

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ENGENHARIA
MESTRADO PROFISSIONALIZANTE EM ENGENHARIA**

**CARGAS DE TRABALHO E EVIDÊNCIAS DE SEU IMPACTO
SOBRE A SAÚDE DE TRABALHADORES EM BANCOS:
ESTUDO DE CASO EM QUATRO INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
EM PORTO ALEGRE**

Jaqueline Cunha Campello

Porto Alegre

2004

Jaqueline Cunha Campello

**CARGAS DE TRABALHO E EVIDÊNCIAS DE SEU IMPACTO
SOBRE A SAÚDE DE TRABALHADORES EM BANCOS:
ESTUDO DE CASO EM QUATRO INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
EM PORTO ALEGRE**

Trabalho de Conclusão do Curso de Mestrado
Profissionalizante em Engenharia como requisito parcial
à obtenção do título de Mestre em Engenharia –
modalidade Profissionalizante – Ênfase em Ergonomia

Orientador: Professor Dr. Paulo Antônio Barros Oliveira

Porto Alegre

2004

Este Trabalho de Conclusão foi analisado e julgado adequado para a obtenção do título de Mestre em Engenharia e aprovado em sua forma final pelo Orientador e pelo Coordenador do Mestrado Profissionalizante em Engenharia, Escola de Engenharia - Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Prof. Paulo Antônio Barros de Oliveira, Dr.

Orientador Escola de Engenharia/UFRGS

Profa. Helena Beatriz Bettella Cybis, Dra.

Coordenadora MP/Escola de Engenharia/UFRGS

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Álvaro Roberto Crespo Merlo

Faculdade de Medicina da UFRGS

Profa. Dra. Maria da Graça Jacques

Faculdade de Psicologia da UFRGS

Prof. Dra. Maria da Graça Lüderitz Hoefel

Ministério da Saúde - HCPA/ UFRGS

DEDICATÓRIA

Dedico esta pesquisa aos trabalhadores bancários, cujas histórias de vida e de trabalho escuto diariamente em minha atividade profissional como médica do trabalho. Sou testemunha de seus modos de sofrer, adoecer e desgastar-se em formas freqüentemente desumanas de trabalhar. Que o presente esforço de sistematizar e revelar realidades coletivas de trabalho seja mais um elemento a revigorar nossa esperança e a incentivar ações que possam contribuir para melhorar as condições de vida e de trabalho dos bancários.

Dedico esta dissertação, também, a meus pais, Rubens e Hedy, pelo apoio e incentivo de uma vida inteira ao meu desenvolvimento profissional; também ao meu amor-companheiro, Ricardo e nossas amadas filhas, Júlia e Flávia Sofia.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Diretoria do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região, especialmente aos diretores do Departamento de Saúde, pelo empenho na coleta dos dados da presente pesquisa e pela confiança em mim depositada, desde há anos, para a sistematização e análise destas e outras preciosas informações relativas à categoria.

Agradeço, também, ao meu orientador, Prof. Dr. Paulo Antônio Barros Oliveira, pelo acompanhamento, valorização e grande incentivo que me deu para a elaboração deste trabalho. Também a Roselaine Batista, estatística vinculada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, pela paciência em ensinar-me a trabalhar com novos programas de análise de dados e me orientar quanto a metodologias e testes estatísticos mais adequados ao presente trabalho, o que foi essencial para a concretização desta dissertação. Ainda, agradeço o trabalho meticuloso do estagiário do sindicato, Moisés, que me auxiliou na digitação das tabelas do anexo e também o auxílio de minha secretária, Ana Margareth.

*“Desconfiai do mais trivial na aparência singelo.
E examinai, sobretudo, o que parece habitual.
Nada deve parecer natural.
Nada deve parecer impossível de mudar”*

Bertold Brecht, 1997

RESUMO

Este trabalho estuda as relações causais entre cargas de trabalho classificadas em organizacionais, psicossociais, físico-ambientais e posturais/ do mobiliário e os seus efeitos enquanto determinantes de desgaste/ adoecimento entre os trabalhadores bancários. Tem como objetivo avaliar o “peso” e a hierarquia de cada fator ou grupo de fatores causais para a produção do efeito sobre a saúde, nesta forma auxiliando a mobilização pela transformação das realidades de trabalho. O estudo se constitui como uma apreciação ergonômica, sendo parte de um projeto mais amplo, de Vigilância em Saúde do Trabalhador, o qual é protagonizado pelo Sindicato dos Bancários de Porto Alegre. Na metodologia, valoriza a percepção coletiva dos trabalhadores acerca de suas condições de trabalho e saúde, entendendo-os como os sujeitos sociais mais habilitados para revelar o essencial a ser transformado. O estudo foi realizado através da aplicação de um questionário sigiloso e auto-aplicado, respondido por 1518 trabalhadores, dentre estes 1087 bancários, 192 estagiários e 230 terceirizados, distribuídos entre quatro instituições bancárias, dois Bancos Públicos e dois Privados. O desgaste/ adoecimento foi analisado através de estatísticas descritivas e analíticas, pelas diferenças de médias, Análise de Variância – ANOVA, Teste Duncan, Teste Exato de Fisher com Simulação de Monte Carlo, Regressão Linear Múltipla, Coeficientes de Pearson e de Determinação. Entre os achados com significância estatística, tem-se uma maior intensidade das cargas de trabalho, do estresse e do desgaste/ adoecimento percebido entre os bancários do Público A e do Privado C, no sexo feminino, na função de caixa, da faixa etária entre 40 a 49 anos, entre bancários com tempo de banco acima de dois anos e jornadas de trabalho entre 8 e 10 horas. Entre todos os fatores causais analisados por diferenças de médias, as cargas de trabalho foram as que mais impactaram o desgaste/ adoecimento. Pelo Teste de Regressão Linear Múltipla e Coeficiente de Determinação, constatou-se que as cargas de trabalho do tipo organização do trabalho e psicossociais, em termos

genéricos, têm pesos semelhantes entre si e impactam muito mais o desgaste/ adoecimento comparativamente às físico-ambientais e posturais/ do mobiliário. O impacto dessas cargas sobre o desgaste/ adoecimento é especialmente mais intenso no Banco Privado Grande D, que é mais moderno e reestruturado. Os fatores de maior peso estatisticamente significantes para todos os Bancos foram a atividade estressante, a desvalorização do trabalho, a exigência de esforço mental e de repetitividade das tarefas, além dos posturais. No Banco Privado Grande D, outros fatores como as posturas das chefias, remuneração inadequada, volume de trabalho excessivo, pausas insuficientes e exigência de alcançar metas também demonstraram ter grande peso explicativo para o desgaste/ adoecimento. Conclui-se que as cargas de trabalho são hierarquicamente distintas em relação à sua capacidade de determinação do adoecimento e que a reestruturação produtiva no sistema bancário incrementa grandemente os riscos à saúde dos trabalhadores.

Palavras-chave: Bancários, Trabalho Bancário, Saúde dos Bancários, Cargas de Trabalho

ABSTRACT

This work studies the causal relations among work loads classified as organizational, psychosocial, physical-environmental and postural / of the furniture and their effects to cause health deterioration / illness among bank employees workers. It has as object to valuate the "weight" and the hierarchy of each causal factor or group of factors and its result on the health, intensifying, this way, the mobilization for work realities transformation. This study constitutes itself as a human factor appreciation, being part of a wider project, " Worker's Health Surveillance", which is improved by the Bank Employees Union of Porto Alegre. The methodology values the collective workers perception about theirs work conditions and health, being the workers the more qualified social subject to show the essential to be transformed. The study was accomplished by the application of a secret and self-applied questionnaire, answered by 1518 workers - among these - 1087 bank employees, 192 trainees and 230 workers not directly employed by the banks, distributed among four bank institutions, two Public Banks and two Private Banks. The health deterioration / illness was analyzed through descriptive and analytical statistics, for the differences of averages, Analysis of Variation - ANOVA, Duncan Test, Fisher's Exact Test with Monte Carlo's Simulation, Multiple Lineal Regression, Pearson's and Determination's Coefficients. In the study we found statistical significance in larger intensity of work loads, stress and health deterioration/illness among the bank employees of the Public Bank A and Private Bank C, also in the feminine sex, in bank cleark function, age group among 40 to 49 years, among Bank employees working above two years and working a day between 8 and 10 hours. Among all the causal factors analyzed by differences of averages, the work loads were the ones that more affect the health deterioration / illness. The Multiple Lineal Regression Test and Determination's Coefficients concluded that the work loads of organizational and psychosocial type, in generic terms, have similar weights between themselves and affect much more the health deterioration / illness comparatively to the physical-environmental ones and

posturals / of the furniture. The impact of these loads on health deterioration / illness is especially more intense in the Big Private Bank D, which is more modern and restructured. The factors of larger weight, statistically significant for all of the Banks were the stressful activity, the depreciation of the work, the demand for mental effort and for repetitive tasks, besides the postural efforts. In the Big Private Bank D another factors as the manager`s attitudes, inadequate remuneration, excessive work volume, insufficient breaks and demand for reaching purposes also demonstrated to have great importance to establish health deterioration. It is concluded that the work loads are hierarchical different in relation to their capacity for illness determination and that the bank productive restructuring system increases, largely, the risks to the workers' health.

