

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

**ADOCIMENTO FÍSICO E MENTAL DOS BANCÁRIOS**

**MÁRCIO SALBEGO OLIVEIRA**

PORTO ALEGRE (RS)

2010

**MÁRCIO SALBEGO OLIVEIRA**

**ADOCIMENTO FÍSICO E MENTAL DOS BANCÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado 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

Professora Orientadora: Dra. Valmiria Carolina Piccinini

Tutor Orientador: Bibiana Volkmer Martins

PORTO ALEGRE (RS)

2010

**MÁRCIO SALBEGO OLIVEIRA**

**ADOCIMENTO FÍSICO E MENTAL DOS BANCÁRIOS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado 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 XX de (colocar mês) de 2010.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Valmiria Carolina Piccinini

---

Prof. Carmem Ligia Iochins Grisci

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por sempre guiar meu caminho. Agradeço a também a professora Valmiria Carolina Piccinini, a tutora Bibiana Volkmer Martins e a tutora Daniele dos Santos Fontoura por toda força, dedicação, presteza e paciência concedidos a mim, durante a longa jornada para conclusão deste trabalho.

## RESUMO

Os trabalhadores bancários estão vivenciando um intenso processo de reestruturação de processos e métodos para o crescimento, competitividade e produtividade nos bancos. Cada vez mais sofrem com pressões, sobrecarga e ritmo de trabalho acelerado. Este estudo objetivou a verificação da situação dos trabalhadores da agência Pestanense do banco Alfa, localizada no interior do Estado do Rio Grande do Sul, em relação à saúde física e mental. Nos dados coletados através de um estudo de caso com abordagem qualitativa e quantitativa, verificou-se que os funcionários, em sua maioria não estão correndo riscos de adoecimento relativo ao trabalho, quando analisada as condições das instalações físicas, e ao ambiente físico e psicológico de trabalho na agência. Descobriu-se que o setor mais propício ao adoecimento é o de atendimento, juntamente com os funcionários que possuem jornada de trabalho de oito horas diárias. Revelou-se ações de redução dos riscos de adoecimento dos funcionários, através de exames periódicos de saúde, melhorias nas condições físicas da agência, promoção da integração entre funcionários e aplicações de massagens quinzenais. Considerou-se que os bancários são exigidos a atingir seus limites no trabalho, ao mesmo tempo em que o banco procura atentar para diminuição dos riscos das doenças funcionais, mas não de forma suficiente e satisfatória, na tentativa de protegê-los.

**Palavras-chave:** Bancários. Dores osteomusculares. Adoecimento. Mental. Físico. Ambiente. Setor. Carga horária. Riscos.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Visualização da situação do ritmo de trabalho na agência Pestanense. ....	26
Gráfico 2 - Satisfação organizacional.....	29
Gráfico 3 – Dor relativa ao trabalho no setor de atendimento.....	31
Gráfico 4 – Estresse no trabalho.....	34

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Questões ambientais nas atividades de trabalho.....	25
Tabela 2 – Questões ambientais físicas .....	27
Tabela 3 – Questões satisfação no trabalho.....	28
Tabela 4 – Questões administrativas para Segurança/trabalho .....	28
Tabela 5 - Ocorrência de LER/DORT no trabalho.....	30
Tabela 6 – Práticas que contribuem para amenizar o adoecimento dos trabalhadores.....	34

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
1.1 Definição do Problema .....	8
1.2 Objetivos .....	9
1.2.1 Objetivo Geral .....	9
1.2.2 Objetivos Específicos .....	9
1.3 Justificativa .....	9
<b>2 SAÚDE NO TRABALHO .....</b>	<b>11</b>
2.1 Adoecimento Físico e Mental dos Bancários .....	14
2.1.1 Lesões por esforços repetitivos/distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho - LER/DORT .....	14
2.1.2 Saúde Mental .....	18
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>22</b>
<b>4 RESULTADOS .....</b>	<b>24</b>
4.1 Análises dos riscos no ambiente de trabalho e nas instalações físicas .....	25
4.2 Análises da carga horária e setores na agência Pestanense em relação ao adoecimento referente ao trabalho .....	30
4.3 Ações da agencia que minimizaram o problema do adoecimento relacionado ao trabalho .....	33
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>36</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>41</b>



## **1 INTRODUÇÃO**

A reestruturação produtiva, introdução de inovações tanto tecnológicas quanto de gestão, automação dos serviços, redução de custos e terceirização de atividades, são alguns fatores que têm refletido nos colaboradores dos bancos de forma generalizada. Para os bancários, a situação é de descaracterização do emprego bancário, pois há a necessidade de ser polivalente e flexível em um nível mais alto de escolaridade (PAIVA; BORGES, 2009). Estas drásticas e constantes mudanças, e a conseqüente busca por maior produtividade, podem obrigar o trabalhador a intensos e inadequados movimentos no seu dia-a-dia laboral, que podem vir a causar os distúrbios osteomusculares, que são hoje, o mais freqüente dos problemas de saúde relacionado ao trabalho em todos os países. Com o aparecimento desses distúrbios, esta repetitividade de movimentos, o trabalhador, em muitos casos, acaba por ter seu rendimento comprometido pela instauração da fadiga muscular e mental (BRANDÃO; HORTA e TOMASI, 2005).

Circunstancialmente, o adoecimento está, além de diretamente relacionado à sobrecarga e à repetição sem descanso nas rotinas diárias, ao esgotamento mental. As mudanças geradas pelo globalismo, competitividade, metas de produtividade, de criatividade, atualização constante, as atividades diárias e os processos são responsáveis por lesar a saúde mental dos trabalhadores, fragilizando-os por pressão psicológica decorrentes da organização. Inerentemente, as organizações tornam-se responsáveis pela saúde mental de seus integrantes (VASCONCELOS; FARIA, 2008).

### **1.1 Definição do Problema**

Atualmente não há um histórico de melhoras significativas nas condições de trabalho, que seja favorável aos bancários. Sem dúvida alguma, a LER/DORT vem assumindo um

caráter epidêmico de forma crônica e de terapia difícil, pois pode reaparecer pela simples retomada dos movimentos repetitivos (SALIM, 2003). Os bancários anseiam por medidas que reduzam esses problemas e que lhes possibilite ter condições de trabalho sem agredir sua saúde física e mental.

Dessa forma, busca-se responder à seguinte questão: **em qual situação se encontra os funcionários da agência Pestanense, do banco Alfa, localizado no interior do Estado do Rio Grande do Sul, em relação à saúde física e mental?**

Partindo deste princípio, o estudo na agência do banco **Alfa** do interior do RS pode contribuir para que se conheça, de forma mais clara a situação. A realização de um estudo de caso, com coleta de dados por meio de questionários aos nove funcionários é fundamental à identificação de riscos à saúde dos mesmos.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Verificar qual a situação dos trabalhadores da agência Pestanense do banco Alfa, em relação à saúde física e mental para, assim, contribuir com proposições que visem minimizar os efeitos do trabalho sobre a saúde e o adoecimento do trabalhador.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- a) Analisar se as instalações físicas e o ambiente da agência oferecem riscos à saúde dos trabalhadores;
- b) Verificar em qual setor e a qual carga horária os trabalhadores estão mais sujeitos a adoecimento físico e mental;
- c) Apurar o que a agência tem realizado com o objetivo de minimizar o problema de adoecimento físico e mental relacionado ao trabalho;

## **1.3 Justificativa**

Este trabalho poderá ser de grande importância para a agência, pois dado o reduzido número de funcionários, a sobrecarga de trabalho é maior para cada funcionário por estarem absorvendo, continuamente, novas funções. Por este fato, o risco de desencadeamento de

problemas de saúde é ampliado. Assim, a partir do momento em que se identificam os riscos de adoecimento funcional, aumenta a possibilidade de se tomar medidas de prevenção. Dessa forma, o levantamento mais fiel possível de informações sobre a situação dos trabalhadores pode contribuir para minimizar tais problemas.

Para tanto, este estudo encontra-se dividido em 4 capítulos além desta introdução. No capítulo a seguir serão abordados estudos que servirão como subsídios iniciais para condução da pesquisa, em termos gerais em relação à saúde no trabalho, bem como, serão abordados estudos específicos sobre as LER/DORT e a saúde mental dos trabalhadores bancários. Na sequência estarão definidos os procedimentos metodológicos para pesquisa. No quarto capítulo será feita a análise dos resultados obtidos com a pesquisa e, finalmente, no quinto capítulo serão expostas as considerações finais do estudo.

## 2 SAÚDE NO TRABALHO

O tema da saúde dos trabalhadores nas empresas é muito debatido, tanto dentro quanto fora delas. A frequência com que as LER/DORT, que são doenças osteomusculares causadas por esforço repetitivo, têm sido diagnosticada tem aumentado, particularmente, a partir da década 1990, com uma grande onda de desregulamentações no mundo do trabalho, a partir de transformações da organização sócio-técnica da produção marcada pela mundialização, transnacionalização e financeirização dos capitais, (SILVA; PINHEIRO e SAKURAI, 2007). O tema gera muita discussão na medida em que as empresas cobram resultados/produzividade cada vez maiores, ao ponto de alguns funcionários não suportarem a carga, o ritmo e a intensidade do trabalho.

Atualmente, muitos trabalhadores sofrem com doenças osteomusculares ou outros problemas que agridem a saúde, em decorrência de sua atividade de trabalho. Várias categorias são afetadas sem que sejam tomadas medidas adequadas de prevenção ou combate dessas doenças. Segundo Carvalho (2006), pouco se tem feito para avaliar o efeito que o trabalho pode inferir sobre a saúde em categorias de trabalhadores, onde os fatores de risco são menos visíveis, como por exemplo, a dos professores. Este autor revela dados importantes verificados a partir de uma pesquisa com 157 professores distribuídos entre 18 escolas da rede pública de ensino fundamental de uma cidade do interior de São Paulo, sobre os distúrbios no sistema músculo esquelético, definidos como doenças articulares, problemas de coluna, distúrbios em tecidos moles, condições ósseas e trauma de difícil avaliação clínica. Os professores pesquisados estavam em pleno desempenho de sua função em sala de aula. A pesquisa revelou que nos últimos 12 meses, 90,4% apresentaram sintomas e 64,3% nos últimos sete dias. Percebe-se que o índice de ocorrência dos distúrbios osteomusculares é bastante alto, mas muitas outras categorias sofrem também com o problema, como os trabalhadores metalúrgicos.

