.E.R. supõe que a pessoa esteja lesionada, o termo D.O.R.T. admite que os sintomas (dor, formigamento) podem aparecer nos braços, ombros, cotovelos e mãos, sem que a pessoa esteja lesionada (SESC, s.d.).

É comum entre os profissionais que tratam dos trabalhadores portadores de LER/DORT, ao examinarem o processo saúde-enfermidade-trabalho, não visualizarem na organização do trabalho e nas condições laborais os determinantes para o adoecimento, contribuindo para uma postura de culpabilização e de responsabilização dos trabalhadores pela doença. Explicações psicológicas (propensão individual) e morais (fraqueza, falta de vontade) são recorrentes, reforçadas por uma longa tradição de estudos e pesquisas que focalizam no trabalhador as explicações para os acidentes e para as doenças ocupacionais (HOEFEL *et al*, 2004).

Estudo realizado por Silva e Másculo (2001) investigou a saúde dos bancários do Banco “X” de João Pessoa (PB) com enfoque especial à LER, que mais acomete esta categoria.

Os dados coletados foram extraídos dos exames periódicos de saúde dos respectivos funcionários, relativos ao ano de 1999. Foi realizada uma investigação epidemiológica, objetivando identificar as características principais desses trabalhadores, a ocorrência principal, distribuição e extensão.

Após o levantamento realizado, chegaram ao seguinte resultado: das 23 agências do Banco “X”, da grande João Pessoa, que totalizavam 513 funcionários, apenas 20 foram consultadas, englobando 368 funcionários, o que correspondia a 72% do quadro funcional desse público eleito, o que representava 47% dos seus funcionários em todo o Estado da Paraíba. Dos funcionários observados, 238 eram do sexo masculino e 130 feminino. Com respeito à postura, constatou-se que o trabalho é feito predominantemente na posição sentado, sendo 346 funcionários contra apenas 22 na postura em pé. Por função, 38% dos sujeitos eram caixas, 19% operadores de teclado e 43% realizam outras atividades. Por faixa etária, 110 estavam entre 30 e 40 anos, 229 entre 40 e 50 e 29 em outras. Com respeito aos sintomas de LER, 57% dos sujeitos apresentavam sintomas da lesão e 43% não tinham nenhum sintoma.

O estudo detectou, portanto, os seguintes fatores de risco na empresa: concentração de trabalhos repetitivos e monótonos; ausências de pausas regulamentares; pressões dos clientes; falta de solidariedade entre colegas; jornada de trabalho prolongada; fragmentação de tarefas; instabilidade no emprego; competitividade; problemas posturais; ausência de rodízios; estresse e outros.

Silva e Másculo (2001) evidenciaram que as empresas de crédito modernas deverão acompanhar o grande avanço tecnológico, e no seu planejamento estratégico, incluir um programa de conscientização da gestão sobre o que é a LER/DORT e seus efeitos negativos na saúde dos trabalhadores e mesmo para a empresa. Salientaram, também, a importância da aplicação do Programa de Prevenção e Controle das LER, em todas as agências, além de se respeitar os limites orgânicos dos seus trabalhadores, objetivando a conquista da saúde e melhoria da qualidade de vida e de trabalho dos seus empregados e, conseqüentemente, maior qualidade dos serviços prestados, maior produtividade e lucro para a empresa.

#### *2.1.2.1.1 Fontes de riscos à saúde no ambiente laboral*

A qualidade do ambiente leva em conta a temperatura, iluminação, nível de ruído e o espaço físico. Ela afeta direta e indiretamente o bem-estar, o temperamento e o rendimento das pessoas quando desenvolvem suas atividades. A impressão geral que as pessoas têm do seu ambiente laboral faz com que exista a sensação de conforto e aceitação do espaço, trazendo repercussões positivas à saúde e produtividade, diminuindo as queixas relacionadas à saúde, o número de ausências injustificadas e o trabalho se torna mais eficaz (SANTOS, 1992).

Embora o objetivo implícito num projeto arquitetônico seja o de oferecer um ambiente agradável, os edifícios totalmente fechados incapacitam os ocupantes a fazerem alterações voluntárias no ambiente interno, para adequá-los às suas necessidades. Os materiais sintéticos usados na construção e no mobiliário, os novos equipamentos de escritórios, tornam-se fontes significativas (porém não reconhecidas) de contaminação interna, somando-se a outras fontes como material de limpeza, fotocopiadoras, fumaça de cigarros e efluentes do corpo. A síndrome do "edifício doente" (*Sick Building Syndrome*) foi definida pela Organização Mundial da Saúde (OMS), em 1982, como o conjunto dos seguintes sintomas: dor de cabeça, fadiga, letargia, prurido e ardor nos olhos, irritação no nariz e garganta, anormalidades na pele e falta de concentração em trabalhadores de escritório (SANTOS, 1992).

Costa e Costa (2006) apontam, ainda, vista cansada, resfriado ou gripe e rouquidão, como sintomas da aclimação artificial. Dessa forma, "Doença do Ambiente Interno" compreende o relato de sintomas e sinais característicos da exposição a determinadas substâncias químicas, por exemplo, monóxido de carbono, formaldeído (incluindo-se as emissões apresentadas por Bohlander, Snell e Sherman (2005)), bem como as doenças

provocadas por fungos, vírus e bactérias, que possam ser identificadas no interior dos edifícios.

Bohlander, Snell e Sherman (2005, p. 347), corroboram os estudos de Santos (1992) e de Costa e Costa (2006), apontando o uso eficiente da energia elétrica em função do uso de ar-condicionado, incluindo a vedação de janelas, a redução da entrada de ar externo e edificações muito fechadas resultando num ambiente que pode provocar problemas à saúde dos funcionários como dor de cabeça, tonturas, desorientação, fadiga e irritação dos olhos, ouvidos e garganta.

Relacionam as fontes de agentes irritantes que podem afetar o bem-estar e o desempenho de funcionários de escritório:

Equipamento	Emissões
Fotocopiadora (processo molhado)	Ozônio, hidrocarbonetos asfálticos
Terminais de computador	Ozônio, compostos orgânicos voláteis (COVs)
Fotocopiadoras (processo em seco)	Hidrocarbonos, partículas respiráveis suspensas (pó de toner), ozônio
Máquinas de fax	Ozônio, COVs
Impressoras a Laser	Hidrocarbonos, partículas respiráveis, ozônio
Impressoras a Jato de Tinta	Hidrocarbonos, ozônio

Fonte: Bohlander, Snell e Sherman (2005, p. 348).

Partículas respiráveis, ou inaláveis, são partículas de diâmetro muito pequeno que podem ser classificadas em finas e grossas. As grossas ficam retidas na parte superior do sistema respiratório; as finas, de tamanho diminuto, podem atingir os alvéolos pulmonares. O ozônio (O<sub>3</sub>) e os hidrocarbonetos (HC), são gases resultantes de substâncias voláteis. São produtos cancerígenos. COVs (compostos orgânicos voláteis) são solventes em estado gasoso que podem causar irritação nos olhos, nariz e garganta e ainda provocar náuseas, vertigens e redução da força física (CETESB, 2001).

#### 2.1.2.2 Doenças mentais

É reconhecida uma série de fatores que estão associados ao trabalho como responsáveis pelo sofrimento e pelas alterações na saúde mental, vão desde fatores pontuais como a exposição a agentes tóxicos até a complexa articulação de fatores organizacionais do trabalho, como a política de recursos humanos, a estrutura hierárquica, o ritmo e a jornada laboral, entre outros (JACQUES; AMAZARRAY, 2006).

Existem várias doenças mentais que podem afetar o trabalhador, seja reduzindo seu desempenho, afastando-o temporariamente do trabalho ou impossibilitando-o de exercer o seu ofício, afastando-o definitivamente de suas funções.

Barbarini (2001, p.52) escreve que o sofrimento no trabalho não pode ser totalmente eliminado, ele faz parte da atividade e é condição para que ele ocorra e pode ser convertido em curiosidade e gosto pelo trabalho bem realizado, permitindo a manutenção da saúde mental. Quando a organização do trabalho é desfavorável, surge o sofrimento patogênico que poderá trazer conseqüências graves para a saúde do trabalhador. O sofrimento encontra-se no centro da relação psíquica entre o homem e o trabalho.

Lancman (2009) aponta os três principais transtornos mentais relacionados ao trabalho, atualmente: depressão, Síndrome de Burnout e estresse pós-traumático. Serão abordados neste trabalho, o estresse, a Síndrome de Burnout e o suicídio, pela relação que possuem entre si e com os transtornos apontados.

Devido à complexidade do tema, são diversos os conceitos sobre saúde mental.