Key words: Bank Employees, Bank Work, Health of Bank Employees, Work Loads

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Distribuição dos Trabalhadores por Tipo de Vínculo com o Banco-----	p 88
Figura 2: Distribuição de Funções entre Bancários em Agências-----	p 91
Figura 3: Distribuição Percentual dos Bancários por Função, Sexo e Banco-----	p 93
Figura 4: Distribuição das Funções em Percentuais Relativos por Sexo-----	p 94
Figura 5: Médias de Idade por Banco, Função e Vínculo-----	p 97
Figura 6: Faixas de Escolaridade por Sexo e Banco-----	p 99
Figura 7: Médias de Tempo de Trabalho no Banco em Anos e Meses-----	p 101
Figura 8: Bancários que Realizam Outras Atividades além do Banco-----	p 103
Figura 9: Jornada de Trabalho Diária no Banco em Horas e Minutos-----	p 105
Figura 10: Acidentes de Trabalho por Tipo-----	p 107
Figura 11: Distribuição Percentual de Acidentes de Trabalho por Doença-----	p 108
Figura 12: Acidentados com Emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho-----	p 109
Figura 13: Percepção Média de Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas da Org. do Trabalho-----	p 110
Figura 14: Percepção Média de Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas Psicossociais-----	p 111
Figura 15: Percepção Média de Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas Físico-Ambientais-----	p 120
Figura 16: Percepção Média de Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas Posturais/ Mobiliário-----	p 124
Figura 17: Percepção do Prejuízo à Saúde por Tipos de Cargas de Trabalho, por Bancos-----	p 128
Figura 18: Percepção do Prejuízo à Saúde por Tipos de Cargas de Trabalho, por Função-----	p 129
Figura 19: Intensidade Média dos Sintomas/ Diagnósticos Referidos-----	p 130
Figura 20: Média do Desgaste/ Adoecimento por Banco-----	p 136
Figura 21: Fases do Estresse por Banco-----	p 138
Figura 22: Média do Desgaste/ Adoecimento por Funções, Vínculo e Banco -----	p 139
Figura 23: Fases do Estresse por Função e Vínculo-----	p 141

Figura 24: Intensidade do Desgaste/ Adoecimento conforme a Variação das Cargas de Trabalho-	p 143
Figura 25: Fases do Estresse em Relação à Intensidade das Cargas de Trabalho-----	p 145
Figura 26: Fases do Estresse por Sexo-----	p 147
Figura 27: Intensidade das Cargas de Trabalho e do Desgaste/ Adoecimento por Faixas Etárias-	p 148
Figura 28: Fases do Estresse por Faixa Etária-----	p 149
Figura 29: Intensidade das Cargas de Trabalho e do Desgaste/ Adoecimento por Escolaridade---	p 151
Figura 30: Fases do Estresse por Escolaridade-----	p 152
Figura 31: Intensidade das Cargas de Trabalho e do Desgaste/ Adoecimento pelo Tempo de Trabalho no Banco, em Anos-----	p 153
Figura 32: Fases do Estresse por Tempo de Banco, em Anos-----	p 155
Figura 33: Intensidade das Cargas de Trabalho e do Desgaste/ Adoecimento pela Jornada de Trabalho Diária-----	p 156
Figura 34: Fases do Estresse por Jornada de Trabalho Diária em Horas-----	p 157
Figura 35: Correlações de Pearson entre Cargas de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento, por Banco-----	p 165
Figura 36: Coeficientes de Determinação entre Cargas de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento, por Banco -----	p 166
Figura 37: Coeficientes de Determinação entre Cargas de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento, por Função e Vínculo-----	p 166

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Distribuição dos Bancários por Faixas Etárias-----	p 96
Tabela 2: Distribuição dos Bancários por Faixas de Escolaridade-----	p 98
Tabela 3: Percepção Média do Prejuízo à Saúde Relacionada a Cargas da Org.do Trabalho-----	p 113
Tabela 4: Percepção Média do Prejuízo à Saúde Relacionada a Cargas Psicossociais-----	p 117
Tabela 5: Percepção Média do Prejuízo à Saúde Relacionada a Cargas Físico-Ambientais-----	p 121
Tabela 6: Percepção Média do Prejuízo à Saúde Relacionada a Cargas Posturais/ do Mobiliário-	p 125
Tabela 7: Intensidade Média Percebida de Dor em Membros Superiores e nas Costas/ Pescoço--	p 131
Tabela 8: Intensidade Média Percebida de Cansaço Físico, Cansaço Mental e Dor de Cabeça----	p 132
Tabela 9: Intensidade Média Percebida de Outros Sintomas ou Diagnósticos-----	p 133
Tabela 10: Agrupamento das Médias de Desgaste/ Adoecimento por Banco (Teste Duncan)-----	p 138
Tabela 11: Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação ao Banco-----	p 138
Tabela 12: Agrupamento das Médias de Desgaste/ Adoecimento por Função/ Vínculo e Banco--	p 140
Tabela 13: Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação a Função/ Vínculo-----	p 142
Tabela 14: Percentuais de Estresse por Fases Principais, por Função/ Vínculo-----	p 143
Tabela 15: Agrupamento das Médias de Desgaste/ Adoecimento em Relação à Intensidade das Cargas de Trabalho por Tipo-----	p 144
Tabela 16: Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação a Faixas de Intensidade das Cargas de Trabalho-----	p 146
Tabela 17: Médias do Desgaste/ Adoecimento em Relação ao Sexo pelo Teste t-Student-----	p 146
Tabela 18: Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação ao Sexo-----	p 147
Tabela 19: Agrupamento das Médias do Desgaste/ Adoecimento por Faixas Etárias-----	p 149
Tabela 20: Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação à Idade-----	p 150

Tabela 21: Agrupamento das Médias do Desgaste/ Adoecimento por Escolaridade-----	p 151
Tabela 22: Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação à Escolaridade-----	p 152
Tabela 23: Agrupamento das Médias do Desgaste/ Adoec. por Tempo de Banco-----	p 154
Tabela 24: Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação ao Tempo no Banco-----	p 155
Tabela 25: Agrupamento das Médias do Desgaste/ Adoec. pela Jornada de Trabalho Diária-----	p 156
Tabela 26: Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação à Jornada de Trab. Diária --	p 157
Tabela 27: Regressão Linear Múltipla para as Médias das Cargas de Trabalho, por Banco-----	p 159
Tabela 28: Coeficientes B e T para as Variáveis Regressoras Cargas de Trabalho por Banco-----	p 160
Tabela 29: Coeficientes B e T para os Itens Constitutivos das Cargas de Trabalho por Tipo-----	p 161
Tabela 30: Regressão Linear para Itens Constitutivos da Carga “Psicossocial”, por Banco-----	p 163
Tabela 31: Regressão Linear para Itens Constitutivos da Carga “Org.do Trabalho”, por Banco---	p 163
Tabela 32: Regressão Linear para Itens Constitutivos da Carga “Postural/ do Mob.”, por Banco-	p 164
Tabela 33: Regressão Linear para Itens Constitutivos da Carga “Físico-Ambiental”, por Banco--	p 164
Tabela 34: Coeficientes de Determinação para Cargas de Trabalho em Ordem Decrescente de Importância, por Banco-----	p 167
Tabela 35: Coeficientes de Determinação para Cargas de Trabalho em Ordem Decrescente de Importância, por Função-----	p 168
Tabela A1: Distribuição por Banco, Vínculo e Sexo-----	p 191
Tabela A2: Distribuição por Função Bancária e Sexo-----	p 192
Tabela A3: Idade por Banco, Função e Sexo-----	p 193
Tabela A4: Escolaridade por Banco, Função e Sexo-----	p 194
Tabela A5: Tempo de Trabalho no Banco Atual, por Função, Sexo e Banco-----	p 197
Tabela A6: Horas de Trabalho por Dia, por Função, Sexo e Banco-----	p 197
Tabela A7: Realização de Outra Atividade Além do Trab. no Banco, por Função, Sexo e Banco-	p 198
Tabela A8: Acidente de Trabalho e Tipo por Função-----	p 200
Tabela A9: Distribuição das Cargas da Org. do Trabalho por Função/ Vínculo, Sexo e Banco----	p 202
Tabela A10: Distribuição das Cargas Psicossociais por Função/ Vínculo, Sexo e Banco-----	p 205
Tabela A11: Distribuição das Cargas Físico-Ambientais por Função/ Vínculo, Sexo e Banco----	p 208
Tabela A12: Distribuição das Cargas Posturais/ do Mob. por Função/ Vínculo, Sexo e Banco----	p 212
Tabela A13: Intensidade dos Problemas de Saúde Referidos por Função/ Vínculo, Sexo, Banco-	p 213
Tabela A14: Classificação do Estresse por Fases, por Função/ Vínculo, Sexo e Banco-----	p 214

SUMÁRIO

RESUMO-----	p 06
ABSTRACT-----	p 08
LISTA DE FIGURAS-----	p 10
LISTA DE TABELAS-----	p 12
SUMÁRIO-----	p 14
1 INTRODUÇÃO-----	p 18
1.1 Pesquisa Sindical Bancária como um Instrumento para Revelar e Transformar a Realidade Laboral e de Saúde-----	p 18
2 TEMA, OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA-----	p 26
2.1 Tema-----	p 26
2.2. Objetivo Geral-----	p 26
2.3 Objetivos Específicos-----	p 26
2.4 Justificativa -----	p 27
3 TRABALHO BANCÁRIO E SAÚDE-----	p 31
3.1 Marcos Evolutivos no Século XX e Esboços para um Perfil da Categoria Bancária-----	p 31
3.1.1 O Difícil “ <i>Metier</i> ” dos Bancários na Primeira Metade do Século XX -----	p 31
3.1.2 Escritórios e Bancos após Meados do Século XX: a Introdução da Organização Científica-----	p 34
3.1.3 Transformações Desqualificantes no Trabalho a partir da Década de 60-----	p 35

3.1.4 A Introdução do “On Line” -----	p 39
3.1.5 Estudos sobre a Relação entre Saúde e Trabalho na Década de 80 -----	p 40
3.1.6 O Contexto da Reestruturação Produtiva no Setor Financeiro -----	p 44
3.1.7 Os Novos Ajustes da Década de 90 -----	p 47
3.1.8 A Precarização do Emprego Bancário, Estagiários e Terceirizados-----	p 50
3.1.9 A Polêmica Qualificação do Bancário Polivalente -----	p 52
3.1.10 As Estratégias de Cooptação dos Bancários: O Papel dos Programas de Qualidade e de Remuneração Variável-----	p 54
3.1.11 A Violência da Reestruturação dos Bancos Públicos-----	p 58
3.2 Disciplinas em Saúde do Trabalhador e a Determinação do Desgaste/ Adoecimento no Trabalho-----	p 61
3.2.1 A Contribuição da Epidemiologia Social-----	p 62
3.2.2 A Contribuição da Ergonomia-----	p 65
3.2.3 A Contribuição da Psicodinâmica do Trabalho-----	p 69
4 METODOLOGIA-----	p 72
4.1 O Campo de Estudo-----	p 72
4.2 Delineamento-----	p 73
4.3 Amostragem-----	p 73
4.4 Execução-----	p 75
4.5 Elaboração do Instrumento-----	p 75
4.6 Conteúdo e Apresentação do Questionário-----	p 76
4.7 Testagem do Instrumento-----	p 79
4.8 Análise dos Dados-----	p 80
4.8.1 Variáveis para Estudo das Cargas de Trabalho e Desgaste/Adoecimento----	p 80
4.8.2 Estatística Descritiva e Analítica Utilizada-----	p 81
5 RESULTADOS-----	p 84
5.1 Descrição Sucinta dos Bancos Analisados-----	p 84
5.1.1 O Banco Público A -----	p 84
5.1.2 O Banco Público B-----	p 85
5.1.3 O Banco Privado Pequeno C-----	p 86