Segundo questionário aplicado em uma amostra dos trabalhadores metalúrgicos da cidade de Canoas no RS, Picoloto e Silveria (2008), levantam questões relevantes que melhor define as situação precária de trabalho de parte dos trabalhadores brasileiros. A pesquisa realizada com 268 funcionários das empresas mostrou que 75,2% sentiram dores osteomusculares nos últimos 12 meses, 38,5% nos últimos 7 dias e todos já se afastaram do trabalho pelo menos uma vez devido aos problemas. Os dados são compatíveis com o estudo da categoria dos professores realizado por Carvalho (2006), citado anteriormente, na qual o nível de risco a que os trabalhadores estão expostos são considerados bastante altos, pressupondo ser necessário estudo e acompanhamento para melhora nas condições de trabalho.

Portanto, um grande número de trabalhadores das mais diversas categorias profissionais, como empresários, órgãos governamentais da área da saúde, do trabalho e da previdência social e universidades são atingidos pelas doenças osteomusculares, cada qual com suas peculiaridades. (SATO, 2001). Como se trata de um problema relativo ao tipo de atividade exercida pelos trabalhadores em cada organização, a dedicação que se deve atribuir para identificação dos sintomas de LER/DORT deve ser tal, que se torne um dever dos administradores a proteção à saúde dos seus funcionários. A amplitude com que a LER afeta as diversas profissões, sem preconceitos, marcado por determinados tipos de estratégias adotadas no trabalho, induz os trabalhadores à exposição aos riscos à sua saúde.

Sob outro panorama de adoecimento dos trabalhadores, relacionados à saúde mental, há uma definição do tema: sob um ponto de vista clínico, o adoecimento se dá pela presença ou não de sintomas, a partir do momento que se compreenda o mau funcionamento psíquico, que pode ocorrer através das alterações de personalidade, do pensamento, da percepção, da memória, da inteligência, entre outras. A presença destes sintomas pode não ser percebida, ou diagnosticada por exames médicos, sendo indispensável, primeiramente que o indivíduo as identifique e procure orientação. Contudo a presença de sintomas se mostra necessária para algum diagnóstico de doença mental, ou seja, sua ausência não significa constatação de perfeita saúde mental. É preciso ir além da aparência do fenômeno para que se possa “escutar” o mal-estar, do qual ainda não há doença manifesta, (VASCONCELOS; FARIA, 2008). Dessa forma justifica-se a dificuldade de diagnósticos da doença mental, do tratamento e da readaptação dos trabalhadores a rotina de trabalho.

Para Heloani e Capitão (2003), ao contrário do pensamento de muitos, o trabalho não cria as doenças mentais de forma específica. Cada pessoa diferentemente, conforme sua personalidade que é desenvolvida desde o início de sua vida. Conforme o caso e/ou a pessoa,

quando as condições são favoráveis, antes mesmo de entrar no processo produtivo de sua vida, poderá sofrer com distúrbios psicológicos. Este fator mostra a distinção de cada pessoa quanto à diferenciação no diagnóstico e tratamento de distúrbios mentais.

Dessa forma, a organização do trabalho pode apresentar-se como fator de fragilização mental dos indivíduos, o que torna as organizações responsáveis pela saúde mental de seus integrantes. Há uma analogia de que o número de registros de doenças (físicas, mentais e psicossomáticas) relacionadas ao trabalho está diretamente ligado à organização do trabalho e as modificações nas relações sociais de produção, principalmente a partir da década de 1970. Nas organizações são comuns as práticas de pressão por produtividade crescente em um ambiente extremamente competitivo. Mudanças geradas pela globalização e pela abertura econômica influenciam as pessoas, as sociedades e as organizações que precisam transformar suas estruturas, suas atividades e seus processos para continuarem competitivas e se adaptarem a nova dinâmica do mercado mundial, (VASCONCELOS; FARIA, 2008).

Ainda sobre as constatações de Vasconcelos e Faria (2008), o autor retrata uma importante realidade nas empresas e rotina dos trabalhadores. Este traz a tona que apesar do discurso de trabalho em equipe, as organizações capitalistas estimulam o individualismo, valorizando a livre competição entre os sujeitos autônomos, em busca do lucro e do interesse pessoal. Busca-se um ideal do indivíduo, como bem sucedido, valorizado por um lugar privilegiado na hierarquia social, o que apresenta conseqüências para a subjetividade do sujeito, cada vez mais solitário. O indivíduo teme pela sua identificação com o fracasso, não se sentindo construtor da história, e cada vez mais recorrendo a medicamentos e drogas para se manter, dormir, acordar e sentir-se mais alegre.

Segundo Grisci e Bessi (2004), com relação à reestruturação produtiva, responsável por mudanças significativas e cada vez mais intensas, interferem fortemente nos trabalhadores em seus modos de trabalhar. Nesse momento, se instala uma lógica de instabilidade e imprevisibilidade resultante das contínuas reestruturações do trabalho, junto às novas tecnologias, fazendo com que houvesse, entre os trabalhadores a insegurança no emprego no que diz respeito a redução no tempo das expectativas dos planos de carreira. Houve uma noção de que o emprego adquiriu um caráter de transitoriedade, podendo ser motivado pela falta de flexibilidade do trabalhador ou a falta de internalização das novas tecnologias e inovações.

Avaliando as interferências das tecnologias introduzidas nas organizações, no modo de trabalhar, com base no estudo de Grisci e Bessi (2004), são definidas três faces: primeiramente, a automatização, que podem de certa forma reduzir o quadro funcional e

exigir maior especialização no desempenho do trabalho. Em segundo lugar, o trabalho mais intelectualizado, que demanda um funcionário mais capacitado ao serviço na organização, percebendo qualificações distintas aos empregados. Em terceiro lugar o aumento do desemprego que pode ser ocasionado neste caso pela redução dos processos nas organizações, a falta de qualificação/adaptação no trabalho. Podem ser atribuídas as novas tecnologias possíveis melhorias das condições de trabalho, concomitantemente ao a redução dos postos de trabalho e exigência de mais qualificação dos trabalhadores.

## **2.1 Adoecimento Físico e Mental dos Bancários**

Nesta seção serão abordados estudos realizados em agências bancárias sobre a saúde dos funcionários. O primeiro estudo de Brandão, Horta e Tomasi (2005), com funcionários de agências da região de Pelotas (RS), apresentam uma pesquisa sobre a ocorrência de doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho. Já o segundo estudo, refere-se a um grande banco estatal de Minas Gerais, que estabelece uma política de reestruturação do quadro funcional, prejudicando fortemente seus funcionários em relação à saúde no trabalho de Silva, Pinheiro e Sacurai (2007). No terceiro estudo, de Paiva e Borges (2009), com funcionários de agências na cidade de Natal (RN) é discutido o ambiente de trabalho e sua influência na ocorrência de doenças, bem como a determinação de uma boa ou má saúde mental. Todos os estudos relatam o adoecimento dos bancários por motivo das pressões, busca incessante de resultados, ritmo de trabalho acelerado, carga de trabalho e questões relacionadas ao ambiente físico de trabalho e fatores psíquicos relacionados.

### **2.1.1 Lesões por esforços repetitivos/distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho - LER/DORT**

Os trabalhadores bancários estão vivenciando um crescente e vertiginoso processo de reorganização, aperfeiçoamento de métodos, constantes mudanças, busca incessante por resultados positivos sucessivos e principalmente, pressões de todos os tipos no trabalho. A partir do momento que não se considera o limite humano ou a limitação de carga de trabalho de cada pessoa, pode-se levar à ocorrência de doenças ocasionadas pelo excessivo ou repetitivo esforço. O estudo de Ghisleni e Merlo (2005), com cinquenta trabalhadores portadores de LER/DORT pode definir bem o que os trabalhadores no mercado de trabalho podem estar expostos. Estes, por sua vez, relataram com base no estudo, os processos

produtivos intensos, pressão por produtividade, intensificação dos ritmos de trabalho somados a esforços intensos e movimentos repetitivos, postos de trabalho ergonomicamente inadequados. Os trabalhadores salientaram as longas jornadas de trabalho, dedicação máxima ao atingimento de metas propostas. Foram exigidos também envolvimento e suas subjetividades, envolvendo a capacidade de competir, a adaptação da intensificação dos ritmos de trabalho e de inserção em novas situações que as organizações lhes estabeleciam.

Autores como Brandão, Horta e Tomasi (2005), também definem as doenças osteomusculares, como lesões originadas a partir da exigência de esforço físico, associado à repetitividade dos movimentos após determinado período de trabalho. Nesta situação, não só o rendimento do trabalhador ficará comprometido, como também, a continuidade do esforço, poderá ocasionar micro lesões imperceptíveis, que com o passar do tempo podem ocasionar doenças mais complexas e levar à incapacidade permanente se não tratadas adequadamente e no devido tempo.

A pesquisa realizada por Brandão, Horta e Tomasi (2005) em agências bancárias da região do sindicato dos bancários de Pelotas/RS apresenta as doenças osteomusculares a que os funcionários estão expostos. Neste estudo, a partir de entrevistas com 502 funcionários, houve a verificação de que 60% deles declararam ter algum tipo de dor no último ano, 43% nos últimos sete dias. Os funcionários que tiveram que evitar o trabalho por dores em três ou mais regiões anatômicas, são representados por 19%. Da amostra, 40% relacionaram as dores com a atividade que realizam no seu trabalho e 39% referiram sentir dor sempre em três ou mais, das 10 regiões anatômicas investigadas na pesquisa. Aqueles funcionários que tinham problemas relacionados ao trabalho como temperatura, iluminação, trabalho incômodo, mobiliário desconfortável e equipamentos velhos e inadequados, sentiam duas vezes mais dores do que aqueles que não tinham problemas em seu setor de trabalho representando 68% da amostra. Em relação ao ritmo de trabalho, os que declararam ter um ritmo de trabalho acelerado (58%), tinham 86% mais dores dos que trabalhavam ora em pé ora sentados. As atividades de atendimento ao público eram realizadas por 86% dos entrevistados. Os dados desta pesquisa ilustram como os funcionários do setor bancário sofrem pelo descompasso trabalho/resultados.

O adoecimento dos bancários está diretamente ligado ao excesso de trabalho e pressões incessantes por metas e resultados. A pesquisa realizada por Brandão, Horta e Tomasi (2005) comprova este fato, dados os problemas encontrados nos indivíduos pesquisados. Parcela considerável dos entrevistados declarou sofrer com alguma dor relacionada à atividade no trabalho. Aqueles com ritmo acelerado no ambiente de trabalho



apresentavam maior sofrimento com dores, provocadas por esses excessos. Em contrapartida, aqueles que tinham atividades alternadas, sofriam menos com as dores relacionadas ao trabalho. Conseqüentemente, quanto maior o esforço, a pressão e o ritmo de trabalho, maiores são os casos de adoecimento funcional.