A saúde mental abrange uma ampla gama de atividades direta ou indiretamente relacionadas com o bem-estar mental, incluindo a definição de saúde da OMS (Organização Mundial da Saúde): "um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não somente a ausência de afecções ou enfermidades". Está relacionada com a promoção do bem-estar, a prevenção de transtornos mentais, o tratamento e a reabilitação das pessoas afetadas por estes transtornos (WHO, 1948a).

A saúde mental, ainda, não é somente a ausência de transtornos mentais. Define-se como um estado de bem-estar no qual o indivíduo é consciente de suas próprias capacidades, pode enfrentar as tensões normais da vida, pode trabalhar de forma produtiva e é capaz de contribuir com a sua comunidade (WHO, 1948b).

O conceito da OMS, conduz a considerar as várias esferas da vida de um indivíduo, tais como o trabalho, as relações familiares, o lazer, etc.(PAIVA; BORGES, 2009).

O modelo de saúde mental ecológico de Warr (*apud* PAIVA; BORGES, 2009), relaciona aspectos psíquicos individuais com aspectos sociais e estuda a saúde mental como um processo que se desenvolve a partir dessas relações. O autor relaciona cinco dimensões que integram a saúde mental:

- 1) bem-estar afetivo (quando o indivíduo sente-se bem internamente), dimensão muito relacionada com a auto-estima;
- 2) competência, um dos recursos psicológicos de que as pessoas se utilizam para resolver variados tipos de problema;

- 3) autonomia, que significa ter habilidades pessoais para resistir às influências ambientais e construir sua própria opinião e ação;
- 4) aspiração, que consiste em manter o interesse em engajar-se no ambiente, procurar crescer e desenvolver-se;
- 5) funcionamento integrado, refere-se à pessoa como um todo, perfazendo as múltiplas correlações entre os outros quatro componentes.

#### *2.1.2.2.1 Estresse*

O conceito de estresse vem sendo amplamente utilizado nos estudos e pesquisas científicas e acadêmicas, nos órgãos de comunicação e na linguagem cotidiana. Esta popularização revelou o vínculo entre trabalho e saúde/doença mental, vínculo nem sempre reconhecido em função da relevância dada aos fatores hereditários e às relações familiares nas causas do adoecimento mental; por outro lado, constata-se uma imprecisão conceitual e a utilização do termo tanto para qualificar um estado de irritabilidade como um quadro de depressão grave (JACQUES, 2003).

No ambiente bancário, a palavra estresse é muito utilizada pelos funcionários, muitas vezes não tendo a compreensão adequada, no sentido de criar maneiras de "lutar" contra as situações de riscos que refletem em problemas na saúde mental (RISSON; HOMEM, 2006).

Jacques e Amazarray (2006, p.99) definem estresse como o termo empregado para dar conta de uma variedade de vivências que vão desde irritabilidade até depressão. Funciona como um substituto socialmente aceito para expressar o sofrimento psíquico e reconhecido pelo imaginário social como vinculado ao trabalho. Apresenta sintomas físicos e mentais. Dentre os físicos podem ser apontados: fadiga, dores de cabeça, insônia, dores no corpo, palpitações, alterações intestinais, náuseas, tremores, extremidades frias e resfriados constantes. Já entre os sintomas mentais ou emocionais, estão: diminuição da atenção concentrada e da memória, indecisão, confusão, perda do senso de humor, ansiedade, depressão, raiva, frustração, preocupação, medo, irritabilidade e impaciência.

No caso dos sintomas manterem-se por muito tempo, a tensão será maior do que o organismo tolera e as conseqüências poderão ser graves, aumentando muito o risco de ataque cardíaco, derrame, hipertensão, insônia, úlcera, depressão, ansiedade, enxaqueca, dentre outros (CAÑETE, 2001), comprometendo seu desempenho na vida profissional e pessoal.

As alterações na organização do trabalho têm modificado a relação entre os sujeitos e o trabalho. Em consequência, uma série de fatores vem influenciando os modos de ser e de trabalhar do bancário, assim impactando na saúde mental desses sujeitos, muitas vezes, na forma de estresse ocupacional (RISSON; HOMEM, 2006).

Segundo SILVA (2000), o estresse ocupacional decorre das tensões associadas ao trabalho e à vida profissional. Os agentes estressantes ligados ao trabalho têm origens diversas: condições externas (economia, política) e exigências culturais (cobrança social e familiar).

O número de doenças diretamente relacionadas com o estresse está aumentando, assim como a preocupação sob formas de prevenção e cura. O estresse e seus estados crônicos afetam diretamente a execução de tarefas e desenvolvimento do trabalho (SILVA, 2000).

As fontes de pressão no trabalho são um dos principais elementos do estresse ocupacional, muitas vezes são as desencadeadoras de todo o processo. Estas fontes de pressão estão ligadas às concepções dos diversos estudos de estresse ocupacional. Na medida em que existem diferentes visões de estresse ocupacional, também existem diferentes concepções de quais seriam as fontes de pressão.

O estudo de Veloso e Pimenta (2004, p.8) aponta para uma série de fontes de pressão que contribuem para o estresse no trabalho, as quais são:

- a) solução dos problemas dos clientes;
- b) problemas com sistemas de informática;
- c) cumprir metas, obrigação de vender;
- d) excesso de trabalho;
- e) inter-relacionamento na organização (vertical e horizontal);
- f) falhas no processo de comunicação;
- g) excesso de produtos;
- h) segurança física, medo de assaltos;
- i) valor monetário e a responsabilidade sobre ele;
- j) falta de recursos humanos;
- k) falta de treinamento;
- l) insegurança profissional, instabilidade e medo do desemprego.

Além das fontes de pressão diretamente ligadas à execução de tarefas, de acordo com Preston, Ivancevich e Matteson (*apud* MARTINS *et al*, 2000, p.54), existem os estressores organizacionais: iluminação, ruídos, sobrecarga de serviço, papel conflitante, problemas no

grupo, características da organização; e os estressores extra organizacionais: relacionamento familiar, problemas econômicos, distância do local de trabalho.

Cooper *et al* (1988, *apud* RIBEIRO *et al*, p.5) defendem a idéia da presença de agentes estressores em todas as ocupações profissionais, podendo ser classificados em seis grandes categorias:

- a) fatores intrínsecos ao trabalho;
- b) o papel do indivíduo na organização;
- c) o relacionamento interpessoal;
- d) a carreira e a realização;
- e) a estrutura e o clima organizacional;
- f) a interface casa/trabalho.

A pesquisa realizada por Veloso e Pimenta (2004, p.7), em uma agência bancária de grande porte em Belo Horizonte-MG, concluiu que o modelo de Cooper não foi suficiente para explicar as fontes de pressão encontradas no trabalho bancário, objeto do estudo. Foi necessário agregar outros conceitos como análise de transformações macroeconômicas, setoriais, estruturais e conjunturais, a fim de estabelecer explicações aos dados encontrados. A pesquisa destes autores vem confirmar a complexidade do tema, embora tenham baseado-se numa classificação "aparentemente" abrangente, houve a necessidade da busca por outros conceitos.

Com relação ao trabalho, as consequências do estresse podem incluir depressão, falta de ânimo, falta de envolvimento com o trabalho e a organização, faltas e atrasos frequentes, excesso de faltas para consultas médicas (SADIR; BIGNOTTO; LIPP, 2010).

#### 2.1.2.2.2 *Síndrome de Burnout*

Como resposta ao estresse laboral, a Síndrome de Burnout aparece no indivíduo, agrupando sentimentos e atitudes que tem caráter negativo para a pessoa, implicando em alterações, problemas e disfunções psicofisiológicas (SILVA, 2000).

Está associada entre o que o trabalhador investe no trabalho, e o que ele recebe. Quando o profissional dá tudo de si e não é valorizado, vem a frustração e a sensação de inutilidade para com o trabalho. O trabalhador assume um comportamento de frieza com seus colegas e com os clientes, corta as relações pessoais, perde a sensibilidade afetiva, deixando de responsabilizar-se pelas dificuldades que envolvem as pessoas que estão sob sua subordinação (ROCHA, 2005).

Jaques e Amazarray (2006, p.100) conceituam a síndrome de Burnout ou síndrome do esgotamento profissional como um dos tipos de respostas a agentes estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho. Ela apresenta atitudes negativas em relação aos clientes e também com relação à organização do trabalho, trazendo outros sintomas como tremores, insônia, irritabilidade, inquietações e sintomas depressivos que podem se manifestar de diversas maneiras, na forma de sentimentos de tristeza, baixa auto-estima, fracasso, alcoolismo, desânimo etc. Esta síndrome está associada a fatores estressores relacionados ao trabalho e envolve três componentes:

- 1) exaustão emocional (sentimentos de desgaste e esvaziamento afetivo);
- 2) despersonalização;
- 3) diminuição do envolvimento pessoal no trabalho.