5.1.4 O Banco Privado Grande D-----	p 87
5.2 Aspectos Sociodemográficos da População -----	p 88
5.2.1 Distribuição dos Trabalhadores por Vínculo e Funções Bancárias-----	p 88
5.2.2 Distribuição dos Trabalhadores por Sexo-----	p 93
5.2.3 Distribuição dos Trabalhadores por Idade-----	p 95
5.2.4 Distribuição dos Trabalhadores por Escolaridade-----	p 97
5.2.5 Distribuição dos Trabalhadores por Tempo de Trabalho no Banco-----	p 101
5.2.6 Distribuição dos Trabalhadores por Jornada de Trabalho-----	p 103
5.2.7 Realização de Outras Atividades Além do Trabalho no Banco-----	p 105
5.2.8 Acidentes de Trabalho por Tipos e Registro-----	p 106
5.3 Cargas de Trabalho e Potenciais Efeitos sobre à Saúde-----	p 109
5.3.1 Cargas da Organização do Trabalho-----	p 109
5.3.2 Cargas Psicossociais-----	p 115
5.3.3 Cargas Físico-Ambientais-----	p 119
5.3.4 Cargas Posturais e do Mobiliário-----	p 123
5.3.5 Aspectos Gerais da Distribuição das Cargas de Trabalho-----	p 128
5.4 Sintomas e Problemas de Saúde-----	p 129
5.4.1 Sintomas Musculoesqueléticos-----	p 130
5.4.2 Cansaço Físico e Mental e Dor de Cabeça-----	p 131
5.4.3 Outros Sintomas ou Problemas de Saúde-----	p 132
5.4.4 Estudo do Estresse e suas Fases pelo Teste Lipp-----	p 134
5.5 Inferências Causais com o Adoecimento: ANOVA e Teste Exato de Fisher--	p 136
5.5.1 Bancos e Adoecimento/ Estresse-----	p 136
5.5.2 Função e Adoecimento/ Estresse-----	p 139
5.5.3 Cargas de Trabalho e Adoecimento/ Estresse-----	p 143
5.5.4 Sexo e Adoecimento/ Estresse-----	p 146
5.5.5 Idade e Adoecimento/ Estresse-----	p 148
5.5.6 Escolaridade e Adoecimento/ Estresse-----	p 150
5.5.7 Tempo de Banco e Adoecimento/ Estresse-----	p 153

5.5.8 Jornada de Trabalho e Adoecimento/ Estresse-----	p 155
5.6 Inferências Causais com o Adoecimento: Regressão Linear Múltipla e Coeficiente de Determinação-----	p 159
5.6.1 Cargas de Trabalho e Adoecimento pela Regressão Linear Múltipla -----	p 159
5.6.2 Cargas de Trabalho e Adoecimento pela Correlação de Pearson e Coeficiente de Determinação-----	p 164
CONCLUSÃO-----	p 169
REFERÊNCIAS-----	p 180
ANEXO A: Questionário Aplicado-----	p 187
ANEXO B: Tabelas-----	p 191

1 INTRODUÇÃO

1.1 PESQUISA SINDICAL BANCÁRIA COMO UM INSTRUMENTO PARA REVELAR E TRANSFORMAR A REALIDADE LABORAL E DE SAÚDE

O mundo do trabalho sofreu transformações de grandes dimensões em curtíssimo espaço de tempo, de forma mais drástica, a partir da década de 90. As mesmas determinaram mudanças de grande impacto sobre os trabalhadores em geral, tendo sido o setor bancário um dos mais atingidos. Entre as palavras mais amplamente referidas, no recente contexto de reestruturação produtiva nos bancos, estão globalização, flexibilização, competitividade, qualidade total e polivalência. Elas são apresentadas como realidades inexoráveis e definitivas, às quais cabe aos bancários se adaptarem (Jinkings, 2002; Segnini, 1999; Laranjeira, 1997).

No setor bancário, ocorre um profundo processo de reestruturação na perspectiva da maximização dos lucros num mercado global e cada vez mais competitivo. São incorporados grandes avanços tecnológicos com a automatização em larga escala, aliados aos programas de “qualidade total”, “remuneração variável”, terceirização e subcontratação, os quais determinam altíssimos níveis de intensificação do trabalho e um aumento brutal da produtividade. O conjunto dos fatores determina altos níveis de desemprego e a concomitante precarização do emprego remanescente. A ameaça constante da perda do vínculo empregatício faz com que os “novos” bancários, oriundos ou sobreviventes dos processos de reestruturação, comumente submetam-se à alta sobrecarga de trabalho, à tensão continuada pelo cumprimento de metas, a rígida disciplina e a jornadas extenuantes, o que tem um alto custo para a saúde física e mental desses trabalhadores (Jinkings, 2002; Seligmann-Silva, 1994).

Da reestruturação produtiva imposta aos trabalhadores, entre os quais os bancários, emerge uma classe trabalhadora mais complexa e fragmentada, o que dificulta muito o trabalho sindical e a luta coletiva em prol de seus interesses. Por um lado, os ainda empregados, estão temerosos pela manutenção do emprego e se esforçam grandemente por estar à altura das imposições da organização do trabalho. Os com vínculos terceirizados ou

subcontratados estão desorganizados, não possuindo entidades associativas que os representem (Jinkings, 2002).

O capitalismo neoliberal, por sua vez, reafirma continuamente sua finalidade prioritária, que está na busca da riqueza abstrata, priorizando a produção em si mesma, em detrimento das necessidades humanas. Ao invés de o desenvolvimento tecnológico servir ao homem, aumentando seu tempo livre e potencializando o desenvolvimento das faculdades humanas, tem servido para incrementar a dominação, dispensar força de trabalho e reduzir seu preço. (Mandel¹, 1986 apud Jinkings, 2002) O capital, a menos que seja coagido a tal, não tem demonstrado compromisso ou consideração para com a saúde ou a duração da vida dos trabalhadores (Netz & Machado, 2003).

Neste contexto difícil e complexo, de retrocesso das conquistas dos trabalhadores, é que se coloca o trabalho de saúde do Sindicato dos Bancários, no qual se insere a presente pesquisa. O desenvolvimento de ações em saúde do trabalhador é entendido como uma *“ferramenta estratégica para a construção de contrapoderes visando transformações sociais”* (Netz e Machado, 2003). O tema da saúde é valorizado e entendido pela base dos trabalhadores, sendo capaz de desvelar formas de exploração do trabalho que estão na gênese do sofrimento e adoecimento. Esta apropriação da realidade propicia a atuação dos trabalhadores como atores sociais, abrindo-se espaço para resistência e luta por melhores condições de vida (Campello, Oliveira, Netz e Salles-Machado, 2002).

A presente investigação é uma seqüência de outras já protagonizadas pelo Sindicato dos Bancários, representando uma nova etapa de elaboração, sendo desenvolvida com a colaboração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e dos órgãos de fiscalização de saúde e condições de trabalho, municipais e federais. A parceria entre estas instituições, especialmente com a Universidade, no intuito de pesquisar para intervir sobre a realidade do mundo do trabalho e seus impactos sobre a saúde dos trabalhadores, vem-se constituindo como uma articulação já duradoura. A mesma iniciou-se com o Departamento de Medicina Social e seu Centro de Documentação, Pesquisa e Formação em Saúde e Trabalho, sendo agora enriquecida com o instrumental da Pós-Graduação em Engenharia de Produção, através do Mestrado em Ergonomia. Essa associação entre a Academia e o mundo concreto do trabalho, com fins de colaboração mútua, no caso dos bancários de Porto Alegre, já logrou um

¹ (MANDEL, E. “Marx, la crise actuelle et l’avenir du travail humain”, Quatrième Internationale, n° 20. Paris, maio, 1986).

significativo acúmulo de experiências e a produção de diversas investigações científicas, sendo o presente trabalho mais um exemplo.

A mais importante produção intelectual já realizada, oriunda dessa parceria, foi uma grande pesquisa denominada Censo Bancário, Avaliação da Situação de Saúde e Trabalho dos Bancários do Rio Grande do Sul, a qual foi realizada pelo Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Federação dos Bancários do Rio Grande do Sul. Os seus resultados foram publicados em forma de revista, em 1997. O trabalho ficou conhecido como um Censo, do ponto de vista epidemiológico, no entanto, tratou-se de uma grande amostragem. Teve como instrumento um questionário padronizado e auto-aplicado, respondido por 12.407 trabalhadores bancários em todo o estado, com dados colhidos entre 1994 e 1996.

O Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997) demonstrou, entre muitos outros dados, uma alta prevalência de queixas e patologias que foram relacionadas à atividade bancária, referidas por 91,7% dos entrevistados. Os sintomas mais referidos pelos trabalhadores e relacionados por estes como originados a partir da atividade laboral, foram o cansaço ou estresse, o nervosismo, o desconforto ou dor em membros superiores e nas costas e pescoço, ansiedade, ardência visual, queimação no estômago, gastrite ou úlcera, dificuldades de dormir por pensar no trabalho, depressão e dor de cabeça freqüente. Esse Censo concluiu pela existência de um perfil de morbidade relacionado ao trabalho e associado, primordialmente, a quatro grupos de sintomas ou diagnósticos, ou seja, o estresse e sofrimento mental, as doenças psicossomáticas, os distúrbios osteomusculares e os visuais.