Outros autores também evidenciaram o crescimento da LER/DOR no trabalho. Silva, Pinheiro e Sakurai (2007), por sua vez, através de um estudo em um banco estatal no Estado de Minas Gerais, no período de 1998 a 2003, abordam o absenteísmo como a prevalência de causas de afastamento por licenças-saúde. Este conceito foi adotado como causa médica pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) para definir o período de ausência laboral, ou seja, período ininterrupto de falta ao trabalho, contado desde seu começo, independentemente do tempo de duração, excluídos destes, aqueles afastamentos por gravidez normal ou prisão.

O estudo de Silva, Pinheiro e Sakurai (2007) referem-se a uma grande empresa do setor bancário, com dependências espalhadas em todo o país. Tal empresa, localizada no Estado de Minas Gerais, possuía no ano de 2003 7.499 funcionários. Entre 1990 e 1998, a empresa sofreu um processo de reestruturação no qual lançou mão de vários programas de adequação e estruturação como a terceirização de serviços, programas de desligamento voluntários (PDV) e programas de adequação aos quadros de trabalho conforme sua política de recursos humanos, ocasionando grande número de demissões. As políticas de recursos humanos da empresa direcionaram-se para a redução do quadro de funcionários durante longo período, iniciado na metade da década de 90, até o início de 1998.

Segundo dados fornecidos pela caixa de assistência dos funcionários desse banco, no período entre 1998 e 2003, ocorreram 6.445 afastamentos por licença saúde, totalizando 302.893 dias de afastamento. Dentre os afastamentos ocorridos no período de 1993 a 2003, cerca de 940 foram por LER/DORT, o equivalente a 14,58%. Já, entre 2004 e 2005, os distúrbios osteomusculares passaram a representar 19% do número de afastamentos. As aposentadorias por invalidez, por acidentes ou doenças do trabalho ocorridas nesse período foram de número 421, dentre elas 417 diretamente ocasionadas por DORT. O processo de ajuste do quadro de funcionários foi particularmente intenso e realizado em curto espaço de tempo (SILVA; PINHEIRO e SAKURAI, 2007).

Dessa forma, pelas análises das ocorrências de LER/DORT nas agências bancárias se tem uma idéia do rápido processo de reestruturação dos bancos. Certamente este processo se mantém ativo até os dias de hoje a partir da reestruturação produtiva, das inovações tecnológicas, aumento da concorrência, pressões por produtividade e as mudanças geradas pela globalização (VASCONCELOS; FARIA 2008). Faz-se necessário maior controle e

monitoramento da saúde dos bancários no Brasil. Portanto, pontos importantes devem ser levados em conta nas rotinas de trabalho, como: o volume de trabalho envolvido, situação econômica da região e a administração dentro de cada dependência. Seria necessário que cada agência bancária pudesse identificar os riscos aos quais os funcionários estão expostos que podem comprometer sua saúde, para, assim, proceder para a reestruturação ou minimização da ocorrência desses problemas.

As ocorrências de doenças osteomusculares oferecem riscos à saúde dos trabalhadores bancários tanto em processos de reestruturação quanto nas rotinas de trabalho. Deve-se levar em consideração a forma com que se realizam os processos na rotina de trabalho que, influenciada por pressões psicológicas, instabilidade no emprego, demanda e ritmo de trabalho excessivo, movimentos repetitivos e invariáveis pode levar a maior incidência desses tipos de doenças. As empresas devem estudar e definir suas estratégias de produção visando a não sobrecarga funcional e que poderá evitar inclusive o absenteísmo, ou seja, período de ausência laboral por um período ininterrupto (SILVA; PINHEIRO e SAKURAI, 2007).

Com base no estudo realizado por Silva, Pinheiro e Sakurai (2007), é possível inferir um comentário a respeito da rotina de uma agência bancária, em se tratando de absenteísmo, ou seja, a ausência laboral do funcionário por um período ininterrupto. Existem problemas que afetam outros indivíduos da equipe de trabalho, no momento em que um deles se afasta por vários dias. O trabalho que ele deveria desempenhar possivelmente será absorvido por outro funcionário, que terá que conciliá-lo com suas tarefas normais, conseqüentemente, ocasionando a sobrecarga de trabalho. Ou ainda, se não houver disponibilidade de absorção do serviço, ocorrerá o acúmulo de trabalho e com isso poderá ser gerada novamente a sobrecarga de trabalho. O que ocorre, é que no momento em que o funcionário responsável pelo serviço em atraso retorna do afastamento, este, terá que arcar com a atualização do seu serviço. Estas duas hipóteses de sobrecarga de trabalho ocorrem, não somente nas agências bancárias, mas em muitos outros ramos de atividade e profissões.

Posto isso, vale ainda ressaltar, que um fator histórico que se revela um tanto quanto desfavorável à classe trabalhadora, não somente bancária são os avanços tecnológicos de produção que são intensificados e aprimorados com o passar dos anos, mas não na mesma intensidade com o que as empresas possam proteger seus funcionários. Os grandes avanços tecnológicos, a informatização, a busca da redução do tempo de produção, redução dos custos, e aumento da rentabilidade nos processos de produção sacrificam os funcionários.

### 2.1.2 Saúde Mental

Fator determinante para o bom desempenho das atividades no trabalho, a saúde mental carece de atenção especial nos dias atuais devido às grandes pressões vivenciadas por grande parte dos funcionários em todo o mundo. Para Heloane e Capitão (2003), um dos objetivos de preocupação com a saúde mental, não se restringe à cura de doenças ou sua prevenção, mas esforços para melhores condições de saúde para população. Deve-se levar em conta a personalidade que cada indivíduo desenvolve desde o início de sua vida, o que será fator determinante dentro do processo produtivo.

Outro fator que influencia a saúde mental e está diretamente ligado à qualidade de vida dos trabalhadores é o bom ambiente de trabalho dentro de uma dependência bancária. Paiva e Borges (2009) investigaram o ambiente de trabalho e o bem-estar no setor bancário, tendo abordado esta questão a partir da reestruturação produtiva e das inovações tecnológicas e de gestão em busca da integração e flexibilização da organização.

Paiva e Borges (2009) realizaram uma pesquisa com um total de 200 funcionários bancários de contratos permanentes, dentro de um universo de 1.555, sendo uma amostra de 12,86% desta população, situada em Natal (RN). A pesquisa abordou dimensões com relação ao bem estar ou auto-estima, a competência ou qualificação funcional, a autonomia para opiniões próprias, ou seja, não ser influenciável, a aspiração, ou seja, interesse em crescer e desenvolver-se, e a integração funcional. Os resultados obtidos com a pesquisa mostram que, parte dos pesquisados foram favoráveis de que há relação entre o ambiente de trabalho (condições físicas, relações sociais de trabalho, remuneração, cargo e auto-estima), com a saúde mental dos bancários. Dadas as informações da pesquisa, é importante destacar também, os aspectos ambientais como relações de trabalho, percepção da posição quando social desvalorizada, tensão emocional, depressão e a disponibilidade econômica relativa à baixa remuneração, interferem negativamente no emocional de cada indivíduo. O convívio com esses problemas na rotina de trabalho, com o passar do tempo, podem gerar danos à saúde mental.

Um dos problemas que se revelam, está no momento em que os funcionários encontram-se incapazes de atingir aos objetivos da empresa, sendo vítimas dos problemas mentais relacionados ao trabalho e conseqüentemente, afastando-se do trabalho. Silva; Pinheiro e Sakurai (2007), ao considerar os afastamentos por absenteísmo (ausência laboral do funcionário por um período ininterrupto), revelaram um importante dado sobre os afastamentos por transtornos mentais, no período entre 1998 a 2003, reveladas como a

segunda maior causa por afastamentos entre os bancários, quando representou 23% de uma amostra de 6.445 em um total de 7.499 funcionários, em um banco estatal de Minas Gerais. Visto que não há só afastamentos por LER/DORT, seria importante a análise sob aspecto da saúde mental dos trabalhadores, de forma a melhorar as condições de trabalho e produtividade da empresa.

Dentre todos estes aspectos abordados pelos autores é possível verificar que a saúde mental dos trabalhadores é influenciada por muitos fatores existentes tanto dentro da organização como fora dela. Os indivíduos precisam ter um trabalho que satisfaça seu ego, onde sua remuneração seja compatível com o trabalho realizado conforme o padrão da sociedade em que está inserido. Além disso, o indivíduo precisa estar seguro em seu ambiente de trabalho, em condições físicas ambientais favoráveis para o desempenho de suas funções. Também, faz-se necessário certo nível de relações interpessoais, pois atende à necessidade de comunicação do ser humano. Nesse caso, dentro das organizações, o espírito de equipe ou grupo favorece o andamento dos processos e a união dos trabalhadores. A definição de objetivos na organização influi diretamente na motivação das pessoas, pois há um caminho a percorrer, um rumo a seguir. Outro fator que pode ser considerado necessário ao bem estar está ligado ao lazer, também muito importante para o desligamento temporário das rotinas e revigorante na retomada das atividades de trabalho, (PAIVA; BORGES 2009).

Existe outra forma de abordagem de problemas psíquicos, que pode ser chamado de estressores organizacionais, onde existem fatores físicos e psicológicos que interferem negativamente no trabalho, prejudicando as pessoas. Segundo Balassiano, Rodrigues e Pimenta (2005), a partir do momento em que o indivíduo identifica as rotinas de trabalho, ou o aumento delas, como responsáveis pelo seu estresse e que no seu enfrentamento diário são prejudiciais a sua saúde, é definido o conceito de estresse ocupacional.

As constantes mudanças nos processos produtivos, a busca de objetivos em curto prazo e conseqüentemente a maior demanda de trabalho nos dias atuais estão de acordo com o que é definido como estresse ocupacional sob estímulos, respostas e aos processos do ambiente de trabalho, quando identificados como estressores. O surgimento de novos processos e inovações causam desconforto nas pessoas que estão acostumadas com as antigas rotinas de trabalho. É possível que os indivíduos possam sentir-se desconfortáveis e inseguros quanto ao futuro, quanto a sua capacidade profissional e até mesmo ser contrário as mudanças (BALASSIANO; RODRIGUES e PIMENENTA 2005).

Comparando os estudos de, Balassiano, Rodrigues e Pimenta (2005) e Paiva e Borges (2009) identificaram, sob aspectos semelhantes os fatores que influenciam diretamente na

saúde mental dos trabalhadores, considerados fatores de estresse. Dentre eles, podem ser citados os relativos às baixas condições de trabalho, que envolvem sobrecarga de informação, pressões diversas, mudanças tecnológicas e fatores físicos ambientais. Em seguida relacionado a sua função no trabalho, quando não há uma definição correta de seus objetivos no trabalho e quanto às expectativas dos seus colegas e diante da responsabilidade de sua função. Outro fator pode estar ligado à carreira, envolvendo a segurança do emprego, onde o há o excesso ou a falta de promoções ocasionando a obsolescência. Considerou-se também, os relacionamentos, entre colegas de trabalho e superiores e finalmente, fatores relativos às estruturas e clima organizacional, com baixo envolvimento na tomada de decisão e questões políticas organizacionais. Os fatores que podem interferir mais seriamente dentro das dependências bancárias, de forma geral, são as precárias condições de trabalho, mais especificamente sobre a sobrecarga de trabalho/informação e pressões internas e externas em relação às atividades de trabalho.