O quadro clínico da Síndrome de Burnout pode apresentar os seguintes sintomas, além dos já citados: perda do senso de humor, perda de memória, cansaço permanente, dificuldade para levantar-se pela manhã, em algumas mulheres ocorre a suspensão da menstruação e dores gastrintestinais, desmotivação para o trabalho, hipertensão arterial, ataques cardíacos, perda de peso, dores de cabeça, dores nas costas, etc. Nas reações comportamentais, ocorre o consumo acelerado de cigarros, álcool, café e drogas ilícitas, apresenta comportamentos irritadiços e violentos, distanciamento afetivo dos clientes e colegas de trabalho, perda de concentração, elevada taxa de absenteísmo ocupacional e constantes conflitos interpessoais tanto no ambiente de trabalho como no ambiente familiar. As mulheres têm mais chance do que os homens de adquirir a Síndrome de Burnout, devido a sua dupla jornada de trabalho que administra emprego e lar (ROCHA, 2005).

Apesar de ser bastante semelhante ao estresse, o Burnout não deve ser confundido com o mesmo, pois é muito mais perigoso para a saúde. No estresse existem maneiras de controlá-lo. Como exemplo, um trabalhador estressado quando tira férias volta novo para o trabalho, mas isso não acontece com um trabalhador que esteja sofrendo a Síndrome de Burnout. Assim que ele retorna ao trabalho os problemas podem voltar a surgir novamente (ROCHA, 2005).

#### *2.1.2.2.3 Suicídio*

Estamos diante de um contexto bastante complexo e heterogêneo, em que coexistem formas tecnológicas e organizacionais bastante diferentes. A distância existente entre o trabalho exigido e o que é necessário para dar conta da produção é sentida pelos



trabalhadores, que sofrem as conseqüências em seu corpo, seu psiquismo, sua vida pessoal e profissional (NUNES, 2000).

O estudo de SANTOS (2009) demonstrou que qualquer pessoa considerada normal está sujeita a passar pelo processo de sofrimento. Por mais equilibrada que seja a pessoa, caso não encontre soluções práticas para livrar-se das causas da agonia, a possibilidade de adoecimento é enorme. Alguns sofrimentos desenvolvem doenças físicas, outros, transtornos mentais. De forma extrema, alguns trabalhadores optam pela radicalização por meio do suicídio.

Os suicídios de bancários no Brasil na década de 1990 relacionaram-se com as transformações radicais ocorridas no setor, num intervalo de tempo muito curto. Os suicídios nos anos 2000, externalizaram as conseqüências negativas das mudanças estruturais introduzidas com as reestruturações nos métodos de produção. Neste contexto, o sofrimento do bancário aumenta gradativamente, levando-o a desenvolver diversas doenças físicas e transtornos mentais, conforme os seus mecanismos de defesa vão sendo enfraquecidos (SANTOS, 2009).

Em 2007 e 2008, as doenças mentais passaram a ocupar o primeiro lugar na lista das causas de afastamentos do trabalho. Os suicídios dos anos 2000 resultaram diretamente da incapacidade do trabalhador suportar as violências submetidas, sucumbindo à patologia; é o suicídio, diante da impossibilidade de superar as dificuldades. Muitos afastam-se para tratamento médico, outros caem em depressão, internalizando o afastamento como uma incapacidade para o trabalho e para a vida (SANTOS, 2009).

A pesquisa realizada por Santos (2009) esclarece que os dois fatores característicos do suicídio, o rompimento de vínculos afetivos e a violência laboral, são complementares, um decorre do outro, fazendo parte de um mesmo processo. Entre 1996 e 2005 ocorreram 181 óbitos por suicídio, numa média de 1 óbito a cada 20 dias.

O autor esclarece ainda, que não se pode dizer que todos os casos estavam preponderantemente relacionados com a organização do trabalho. A pesquisa apontou casos cujos motivos do óbito tiveram pouca ou nenhuma relação com as condições laborais do falecido. Existem diversos fatores extra-organizacionais que atuam sobre o indivíduo que poderão induzi-lo ao suicídio ou protegê-lo da tentativa do ato. Por outro lado, o fator "trabalho" apresenta elementos suidogênicos, que dependem de circunstâncias relacionadas com as violências típicas da nova organização do trabalho (SANTOS, 2009).

O suicídio é um tema pouco explorado de forma específica. Esteve em pauta nos anos 1990, por conta da onda de suicídios na categoria. Houve audiências no Congresso Nacional

para tratar do assunto, com ampla repercussão dos casos na mídia. Contudo, o tema caiu no esquecimento, salvo o empenho dos sindicatos em denunciar práticas gerenciais degradantes e alertar os bancários sobre os malefícios dos assédios, além de disponibilizar assessoria especializada em segurança e saúde no trabalho (IHU, 2009).

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O objeto de estudo deste trabalho foi verificar a presença de agentes e de fatores causadores de estresse ocupacional numa agência bancária, bem como o seu reflexo no desempenho dos funcionários.

A estratégia de pesquisa utilizada foi o estudo de caso, método onde o pesquisador tem pouco controle sobre os acontecimentos e o foco encontra-se num fenômeno contemporâneo inserido num contexto da vida real, cujo objetivo é a generalização analítica onde os resultados foram comparados com a teoria existente sobre o fenômeno (Yin,2005).

A técnica de pesquisa utilizada para o levantamento das informações foi o questionário autoaplicado (Apêndice 1), proposto por escrito aos respondentes em formulário impresso, composto por perguntas abertas, permitindo uma resposta livre sem qualquer restrição, e perguntas fechadas, apresentando um conjunto de alternativas de resposta objetiva, segundo o método de Gil (2006), distribuídos pelo pesquisador, individualmente a 13 funcionários da agência. O questionário composto por 23 perguntas fechadas e 2 perguntas abertas, contempla as seguintes categorias temáticas: a) perfil dos respondentes; b) estressores organizacionais; c) sintomas apresentados pelos funcionários em relação à saúde física e mental; d) ações da agência para minimizar os problemas apresentados; e) reflexos do adoecimento físico e mental no ambiente laboral e sugestões de mudanças.

Os sujeitos da pesquisa foram informados do objetivo da aplicação do questionário e solicitados a prestarem a devida colaboração. A população, formada por 13 bancários, constitui-se em um grupo formado por 2 pessoas do sexo feminino e 11 do sexo masculino, com idades que variam entre 33 e 54 anos, 11 pessoas contam com o curso superior e apenas 2 com o ensino médio (dados já conhecidos pelo pesquisador); o tempo de serviço na empresa é bastante heterogêneo, partindo desde menos de 5 anos até mais de 20 anos.

A unidade bancária foi selecionada por tratar-se do ambiente de trabalho do pesquisador, do público objeto da pesquisa e do local de ocorrência do fenômeno a ser pesquisado. A agência conta com um quadro de 13 funcionários, excluídos os funcionários terceirizados (vigilantes, telefonista, estagiária e serviços gerais). Está situada em um município no Vale do Taquari (RS), com uma população aproximada de 20.500 pessoas, cuja economia gira basicamente em torno da agropecuária, seguida pela indústria e o comércio. A cidade é servida por 6 bancos, em 7 agências.

A pesquisa efetuada possui característica descritiva, pois não objetiva explicar o fenômeno investigado, visa apenas descrevê-lo, no entanto os conhecimentos produzidos por ela são essenciais para outras pesquisas que visem explicar o fenômeno (ACEVEDO;NOHARA, 2009).

Através de uma abordagem qualitativa buscou-se descrever e analisar a relação dos dados coletados nas questões fechadas e abertas com a teoria que serviu de base para o questionário, vinculando as respostas aos objetivos propostos neste estudo.

Severino (2007, p. 126) escreve que "[...] a ciência, como modalidade de conhecimento, só se processa como resultado de articulação do lógico e do real, do teórico com o empírico. Não se reduz a um mero levantamento, exposição e coleta de dados. Estes precisam ser articulados mediante uma leitura teórica".

No próximo capítulo, serão apresentados os resultados obtidos a partir da metodologia aplicada bem como sua confrontação com o referencial teórico abordado.

#### 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados mostrados a seguir são frutos da análise das 23 questões fechadas que compõem o questionário (Apêndice 1) aplicado aos funcionários da agência estudada, no mês de Outubro de 2010. Foram distribuídos 13 questionários, todos respondidos e entregues na própria agência.