Desde o período da realização deste Censo até o momento atual, a categoria vem vivenciando intensas transformações de suas realidades de trabalho, que trazem claras repercussões no processo de desgaste/ adoecimento. Segundo a percepção dos sindicalistas e técnicos do Departamento de Saúde, no contato diário com os trabalhadores e no atendimento aos bancários adoecidos, tem-se observado um aumento numérico muito expressivo dos bancários com problemas de saúde relacionados a problemáticas do trabalho. As patologias também parecem manifestar-se de forma mais grave, especialmente no relativo a quadros de estresse e distúrbios mentais.

O Departamento de Saúde do Sindicato dos Bancários, após a realização do Censo, iniciou um Projeto de Vigilância em Saúde denominado “Operação De Olho na Saúde”. Foi efetivado com a parceria do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Porto Alegre e a Delegacia Regional do Trabalho e Emprego. Foram realizadas, durante anos,

como parte do projeto, muitas fiscalizações e avaliações “in loco”, em agências ou departamentos bancários. Por período, foi adotada uma agenda de fiscalizações sistemáticas, independentemente da existência ou não de denúncias acerca de problemas nos locais de trabalho. Das visitas resultaram muitas autuações realizadas pelos técnicos, que normalmente eram acompanhados pelos diretores do sindicato. Como consequência, por diversas vezes, os Bancos foram solicitados a apresentarem análises ergonômicas da atividade e a se adequarem às exigências da legislação de saúde e segurança do trabalho.

Quando da reformulação do Projeto “De Olho na Saúde” em 2001, apresentou-se a necessidade da aplicação de uma nova pesquisa para a base da categoria. Elaborou-se um novo instrumento, um questionário com respostas sigilosas e auto-aplicáveis, até o presente momento já aplicado em quatro bancos, cuja análise é o objeto da presente dissertação.

O Projeto de “Olho na Saúde” atual inclui, além da pesquisa quantitativa ora apresentada, o estudo de pareceres e documentos de elaboração obrigatória por parte dos bancos, como o Programa de Controle Médico em Saúde Ocupacional (PCMSO – NR7) e Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA – NR9). Estes foram avaliados pelos técnicos em relação à sua adequação às exigências da legislação e à sua coerência com as informações oriundas dos trabalhadores. Foram também analisados os dados das Comunicações de Acidentes de Trabalho emitidas, das notificações e autuações de órgãos públicos e relatórios de fiscalizações em locais de trabalho, além dos dados do Sistema de Informações em Saúde do Trabalhador do Governo do Estado do Rio Grande do Sul (SIST-RS).

Todas estas informações são apresentadas aos trabalhadores em reuniões, denominadas “grupos de bancos”, e seus resultados são apreciados e validados, ou não, pelos trabalhadores. Nos “grupos de bancos”, as reuniões são específicas para trabalhadores de cada instituição e os resultados da pesquisa quantitativa são apresentados através de seus relatórios parciais específicos. A busca do conjunto dos dados traduz um esforço para vigilância das condições de trabalho e saúde, tendo o “grupo de bancos” como objetivo propiciar “um espaço” para a expressão da fala coletiva dos trabalhadores, complementando as avaliações quantitativas da pesquisa. Os referidos grupos são formados a partir de bancários cipeiros ou delegados sindicais, além de trabalhadores, integrantes de comissões de saúde e diretores sindicais. A etapa qualitativa da investigação, relativa aos grupos de bancos, não é objeto da presente dissertação.

Da análise dos dados dos PPRA e PCMSO elaborados pelos bancos, observou-se um grande descompasso entre os achados e conclusões dos técnicos contratados pelas empresas e aqueles percebidos pelo sindicato. A entidade sindical tem como referência os resultados de outras pesquisas já patrocinadas pelo próprio sindicato, entre muitas outras referências bibliográficas, além do próprio conhecimento proveniente dos relatos cotidianos de grande número de trabalhadores daquelas instituições. Um dos bancos públicos que é objeto da presente pesquisa não aceitou, inclusive, apresentar seus relatórios ao sindicato, sendo que os mesmos precisaram ser solicitados judicialmente.

Exemplificando a limitação dos relatórios de avaliação das Normas Regulamentadoras, como a N° 9 ou PPRA, um dos bancos privados estudados na presente pesquisa avaliou as condições físicas de ruído, iluminação e temperatura, utilizando-se de parâmetros de insalubridade ao invés de conforto, o que não é adequado para o trabalho bancário. Ainda, os relatórios de avaliações de todas as agências eram praticamente iguais, não sendo observadas as especificidades dos locais e postos de trabalho, também não sendo considerados os aspectos relativos à organização do trabalho. O distanciamento dos achados e conclusões destes documentos com a realidade concreta dos bancários foi atribuída, em grande parte, à metodologia de coleta de dados escolhida pelos técnicos contratados pelas empresas. Em suas análises, os mesmos não buscaram captar a percepção coletiva dos trabalhadores sobre as suas realidade de trabalho. Quanto ao PCMSO, os resultados foram ainda mais decepcionantes, pois os bancos revelaram uma quase inexistência de trabalhadores adoecidos por doenças relacionadas ao trabalho.

A presente pesquisa insere-se, então, dentro de uma preocupação sindical de atualizar constantemente os dados sobre as condições de trabalho e implicações sobre a saúde, de “vigiar” constantemente a realidade de trabalho, através de uma periódica busca de informações entre a coletividade dos trabalhadores. A pesquisa atual é, pois, oriunda de uma demanda sindical, inserida na proposição de revelar para transformar a realidade de trabalho e o perfil de adoecimento, sendo uma ação integrante de um projeto maior, de vigilância em saúde do trabalhador.

O entendimento de vigilância adotado pelo sindicato é o proposto por Wunsch Filho et al.² (1992) apud Machado (1997), de que esta implica atitudes sistemáticas de coleta, análise e disseminação de dados, com o objetivo de gerar informação para ação. Os

² (WÜNSCH FILHO, V.; SETTIMI, M.M & CARMO, J.C. Vigilância em saúde do trabalhador. III Congresso Brasileiro de Saúde Coletiva. Porto Alegre, 1992.)

resultados devem gerar uma intervenção sobre determinantes e condicionantes dos problemas detectados a partir do conhecimento dos trabalhadores. Isto implica um compromisso e uma responsabilidade de, tanto quanto possível, solucionar problemas e melhorar condições de vida dos trabalhadores (Machado, 1997; Sato, 1996).

As ações sindicais buscam melhorias no patamar da sociedade atual, no entanto, o sindicato tem ciência de seus limites, dados pela lógica da valorização do capital e de que há a necessidade de enfrentamento do modo de produção, na medida em que o objeto maior sejam mudanças profundas, de repercussão significativa sobre a saúde e qualidade de vida (Netz e Machado, 2003).

Na construção de contrapoderes, o Sindicato busca produzir conhecimento sobre o trabalho e a saúde e criar ações e espaços de convivência, debate e participação, que sejam capazes de desenvolver consciência crítica e de “colocar em movimento” os trabalhadores sofridos e explorados. Tais “espaços” permitem a construção de propostas de ações transformadoras (Netz e Machado, 2003).

Através de ações ofensivas grupais podem-se criar estratégias de resistências coletivas que superem os limites das defesas individuais, constituindo uma alternativa à depressão e ao sofrimento de indivíduos isolados. As estratégias coletivas têm potencial para transformar as duras realidades laborais (Merlo, 1999).

Nas ações e pesquisas em vigilância em saúde do trabalhador, a presente pesquisa e o Departamento de Saúde do Sindicato dos Bancários têm como referência contribuições teóricas e metodológicas do modelo da epidemiologia social latino-americana e da experiência italiana do modelo operário.

Da epidemiologia social e do modelo da determinação social da doença tem-se o entendimento de que os aspectos econômico-sociais e históricos relativos a grupos de trabalhadores são essenciais na determinação dos aspectos biológicos, ou seja, do desgaste e o adoecimento. Quer dizer que são as condições econômicas, tecnológicas e de organização do trabalho e de consciência de um grupo de trabalhadores que geram o seu perfil de morbimortalidade específico. Segundo o modelo, é também essencial, na pesquisa em saúde do trabalhador, a compreensão do processo de trabalho dentro da lógica do processo de valorização, ou seja, de que as estratégias empresariais visando a máxima reprodução do capital determinam as cargas de trabalho, ao mesmo tempo em que se localizam as formas e possibilidades de resistência adotadas pelos trabalhadores (Laurell, 1989; Facchini, 1994b).

Os mesmos elementos do processo de trabalho também precisarão estar contemplados na fase de proposições das ações, o que quer dizer que as soluções encaminhadas não podem reduzir-se a aspectos físicos, ambientais e biológicos. Os componentes organizacionais, psicossociais e demais aspectos históricos e sociais são fatores causais de máxima relevância, sendo que a atuação sobre estes se torna imprescindível para a obtenção de mudanças de real impacto na qualidade de vida dos trabalhadores (Lima, 1998a).

Da experiência italiana do modelo operário, retira-se a preocupação de que os trabalhadores, entre os quais os dirigentes sindicais, cipeiros, delegados sindicais e outras parcelas de colaboradores da base em cada instituição bancária, sejam os protagonistas do processo de investigação e ações subseqüentes, não os delegando a outros (Netz e Machado, 2003). Aos técnicos, reserva-se a responsabilidade prioritária sobre os aspectos metodológicos e teóricos. Tal opção pressupõe que os trabalhadores participem ativamente da aplicação dos instrumentos, do debate dos resultados com a categoria e da posterior fase de negociação para implantação de mudanças. Também se busca um envolvimento destes com a formulação de hipóteses, a definição das estratégias metodológicas e a análise de resultados. O modelo de investigação parte do entendimento de que a subjetividade e a experiência operária devem ser valorizadas como fonte de informação. Estas são, depois, ainda validadas pelo debate e consenso de grupos de trabalhadores pertencentes à mesma realidade de trabalho (Laurell, 1989; Sato, 1996; Machado, 1997).