No caso do setor bancário pode-se verificar que além dos estressores ou fatores de estresse, é de senso comum que se defina a atividade deste setor como estressante ou enlouquecedora, possível fonte de distúrbio psíquico (PALACIOS, DUARTE e CAMARA 2002). Estes autores ressaltam que o estresse em si não é patológico, pois, é uma reação natural do organismo humano, quando colocado em situações de ameaça, quanto maior a amplitude de decisão, menores serão as taxas de esgotamento dos indivíduos.

Um estudo realizado por Palácios, Duarte e Camara (2002), relata a situação de trabalhadores bancários exercendo a função de caixa em um banco do Rio de Janeiro/RJ. Os autores relataram as dificuldades dos trabalhadores com as pressões, que se traduzem em riscos para saúde mental no trabalho. Dentre todas as dificuldades, há algumas que podem prejudicar fortemente a saúde mental dos trabalhadores. A primeira pressão detectada pelos autores é em relação às constantes mudanças e flexibilizações de funções que se traduzem em enxugamento de pessoal motivando a ameaça de desemprego, queda progressiva do padrão de vida e achatamento salarial. A segunda em relação à jornada e diversidades de tarefas do setor do caixa, que exigem atenção. Em caso de erro o prejuízo é remetido ao funcionário diretamente, o qual sofre a pressão de nunca poder errar. A terceira pode ser atribuída ao ritmo de trabalho, geralmente sendo acelerado, tanto pela demanda excessiva de atendimento, quanto pelo volume de trabalho. A quarta refere-se às relações interpessoais, tanto de funcionário com o cliente quanto entre funcionários, colegas de trabalho.

Questões como estresse, fofocas, condições físicas de trabalho inadequadas, relacionamento difícil com a chefia, com subordinados, com colegas, clientes, insatisfação

com o trabalho, falta de reconhecimento, pressão, responsabilidades, sensação de ser vigiado e orientações contraditórias para execução de tarefas, podem ocasionar sofrimentos ou adoecimentos mentais. Este fato foi levantado através de um estudo feito por Vasconcelos e Faria (2008), em uma organização empresarial de grande porte que atua no setor educacional. Foram realizadas entrevistas, coletas de documentos e informativos com 30 (trinta) funcionários da instituição, sob a concepção da análise crítica do discurso.

Os relatos de funcionários revelam que os relacionamentos que envolvem poder causam sofrimento aos sujeitos, onde se exige do funcionário, comportamento padronizado, sem falhas, com obediência a hierarquia e pouco espaço para expressão. Neste caso, o trabalhador tem seus sentimentos reprimidos, sem uso de sua criatividade e de fantasia, tornando-se desprovida de significação para o trabalhador. Um autocontrole é imposto aos funcionários, para que não haja exposição de sentimentos e de suas subjetividades, para estarem sempre prontos a satisfazer o cliente, a chefia e à organização. O controle é internalizado pelo indivíduo, e isso é prejudicial à saúde. Esta atitude impede o uso da comunicação espontânea, a criatividade e autonomia para resolução de problemas dos funcionários, expondo um ambiente de repressão, o qual é responsável pelo aparecimento, no corpo e mente dos sujeitos de gastrites, úlceras, dores de cabeça, depressão, sensação de “estar acabado”, insônia, estresse e fadiga crônica. Outro, sobre a insatisfação, que dificilmente é expressa pela falta de reconhecimento, apresenta-se como um sofrimento evidenciado pelos entrevistados. O não reconhecimento pelo trabalho realizado é um dos fatores de fragilização mental dos sujeitos trabalhadores, até o ponto que a melhor saída é o adoecimento ou o desligamento da organização, (VASCONCELOS; FARIA, 2008).

Dessa forma, os estudos demonstram os riscos à saúde dos trabalhadores bancários em suas rotinas, relacionamentos e o sistema organizacional de trabalho. A inexistência de ações por parte da gestão de instituições bancárias pode comprometer seriamente a saúde desses trabalhadores, tanto físicas quanto psíquicas.

Assim, a elaboração e estruturação da seguinte pesquisa possibilitarão que se verifique a situação dos funcionários da agência Pestanense, no intuito de proteção à saúde dos mesmos em suas rotinas de trabalho.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este estudo foi realizado na agência Pestanense do banco Alfa em um município do interior do RS, através de estudo de caso, com abordagem qualitativa e quantitativa, com nove pessoas desta dependência. Busca-se verificar qual a situação dos trabalhadores, em relação à saúde física e mental quando analisada sob os aspectos das instalações físicas, atividades, setores, carga horária, relacionados ao trabalho.

O método de pesquisa escolhido, o estudo de caso, justifica-se à medida que procurou-se entender situações de sofrimento físico e psicológico relacionados as atividades no trabalho dos bancários, além de visar servir de comparativo a outros estudos com finalidade semelhante. Nesse sentido, Bocchi; Pessuto e Dell’acqua, (1996), têm como uma das vantagens apresentadas na adoção desse método de estudo a profundidade da pesquisa, possibilitando a investigação de um número limitado de indivíduos, instituições ou grupos. O estudo de caso pode ser utilizado quando o pesquisador deseja analisar um determinado fenômeno em uma ou mais organizações. Foram seguidos os procedimentos da pesquisa de campo com a maior fidelidade possível e apresentando sob relatórios qualificados, conforme SEVERINO (2009). A abordagem adotada foi quantitativa e qualitativa, pois além de dados numéricos, sentiu-se a necessidade de identificação mais detalhada de alguns dados, como forma de complemento para melhor compreensão.

Os dados foram obtidos por meio de questionários com questões abertas e fechadas. Segundo SEVERINO (2009), questionários são sistematicamente articulados para levantar informações, com vistas a conhecer a opinião do público sobre o assunto. Os questionários foram aplicados a todos os funcionários da agência Pestanense, e foram compostos por questões fechadas, ou seja, questões escolhidas dentre as opções pré-definidas, segundo SEVERINO (2009), e também questões abertas. Com os dados levantados, referentes às peculiaridades do ambiente, foi retratada a situação da organização em relação à saúde dos funcionários, procurando identificar os pontos fortes, ou seja, aqueles que devem ser mantidos e os pontos fracos, aqueles que precisam ser avaliados com a devida atenção.

Os dados obtidos encontram-se agrupados, analisados por arranjos descritivos para combinação dos mesmos e estruturados compondo os fatores como postura, ritmo, jornada, presença de estresse, atribuições, segurança no trabalho e na agência, ambiente físico, entre outros, relacionado ao trabalho. Assim, foi possível conhecer e analisar os fatores que influenciam a saúde dos trabalhadores desta agência bancária. No próximo capítulo encontram-se a apresentação e a análise desses dados.



## 4 RESULTADOS

Este capítulo foi destinado à análise dos dados encontrados na pesquisa de campo, realizada na agência Pestanense do banco Alfa. Foram examinadas as respostas de um questionário aplicado nesta agência com intuito de se determinar se há algum sofrimento físico e mental, aos quais, os funcionários estão expostos e se possível, encontrar alternativas para melhora da rotina de trabalho dos funcionários. O questionário se apresenta em três partes sendo: a) Conhecendo os Funcionários, b) Questões LER/DORT e c) Questões Saúde Mental.

Na parte do questionário definida como: “Conhecendo os funcionários” foi dedicada a caracterização das particularidades dos funcionários e suas atividades dentro do ambiente da empresa. Nesta parte foram determinados fatores importantes para pesquisa como a faixa etária, gênero, filhos, setor de trabalho, deslocamento, atividade extra-banco, tempo de serviço e função. A partir do conhecimento de cada indivíduo na agência, buscou-se traçar um perfil, de modo identificar fatores determinantes que podem contribuir para o adoecimento dos trabalhadores e que sinalizem os aspectos semelhantes aos já abordados.

O restante das questões foi destinado à avaliação das condições físicas e ambientais da agência, que pudessem expor os funcionários aos riscos de adoecimento. Com o levantamento dos dados ponderou-se sobre as condições ambientais físicas, satisfação no trabalho, atividade de viabilizar o bem estar, da ocorrência ou não de alguma dor relativa ao exercício da atividade no trabalho, ritmo de trabalho, carga horária e a possibilidade de se identificar melhorias nas rotinas de trabalho. Procurou-se, a partir dos dados coletados, coligar a melhora nas condições de trabalho, diante dos estudos já realizados, na análise que se inicia no parágrafo seguinte.

O presente estudo realizou sua pesquisa com um grupo de nove funcionários que responderam o questionário para coleta de dados, correspondendo à totalidade da agência, que

colaboraram da melhor forma possível. Este público está definido em oito concursados e um estagiário. Ficaram fora da pesquisa os vigias, os responsáveis pela limpeza e serviços gerais. Em relação ao gênero, o quadro é composto por seis pessoas do sexo masculino e três do sexo feminino. Em relação às famílias, são seis os funcionários que já têm filhos. Em referência a faixa etária existe três funcionários com faixa etária de até 29 anos, três entre 40 a 49 anos, dois entre 30 a 39 anos e um acima de 50 anos. Em relação ao tempo de serviço, dois funcionários declararam ter até 5 anos, dois entre 6 e 15 anos, dois entre 16 e 25 anos e três entre 26 e 35 anos. No que se refere ao tempo de atividade na mesma função, seis entrevistados declararam desempenhar a mesma função no intervalo de até 5 anos, um entre 6 e 15 anos e um entre 16 e 25 anos. No que concerne à prática de outra atividade extra-banco, a pesquisa revela que sete funcionários não realizam outra atividade referente a estudo ou curso além do trabalho e conseqüentemente dois realizam as atividades. As análises feitas a seguir, com relação as pesquisas de satisfação, as variáveis dos entrevistados que concordam plenamente e os que concordam pouco, foram atribuídos a satisfação com as situações. Nas variáveis dos que não concordam nem discordam, dos que discordam pouco e os que discordam plenamente foram atribuídos insatisfação com as situações.

#### 4.1 Análises dos riscos no ambiente de trabalho e nas instalações físicas

Com as informações coletadas a respeito dos fatores ambientais que influenciam no trabalho, especialmente fatores diretamente relacionados ao exercício das atividades na agência. Dessa forma foram analisadas as respostas do questionário aplicado nos 9 funcionários e os dados expostos na tabela abaixo:

Tabela 1 – Questões ambientais nas atividades de trabalho.