##### 4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Apresenta-se a seguir, o perfil dos respondentes referente ao gênero, faixa etária, estado civil, tempo de empresa e atividade exercida na agência:

- a) Quanto ao gênero, a grande maioria pertence ao sexo masculino, situação histórica na agência em que as mulheres sempre foram em minoria (observação do pesquisador).

<b>Tabela 1 - Gênero</b>	
	<b>Frequência</b>
Masculino	11
Feminino	2
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- b) A faixa etária dos funcionários da agência está entre 40 e 49 anos na grande maioria, somada às demais faixas encontradas indicam um grupo maduro, já que nenhum funcionário tem menos de 29 anos de idade.

<b>Tabela 2 - Faixa Etária</b>	
	<b>Frequência</b>
20 a 29 anos	0
30 a 39 anos	1
40 a 49 anos	8
mais de 50 anos	4
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- c) O grupo é formado por 11 pessoas casadas e 2 pessoas solteiras. O grande número de pessoas casadas pode ser associado à faixa etária predominante no grupo, dos 40 aos 49 anos.

<b>Tabela 3 - Estado Civil</b>	
	<b>Frequência</b>
Solteiro	2
Casado	11
Outro	0
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- d) Os funcionários possuem, em sua maioria, um tempo de empresa considerável, o que sugere a detenção de boa experiência no trabalho. Observa-se a presença significativa de funcionários com mais de 20 anos de empresa, alguns encontram-se aposentados pelo INSS, porém continuam trabalhando o que pode ser devido aos benefícios que contemplam esta categoria.

<b>Tabela 4 - Tempo de Empresa</b>	
	<b>Frequência</b>
menos de 5 anos	2
de 5 a 10 anos	5
de 11 a 20 anos	0
mais de 20 anos	6
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- e) As atividades exercidas pelos funcionários compreendem: 5 cargos gerenciais (1 Gerente Geral, 1 Gerente de Expediente, 2 Gerentes de Módulos Pessoa Física e 1 Gerente de Módulo Pessoa Jurídica); 2 Assistentes de Negócios (1 Pessoa Física e 1 Pessoa Jurídica); 4 Escriturários e 2 Caixas Executivos.

<b>Tabela 5 - Atividades Exercidas</b>	
	<b>Frequência</b>
Gerência	5
Escriturário/Assistente	6
Caixa	2
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

Em seguida, serão analisados os resultados obtidos através das perguntas fechadas e abertas, de acordo com o Referencial Teórico, cruzando com os objetivos do estudo. Optou-se

por apresentá-los através de tabelas, onde constam o teor das respostas e o número de respondentes.

#### 4.2 ESTRESSORES ORGANIZACIONAIS

- a) De modo geral, existe a satisfação dos funcionários com as condições de trabalho no ambiente laboral. Fica bem definido o conforto nos itens iluminação e temperatura (considerados bons), nível de ruídos baixo, demonstrando que a qualidade do ambiente, sob estes aspectos, é boa, conforme Santos (1992).

<b>Tabela 6 - Iluminação</b>	
	<b>Frequência</b>
Ruim	0
Regular	2
Boa	11
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

<b>Tabela 7 - Temperatura</b>	
	<b>Frequência</b>
Ruim	0
Regular	4
Boa	9
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

<b>Tabela 8 - Nível de Ruídos</b>	
	<b>Frequência</b>
Baixo	10
Médio	3
Alto	0
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- b) Existe um equilíbrio nas respostas dos quesitos: limpeza da agência (8 pessoas reconhecem ser boa e 5 pessoas acham razoável), ergonomia do mobiliário e equipamentos (8 respondentes consideram boa e 5 consideram média). Ressaltam-

se as respostas para "razoável" e "média", demonstrando um grau de insatisfação de boa parcela dos respondentes com os itens analisados.

<b>Tabela 9 - Limpeza da Agência</b>	
	<b>Frequência</b>
Precária	0
Razoável	5
Boa	8
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

<b>Tabela 10 -Ergonomia do Mobiliário e Equipamentos</b>	
	<b>Frequência</b>
Ruim	0
Média	5
Boa	8
Ótima	0
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

A metade dos funcionários respondeu que o volume de trabalho na sua função é grande, 5 consideram excessivo, apontando para o acúmulo de atividades, provavelmente causado pela redução dos recursos humanos, consequência da reestruturação bancária pesquisada por Risson e Homem (2006). O excesso de trabalho está contemplado nas relações de Veloso e Pimenta (2004) e Preston, Ivancevich e Matteson (*apud* MARTINS *et al*, 2000) como fonte de pressão que contribui para o estresse no trabalho.

<b>Tabela 11 - Volume de Trabalho</b>	
	<b>Frequência</b>
Pequeno	0
Médio	2
Grande	6
Excessivo	5
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa



- d) O nível de exigência na velocidade de execução das tarefas é considerado alto por 10 respondentes. Pode-se atribuir a alta *performance* ao grande volume de trabalho a executar, e ao tempo limitado pelo cumprimento das tarefas em horários pré-determinados. Volume, rapidez e tempo determinado para execução de tarefas são fatores intrínsecos ao trabalho, sendo apontados como agentes estressores por Cooper *et al* (1988, apud RIBEIRO *et al*, s.d.).

<b>Tabela 12 - Nível de Exigência da Rapidez</b>	
	<b>Frequência</b>
Baixa	0
Média	3
Alta	10
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- e) Dentre as principais fontes de pressão listadas (VELOSO; PIMENTA, 2004), foram obtidas as seguintes respostas: 7 funcionários apontam o excesso de trabalho; 6 funcionários indicam o cumprimento de metas, obrigação de vender. Detectam-se dois agentes que colaboram significativamente para o estresse ocupacional: o excesso de trabalho, o cumprimento de metas e obrigação de vender, afetando diretamente a execução de tarefas e o desenvolvimento do trabalho (SILVA, 2000).

<b>Tabela 13 - Fontes de Pressão Relevantes</b>	
	<b>Frequência</b>
Solução de Problemas de Clientes	0
Cumprir metas, obrigação de vender	6
Excesso de Trabalho	7
Inter-relação pessoal com colegas	0
Insegurança profissional, medo do desemprego	0
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- f) Quanto ao Clima Organizacional, apenas 2 pessoas consideram-no bom. 11 funcionários consideram o clima ruim ou regular. Apresenta-se aqui o estressor

organizacional "problemas no grupo", de acordo com Preston, Ivancevich e Matteson (*apud* MARTINS *et al*, 2000).

<b>Tabela 14 - Clima Organizacional</b>	
<b>Frequência</b>	
Ruim	4
Regular	7
Bom	2
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- g) Tratando-se da dinâmica do trabalho, os respondentes consideram seu trabalho dinâmico (8 pessoas), apenas uma pessoa considera seu trabalho monótono. A questão busca identificar se o trabalho exercido é monótono. Como o resultado foi negativo, descarta-se a presença deste "fator intrínseco ao trabalho" (COOPER *et al*, 1988 *apud* RIBEIRO *et al*, s.d.).

<b>Tabela 15 - Dinâmica do Trabalho</b>	
<b>Frequência</b>	
Monótono	1
Dinâmico	8
Nenhum	4
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

### 4.3. SINTOMAS APRESENTADOS PELOS FUNCIONÁRIOS EM RELAÇÃO À SAÚDE FÍSICA E MENTAL.

#### 4.3.1. Sintomas físicos

- a) Mais da metade dos funcionários (7) apresenta os sintomas físicos de estresse descritos por Jacques e Amazarray (2006), fadiga física, dor de cabeça, insônia, dor no corpo, palpitação, tremores e resfriados.

<b>Tabela 16 - Sintomas físicos de Estresse</b>	
	<b>Frequência</b>
Apresentam	7
Não apresentam	6
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- b) A presença de tensão e/ou estresse é observada frequentemente por 8 respondentes. Desconsiderando a frequência, nota-se a presença do sintoma em todos os funcionários. Analisando este resultado em conjunto com outros, em que consideram o ambiente laboral e o ambiente familiar bons, o clima organizacional de regular para ruim, e a presença marcante de fontes de pressão, o conjunto de fatores converge para a presença do estresse ocupacional, apontado por Silva (2000).