Ainda no aspecto metodológico, para o entendimento das cargas de trabalho e explicação da origem do adoecimento, opta-se por uma abordagem que utiliza elementos e contribuições de múltiplas disciplinas em saúde do trabalhador. Entre estas, além da epidemiologia social, já citada, também a ergonomia e a psicodinâmica do trabalho são referências.

No capítulo dois da presente dissertação, apresenta-se o tema com seus objetivos, geral e específicos. Argumenta-se sobre as peculiaridades e importância da pesquisa e do seu tema, ressaltando aspectos que os distinguem. Também se justificam o tema e os objetivos apresentados e ressalta-se o valor da pesquisa para o Sindicato dos Bancários e para avançar-se na consolidação de uma metodologia para fazer-se Vigilância em Saúde do Trabalhador.

No capítulo três, de revisão bibliográfica, procura-se apresentar uma retrospectiva histórica das mudanças do trabalho bancário ao longo do século, com ênfase nas modificações introduzidas a partir da década de 60 e no atual contexto da reestruturação produtiva no setor. Também ressaltam-se estudos que são referências na caracterização dos efeitos do trabalho

sobre a saúde dos bancários nos anos 80. A seguir, sistematizam-se aspectos relevantes de disciplinas em saúde do trabalhador, como a epidemiologia social, a ergonomia e a psicodinâmica do trabalho, no que diz respeito a suas contribuições para a investigação e compreensão do desgaste/ adoecimento determinado pelo trabalho.

No capítulo relativo aos resultados da pesquisa, inicia-se apresentando aspectos relevantes para o entendimento do perfil de cada banco analisado. Segue-se uma análise sóciodemográfica da população investigada no relativo à sua distribuição por banco, vínculo, funções, cargas de trabalho por tipo, sexo, idade, escolaridade, tempo de banco, jornada de trabalho e ocorrência de acidentes de trabalho e seu registro. A seguir, apresentam-se dados descritivos relativos às cargas de trabalho por tipo e ao perfil de desgaste/ adoecimento, retomando-se aspectos da literatura sobre o significado de cada tipo de carga de trabalho e a sua relação com o desgaste/ adoecimento. Por fim, as variáveis vínculo, funções, banco, cargas de trabalho por tipo, sexo, idade, escolaridade, tempo de banco e jornada de trabalho são analisadas em relação à produção do desgaste/ adoecimento, através de Testes de Variância de Médias ou Anova. O estresse e suas fases é estudado através do teste Exato de Fisher por Simulação de Monte Carlo. Por fim, estuda-se a determinação do desgaste/ adoecimento pela Regressão Linear Múltipla, Coeficientes de Pearson e de Determinação.

Na conclusão, procede-se a um resumo dos principais achados, relacionando-os com dados bibliográficos e com os objetivos do trabalho.

2 TEMA, OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA

2.1 TEMA

O tema principal da presente dissertação de mestrado é o estudo das cargas de trabalho a que estão expostos os trabalhadores no setor bancário, estas entendidas como as demandas psicobiológicas do processo de trabalho. Faz-se a discussão de como as cargas de trabalho, classificadas como organizacionais, psicossociais, físico-ambientais e posturais/ do mobiliário impactam a saúde dos trabalhadores e qual a sua importância e hierarquia para a determinação do desgaste/ adoecimento relacionado ao trabalho. As relações de determinação do adoecimento são avaliadas nas suas especificidades por banco, por forma de vínculo dos trabalhadores, sejam bancários, estagiários ou terceirizados, por funções bancárias principais, entre escriturários, caixas, gerentes/ chefes e por sexo. Outras variáveis são também discutidas em suas relações com o adoecimento tais como a idade, escolaridade, tempo de banco, jornada de trabalho diária e tempo no banco.

2.2 OBJETIVO GERAL

O objetivo principal deste trabalho é determinar as relações e articulações causais entre cargas de trabalho classificadas em organizacionais, psicossociais, físico-ambientais e posturais/ do mobiliário e os seus efeitos enquanto determinantes de desgaste/ adoecimento. Quer-se avaliar o “peso” e a hierarquia de cada fator ou grupo de fatores para a produção do efeito sobre a saúde.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os Objetivos específicos são:

a) Atualizar o entendimento da importância das cargas de trabalho por tipo no setor bancário, detalhando características específicas de cada banco analisado.

b) Determinar a prevalência e a relevância dos problemas de saúde mais comuns entre os trabalhadores do setor bancário, dando-se especial destaque para o diagnóstico do estresse e suas fases.

c) Esboçar as relações entre as características das cargas de trabalho e o perfil do adoecimento por funções bancárias principais, também avaliando, embora com menos detalhamento, a situação de estagiários e terceirizados e as especificidades por sexo, entre outras variáveis.

d) Comparar bancos privados e públicos em diferentes fases de reestruturação produtiva e esboçar conclusões sobre os efeitos da “modernização” sobre a saúde dos bancários.

e) Avançar na sistematização de um instrumental e de uma metodologia que propiciem ao Sindicato da categoria fazer Vigilância em Saúde do Trabalhador.

f) Subsidiar o Sindicato para a proposição de diretrizes e prioridades de ações em saúde e para negociações visando a prevenção do desgaste/ adoecimento relacionado ao trabalho.

2.4 JUSTIFICATIVA

No contexto da reestruturação produtiva atual, as exposições entre os bancários têm sido complexas, determinadas por contextos profunda e rapidamente mutantes, para os quais se faz necessário atualizar continuamente os dados sobre a prevalência do desgaste/ adoecimento relacionado ao trabalho. Da mesma forma, conforme Machado (1997), os efeitos possíveis sobre a saúde são vários, sendo necessário um esforço sistemático para captar as especificidades das relações de causa e efeito.

Para aprofundar o entendimento da problemática da saúde, o Sindicato dos Bancários tem interesse em estudar e conhecer melhor outro aspecto fundamental do adoecimento, ou seja, a sua própria determinação causal e a importância específica dos diversos fatores ou cargas de trabalho. Desta forma, avaliando as exposições e seus efeitos, quer-se ter uma maior compreensão da magnitude e severidade das cargas ou riscos, das formas como são causados os danos à saúde, possíveis fatores de agravamento e de proteção.

Dentro da perspectiva do processo de valorização capitalista, de extração de máximo excedente ou de lucro do trabalho humano, a problemática do desgaste/ adoecimento relacionado ao trabalho é tema que não tem sido de interesse dos bancos. Revelar a realidade de depreciação da saúde decorrente de formas de laborar denuncia circunstâncias de trabalho inaceitáveis e responsabilidade das instituições financeiras sobre os danos à saúde causados aos seus empregados. Como conseqüência, a demonstração de problemas de saúde e trabalho

pode tornar-se um potencial empecilho à continuidade de políticas de reestruturação e modernização.

O Sindicato dos Bancários depara-se com uma situação em que as relações entre saúde e trabalho são mais frequentemente ocultadas. O relacionamento da entidade representativa dos trabalhadores com os bancos, no relativo às questões de saúde, é normalmente difícil, situação que tem piorado nos últimos anos, inclusive nos bancos públicos. Vemos que alguns bancos reestruturados, que realizaram mudanças em seus mobiliários, costumam, através de seus representantes oficiais e mesmo de seus médicos do trabalho, afirmar que a atividade laboral bancária é desprovida de riscos para a saúde. Desta maneira, não admitem e não registram casos de doenças relacionadas ao trabalho, sejam físicas ou mentais.

Da mesma forma, quando as condições ambientais ou de trabalho e saúde são pesquisadas a serviço das empresas, como nos relatórios obrigatórios do PCMSO e PPRA, as metodologias adotadas, inclusive nos exames médicos, não têm sido adequadas para revelar a verdadeira problemática dos trabalhadores. No caso dos relatórios das Normas Regulamentadoras, resume-se a apresentação de aspectos físicos e ambientais, não dando espaço e importância para as cargas de trabalho do tipo organizacionais e psicossociais, aquelas que, na percepção dos trabalhadores e do sindicato, mais impactam o desgaste/ adocimento.

Coloca-se, assim, a importância das ações e pesquisas originadas a partir da demanda dos trabalhadores organizados, entre as quais se inclui a presente pesquisa. São trabalhos científicos que valorizam a percepção do conjunto dos trabalhadores sobre a sua atividade e buscam dar expressão à fala coletiva destes, reconhecidamente, os atores sociais que melhor “entendem” o trabalho que desenvolvem (Guérin, 1997). É esta fala que revela o que é essencial a ser transformado. Tais conhecimentos, essenciais ao Sindicato e relativos à sua base, deixariam de ser produzidos e demonstrados se não houvesse a iniciativa sindical. A realização destas investigações e sua continuidade representam, portanto, ao mesmo tempo um mérito e uma responsabilidade do sindicato dos trabalhadores.

A presente pesquisa também objetiva levar as empresas a reconhecerem e valorizarem, tanto quanto possível, os problemas relativos às cargas da organização do trabalho e psicossociais, as quais são normalmente desconsideradas ou secundarizadas. As ações ditas como preventivas que vêm sendo implementadas pelos bancos, quando existentes, têm-se limitado a mudanças de *layout* e mobiliário. Um dos bancos públicos investigados na

presente pesquisa também implementou ginástica laboral, e o outro pausas para os caixas, ações que foram descontinuas e que, como as demais, mostraram-se claramente insuficientes para impactar o aumento da prevalência do adoecimento relacionado ao trabalho.

Baseando-se em informações sobre as cargas de trabalho e seus efeitos, o sindicato busca obter mais informações e respaldo técnico para negociar com os bancos, o que inclui denúncias e acordos com a participação de instâncias competentes, como o Ministério Público do Trabalho.