Alternativas	Problemas relativos ao exercício das atividades no trabalho				
	Colegas	Rotina	Carga horária	Ritmo	Setor
<b>Afirmativa</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>
<b>Negativa</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

Apreciando a tabela, pelas respostas dos entrevistados, a grande parte afirmou não ter problemas relativos à atividade no trabalho. Dentre os fatores que se destacam, primeiramente é o número 8 de funcionários que afirmam não possuir problemas com relação aos seus

colegas de trabalho, seguidos da rotina e setor, onde ambas possuem 6 entrevistados que não relataram problemas, logo, fatores vistos como aspectos positivos para o ambiente da agência. Do outro lado, o ritmo de trabalho é considerado um problema por 6 funcionários, o que causa prejuízo a saúde dos trabalhadores e ao ambiente de trabalho, no qual são desenvolvidas as atividades, de forma geral, podendo ser considerado o fator que se apresenta como mais propício ao risco de adoecimento dentre as atividades no trabalho.

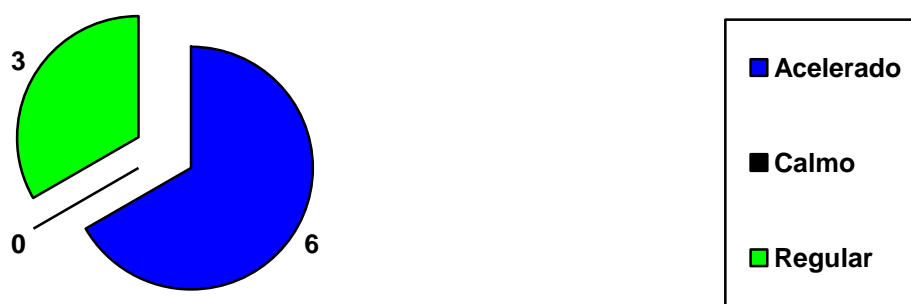


Gráfico 1 – Visualização da situação do ritmo de trabalho na agência Pestanense.

Com base na pesquisa realizada por Brandão, Horta e Tomasi (2005), onde se obteve uma porcentagem considerável de 58% de 502 bancários que consideram o ritmo de trabalho acelerado é possível verificar o grau de importância da verificação dos dados. Visto que há um número considerável de funcionários que atribuíram problemas com relação ao ritmo de trabalho na agência Pestanense torna-se também relevante e indispensável sua exposição. Logo, percebe-se que o aumento do volume de trabalho e produtividade está crescendo e pode estar ligada a reestruturação produtiva nas instituições bancárias.

Em outra face, observando as questões ambientais físicas, foi construída uma tabela, onde são expostos os resultados obtidos quanto à qualidade satisfatória da luminosidade, da temperatura, do ar respirado e às condições da mobília no local de trabalho. Buscou-se verificar o índice de satisfação, a partir desempenho das atividades no trabalho, com dados levantados pelos próprios funcionários, motivados pelas questões da pesquisa.

Tabela 2 – Questões ambientais físicas

Alternativas	Questões ambientais Físicas			
	Boas condições de luminosidade	Boas condições de temperatura	Boa qualidade do ar	Boas condições da mobília
<b>Concordo plenamente</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Concordo pouco</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Não concordo nem discordo</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Discordo pouco</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Discordo plenamente</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Apurado os resultados sobre as questões ambientais físicas é possível verificar que existem mais entrevistados satisfeitos do que insatisfeitos. Foi estabelecido que os entrevistados que não discordam nem concordam, os não estão satisfeitos com tais condições, os que discordam pouco e os que discordam plenamente das condições ambientais físicas podem ser considerados como insatisfeitos. Na questão relacionada às condições da luminosidade e da temperatura foi destacado, pelo número de funcionários que estão satisfeitos com suas condições, sendo que ambas receberam a aprovação de 7 dos 9 funcionários, seguida da aprovação da qualidade do ar com 6 dos entrevistados. Em contrapartida, o que pode oferecer maior risco, dentre as condições ambientais físicas, é a mobília, pois 4 dos entrevistados estão insatisfeitos e conseqüentemente, se destacando como a condição mais favorável ao risco de adoecimento dos funcionários.. Ponderando estas informações, é possível verificar que a agência Pestanense possui um número considerável de funcionários descontentes com a mobília, mesmo com os investimentos e maior controle visando à melhoria das condições de trabalho.

A partir dos dados levantados na pesquisa, pode se determinar que os funcionários estão satisfeitos com as questões relacionadas à satisfação pessoal no trabalho. Destacam-se especialmente, a interação com colegas, o cargo que ocupam e suas aspirações no trabalho. Em contrapartida, relativamente descontentes quanto à remuneração, dispostas na tabela abaixo:

Tabela 3 – Questões satisfação no trabalho

Alternativas	Questões satisfação individual no trabalho com relação a:					
	Auto-estima	Autonomia	Aspiração	Colegas	Salário	Cargo
<b>Concordo plenamente</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>Concordo pouco</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Não concordo nem discordo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Discordo pouco</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>Discordo plenamente</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Primeiramente, todas as condições aparecem como favoráveis, e com riscos menores de adoecimento, relatados pelos entrevistados, exceto no quesito salário, onde 6 funcionários se declararam insatisfeitos. A partir dessa análise é possível identificar possíveis razões para a satisfação com o trabalho, como por exemplo, a interação entre colegas, onde 6 entrevistados concordam plenamente, contribuindo para a confiança entre a equipe e boa condução dos trabalhos na agência. A boa interação entre colegas pode favorecer a melhora no ambiente de trabalho no que concerne ao respeito, coleguismo, confiança e assim, com a possibilidade de promoção do crescimento profissional de todos os membros da equipe. Sobre o salário, pode-se observar a insatisfação de boa parte dos entrevistados. Este fato pode ser atribuído, possivelmente, por cenários econômicos desfavoráveis, mobilizações ineficazes dos sindicatos por acordos coletivos melhores, índices baixos dos reajustes salariais, aumento do volume de trabalho, que exige mais os trabalhadores, das responsabilidades ou até mesmo os índices inflacionários superiores aos reajustes salariais, que poderiam ocasionar, de forma gradual, a queda do poder aquisitivo dos bancários.

A tabela a seguir, expõe as considerações dos entrevistados quando perguntados sobre a satisfação em relação às questões de segurança e trabalho.

Tabela 4 – Questões administrativas para Segurança/trabalho

Alternativas	Questões administrativas relativas à segurança, emprego e trabalho.				
	Segurança no emprego	Segurança no trabalho	Sobrecarga de informação	Atribuições definidas	Mudanças e inovações incomodam
<b>Concordo plenamente</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Concordo pouco</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>

Alternativas	Questões administrativas relativas à segurança, emprego e trabalho.				
	Segurança no emprego	Segurança no trabalho	Sobrecarga de informação	Atribuições definidas	Mudanças e inovações incomodam
<b>Não concordo nem discordo</b>	1	1	2	1	2
<b>Discordo pouco</b>	1	2	1	1	3
<b>Discordo plenamente</b>	0	0	1	0	1

Ponderando as respostas dos entrevistados, podemos considerar que a maioria se encontra segura no emprego e trabalho, exceto quando questionados sobre as constantes mudanças e inovações. A causa deste fenômeno pode ser atribuída possivelmente, segundo Vasconcelos e Faria (2008), ao rápido processo de reestruturação dos bancos, a partir da reestruturação produtiva, das inovações tecnológicas, aumento da concorrência, pressões por produtividade e as mudanças geradas pela globalização. A respeito da segurança no emprego, é notável que 6 bancários concordem plenamente, totalizando 7 funcionários satisfeitos, logo, é possível atribuir à administração da agência e ao banco em si, a condução de boas práticas de trabalho e assim, transferindo a confiança para a equipe. Observa-se que os riscos de adoecimento são baixos, atentando para as constantes mudanças e inovações, onde 6 entrevistados se sentem perturbados.

Partindo desta perspectiva, foi perguntado aos funcionários da agência, se o ambiente de trabalho, de forma geral, encontra-se de acordo ao bom desempenho das atividades de cada funcionário e as informações representadas pelo gráfico abaixo:

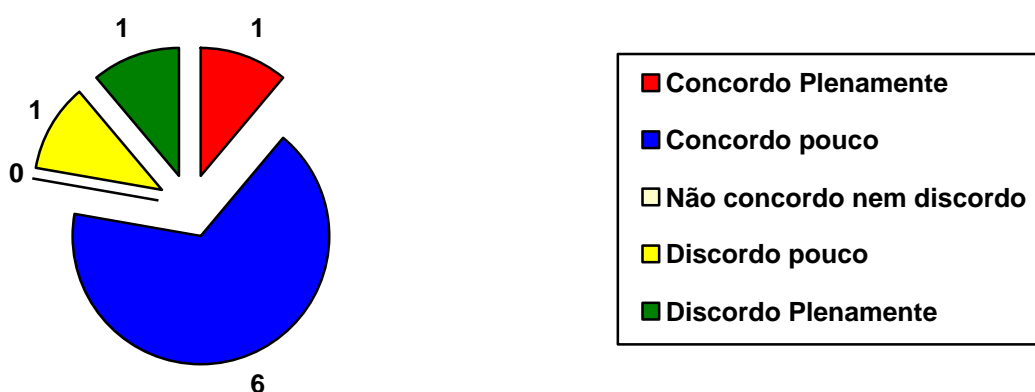


Gráfico 2 - Satisfação organizacional

Com relação a esta questão, pode ser visto que 7 funcionários estão satisfeitos, considerando os que concordam plenamente e os que concordam pouco, com a organização da agência de forma geral. Verificou-se que apenas 2 entrevistados demonstraram insatisfação com tais condições, revelando assim que podem estar sujeitos aos riscos de adoecimento funcional, verificados sob a feição do ambiente e instalações físicas de trabalho. Nesta situação não se devem deixar de lado as peculiaridades individuais, muito variáveis e sensíveis influenciadas pelas condições de trabalho que de alguma forma, podem desencadear problemas de saúde a estes indivíduos na rotina de trabalho. Tais situações variáveis são identificadas, por exemplo, pelo estilo de vida, carga horária, atribuições, autonomia, relacionamento entre colegas, satisfação com o trabalho e emprego, entre outros.