<b>Tabela 17 - Tensão/Estresse no Trabalho</b>	
	<b>Frequência</b>
Nunca	0
Às vezes	5
Freqüentemente	8
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- c) Os problemas de saúde que podem ser originados no ambiente de trabalho, de acordo com Bohlander, Snell e Shermann (2005), tiveram o seguinte resultado:

<b>Tabela 18 - Sintomas no Ambiente de Trabalho</b>	
	<b>Frequência</b>
Apresentam	10
Não apresentam	3
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

A maioria dos funcionários (10) sente algum dos sintomas. O item mais citado foi "espirros" (7 pessoas), seguido por tosse (2 pessoas), irritação na garganta (2 pessoas), irritação nos olhos (2 pessoas) e 3 pessoas não assinalaram nenhum dos sintomas apresentados. Convém lembrar que, nesta questão, os respondentes poderiam assinalar mais de uma alternativa, por isto o número total de itens assinalados (13) e não assinalados por 3 pessoas, diverge do número de respondentes (13). 7 pessoas assinalaram apenas 1 item, 3 pessoas assinalaram 2 itens.

- d) Quatro pessoas, a minoria, acusaram os sintomas da LER/DORT: dor localizada ao redor dos ombros ou generalizada, atingindo os braços, as mãos e o pescoço. Embora contraste com a maioria, é um número bastante significativo de pessoas sujeitas à doença física. Este resultado é contrário ao encontrado pela pesquisa de Silva e Másculo (2001), onde a maioria dos sujeitos (57%) apresentavam os sintomas da lesão.

<b>Tabela 19 -Sintomas LER</b>	
	<b>Frequência</b>
Apresentam	4
Não apresentam	9
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

As condições de trabalho na agência, segundo os estressores organizacionais encontrados em Preston, Ivancevich e Matteson (*apud* MARTINS *et al*, 2000) relativos ao ambiente físico (iluminação, nível de ruídos, etc.), são boas, oferecendo condições satisfatórias para o desempenho das atividades. Fica a ressalva nos quesitos ergonomia do mobiliário e equipamentos, e limpeza da agência que, diante do equilíbrio nos resultados, demonstram necessitar de melhorias.

Quanto às fontes de riscos à saúde no ambiente laboral, os sintomas característicos listados por Bohlander, Snell e Shermann (2005) são apresentados por poucos funcionários, embora todos tenham contato com os mesmos equipamentos e convivam no mesmo espaço, não representam riscos no entender do grupo.

Apesar da maioria dos funcionários praticarem poucos exercícios físicos, não praticarem ginástica laboral, possuírem um grande volume de trabalho, um nível alto de exigência de rapidez na execução das tarefas, que, teoricamente seriam fatores que

contribuem para a doença, a maioria dos respondentes não apresenta os sintomas típicos de LER.

#### 4.3.2. Sintomas mentais

- a) A questão "alguma vez precisou consultar um psicólogo/psiquiatra", busca saber na necessidade da busca pela ajuda do profissional, se existe de alguma forma um adoecimento mental. A maioria nunca precisou fazer consulta alguma, enquanto a soma das demais alternativas (uma vez, algumas vezes e várias vezes) totaliza 5 pessoas que responderam afirmativamente, 2 são da gerência, 2 são caixas e 1 é escriturário; 4 são do sexo masculino e 1 do sexo feminino; com idades entre 39 e 54 anos.

<b>Tabela 20- Consulta a Psicólogo/Psiquiatra</b>	
	<b>Frequência</b>
Nunca	8
Uma vez	2
Algumas vezes	2
Várias vezes	1
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- b) Por sua vez, 8 pessoas afirmaram sentir ultimamente a diminuição da atenção concentrada, diminuição da memória, confusão ou indecisão, alguns dos sintomas mentais apresentados por Jacques e Amazarray (2006).

<b>Tabela 21 - Sintomas Mentais</b>	
	<b>Frequência</b>
Sim	8
Não	5
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- c) A maioria sente-se motivada para o trabalho. Rocha (2005) vincula a esta doença mental a falta de reconhecimento do funcionário, onde 7 respondentes não percebem seu trabalho valorizado.

**Tabela 22 - Motivação para o Trabalho**

Frequência	
Sim	9
Não	4
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

**Tabela 23 - Valorização do Trabalhador**

Frequência	
Sim	6
Não	7
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

- d) Dentro do conceito da OMS (PAIVA; BORGES, 2009), que considera as várias esferas da vida do indivíduo (como o trabalho, as relações familiares, o lazer, etc.), os funcionários responderam que possuem uma relação familiar bastante satisfatória; apenas 4 realizam atividades de lazer frequentemente e 7 esporadicamente. A prática de exercícios físicos conta apenas com 3 adeptos com frequência, 10 pessoas praticam raramente ou esporadicamente.

**Tabela 24 - Relação no Ambiente Familiar**

Frequência	
Ruim	0
Média	0
Boa	5
Muito Boa	8
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

**Tabela 25 - Atividades de Lazer**

Frequência	
Raramente	2
Às vezes	7
Frequentemente	4
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

<b>Tabela 26 - Prática de Exercícios Físicos</b>	
	<b>Frequência</b>
Raramente	4
Às vezes	6
Frequentemente	3
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

Os sintomas físicos e mentais do estresse (fadiga física, dor de cabeça, insônia, dor no corpo, palpitação, tremores e resfriados; diminuição da atenção concentrada, diminuição da memória, confusão ou indecisão) estão presentes na maioria dos funcionários. Segundo Jacques e Amazarray (2006), são sintomas que denotam a presença do estresse. A situação do clima organizacional da agência, considerada regular pela maioria, pode estar contribuindo para o aumento destes sintomas.

A desmotivação para o trabalho é um dos sintomas apresentados no quadro clínico da Síndrome de Burnout, descrito por Rocha (2005). O mesmo autor vincula esta doença mental ao não reconhecimento do valor do trabalhador, caso da maioria dos funcionários da agência, a frieza nas relações interpessoais, deixando de se comprometer com pessoas que estão sob sua subordinação, bem como a falta de motivação para o trabalho.

Dentre as fontes de pressão apontadas no estudo de Veloso e Pimenta (2004), os bancários citaram o cumprimento de metas, a obrigação de vender e o excesso de trabalho como as mais relevantes.

#### 4.4. AÇÕES DA AGÊNCIA PARA MINIMIZAR OS PROBLEMAS APRESENTADOS

No quesito "ginástica laboral" existe um contra-senso: apesar da grande maioria concordar com sua importância para o exercício da função, a maioria não a pratica. A ginástica laboral é realizada há 5 anos na agência, três vezes por semana, às 9:30 da manhã, tem a duração de 15 minutos, é orientada por um profissional de educação física. Trata-se basicamente de exercícios de alongamento. Constitui-se na única ação regular colocada em

prática pela agência. Embora a participação seja gratuita, e no momento em que é realizada todos os funcionários encontram-se na agência, existe pouca adesão.

<b>Tabela 27 - Importância da Ginástica Laboral</b>	
	<b>Frequência</b>
Sim	12
Não	1
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

<b>Tabela 28 - Prática da Ginástica Laboral</b>	
	<b>Frequência</b>
Sim	6
Não	7
<b>Totais</b>	<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa

#### 4.5. REFLEXOS DO ADOECIMENTO FÍSICO E MENTAL NO AMBIENTE LABORAL E SUGESTÕES DE MUDANÇA

Os resultados mostrados a seguir referem-se à análise das 2 perguntas abertas que completam o questionário. Uma pergunta busca conhecer a necessidade de mudanças no ambiente laboral no intuito de melhorá-lo, a outra procura detectar a ocorrência de redução no desempenho dos funcionários no trabalho bem como sua causa.

As questões abertas são as seguintes:

- a) Nos últimos meses, houve redução no seu desempenho no trabalho? Em caso positivo, você atribui a que causa?

Nesta questão, apenas o funcionário 1 respondeu "sim" e justificou: "Devido ao cansaço pelo volume de trabalho e à maneira com que o cumprimento das metas é cobrado, sentindo-me oprimido".

Doze pessoas responderam negativamente, sendo que o funcionário 2 justificou: "No desempenho, acredito que não, mas na motivação, com certeza, muito".

Os resultados das duas questões apontam para um clima organizacional conturbado, corroborado pelo pesquisador através de observações diretas efetuadas na própria agência, onde foram presenciadas 4 discussões ( duas entre gerentes, uma entre gerente e assistente e



outra entre gerente e caixa), pautadas por evidente descontrole emocional das partes (gritos e choro). Existe um descontentamento geral com o modo de gestão de pessoas, ocasionando um ambiente de trabalho onde as pessoas limitam-se a realizar suas tarefas, não havendo interesse em realizar qualquer ação que venha minimizar o problema.

b) O que seria necessário mudar no seu ambiente de trabalho, a fim de melhorá-lo?