A importância específica dos fatores da organização do trabalho e psicossociais, bem como a sua preponderância sobre os físico-ambientais e os posturais e do mobiliário é um tema já destacado por muitos ergonomistas, entre os quais Lima (1998a) e Guerin (1997). A presente pesquisa, retornando à discussão deste tema, é realizada com a utilização de um Banco de Dados grande e muito rico em informações, até o presente momento, com mais de 1500 trabalhadores tendo respondido o instrumento de pesquisa. Este Banco de Dados é adequado ao nosso propósito de estudar as relações causais com o adoecimento, propiciando também a utilização da estatística analítica ou inferencial, dando maior confiabilidade aos resultados. Não se tem conhecimento de trabalhos semelhantes no setor bancário. A não realização de outros trabalhos neste estilo decorre, provavelmente, das dificuldades de se obterem dados satisfatórios, o que valoriza a presente produção. Esta foi possível em decorrência da estrutura sindical e do trabalho dos seus dirigentes, que, tendo contato com a categoria, realizaram a aplicação dos questionários em muitos locais de trabalho.

O avanço da pesquisa atual em relação às anteriores já realizadas pelo sindicato, que também buscaram explicitar relações causais entre o trabalho e o adoecimento, está na metodologia e nos recortes propostos. O instrumento atual permite análises não apenas descritivas, mas de inferência causal, bem como a determinação da importância dos fatores determinantes do adoecimento. Representa ademais um avanço na busca de uma metodologia e de um instrumental que possam ser utilizados pelo sindicato em um processo contínuo de Vigilância em Saúde do Trabalhador, sempre buscando o estudo dos nexos causais coletivos, um tema amplo e inesgotável.

Resumidamente pode-se dizer que a importância e atualidade do tema são decorrentes do fato de que, a partir deste conhecimento relativo a como as “cargas” articulam-se para gerar o desgaste e o adoecimento, tem-se a possibilidade buscar a implementação de ações preventivas visando a redução da prevalência e da gravidade do acometimento. Dessa

forma abre-se espaço para denúncias e negociações com os bancos, intermediadas ou não por órgãos fiscalizadores.

Os resultados da pesquisa, mesmo parciais e específicos para os bancos analisados, já têm sido utilizados para a reflexão e conscientização da categoria, também propiciando um contato do sindicato com a sua base. Este ocorre desde a etapa da coleta de dados, no momento da passagem dos sindicalistas nos locais de trabalho, no momento da explicação dos objetivos do estudo, sendo aprofundado nas diversas fases de apresentação dos resultados (Campello, Oliveira, Netz e Salles-Machado, 2002).

3. TRABALHO BANCÁRIO E SAÚDE

A revisão da literatura aqui realizada divide-se em duas grandes partes. Uma primeira aborda as transformações ocorridas nos bancos e no trabalho bancário no Brasil desde o início do século, dando ênfase para às transformações decorrentes da reestruturação produtiva no setor. No segundo tema, situam-se contribuições metodológicas e teóricas de disciplinas em saúde do trabalhador no estudo das relações entre o trabalho e o processo saúde-doença.

3.1 MARCOS EVOLUTIVOS NO SÉCULO XX E ESBOÇOS PARA UM PERFIL DA CATEGORIA BANCÁRIA

Neste primeiro tema, situam-se os momentos principais de transformações do trabalho bancário desde a década de 30, com ênfase nas últimas décadas, esboçando-se o modo como as formas de organização do trabalho impactam a saúde dos trabalhadores do setor bancário.

3.1.1 O Difícil “*Métier*” dos Bancários na Primeira Metade do Século XX

Na década de 30 o Brasil assiste à transformação do modelo agrário-exportador para o urbano-industrial, com o crescimento do setor terciário e de um poder político estatal orientado para o desenvolvimento da indústria. Neste contexto, tornou-se importante o desenvolvimento do sistema de crédito e, conseqüentemente, dos bancos nacionais (Jinkings, 1995). O sistema financeiro se amplia largamente, passando de 249 estabelecimentos entre bancos e agências, em 1922, para 1018 matrizes e agências, no ano de 1939 (Vieira³, 1971, *apud* Jinkings, 1995).

O trabalho bancário até a década de 60 é descrito por Accorsi (1990) como uma atividade de pequena complexidade, desenvolvida em agências e na matriz ou na direção geral. Na matriz, realizavam-se os serviços de administração geral, divididos entre a alta direção, contadoria, inspetoria, departamento pessoal, de câmbio e tesouraria. Essa contadoria

³ Vieira, Evaldo. *Um aspecto do Trabalho Bancário: Sua Correlação com a Desordem Mental*. Tese de Mestrado. Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, 1971.

realizava o balanço geral do banco e a inspetoria era responsável pela fiscalização das atividades desenvolvidas junto aos clientes. Nas agências, realizava-se o atendimento de reduzida clientela e os serviços de suporte relacionados a esse atendimento, tais como a atualização de contas correntes e arquivos, cálculo de juros e serviços contábeis diversos. As funções, nas agências, eram bem delimitadas. Ao gerente cabia, prioritariamente, o aspecto comercial; o contador era responsável pelo serviço administrativo; os escriturários, em maior número, realizavam as atividades de suporte aos clientes. Havia muitas chefias intermediárias (Accorsi, 1990).

Letícia Canêdo (1978) faz uma pesquisa sobre a história do trabalho bancário entre 1923 e 1944. Relata que as tarefas dos bancários consistiam basicamente em operações relativas a conta corrente, crédito e cobrança, tendo grande destaque hierárquico as figuras do gerente e do contador. Quanto aos trabalhadores bancários em geral, eram vistos como homens de respeito, sendo valorizados por desenvolver atividade socialmente relevante. A esses trabalhadores bancários, era atribuída uma imagem de procedimento social correto, sendo estimulados pelos bancos para a consciência de que pertenciam a uma elite destacada dos demais trabalhadores manuais. A Folha Bancária, de agosto de 1942, citada por Canêdo, define que o bancário [...] *“deve ter uma norma de vida particular e pública irreprovável, deve possuir maneiras polidas, ser bem educado, ter conhecimentos gerais”* [...] critérios estes que eram levados em conta quando da contratação dos mesmos. Em Circular do Banco do Brasil de 1932, o banco destaca que os bancários, mesmo fora do estabelecimento, precisam dar a impressão de que, *“nos cargos que exercem há alguma coisa superior ao simples ganho pecuniário”*, e que as tarefas que exercem estão associadas a sentimentos de patriotismo (Canêdo, 1978 p. 43). As referidas posturas, como descreve Nise Jinkings (1995), eram necessárias à imagem de confiabilidade dos bancos, como fiéis depositários de dinheiro alheio. Esses trabalhadores eram então ditos detentores de um “capital” não financeiro, o capital “confiança”, que os aproximava da classe dominante. Tal aproximação, ao mesmo tempo, era também utilizada para negar antagonismos de classe.

Letícia Canêdo também descreve o trabalho bancário, na primeira metade do século, como baseado em hierarquia rígida, apesar de existência de exemplos de posturas paternalistas no trato dos empregados. No caso do Banco Comercial do Estado de São Paulo, o banqueiro define o próprio banco como uma grande família, da qual se orgulha de ser pai.

O trabalho bancário era estritamente manual na década de 20, requerendo aprendizado. Como registra Grun (1986), nas primeiras décadas do século, o ato de aprender a

profissão era sinônimo de qualificação e aquisição paulatina de conhecimentos específicos, principalmente de contabilidade, sendo que se ancorava na noção de *métier*, confundindo-se com o ato de tornar-se um homem de bem. O aprendizado na função se dá pela observação dos colegas mais adiantados, semelhantemente às formas artesanais de produção.

Quanto aos instrumentos de trabalho e inovações tecnológicas, a máquina de escrever é introduzida a partir dos anos 20, além das “copiadoras de gelatina”, que reproduzem páginas datilografadas (Canêdo, 1978). Nos anos 40, surge a máquina de calcular e começa a utilização de equipamentos sofisticados que confeccionam cartelas contábeis, que substituíram gradualmente os antigos livros de registro no advento dos anos 50. Os avanços tecnológicos implicam aumento de produtividade (Ferreira, 1992).

Apesar do reconhecimento social do trabalhador bancário na primeira metade do século, suas condições de vida e de trabalho eram difíceis e desgastantes, como também constata Canêdo (1978), através de documentos da época. As jornadas eram extensas, com horário regulamentar de sete horas e meia, freqüentemente estendido, em épocas de maior movimento, com horas extras não remuneradas ou trabalho aos sábados. Especialmente em épocas de balanço, era comum a atividade adentrar a madrugada. Os salários, ainda que díspares entre os bancos, tinham, em média, capacidade aquisitiva pequena. As condições de permanência no trabalho não estavam asseguradas. O salário exíguo, a insegurança no emprego e os horários exaustivos eram considerados como fatores adoeecedores e geradores de baixa produtividade (Canêdo, 1978).

Entre as doenças noticiadas como mais freqüentes entre bancários estavam a tuberculose, sendo que o serviço de Tisiologia do Instituto dos Bancários, em exame de tórax em 1938, constatou 23% dos examinandos como portadores da doença. A Gazeta de 06/10/1938 noticia o achado e comenta que “*os afetados de tuberculose, é de crer, o devem sobretudo à desfavoráveis circunstâncias em que trabalham quanto a sítios contaminadores, horários apertados, alimentação insuficiente*”. Outra doença descrita como característica no meio bancário é a psiconeurose bancária, descrita em entrevista da Associação dos Bancários Aposentados, como “*afetando as funções do cérebro, dando fraqueza, dificuldade de concentrar atenção, dor de cabeça e irritabilidade. Surgem fobias de várias espécies (...) O sintoma que dominava era é a angustia ou excesso de escrúpulo*” (Canêdo, 1978, p.43).

Quanto às conquistas dos bancários, a lei das seis horas foi decorrente de Decreto-Lei 23.322 de 03/11/1933, assinado no Governo Provisório de Getúlio Vargas. Canêdo comenta que sua efetiva implementação sempre se constituiu uma luta da entidade bancária,

nunca tendo sido, de fato, respeitada. Em 1934, após uma greve geral e nacional que durou três dias, a categoria obtém a criação do Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Bancários e a estabilidade aos dois anos de serviço. Esta última foi posteriormente modificada quando da promulgação da Consolidação das Leis do Trabalho em 1942, a qual estabeleceu a estabilidade para todos os assalariados após dez anos de serviço (Canêdo, 1978). Este direito, no entanto, foi perdido logo após o golpe de Estado de 1964, por ocasião da implantação do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço. Em 1962, após nova greve nacional, a jornada de seis horas para os bancários foi regulamentada, passando a constar na Consolidação das Leis do Trabalho.