#### **4.2 Análises da carga horária e setores na agência Pestanense em relação ao adoecimento referente ao trabalho**

A pesquisa considerou, a partir da coleta de dados, a possibilidade de ocorrência de LER/DOR referente às tarefas no trabalho, através da relação dos entrevistados e a ocorrência ou não do problema, a qual está descrita na tabela abaixo:

Tabela 5 - Ocorrência de LER/DORT no trabalho

Alternativas	Questões relativas à ocorrência de LER/DORT no trabalho				
	Faltou ao trabalho	Dor relativa ao trabalho	Sentiu dor nos últimos sete dias	Sentiu dor nos últimos trinta dias	Sentiu dor nos últimos doze meses
<b>Afirmativo</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>Negativo</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

Avaliando a tabela, houve a percepção, de que apenas 5 entrevistados sentem dor relativa à sua atividade no trabalho. Considerando os últimos sete dias 2, nos últimos trinta dias 3 e nos últimos doze meses 5. Apenas um entrevistado, declarou que faltou ao trabalho por este motivo. O que pode ser destacado nestes dados é o número de entrevistados que declararam DORT e o risco que correm quanto ao adoecimento. O estudo realizado por Brandão, Horta e Tomasi (2005), em agências bancárias na região de Pelotas, com uma amostra de 502 funcionários, revela o percentual de pessoas que sentiram dor relativa ao trabalho, onde se atingiu o índice de 40%. Os entrevistados que sentiram dores nos últimos

sete dias foi de 43%. Nos últimos doze meses, a proporção é de 60%. Revela também o percentual de 19% da amostra que tiveram que evitar o trabalho por este motivo. O que se objetiva mostrar com estes índices é o grau de importância que se pode atribuir aos riscos advindos das DORT, a partir do momento que se verifica a existência de casos em agências menores como é o caso da Pestanense. Neste momento é possível concluir que o tamanho da agência pode determinar o nível do risco de adoecimento dos trabalhadores. Quando o número de funcionários é maior as tarefas podem ser mais bem distribuídas, enquanto que, em menor número as tarefas podem se acumular e ocasionar sobrecarga, forçando o aumento do ritmo de trabalho. É possível levar em conta também, que as agências menores podem ter o volume menor de trabalho por funcionários.

Em cada setor de trabalho foi verificado que a proporção em que se encontra o maior número de funcionários é o de atendimento, com 6 dos funcionários, 1 no setor de caixa e 2 na retaguarda do atendimento, onde se concentram operações de crédito e tesouraria. Para o setor de retaguarda, nos últimos doze meses e nos últimos trinta dias, apenas um funcionário declarou sentir dor, sendo que não houve ocorrência nos últimos sete dias. Para o setor de caixa, nos últimos doze meses o funcionário declarou que sentiu dor, mas nos dois períodos restantes, trinta dias e sete dias, não as teve. Para o setor onde há maior concentração de funcionários, 3 deles relataram dor relativa ao trabalho nos últimos doze meses, 2 nos últimos trinta dias e 2 nos últimos sete dias. Com essas informações, arremata-se que o setor de atendimento possui funcionários que sofrem mais com a dor referente à sua atividade no trabalho e para melhor compreensão dos dados, este setor é examinado mais atentamente. Quando perguntado aos funcionários do setor de atendimento, sobre a presença de dor relativa ao trabalho, se obteve as respostas conforme o gráfico a seguir:

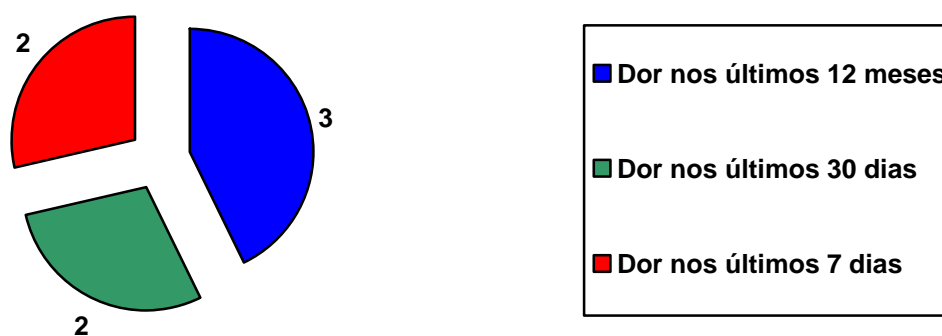


Gráfico 3 – Dor relativa ao trabalho no setor de atendimento



Os dados apurados e melhor demonstrados no gráfico, os funcionários do atendimento foram os que mais sofreram dor relativa ao trabalho nos três períodos analisados e considerando também a proximidade entre os intervalos de ocorrência: sete dias, trinta dias e um ano. Deve-se atentar que o número de trabalhadores apresenta-se de forma irregular em cada setor. No entanto, o atendimento apresenta-se com o maior número dos funcionários e conseqüentemente a probabilidade das ocorrências de adoecimento é maior. Em decorrência disso é possível considerar que o setor atendimento é o mais propenso ao adoecimento dos funcionários, por apresentar ocorrências nos últimos trinta dias e nos últimos sete dias diferentemente dos outros setores. Percebe-se que há inexistência de dor de forma crônica, ao ponto dos funcionários serem vítimas do absenteísmo, que é a ausência laboral por um período ininterrupto no trabalho (SILVA; PINHEIRO e SAKURAI, 2007). Mas, é preciso ponderar que a ocorrência de dor é maior em funcionários que possuem ritmo de trabalho acelerado com 6 dos 9 funcionários e naqueles que trabalham a maior parte do tempo, sentados, ou seja, 8 funcionários, identificados na pesquisa dentro da agência Pestanense.

Os entrevistados foram abordados também, sob o aspecto da carga horária e na ocorrência de dor relativa ao trabalho. Com os dados levantados, a partir dos cinco funcionários que declararam sentir DORT, do total de nove na agência procurou-se estabelecer, primeiramente, qual carga horária está mais sujeita ao adoecimento funcional. Dessa forma, foram escolhidos aqueles entrevistados que declararam sentir dor relacionada ao trabalho, que compreendem o total de 5 e atendendo aos dois tipos de cargas horárias. Os funcionários com a jornada de seis horas podem ser definidos como os mais sujeitos ao risco de adoecimento nos últimos doze meses, mas não as apresentaram nos últimos trinta dias e sete dias. Deve-se levar em conta que esta jornada de trabalho apresenta o maior número de funcionários (3), vítimas. Mas, sob outro aspecto, verificando a jornada de trabalho de oito horas, 2 funcionários declararam sentir DORT tanto quanto no último ano, nos últimos trinta dias e nos últimos sete dias. Seguindo o raciocínio, a análise que se faz é que os funcionários com jornada de seis horas são mais propensos a ocorrências de dores nos últimos doze meses, enquanto que os com jornada de oito horas sofreram mais nos últimos trinta e nos sete dias. Contudo é possível considerar que a jornada de trabalho de oito horas pode oferecer mais riscos, pois a incidência e a regularidade de casos serem maiores, compreendendo período mais curto de tempo. E ainda é possível considerar que neste grupo afetado pela dor funcional, sete deles consideram o ritmo de trabalho acelerado, todos eles trabalham, em grande parte do tempo, sentados e não possui atividades alternadas, o que pode contribuir para o aumento do risco das doenças funcionais.

Com a observação na agência pode-se verificar que os riscos de adoecimento podem variar entre as duas jornadas de trabalho podendo ser devido do volume de trabalho em cada um dos setores da agência em determinados períodos. Pode ser verificado, juntamente, que as ocorrências de dor relacionadas ao trabalho, como na jornada de seis horas, em certo período do ano as funcionários ficam mais expostos, enquanto que na jornada de oito horas os intervalos das ocorrências são menores, pelo menos a cada sete dias. Verificou-se que a dependência possui períodos em que se contratam operações, realizam amortizações/pagamentos das operações, onde o volume de trabalho é intenso e os períodos transitórios, onde existe uma reorganização para o enfrentamento dos próximos períodos de grande acúmulo de trabalho, que favorecem aos riscos de adoecimento dos trabalhadores.

#### **4.3 Ações da agencia que minimizaram o problema do adoecimento relacionado ao trabalho**

Durante a coleta de dados e informações na agência, em relação às instalações físicas, no âmbito de organização, pode ser verificada uma preocupação com acessibilidade, pois ocorreram mudanças estruturais para atender a esta demanda, tanto na organização de mesas, arquivos, armários, nivelção do piso, enfim, de toda área do atendimento. Estas mudanças favoreceram a melhora no atendimento dos clientes e conseqüentemente o ambiente de trabalho. Construiu-se também, rampas de acesso, adaptações no banheiro, guichês e mesas especiais para atendimento destinado a deficientes físicos, constituindo assim a melhora no fluxo dos clientes melhorando os setores de trabalho. A agência passa por uma constante reestruturação e modernização com a chegada de novos equipamentos aos funcionários. Estas mudanças estão favorecendo, de forma geral, não só aos funcionários, mas como também o bem estar dos clientes. Mas, em contrapartida, as mudanças ocasionam alguns transtornos aos funcionários, principalmente as relacionadas a estrutura física, que envolvia o atendimento, devido ao fato de que a agência não havia sido fechada para as reformas. Os funcionários reclamaram da poeira, desorganização do mobiliário, do prejuízo do andamento de suas atividades, retrabalho em suas atividades e o tempo que durou as reformas.

Alem da coleta de impressões do ambiente da agência foi perguntado aos funcionários sobre a realização de atividades que vinham a contribuir para o bem-estar, tanto dentro como fora da agência. Primou-se pelas iniciativas próprias dos funcionários, compreendidas entre exercícios físicos, atividades de relaxamento e lazer, onde as respostas ficaram definidas, a

partir da relação das atividades e a quantidade de funcionários que as praticam, conforme a tabela abaixo:

Tabela 6 – Práticas que contribuem para amenizar o adoecimento dos trabalhadores.