As respostas para esta questão revelam diversas fontes de pressão que contribuem para o estresse no trabalho (falta de recursos humanos, problemas no relacionamento pessoal, cobrança acirrada no cumprimento de metas), problemas na organização do trabalho (clima organizacional ruim) e estressores organizacionais relativos à estrutura do ambiente de trabalho (limpeza, temperatura, ergonomia). As respostas na tabela abaixo foram transcritas da mesma forma que os respondentes escreveram no questionário.

<b>Tabela 29 - Mudanças citadas</b>	
<b>O que seria necessário mudar no seu ambiente de trabalho, a fim de melhorá-lo?</b>	
<b>Mudanças citadas - Fontes de pressão para o estresse laboral</b>	<b>Frequência</b>
Aumento da mão-de-obra	4
Relacionamento pessoal	2
Maior interação entre colegas	2
Que haja respeito na relação superior-subalterno	2
O comportamento do gerente	2
Amenizar a cobrança pelo cumprimento de metas	2
Metas compatíveis com a realidade	2
Equipamentos novos (impressoras, terminais de auto-atendimento)	1
<b>Organização do Trabalho - Mudanças citadas</b>	<b>Frequência</b>
Melhoria do clima organizacional	2
Comprometimento e participação da equipe	1
<b>Estressores organizacionais - Mudanças citadas</b>	<b>Frequência</b>
Aumento da ventilação natural	1
Limpeza dos banheiros	1
A temperatura ambiente (frio excessivo)	1
Condições ergonômicas	1
Reforma dos banheiros	1
Sistema de ar condicionado novo	1

Fonte: dados da pesquisa

Várias respostas apontam para melhorias no relacionamento pessoal, confirmando que o clima organizacional da agência é considerado ruim e regular pela grande maioria, conforme o resultado de uma questão fechada. Os resultados do questionário e observações,

indicam que a causa do problema está na relação hierárquica dos funcionários com a gerência geral da agência, origem de todos os atritos e boa parte das pressões a que foram submetidos os funcionários, durante o período de realização desta pesquisa.

Resumindo, sob o ponto de vista da saúde física, os funcionários não apresentam maiores problemas, de modo geral. Contudo, conclui-se que a saúde mental requer maior cuidado, uma vez que casos de busca de ajuda a profissionais da saúde mental foram citadas por um número considerável de respondentes além da presença dos sintomas que caracterizam o estresse.

Apesar dos estressores laborais identificados, a grande maioria indica que estes estressores não refletem no desempenho profissional. Tampouco houve qualquer afastamento por motivo de saúde, nos últimos anos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A preocupação com a saúde do trabalhador mostra-se cada vez mais intensa uma vez que a evolução tecnológica e a conseqüente mudança nas relações de trabalho afetaram de maneira significativa, a saúde do trabalhador, em especial a do bancário.

A partir deste quadro surge o propósito de identificar os fatores de risco que levam ou possam levar, o trabalhador bancário, ao adoecimento físico e mental e como esta situação pode refletir no seu desempenho profissional.

Durante a execução deste trabalho, objetivou-se verificar como os funcionários sentem-se em relação a saúde física e mental no ambiente laboral; identificar os agentes estressores organizacionais, no âmbito da agência estudada; apurar o que a agência tem feito para minimizar tais problemas.

Após a realização de um questionário com perguntas abertas e fechadas e da observação *in loco*, concluiu-se que alguns pontos significativos foram mencionados como fontes de pressão, ressaltando-se o cumprimento de metas, a obrigação de vender, o excesso de trabalho, a relação inter-pessoal vertical (hierárquica).

A pesquisa levantou como ponto mais crítico no ambiente laboral, o clima organizacional, cuja causa encontra-se no relacionamento pessoal insatisfatório na relação entre subordinados e gerência geral.

Comparando a presente pesquisa com aquela feita por Silva e Masculo (2001), o único ponto coincidente foi a presença do estresse físico. Não foram detectados fatores que contribuíssem para o estresse como a concentração de trabalhos monótonos, ausências de pausas regulamentares, jornada de trabalho prolongada (na agência pesquisada todos cumprem a jornada através do ponto eletrônico, que impede o prosseguimento do trabalho além do horário determinado, salvo com autorização da gerência), instabilidade no emprego, competitividade, problemas posturais.

Atribui-se a estes pontos que divergem nas duas pesquisas o fato de serem agências localizadas em cidades cujas características são diferentes (uma realizada numa capital, a outra no interior), estados diferentes, e a população pesquisada pelos autores é bem mais abrangente em relação ao modesto público deste estudo.

Por sua vez, a comparação com o estudo de Veloso e Pimenta (2004) que aborda as fontes de pressão que contribuem para o estresse no trabalho (estresse mental), contempla

como pontos em comum entre as pesquisas: cumprir metas, obrigação de vender, excesso de trabalho, inter-relacionamento vertical na organização e a falta de recursos humanos.

As categorias dos agentes estressores de Cooper *et al* (1988, *apud* RIBEIRO *et al*) encontradas foram: fatores intrínsecos ao trabalho, o relacionamento interpessoal, a estrutura e o clima organizacional.

O tema "suicídio" não foi explorado no questionário em função do conhecimento prévio do autor de não haver casos entre funcionários da agência pesquisada. Justifica-se a presença do tema no referencial teórico, por tratar-se de uma potencial consequência do estresse e da Síndrome de Burnout, em face de ser pouco explorado apesar da sua importância e por ser um fato de altíssima gravidade desconhecido pela sociedade, porém bastante presente no setor bancário.

Assim, conclui-se que uma série de aspectos da situação de trabalho podem atuar de forma conjunta na formação de transtornos mentais e/ou físicos, desencadeando a Síndrome de Burnout além de problemas físicos relacionados a LER/DORT, embora o resultado da pesquisa aponte que os riscos encontrados não afetam o desempenho dos profissionais pesquisados.

Sugere-se que o clima organizacional da agência mereça uma atenção especial, sobretudo neste momento onde, apesar de conturbado ainda não gera reflexos no desempenho dos funcionários, principalmente no atendimento ao público, que é considerado como marco diferencial entre as empresas do setor. Cabe oportunizar cursos e treinamentos relacionados às áreas de recursos humanos e gestão de pessoas para todos os funcionários, além de promover uma maior integração da equipe, através de uma participação significativa dos funcionários na ginástica laboral, atividades sociais (almoço, jantar, jogos, turismo), buscar a implementação dos programas de QVT que a empresa possui, mas que encontram-se ociosos (e desconhecidos) na agência pesquisada.

Partindo destas ações, busca-se desencadear a interação do grupo como uma equipe, melhorar o clima organizacional, conservando a imagem da empresa e fomentando a qualidade de vida no trabalho.

Fica a sugestão, para outras pesquisas que venham a ser realizadas, de que seja melhor explorado o aspecto do adoecimento mental, uma vez que este trabalho abordou o tema de maneira superficial, onde os resultados apresentaram-se significativos, a população de funcionários que já faz o uso de ajuda psicológica foi ignorada pelo pesquisador.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACEVEDO, Cláudia R.; NOHARA, Jouliana J. **Monografia no curso de Administração: guia completo de conteúdo e forma**. 3 ed. - 2 reimpr. - São Paulo: Atlas, 2009.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. 226p.

BARBARINI, Neuzi. **Trabalho Bancário e Reestruturação Produtiva: Implicações no Psiquismo dos Trabalhadores**. 2001. 186 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e Institucional) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional - Mestrado. Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2001. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/14785/000292475.pdf?sequence=1>>. Acesso em 16 Set. 2010.

BAÚ, Lucy M. S. **Intervenção Ergonômica e Fisioterápica como fator de redução de Queixas Músculo-Esqueléticas em Bancários**. UFRGS. Porto Alegre, 2005. Disponível em: <<http://www.producao.ufrgs.br/arquivos/publicacoes/LucyMaraSilvaBau.pdf>>, acesso em 24 >. A Jul. 2010.

BESSI, Vânia G.; GRISCI, Carmen L. J. **Mudanças Tecnológicas e de Gestão e suas Implicações sobre o Sujeito do Trabalho Bancário**. EnANPAD, Curitiba, 2004.

BRUNO, Walcir P. **OPINIÃO: Trabalhar sim! Adoecer, não! CONTRAF**. Disponível em: <<http://www.contrafcut.org.br/noticias.asp?CodNoticia=16243>>. Acesso em 24 Jul. 2010.

BRASIL. Ministério da Previdência Social. **Anuário Estatístico da Previdência Social 2008**. Brasília, 2008. Disponível em: <<http://www.previdenciasocial.gov.br/conteudoDinamico.php?id=864>>. Acesso em 10 Ago. 2010.