3.1.2 Escritórios e Bancos Após Meados do Século XX: A Introdução da Organização Científica

As atividades de escritórios, de que são exemplos os estabelecimentos comerciais e os bancos, passam, com o desenvolvimento do capitalismo, a envolver crescente e amplo contingente de trabalhadores. Rompem-se as características mais comuns a esse trabalho, vigentes até meados do século XIX, de poucos empregados que ocupavam cargos semi-gerenciais, próximos aos proprietários, identificando-se com os interesses destes (Blass, 1989). Como descreve Braverman (1987), com o avanço do capitalismo monopolista, as atividades de contabilidade e administração tornam-se infinitamente mais complexas, exigindo trabalho em larga escala. Os escritórios são progressivamente submetidos ao controle gerencial, à racionalização, à extrema divisão das tarefas, tal qual a proposição da organização científica do trabalho do taylorismo e do fordismo, com distanciamento completo entre o trabalho manual e aquele da concepção. Ressalta o autor que a racionalização do trabalho mostrou-se plenamente viável também nos escritórios, os quais passaram a funcionar através do fluxo contínuo de papéis e documentos, funcionando de maneira análoga à linha de montagem fabril.

O trabalho de banco e de escritório, no Brasil, já nos meados do século XX, conforma-se progressivamente à lógica da organização científica explicitada por Braverman (Jinkings, 1995, 2002; Blass, 1989; Ferreira, 1992). Ressalta esse autor que o cérebro, para a grande maioria, passa a ser utilizado em tarefa parcial de muito pequena complexidade, rotineira e simples, assim descrita:

“As funções de pensamento e planejamento tornaram-se concentradas em grupos cada vez menores dentro do escritório, ao passo que para a massa dos demais empregados o escritório passou a ser o lugar do trabalho manual, exatamente como no piso

de fábrica” [...] “A eliminação progressiva do pensamento no trabalho de escritório assume a forma, assim, de redução do trabalho mental à execução repetitiva da mesma pequena série de funções. O trabalho ainda é feito no cérebro, mas o cérebro é usado como o equivalente da mão do trabalhador de pormenor na produção, pegando ou soltando uma única peça de “dados” vez por outra” (Braverman, 1987 pp 267-70).

3.1.3 Transformações Desqualificantes no Trabalho a partir da Década de 60

O processo de reforma bancária, de padronização contábil, além do desenvolvimento da automação, significam um novo e importante impacto sobre o processo de trabalho e sobre a vida e perfil da categoria bancária. Um importante efeito dessa reforma é um processo de desqualificação da atividade bancária (Blass, 1989; Segnini, 1999; Jinkings, 1995, 2002; Grun, 1986; Ferreira, 1992; Sales, 1986; DIEESE, 2001).

As forças políticas que tomaram o poder em 1964 objetivavam, conforme Octávio Ianni⁴ (1981) *apud* Jinkings (1995, p.37), reorganizar o poder do Estado, de forma a favorecer políticas econômicas de acumulação privada do capital. Descreve o autor, sobre a década de 60, que “o capitalismo no Brasil ingressou numa fase especial: cresceram a concentração e a centralização do capital, reforçando o poder do capital monopolista, altamente articulado com o poder estatal, e em conformidade com as determinações do imperialismo; formaram-se e desenvolveram-se associações e fusões de empresas (...) ganhando amplo predomínio os monopólios”.

A reestruturação do sistema financeiro foi parte desta política e visava a associação dos capitais industrial e comercial sobre a hegemonia do financeiro, que determinava o *quando e onde* reinvestir. Igualmente possibilitou a acumulação de capital não produtivo, mediante a emissão de títulos que se valorizavam independentemente de sua relação com a produção, em operações especulativas, as quais passaram a concentrar renda e gerar alta lucratividade para as instituições financeiras (Arruda⁵, 1988 *apud* Jinkings, 1995).

Os bancos, no início dos anos 60, passaram a adquirir caráter nacional, com agências espalhadas por todo o País, oferecendo uma diversidade de atividades e serviços. Ocorreram muitas fusões e incorporações protagonizadas pelos bancos privados nacionais. Entre 1964 e 1972, cerca de 135 bancos haviam sido incorporados e dez haviam sofrido processo de fusão, tendo-se formado conglomerados poderosos, com multiplicação das

⁴ IANNI, Octavio. *A ditadura do Grande Capital*. Rio de Janeiro: Editora Civilização Brasileira, 1981.

⁵ ARRUDA, Marcos. *Estrutura Oligárquica do Sistema Financeiro Brasileiro*. Rio de Janeiro: PACS/ CENPLA – Programa Alternativas Paa o Cone Sul / Centro de Estudos, Pesquisa e Planejamento, 1988. Mimeografado.

agências (Minella⁶, 1988 apud por Jinkings, 1995).

A atividade bancária no Brasil foi regulamentada pela Lei 4.595 de 1964, que promoveu a denominada reforma bancária. Por meio desta o setor financeiro brasileiro foi organizado com inspiração no sistema americano, com instituições especializadas, ou seja, bancos comerciais, de investimento, de desenvolvimento, sociedades de crédito, financiamento e investimento (financeiras), Caixas Econômicas, sociedades de poupança e empréstimos, entre outras (DIEESE, 2001).

O novo caráter nacional dos bancos tornava necessária a padronização de rotinas e serviços bancários, com a instituição de normas rígidas de procedimentos, divulgadas por manuais de instrução e regulamentos internos (Jinkings, 1995). Em 1967 é, assim, criada a Padronização Contábil dos Estabelecimentos Bancários (PACB).

A Reforma bancária e a padronização contábil criam o sistema financeiro nacional e de mercado de capitais, rompendo com a autonomia que cada banco tinha para organizar seu trabalho e suas rotinas, ocorrendo a uniformização dos sistemas de contabilidade. Ao mesmo tempo, abre-se caminho para a automação, entendida como todas as atividades de informática e telecomunicações dos bancos (Ferreira, 1993; Blass, 1989).

Num mercado já amplo e com possibilidades de expansão, era necessário rapidez, eficiência e agilização das informações. Neste contexto, o relatório da Comissão Especial nº15 de Automação Bancária, citado por Blass, (1989) e Jinkings (1995) aponta os principais elementos que estimularam o surgimento e o desenvolvimento da informática no setor bancário. Esses elementos seriam o já ocorrido aumento do mercado, a ampliação da clientela, as possibilidades de maior crescimento e, igualmente, a possibilidade de oferta de serviços com maior rapidez, segurança e redução dos custos, os últimos relacionados à economia de pessoal e agilização das informações.

As fases da automação bancária são classificadas por Blass (1989) e Laranjeira (1990), de forma semelhante. A primeira fase efetivou-se no início dos anos 60, com a criação de Centros de Processamentos de Dados (CPDs) baseados em computadores de grande porte; a segunda, ocorreu nos primeiros anos da década de 80, com a criação do sistema “on line”, que permite a interconexão de agências em tempo real; a terceira, surgida em meados dos anos 80, é denominada automação de retaguarda, permitindo o fornecimento de dados, em

⁶ MINELLA, Ary. Banqueiros, Organização e Poder no Brasil. Rio Janeiro: Espaço e Tempo/ ANPOCS, 1988.

rede, para o conjunto das agências do banco; a quarta, com implementação iniciada ao final dos anos 80, os dados das agências passam a ser transferidos e captados em residências, lojas e escritórios.

Na primeira fase da automação, com a criação dos Centros de Processamento de Dados ou CPDs, constituídos de computadores de grande porte, boa parte das tarefas, antes realizadas pela retaguarda das agências, são transferidas para estes. Diversos autores, como Grun, 1986; Ferreira, 1992; Jingsings, 1995 e Blass, 1989, observam um esvaziamento do conteúdo do trabalho bancário das agências, a partir da criação dos CPDs, sendo dispensados conhecimentos mais elaborados de contabilidade anteriormente desenvolvidos nas agências, tais como operações com livros-caixa, diário-caixa, cálculos de juros e balancetes, entre outros, levando o bancário tradicional a perder a visão da globalidade do processo de trabalho.

A automação acentua a divisão do trabalho, a fragmentação das tarefas, a separação entre concepção e execução e substitui funções mentais. Desta forma, a rígida normatização pós reforma bancária e a introdução do computador, desapropriam o saber de “*métier*” do bancário, conforme a interpretação de Roberto Grun (1986). O surgimento dos CPDs cria novas funções bancárias, com trabalhadores submetidos a racionalização por rotinas sistematizadas, em sua grande maioria em tarefas bastante simplificadas e padronizadas. Polarizam-se, de um lado, digitadores e conferentes, desenvolvendo atividades de muito baixa complexidade, em contraposição a um relativo pequeno número de também novos cargos técnicos qualificados, criados pela própria automação, em atividades de operação, programação, análise de sistemas e gerências (Laranjeira, 1990).

O objeto do trabalho bancário, a mercadoria dinheiro, não tem uma concretude à semelhança da indústria, de forma que, tanto a matéria-prima como o produto do trabalho resumem-se a números e papéis (DIEESE, 1980). Romanelli (1978, p.152) descreve o trabalho bancário como “*um conjunto de operações que se desvanecem e se esgotam ao final de cada expediente, em mera transcrição de algarismos, anotações manuais, papéis que se transformam em outros papéis*”. Com as inovações tecnológicas, como situa Jinkings (1995, p.19), a matéria-prima papel vai sendo substituída por dados eletrônicos, de forma que “*o capital dinheiro assume a forma efêmera e volátil de impulsos eletrônicos*”, obtidos por digitação de dados.