<b>Atividades</b>	<b>Físicas</b>	<b>Lazer</b>	<b>Relaxamento</b>
<b>Praticam</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>
<b>Não praticam</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Primeiramente, deve-se fazer referência em especial a atividade de lazer praticada por oito dos nove dos entrevistados, porém, as atividades físicas e de relaxamento estão sendo praticadas por menor quantidade dos funcionários. O que se pode observar, de modo geral, é que parte dos funcionários da agência se encontra em uma posição de certo risco ao adoecimento, tendo em vista que a adesão a tais práticas podem ser favoráveis as melhoras nas condições no trabalho de cada indivíduo. A presença de estresse no trabalho pode ser atribuída à realização ou não das atividades destacadas anteriormente. Este embasamento e a questão do estresse no trabalho na agência forçaram uma análise aprofundada, na qual se levantou informações relevantes, que podem ser consideradas problemáticas, pelas respostas dos entrevistados, conforme o gráfico abaixo:

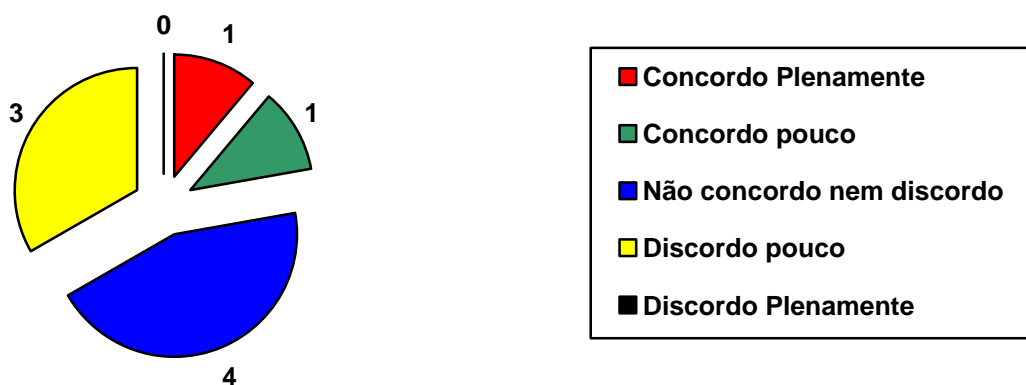


Gráfico 5 – Estresse no trabalho

A soma dos entrevistados que admitem a presença do estresse no trabalho é considerável, compreendendo o número de 6 dos nove funcionários. Pode ser atribuído a este resultado a baixa adesão de funcionários que praticam as atividades físicas, de relaxamento e de lazer e favorecendo assim ao maior aparecimento destes sintomas. O que se pode propor é a promoção destas atividades aos funcionários, primeiramente, a conscientização de que tais

práticas são necessárias à melhora das condições de estresse no trabalho e logo após o incentivo a tais ações.

As atividades físicas, de relaxamento e de lazer podem beneficiar não só os indivíduos que sofrem com estresse, mas todo o quadro funcional, pois pode ajudar no rendimento do trabalho e prevenir algumas doenças. Na agência, destacam-se, em especial, os públicos que podem se beneficiar e enquadrados, segundo a análise da pesquisa, como os que estão insatisfeitos com a carga horária, aos funcionários com ritmo de trabalho acelerado, aqueles que sofrem com constantes mudanças e inovações, os descontentes com a remuneração, e com a mobília. A criação de um programa de saúde, descrito no estudo de Vasconcelos e Faria (2008), se encaixa muito bem como um plano de melhora do trabalho na agência Pestanense. O programa de saúde engloba além das três atividades já mencionadas, ginástica laboral, palestras sobre saúde, avaliações ergonômicas dos funcionários, cursos e treinamentos sobre saúde.

Na busca de ações promovidas pela agência que contribuíssem para melhora no bem estar dos funcionários, realizaram-se questionamentos aos funcionários, possibilitando descrevê-las. Em primeiro lugar, grande parte dos entrevistados mencionou confraternizações entre os colegas e familiares da agência, abrangendo jantas e reuniões informais, que segundo eles favorecem ao clima de integração entre os funcionários e uma equipe mais unida. Em seguida foi citada a reforma na agência, que favoreceu a melhora da rotina, dos processos e do ambiente de trabalho. Foi mencionada a realização de massagens, dentro do ambiente da agência, que uma única vez a cada quinze dias, onde se aplicam massagens em todos os funcionários em forma de revezamento e disponibilidade de tempo. Questionado aos funcionários sobre ações de prevenção às doenças relativas ao trabalho, os entrevistados citaram os exames periódicos de saúde, em caráter preventivo e não sendo caracterizados como ergonômicos ocorridos anualmente, as massagens quinzenais, plano odontológico em fase de implementação, plano de saúde, julgado por eles como deficitário e esperada melhora no plano de carreira, em fase de implementação. Neste sentido podem ser verificadas algumas ações da agência para a melhora nas condições de trabalho e vida dos funcionários.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muitos trabalhadores sofrem com doenças atribuídas às atividades no trabalho, que acabam por muitas vezes ocasionando, segundo Kuorinka e Forcier (1995 apud GHISLENI; MERLO, 2005 p. 171), as Lesões por Esforços Repetitivos, também conhecidos como Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho, as LER/DORT. Preocupa-se ainda, com as doenças mentais definidas, do ponto de vista clínico, pela presença ou não de sintomas com alteração na personalidade, do pensamento, da percepção, da memória, da inteligência entre outras (VASCONCELOS e FARIA, 2008). Neste aspecto objetivou-se saber em qual situação encontram-se os funcionários através da pesquisa.

O presente estudo teve como objetivo principal verificar qual a situação dos trabalhadores da agência Pestanense do banco Alfa, em relação à saúde física e mental para, assim, contribuir com proposições que visem minimizar os efeitos do trabalho sobre a saúde e o adoecimento do trabalhador. Primeiramente objetivando examinar as condições físicas e do ambiente da agência, logo após, em quais cargas horárias e em quais setores há maior risco de doenças do trabalho e finalmente, apurar ações que a agência vem tomando para minimizar o risco de adoecimento funcional.

Portanto, as condições físicas e o ambiente da agência NÃO oferecem riscos eminentes à saúde dos trabalhadores, pelos dados levantados na pesquisa. A maioria dos entrevistados está satisfeita com as condições do exercício de suas atividades no trabalho, com as condições físicas de trabalho e no trabalho sob um aspecto individual. Destacam-se as condições ambientais físicas e a satisfação de cada funcionário com o ambiente de trabalho na agência, de forma geral, ambas com o número de 7 entrevistados que declararam aprovação. Mas é preciso atentar para alguns pontos negativos podem servir de alerta para os riscos de adoecimento e como alvo de melhorias, como o ritmo de trabalho que se encontra com insatisfação de 6 dos entrevistados. Este fato, provavelmente pode ter sido impulsionado pelo

bom momento econômico brasileiro, pela competitividade, concorrência e produtividade. Deve-se atentar para as condições de mobília, com 4 dos 9 entrevistados, encontram-se insatisfeitos, as constantes inovações demonstram um número de insatisfeitos de 6 entrevistados, provavelmente ocasionado pelas alterações de espaço físico, tipo físico e reestruturações promovidas pela empresa. Ao examinar os elementos da pesquisa pode-se verificar também que, a agência sofre constantes melhorias das condições de trabalho e instalações físicas e ações na tentativa de melhora do ambiente de trabalho, mas consideradas insuficientes com base nos dados levantados pelos entrevistados.

Em análise dos setores e da carga horária em que os funcionários poderiam estar sujeitos aos riscos de adoecimento, ficou definido que o atendimento e às oito horas de jornada de trabalho são os mais propícios ao adoecimento. O resultado se comprova a partir da obtenção dos dados fornecidos pelos funcionários do setor de atendimento e os que possuem carga horária de oito horas, pois grande parte sentiu dor relativa ao trabalho nos últimos trinta dias e nos últimos sete dias, em intervalos menores de ocorrência. Destaca-se ainda, que os funcionários também sofrem com o ritmo de trabalho acelerado, com a falta de atividades alternadas e por persistirem sentados a maior parte da jornada de trabalho. Para melhor retratar os riscos de DORT, Brandão, Horta e Tomasi (2005) declaram que a postura pode ser responsável por doenças osteomusculares, principalmente associada ao uso de equipamentos inadequados. Em seu estudo, os bancários que passavam a maior parte da sua jornada sentada e tinham 30% mais distúrbios osteomusculares do que os demais.

Em se tratando das ações da agência com objetivo de minimizar o problema de adoecimento relacionado ao trabalho, o qual se obteve informações colhidas dos funcionários e observações dentro da dependência. Primeiramente pode-se identificar a aplicação de massagens em todos os funcionários, a cada quinze dias, a reforma da agência, novos equipamentos e destacando a integração entre os colegas de trabalho, que matem o bom clima de interação entre os funcionários, percebidos na pesquisa.

Durante a realização da pesquisa verificou-se algumas limitações em fazer uma entrevista pessoal e a devolução do questionário aplicado. Observou-se o prazo de até 12 dias para o retorno do questionário respondido, mesmo quando os funcionários os levavam para casa para poderem respondê-lo. O pouco tempo de realização da pesquisa pode ter ocultado alguns dados, ou poderiam ter seu estudo mais aprofundado, podendo ser relevantes para os resultados da pesquisa. No entanto, para os próximos trabalhos, sugere-se uma pesquisa em um período maior de tempo, onde possa haver maior disposição dos entrevistados e que fiquem mais a vontade para responder aos questionários. Observou-se o ritmo intenso e o

grande volume de trabalho, que interferem significativamente na qualidade da pesquisa. Para pesquisas futuras, há a necessidade de se avaliar mais fortemente aqueles entrevistados que demonstraram profunda insatisfação com o trabalho, como a baixa motivação, baixa aspiração e baixa auto-estima, tendo em vista, que é o sentimento de uma minoria, ainda que outros funcionários declarassem boa satisfação referente a estes fatores. Dessa forma é possível propor soluções mais adequadas a cada realidade dos riscos de adoecimento. A pesquisa da situação dos bancários em outras agências consideradas pequenas, ou seja, de porte equivalente, pode ser positiva, na medida em que contribui para melhor compreensão dos riscos de adoecimento e de alerta aos funcionários. O estudo pode favorecer a troca de experiências e ações para melhora das condições de trabalho nas agências.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALASSIANO, Moisés; RODRIGUES, Elaine Tavares; PIMENTA, Roberto da Costa. Estresse Ocupacional na Administração Pública Brasileira: uma análise baseada no modelo de relações estruturais. XXIX Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. **Anais...** Brasília, 2005. – 31.07.2010.

BOCCHI, Silvia Cristina Mangini; PESSUTO, Janete; DELL'AQUA, Magda Cristina Queiroz. Modelo operacional do estudo de caso como estratégia de ensino na disciplina de enfermagem médico-cirúrgica: avaliação dos alunos. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 4, n. 3, dez. 1996 . Disponível em<

BRANDAO, Andréa Gonçalves; HORTA, Bernardo Lessa; TOMASI, Elaine. Sintomas de distúrbios osteomusculares em bancários de Pelotas e região: prevalência e fatores associados. **Rev. bras. epidemiol.**, São Paulo, v. 8, n. 3, set. 2005 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-790X2005000300011&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2005000300011&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 01 jul. 2010. doi: 10.1590/S1415-790X2005000300011.

CARVALHO, AJFP; ALEXANDRE, NMC. Sintomas osteomusculares em professores do Ensino Fundamental. **Rev. bras. fisioter.**, São Carlos, v. 10, n. 1, 2006 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-35552006000100005&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-35552006000100005&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 21 ago. 2010. doi: 10.1590/S1413-35552006000100005

GHISLENI, Angela Peña; MERLO, Álvaro Roberto Crespo. Trabalhador contemporâneo e patologias por hipersolicitação. **Psicol. Reflex. Crit.**, Porto Alegre, v. 18, n. 2, ago. 2005 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-79722005000200004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-79722005000200004&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 17 jul. 2010. doi: 10.1590/S0102-79722005000200004.