CAÑETE, Ingrid. **Humanização: Desafio da Empresa Moderna**. 2ª edição. São Paulo. Ícone, 2001.

CETESB - Companhia Ambiental do Estado de São Paulo. Secretaria de Estado do Meio Ambiente. 21 · AGO · 2001. Disponível em: <[http://www.cetesb.sp.gov.br/Ar/ar\\_saude.asp#ozonio](http://www.cetesb.sp.gov.br/Ar/ar_saude.asp#ozonio)>. Acesso em 18 Ago.2010.

CONTE, Antonio L. **Qualidade de Vida no Trabalho: Funcionários com Qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais**. Revista FAE Business, nr. 7, Nov. 2003. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/6935818/Qualidade-De-Vida-No-Trabalho>>. Acesso em 11 Jul. 2010.

COOPER, C. L.; SLOAN, S. J.; WILLIAMS, S. **Occupational stress indicator management guide**. Great Britain: Thorbay Press, 1988.

DEJOURS, C. **Conferências brasileiras**. FGV: São Paulo, (1999a).

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho** - estudo de psicologia do trabalho. 5. ed. São Paulo, Cortez, 1992.

GIL, Antonio C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

Disponível em:

<<http://200.17.236.243:8080/artes/documentos/Licenciatura%20Questionario%2030-04-2009.pdf>>. Acesso em 20 Set. 2010.

GUIMARÃES, Liliana; GRUBITS, Sonia. **Saúde Mental e Trabalho**. São Paulo, v. III, Casa do Psicólogo, 2004. Disponível em:

<[http://books.google.com.br/books?hl=pt-](http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=4uzeBbPWwc4C&oi=fnd&pg=PA9&dq=doenças+mentais+bancos&ots=CwSrrc1XKe&sig=ZrfZtRghbfknDAnAxtPlkGypDVo#v=onep)

[BR&lr=&id=4uzeBbPWwc4C&oi=fnd&pg=PA9&dq=doenças+mentais+bancos&ots=CwSrrc1XKe&sig=ZrfZtRghbfknDAnAxtPlkGypDVo#v=onep](http://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=4uzeBbPWwc4C&oi=fnd&pg=PA9&dq=doenças+mentais+bancos&ots=CwSrrc1XKe&sig=ZrfZtRghbfknDAnAxtPlkGypDVo#v=onep)>. Acesso em 19 Set. 2010.

HOEFEL, Maria da Graça et al . Uma proposta em saúde do trabalhador com portadores de LER/DORT: grupos de ação solidária. **Cad. psicol. soc. trab.**, São Paulo, 2004 .

Disponível em:

<[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-37172004000100004&lng=en&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172004000100004&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 19 Set. 2010.

IHU - INSTITUTO HUMANITAS UNISINOS. **O suicídio de trabalhadores. Os casos do Brasil e da França**. Entrevista especial com Marcelo Finazzi. São Leopoldo, 2009.

Disponível em:

<[http://www.ihu.unisinos.br/index.php?option=com\\_noticias&Itemid=18&task=detalhe&id=26732](http://www.ihu.unisinos.br/index.php?option=com_noticias&Itemid=18&task=detalhe&id=26732)>. Acesso em 01 Ago. 2010.

JACQUES, Maria da Graça Corrêa. **Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho**. *Psicol. Soc.*, Belo Horizonte, v. 15, n. 1, Jan. 2003 . Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822003000100006&lng=en&nrm=iso)

[71822003000100006&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822003000100006&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 18 Set. 2010.

JACQUES, Maria G. C.; AMAZARRAY, Mayte R. **Trabalho Bancário e Saúde Mental no Paradigma da Excelência**. *Boletim da Saúde*. Porto Alegre, v.20 n.1, (jan./jun. 2006).

Disponível em:

<[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/boletim\\_saude\\_v20n1.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/boletim_saude_v20n1.pdf)>. Acesso em 01 Ago. 2010.

LANCMAN, Selma. **Transtornos mentais relacionados ao trabalho**. Entrevista a Patricia Rizzo em 26 Out. 2009, duração 31 minutos, Jovem Pan On Line. São Paulo, 2009. Disponível em:

<<http://www.youtube.com/watch?v=LddNKYz56c8>>. Acesso em 19 Set. 2010.

LARANGEIRA, Sônia M.G.. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 18, n. 61, dez. 1997 . Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73301997000400006&lng=pt&nrm=iso)

[73301997000400006&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73301997000400006&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 24 jul. 2010.

LIMA, Maria E.A. **Os Problemas de Saúde na Categoria Bancária: Considerações Acerca do Estabelecimento do Nexo Causal**. *Boletim da Saúde*. Porto Alegre, vol. 1 n. 20, Jan./Jun.2006, p.57. Disponível em:

< [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/boletim\\_saude\\_v20n1.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/boletim_saude_v20n1.pdf)>. Acesso em 20 Nov. 2010.

LIMA, Irê S. **Qualidade de Vida no Trabalho na Construção de Edificações: Avaliação do Nível de Satisfação dos Operários de Empresas de Pequeno Porte.** Tese apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina para obtenção do título de Doutor em Engenharia. Capítulo 3.

UFSC, 1995. Disponível em:

[http://www.eps.ufsc.br/teses/ire/capit\\_3/capit\\_3.htm#3.4](http://www.eps.ufsc.br/teses/ire/capit_3/capit_3.htm#3.4)>. Acesso em: 11 Jul. 2010.

MARTINS, L. M. M. et al. **Agentes estressores no trabalho e sugestões para amenizá-los: opiniões de enfermeiros de pós-graduação.** Rev.Esc.Enf.USP, v. 34, n. 1, p. 54, mar. 2000. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v34n1/v34n1a07.pdf>>. Acesso em 17 Set. 2010.

NETO, José C. **O Desenvolvimento Tecnológico, Globalização e os Bancos. 2008.** Disponível em:

<<http://www.webartigos.com/articles/5511/1/O-Desenvolvimento-Tecnologico-Globalizacao-E-Os-Bancos/pagina1.html>>. Acesso em 24 Ago. 2010.

NETZ, Jacéia A; MENDES, Jussara. **O Massacre dos Trabalhadores Bancários e a Ação Sindical: Sobrejornadas, Metas Excessivas, Pressão, Medo, Práticas Gerenciais Autoritárias Versus Práticas Preventivas.** Boletim da Saúde. Porto Alegre, vol. 20 n.1, Jan./Jun. 2006.

Disponível em:

< [http://www.esp.rs.gov.br/img2/v20n1\\_04MassTrabal.pdf](http://www.esp.rs.gov.br/img2/v20n1_04MassTrabal.pdf)>. Acesso em 24 Jul. 2010.

NUNES, Bernadete de Oliveira. **O sentido do trabalho para merendeiras e serventes em situação de readaptação nas escolas públicas do Rio de Janeiro.** Escola Nacional de Saúde Pública. 2000. 161p. Dissertação(Mestrado em Ciências na área da Saúde Pública). Fundação Oswaldo Cruz. Rio de Janeiro, 2000.

Disponível em:

<[http://portalteses.icict.fiocruz.br/transf.php?script=thes\\_chap&id=00002203&lng=pt&nrm=isso](http://portalteses.icict.fiocruz.br/transf.php?script=thes_chap&id=00002203&lng=pt&nrm=isso)>. Acesso em 23 Jul. 2010.

PAIVA, Cynthia S. D. L.; BORGES, L.O. **O ambiente de trabalho no setor bancário e o bem-estar.** Psicol. estud., Maringá, v. 14, n. 1, Mar. 2009. Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-73722009000100008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722009000100008&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 19 Set. 2010.

PRESTON, C.A.; IVANCEVICH, J.M.; MATTESON, M.T. **Stress and the OR nurse.** AORN J., v.33, n.4, p.662-71, 1981.

RIBEIRO, Livia M. P.; PEREIRA, Luciano Z.; PEREIRA, Nádia C.; BOTELHO, Douglas O. **O ESTRESSE OCUPACIONAL: O CASO DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA E UMA FUNDAÇÃO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO.** Disponível em:

<[http://www.economia.aedb.br/seget/artigos06/756\\_Estresse\\_Ocupacional.pdf](http://www.economia.aedb.br/seget/artigos06/756_Estresse_Ocupacional.pdf)>. Acesso em 28 Ago. 2010.

RISSON, Sinara F.; HOMEM, Ivana D. **Estresse ocupacional entre trabalhadores bancários: um estudo de caso.**(2006). Disponível em:  
<<http://www.upf.tche.br/semgiest/download/artigos/area2/13.pdf>>. Acesso em 28 Ago. 2010.

ROCHA, Anna C. F. .R. **O estresse no ambiente de trabalho.** Rio de Janeiro, 2005. Pedagogia em Foco. Disponível em:  
<<http://www.pedagogiaemfoco.pro.br/pemp05.htm>>. Acesso em: 19 Set. 2010.

ROCHA, Sandra R. A. "**O pior é não ter mais profissão, bate uma tristeza profunda**": sofrimento, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho e depressão em bancários. 2003. 180 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Departamento de Psicologia Social e do Trabalho - PST, Universidade de Brasília, Brasília, 2003. Disponível em:  
<[http://vsites.unb.br/ip/pst/saudeetrabalho/Dissetacoes/rocha\\_bancarios.pdf](http://vsites.unb.br/ip/pst/saudeetrabalho/Dissetacoes/rocha_bancarios.pdf)>. Acesso em 18 Set. 2010.

SADIR, Maria Angélica; BIGNOTTO, Márcia Maria; LIPP, Marilda Emmanuel Novaes. Stress e qualidade de vida: influência de algumas variáveis pessoais. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 45, Apr. 2010 .  
Disponível em:  
<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-863X2010000100010&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-863X2010000100010&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 24 Jul. 2010.

SANTOS, Ubiratan P. *et al* . **Síndrome dos edifícios doentes em bancários.** Rev. Saúde Pública, São Paulo, v. 26, n. 6, dez. 1992 .  
Disponível em:  
<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-89101992000600005&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101992000600005&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em 20 nov. 2010.

SANTOS, Marcelo A. F. **Patologia da solidão: o suicídio de bancários no contexto da nova organização do trabalho.** Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciências da Informação e Documentação. 2009. 239 p. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade de Brasília. Brasília, 2009.  
Disponível em:  
<[http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=5144](http://bdtd.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=5144)>. Acesso em 22 Ago. 2010.

SEGNINI, Liliana. **A Liturgia do poder:** trabalho e disciplina. São Paulo: EDUC, 1988.

SESC. São Paulo. Data não determinada. Disponível em:  
<[http://www.sescsp.org.br/sesc/convivencia/ler/02\\_oquesao.htm](http://www.sescsp.org.br/sesc/convivencia/ler/02_oquesao.htm)>. Acesso em 24 Jul. 2010.

SEVERINO, Antônio J. **Metodologia do Trabalho Científico.** 23 ed. ver. e atual. São Paulo. Cortez, 2007.

SILVA, Flávia Pietá P. **Burnot: Um Desafio à Saúde do Trabalhador.** Revista de Psicologia Social e Institucional. Universidade Estadual de Londrina. Londrina, v.2, n.1, Jun. 2000.  
Disponível em:  
<<http://www2.uel.br/ccb/psicologia/revista/textov2n15.htm>>. Acesso em 10 Ago. 2010.



SILVA, Gláucia W.; MÁSCULO, Francisco S. **Avaliação das DORTs em Estabelecimentos Bancários**. UFPB. 2001. Disponível em:

<[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001\\_TR45\\_0596.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001_TR45_0596.pdf)>, acesso em 24 Jul. 2010.

WALTON, R. E. Improving the quality of work life. *Harvard Business Review*. v. 52, n. 3, p. irregular, 1974.

VALENTIM, Marta. **Métodos de Pesquisa: Análise de Conteúdo**. Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008. Disponível em:

<<http://www.caleidoscopio.psc.br/ideias/bardin.html>>. Acesso em 18 Jul. 2010.

VELOSO, Henrique M.; PIMENTA, Solange M. **Análise do estresse ocupacional na realidade bancária: um estudo de caso**. Revista de Administração da FEAD-MINAS, V. 2 n.1(jan./jun. 2005, p.111). Belo Horizonte: FEAD-MINAS, 2005. Disponível em:

< <http://www.fead.br/ebooks/DOCSTCCMONO/Revista%202-1.pdf>>. Acesso em 24 Jul. 2010.

Warr, P. (1987). *Work, unemployment and mental health*. New York: Clarendon.

WHO (1948a). *Constitution Of World Health Organization*. New York: WHO. Disponível em:

<[http://www.who.int/topics/mental\\_health/es/](http://www.who.int/topics/mental_health/es/)>. Acesso em 19 Set. 2010.

WHO (1948b). *Constitution Of World Health Organization*. New York: WHO. Disponível em:

<<http://www.who.int/features/qa/62/es/index.html>>. Acesso em 19 Set. 2010.

XAVIER, Ernani Pereira. **Um minuto de silêncio: réquiem aos bancários mortos no trabalho**. Porto Alegre: Edição do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre, 1998.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. Disponível em:

## APÊNDICE

### APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO

Caro respondente,

O presente questionário faz parte do meu trabalho de conclusão do curso de Administração de Empresas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS. Os dados coletados servirão de base para um estudo de caso sobre os fatores de risco à saúde no ambiente laboral.

Os dados de identificação serão mantidos sob sigilo, sendo analisados de forma anônima. Dependo da sua maior colaboração para que a pesquisa corresponda realmente à opinião do grupo.

Obrigado.

Jairo Conceição da Silva

.....  
Identificação:

Sexo

Masculino

Feminino

Idade

\_\_\_\_\_

Estado civil

Solteiro

Casado

Outro

Há quanto tempo trabalha no Banco:

menos de 5 anos

de 5 a 10 anos

de 11 a 20 anos

mais de 20 anos

Atividade que exerce no Banco:

Gerência

Escriturário/Assistente

Caixa

Assinale somente uma alternativa por questão:

- 1) Você considera a iluminação no ambiente de trabalho:  
 ruim  
 regular  
 boa
  
- 2) A temperatura no seu local de trabalho é:  
 ruim  
 regular  
 boa
  
- 3) Indique qual o nível de ruídos no seu posto de trabalho:  
 baixo  
 médio  
 alto
  
- 4) Você considera a limpeza da agência (cozinha, banheiros e área de trabalho):  
 precária  
 razoável  
 boa
  
- 5) A ergonomia do mobiliário (mesas, cadeiras), equipamentos (mouse, teclado, monitor) é :  
 ruim  
 média  
 boa  
 ótima
  
- 6) Apresenta, com certa frequência, algum(ns) dos sintomas: fadiga física, dor de cabeça, insônia, dor no corpo, palpitação, tremores, resfriados?  
 sim  
 não
  
- 7) Assinale o(s) sintoma(s) que lhe ocorreram ultimamente, no seu ambiente de trabalho (pode ser mais de um):  
 tosse  
 espirros  
 irritação na garganta  
 irritação nos olhos
  
- 8) Tem apresentado dor localizada ao redor dos ombros ou generalizada, atingindo os braços, as mãos e o pescoço?  
 sim  
 não
  
- 9) Ocorre tensão/estresse no trabalho:  
 nunca

- às vezes
- freqüentemente

10) Alguma vez precisou consultar um psicólogo/psiquiatra?

- nunca
- uma vez
- algumas vezes
- várias vezes

11) Sente-se motivado para o trabalho?

- sim
- não

12) Apresentou, ultimamente, algum(ns) destes sintomas: diminuição da atenção concentrada, diminuição da memória, confusão ou indecisão?

- sim
- não

13) No ambiente familiar, você possui uma relação:

- ruim
- média
- boa
- muito boa

14) Realiza alguma atividade de lazer (hobby, passeio)?

- raramente
- às vezes
- freqüentemente

15) Pratica exercícios físicos?

- raramente
- às vezes
- freqüentemente

16) Você acha importante a ginástica laboral, para o exercício da sua função?

- sim
- não

17) Você pratica a ginástica laboral?

- sim
- não

18) Sente-se valorizado no seu trabalho?

- sim
- não

19) Considera seu trabalho:

- monótono

- dinâmico
- nenhuma das alternativas

20) Como você percebe o clima organizacional da agência (relacionamento interpessoal)?

- ruim
- regular
- bom

21) O volume de trabalho dentro da sua função é:

- pequeno
- médio
- grande
- excessivo

22) O nível de exigência da rapidez na execução das tarefas é:

- baixa
- média
- alta

23) Abaixo, estão listadas algumas fontes de pressão que contribuem para o estresse laboral. Assinale aquela que está presente no seu ambiente de trabalho e que possua maior relevância:

- solução de problemas dos clientes
- cumprir metas, obrigação de vender
- excesso de trabalho
- inter-relação pessoal com colegas
- insegurança profissional, medo do desemprego

24) O que seria necessário mudar no seu ambiente de trabalho, a fim de melhorá-lo?

---

---

25) Nos últimos meses, houve redução no seu desempenho no trabalho? Em caso positivo, você atribui a que causa?

---

---