HELOANI, José Roberto; CAPITAO, Cláudio Garcia. Saúde mental e psicologia do trabalho. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 17, n. 2, jun. 2003 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-88392003000200011&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392003000200011&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 18 jul. 2010. doi: 10.1590/S0102-88392003000200011.



[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010411691996000300009&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411691996000300009&lng=pt&nrm=iso). acessos em 19 ago. 2010. doi: 10.1590/S0104-11691996000300009.

MARTINEZ, Maria Carmen; PARAGUAY, Ana Isabel Bruzzi Bezerra; LATORRE, Maria do Rosário Dias de Oliveira. Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 38, n. 1, fev. 2004 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S003489102004000100008&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003489102004000100008&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 18 jul. 2010. doi: 10.1590/S0034-89102004000100008.

SILVA, Luiz Sérgio; PINHEIRO, Tarcísio Márcio Magalhães; SAKURAI, Emília. Reestruturação produtiva, impactos na saúde e sofrimento mental: o caso de um banco estatal em Minas Gerais, Brasil. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 23, n. 12, dez. 2007 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2007001200016&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2007001200016&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 01 jul. 2010. doi: 10.1590/S0102-311X2007001200016

PAIVA, Cynthia Suennia Damasceno Lucena de; BORGES, Livia de Oliveira. 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=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-73722009000100008&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 01 jul. 2010. doi: 10.1590/S1413-73722009000100008.

PALACIOS, Marisa; DUARTE, Francisco; CAMARA, Volney de Magalhães. Trabalho e sofrimento psíquico de caixas de agências bancárias na cidade do Rio de Janeiro. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, jun. 2002 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2002000300033&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2002000300033&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 01 jul. 2010. doi: 10.1590/S0102-311X2002000300033.

PICOLOTO, Daiana; SILVEIRA, Elaine da. Prevalência de sintomas osteomusculares e fatores associados em trabalhadores de uma indústria metalúrgica de Canoas - RS. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, abr. 2008. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-81232008000200026&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232008000200026&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 21 ago. 2010. doi: 10.1590/S1413-81232008000200026

VASCONCELOS, Amanda de; FARIA, José Henrique de. Saúde mental no trabalho: contradições e limites. **Psicol. Soc.**, Florianópolis, v. 20, n. 3, dez. 2008 . Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822008000300016&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822008000300016&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 13 jul. 2010. doi: 10.1590/S0102-71822008000300016.

GRISCI, Carmem Ligia Iochins; BESSI, Vânia Gisele. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. 2004. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10183/19867>>. Acesso em: 20 dez. 2010.

# ANEXOS

## ANEXO A



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO  
SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
(Modalidade a Distância)



Solicito a colaboração dos funcionários desta Agência, para que respondam o questionário a seguir, sobre o adoecimento físico e mental dos bancários. Estas questões serão usadas para embasar o trabalho final de conclusão do curso de graduação em Administração.

## QUESTIONÁRIO

## CONHECENDO OS FUNCIONÁRIOS

1 - Qual sua faixa etária?

- a) (\_\_\_\_) Até 29 anos
- b) (\_\_\_\_) De 30 a 39 anos
- c) (\_\_\_\_) De 40 a 49 anos
- d) (\_\_\_\_) Acima de 50 anos

2 - Sexo?

- a) (\_\_\_\_) Masculino
- b) (\_\_\_\_) Feminino

3 - Possui filhos?

- a) (\_\_\_\_) Sim, quantos? \_\_\_\_\_
- b) ( ) Não

4 - Qual seu tempo de serviço?

- a) (\_\_\_\_) de 0 a 5
- b) (\_\_\_\_) de 6 a 15
- c) (\_\_\_\_) de 16 a 25
- d) (\_\_\_\_) de 26 a 35

5 - Quanto tempo desempenha a mesma função?

- a) (\_\_\_\_) de 0 a 5
- b) (\_\_\_\_) de 6 a 15
- c) (\_\_\_\_) de 16 a 25
- d) (\_\_\_\_) de 26 a 35

6 - Em qual setor do banco trabalha?

- a) (\_\_\_\_) Atendimento    b) (\_\_\_\_) Caixa    c) (\_\_\_\_) Retaguarda    d) (\_\_\_\_) Todas as respostas

7 - Quantas horas possuem sua jornada diária de trabalho?

- a) (\_\_\_\_) 6 Horas    b) (\_\_\_\_) 8 Horas?

8 - Sua postura de trabalho é predominantemente:

- a) (\_\_\_\_) Em pé    b) (\_\_\_\_) Sentado

9 - Você considera seu ritmo de trabalho

- a) (\_\_\_\_) Acelerado    b) (\_\_\_\_) Regular    c) (\_\_\_\_) Calmo

10 - Qual o tempo que possui para o almoço?

- a) (\_\_\_\_) De 15min a 20 min.    b) (\_\_\_\_) Pelo menos 1 hora

11 - Faz algum curso ou estuda em horário diferente ao de trabalho?

- a) (\_\_\_\_) Sim    b) (\_\_\_\_) Não

12 - Precisa se deslocar entre seu município de domicílio ao de trabalho?

- a) (\_\_\_\_) Sim    b) (\_\_\_\_) Não

13 - Considera seu ambiente de trabalho com problemas em relação a seus colegas?

- a) (\_\_\_\_) Sim    b) (\_\_\_\_) Não

14 - Considera seu ambiente de trabalho com problemas em relação a sua rotina de trabalho?

- a) (\_\_\_\_) Sim    b) (\_\_\_\_) Não

15 - Considera seu ambiente de trabalho com problemas em relação à carga horária?

- a) (\_\_\_\_) Sim    b) (\_\_\_\_) Não

16- Considera seu ambiente de trabalho com problemas em relação ao ritmo de trabalho?

- a) (\_\_\_\_) Sim    b) (\_\_\_\_) Não

17- Considera seu ambiente de trabalho com problemas em seu setor de trabalho?

a) (\_\_\_\_) Sim      b) (\_\_\_\_) Não

18- Enumere ações ou providências, em caráter organizacional tomadas pela Agência, que você julgue uma melhora na sua rotina de trabalho.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

### **QUESTÕES LER/DORT**

19 - Você sente dor relativa à sua atividade no trabalho?

a) (\_\_\_\_) Sim      b) (\_\_\_\_) Não

20 - Algum dia deixou de comparecer ao trabalho por alguma dor que possa ser atribuída ao exercício de sua atividade?

a) (\_\_\_\_) Sim      b) (\_\_\_\_) Não

21 - Sentiu dor nos últimos 7 dias relativa à sua atividade no trabalho?

a) (\_\_\_\_) Sim      b) (\_\_\_\_) Não

22 - Sentiu dor nos últimos 30 dias relativa à sua atividade no trabalho?

a) (\_\_\_\_) Sim      b) (\_\_\_\_) Não

23 - Sentiu dor nos últimos 12 meses relativa à sua atividade no trabalho?

a) (\_\_\_\_) Sim      b) (\_\_\_\_) Não

24 – No seu trabalho há alternância de atividades?

a) (\_\_\_\_) Sim      b) (\_\_\_\_) Não

Nas questões 25 à 30, marque a opção que satisfaça sua resposta de acordo com a escala de 1 a 5 proposta abaixo:

1 - Concordo plenamente

2 - Concordo pouco

3 - Não concordo nem discordo

4 - Discordo pouco

5 - Discordo plenamente

Nº	Questão	1	2	3	4	5
25	A luminosidade da agência é considerada satisfatória.					
26	A temperatura da agência é considerada satisfatória.					
27	O ar respirado na agência é considerado de boa qualidade.					
28	A mobília está de acordo ao bom desempenho das atividades no trabalho.					
29	A organização do ambiente de trabalho está de acordo ao bom desempenho das minhas atividades.					

30 - Enumere ações promovidas pela Agência, que tenha diminuído ou amenizado algum desconforto físico no trabalho.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

**QUESTIONÁRIO SAÚDE MENTAL**

31 - Pratica alguma atividade física?

a) (\_\_\_\_) Sim,            b) (\_\_\_\_) Não

32 - Quantas vezes por semana?

a) (\_\_\_\_) Uma vez    b) (\_\_\_\_) Duas vezes    c) (\_\_\_\_) Três vezes ou mais

33 - Pratica alguma atividade de relaxamento?

a) (\_\_\_\_) Sim            b) (\_\_\_\_) Não

34 - Quantas vezes por semana?

a) (\_\_\_\_) Uma vez    b) (\_\_\_\_) Duas vezes    c) (\_\_\_\_) Três vezes ou mais

35 - Costuma realizar atividades destinadas ao seu lazer pessoal?

a) (\_\_\_\_) Sim            b) (\_\_\_\_) Não

36 - Quantas vezes por semana?

a) (\_\_\_\_) Uma vez    b) (\_\_\_\_) Duas vezes    c) (\_\_\_\_) Três vezes ou mais

Nas questões 37 a 48, marque a opção que satisfaça sua resposta de acordo com a escala de 1 a 5 proposta abaixo:

1 - Concordo plenamente

2 - Concordo pouco

3 - Não concordo nem discordo

4 - Discordo pouco

5 - Discordo Plenamente

Nº	Questão	1	2	3	4	5
37	Considera a auto-estima satisfatória no trabalho.					
38	Possui autonomia na realização das atividades no trabalho.					
39	Tem aspiração em dedicar-se à carreira.					
40	Existe boa interação entre os colegas de trabalho.					
41	Possui segurança em relação ao emprego.					
42	Existe segurança para o trabalho dentro da agência.					
43	A rotina de trabalho é responsável pelo estresse.					
44	Existe sobrecarga de informação no trabalho.					
45	Há incômodo com as constantes mudanças e inovações.					
46	Há definições certas quanto às funções e atribuições no trabalho.					
47	Existe satisfação em exercer o cargo na empresa.					
48	Recebe pressões excessivas por produtividade e/ou metas.					
49	Possui satisfação com a remuneração recebida pelo trabalho que desempenhado na empresa.					



50 - Enumere ações promovidas pela Agência que contribuíram para melhora do bem estar dos funcionários, tanto dentro como fora da Agência.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

51 – Gostaria de saber, em sua opinião, se os funcionários lotados nesta agência podem estar correndo algum risco de saúde física ou mental? Qual o setor mais propício?

---

---

---

---

---

52 – No seu entendimento, a organização em que você trabalha tem preocupação ou elabora ações de prevenção as doenças relativas ao trabalho, que satisfaçam as necessidades dos funcionários? Cite exemplos.

---

---

---

---

---

53 – Espaço destinado às suas contribuições que venham enriquecer o trabalho.

---

---

---

---

---