O perfil do trabalho bancário, no novo contexto das transformações decorrentes da automação e da normatização padronizada, é descrito em pesquisa pioneira realizada pelo DIEESE (1980). A atividade laboral da categoria é caracterizada por possuir formas rígidas de

organização do trabalho, com regras pré-fixadas, não passíveis de modificação e extrema divisão das tarefas, estando os bancários envolvidos em linha de produção. A atividade da maioria é simples, pobre em conteúdo e realizada em “cadeia”, na qual normalmente há alguém esperando que seja terminada uma tarefa para iniciar-se a subsequente, havendo pressão para a finalização das operações nos prazos predeterminados, de forma a não atrasar os colegas e a etapa seguinte. O trabalho tem uma “sazonalidade”, com maior carga no início do mês. Tem também uma “terminalidade”, sendo que cada tarefa que se inicia deve necessariamente ser concluída no mesmo dia, independentemente do volume ou quantidade de serviço próprio do período. Há, ainda, seqüenciação e redundância de atividades, justificadas pela necessidade de dar confiabilidade à clientela. Por exemplo, a soma do caixa é repetida na compensação, passando os documentos para a fase posterior, de digitação. O trabalho é fragmentado para cada indivíduo, só adquirindo significado ou se tornando produto ao final de inúmeras tarefas parciais (DIEESE, 1980).

Relativamente às jornadas de trabalho, o DIEESE (1980) encontra que 80% da categoria trabalha mais que seis horas e 37% mais de oito horas, sendo que o fator especialmente relacionado ao aumento da jornada é o acúmulo de serviço. O comissionamento seria a forma encontrada para burlar a jornada regulamentar de seis horas.

A produtividade é apresentada como tendo seu controle efetivado de forma tanto interna como externa, ou seja, internamente pelas formas de organização do trabalho, pelas chefias e pelos próprios colegas. O controle externo é realizado pela própria clientela. O DIEESE destaca, no entanto, que é intencional a desproporção entre um excessivo volume de trabalho e os recursos humanos disponíveis para sua realização. O excessivo volume de trabalho seria o fator preponderante na indução de um comportamento produtivo, superando, em importância, o papel das chefias. A automação introduz, também, o controle da produtividade pelas próprias máquinas, sendo que os terminais de computadores e de caixas passam a registrar o número de autenticação, de toques, contratos, entre outros. A estas características, consensuais entre diversos autores até a década de 80, descritas no trabalho do DIEESE sobre o perfil da categoria, ainda somam-se como “temperos”, nas palavras de Ferreira (1993), baixos salários, tensão psicológica, risco permanente de demissão e de erro, o último relacionado à possibilidade de perda salarial por descontos dos vencimentos ou mesmo a perda do próprio emprego.

Também para Blass (1988, pp. 20-1), o ofício de bancário e seu específico saber técnico é gradativamente substituído pela inteligibilidade dos equipamentos que embutem

comandos, sendo que a maioria destes trabalhadores é solicitada apenas a “*demonstrar habilidade no manejo destas máquinas, rapidez nos gestos corporais e destreza manual na execução de tarefas rotineiras*”. Para Grun (1986), o trabalho informatizado e “on-line”, tendo desqualificado a atividade e permitido o controle dos tempos e dos movimentos dos trabalhadores, consolida um modo de produção taylorista. A verticalização, departamentalização e trabalho em “linha”, com funcionamento similar ao de uma esteira, caracterizaria a transição para o fordismo.

Do ponto de vista dos aspectos físico-ambientais e os físicos relacionados à execução da tarefa, Ferreira (1993) e o DIEESE (1980) caracterizam o trabalho bancário como possuindo precária iluminação, ruídos persistentes, oscilações de temperatura, espaço exíguo, instrumentos de trabalho inadequados ou insuficientes, mobiliários que não atendem a requisitos ergonômicos. Brandimiller (1992) salienta que a concepção dos postos de trabalho não leva em conta o conforto e a saúde do operador, preocupando-se, ao invés, com a segurança do capital, a disposição do numerário e dos equipamentos.

3.1.4 A Introdução do “On Line”

A partir do início dos anos 80, tem-se a segunda fase da automação, com a instalação de terminais “on line” em agências. Esta inovação tecnológica, além da própria imagem vinculada de modernidade e eficiente da empresa, era estratégica num contexto inflacionário e de especulação financeira, onde adquiriam muita importância as informações relativas a saldos (Laranjeira, 1990). O uso desses terminais altera significativamente o trabalho dos bancários, especialmente dos caixas. Com a anterior introdução dos CPDs, as atividades de controle de saldos passaram a ser realizadas pelos próprios caixas, ou seja, a cada manhã, as centrais ou CPDs enviavam para as agências as listagens com o saldo de contas dos clientes atualizados, denominados *sleeps*. Por ocasião do atendimento ao cliente, os caixas necessitavam fazer a consulta aos fichários de *sleeps* e assinaturas, o que exigia o freqüente deslocamento até os arquivos, para verificar os saldos e lançar os débitos e créditos, além de conferir as assinaturas. Pagavam um cheque, por exemplo, apenas autenticando-o, sendo o mesmo posteriormente enviado para processamento na retaguarda central, em setores de conferência, compensação e digitação (Jinkings, 1995).

A introdução do “on line” permitiu ao caixa a consulta dos dados diretamente dos terminais, exceto quanto à assinatura, diminuindo o risco de erros. Ao mesmo tempo em que determinou um incremento da segurança relativa aos valores, o “on line” aumentou drasticamente a rapidez e a produtividade do caixa, que passou a ficar mais “fixo” em seu

posto de trabalho, com aumento do ritmo e diminuição de tempos ditos “mortos” para a produtividade. Simultaneamente eleva-se o tempo gasto em entrada de dados, pois os códigos e valores dos documentos passam a ser digitados pelo próprio caixa. Este digita até trinta dígitos para pagar um único cheque, o que antigamente era realizado por simples digitação do valor e da operação como pago ou recebido (Brandimiller, 1993). Jinkings (1995) também cita um maior esvaziamento de conteúdo do trabalho dos Caixas ao deixarem de realizar as operações de débito e crédito a partir dos *sleeps*.

O “on line” também permite dispensar parte das atividades de retaguarda, agora realizadas pelos próprios caixas, funções criadas na primeira fase da automação, como a do compensador, digitador, conferente e ainda a quantidade de papéis manipulados, tornando possível uma diminuição quantitativa do número de Caixas. O DIEESE (1985), em boletim sobre os efeitos da automação no sistema bancário constatou que a criação do chamado “caixa executivo” do sistema “on line” elimina cerca de sete trabalhadores do sistema anterior.

3.1.5 Estudos sobre a Relação entre Saúde e Trabalho na Década de 80

Em 1985 o DIESAT publicou o resultado de importante pesquisa, centrada nas relações entre as mudanças organizacionais e tecnológicas do mundo do trabalho e a saúde. O estudo busca as relações causais entre o aumento do controle sobre o trabalho, o incremento da produtividade e o desgaste da saúde dos bancários. No relativo a fatores causais do adoecimento, o estudo salienta o seguinte:

“Para estudar os efeitos diretos sobre o corpo e sobre a mente, é necessário considerar as condições laborais envolvidas. No caso do trabalho em tecnologias avançadas, as condições de organização do trabalho são as que maior peso assumem em relação à questão da saúde, muito embora diversas condições ambientais e as características ergonômicas dos equipamentos também tenham a sua importância”. (...) Na determinação da tensão, da fadiga e dos agravos à saúde em geral é impossível, na prática, estudar isoladamente um só tipo de causa – ritmo acelerado, por exemplo. Pois o que costuma existir é a ação simultânea de várias condições desfavoráveis, sendo que estas condições se articulam e se interinfluenciam. Por exemplo, geralmente ocorrem interações profundas entre aspectos tais como ritmo, grau e tipo de controle sofrido, intensidade de utilização das telas, graus de monotonia e estímulo positivo representados pelas tarefas. Existe, entretanto, um importante ponto de encontro, espécie de denominador comum para determinar a gravidade dos efeitos das mais diferentes causas de adoecimento: a duração das jornadas de trabalho. Quanto maior for ela, maiores os efeitos prejudiciais de todas as condições estudadas. Por isso mesmo, este

tem sido um aspecto no qual trabalhadores do mundo inteiro tem se concentrado em sua luta” (DIESAT, 1985, pp 14 e 16).

Entre os fatores da organização do trabalho, considerados centrais no adoecimento, o DIESAT (1985) destaca a duração da jornada de trabalho, pausas que precisam ser estudadas em número e duração, ritmo de trabalho, tipos de controles exercidos e grau de autonomia, horários de trabalho relativamente a escalas e turnos, hierarquia e relações humanas, divisão do trabalho e conteúdo das tarefas.

Quanto aos aspectos cognitivos do trabalho, o DIESAT e Ferreira (1992) descrevem que a atividade bancária requer uso intensivo da memória, atenção concentrada, rapidez e fina precisão psicomotora, acuidade visual, em algumas tarefas também exigindo raciocínio na tomada de decisão e avaliação dos riscos. A automação, como conclui Brandimiller (1992), aumenta a carga do trabalho bancário, tanto física como mental, o que aparentemente consistiria um paradoxo, uma vez que aparentemente simplifica as tarefas.

Entre os efeitos psicossociais decorrentes da desqualificação introduzida pelas novas tecnologias, destaca-se a perda da perspectiva de carreira. Os antigos perdem sua qualificação, e os novos, a possibilidade desta, tornando-se todos facilmente substituíveis, o que confere maior poder de manobra aos patrões. A perda da segurança no emprego gera sentimentos de ameaça, inquietação e ansiedade que podem tornar-se permanentes. Ainda ressalta a pesquisa que aos trabalhadores bancários não é permitido participar das decisões sobre a implantação das novas tecnologias e formas de organização do trabalho, o que ocorre em outros países, onde não existe uma preocupação com o emprego. A desqualificação significa, emocionalmente, uma perda. Toda a prática e conhecimento adquiridos em anos passam a ser desprezados pela organização, sendo que a tarefa atualmente requerida pode ser aprendida em poucos dias. Para aqueles que anteriormente ocupavam cargos mais qualificados, surgem os sentimentos de autodesvalorização, de fracasso, de vergonha por não mais executar um trabalho importante, isto quando não houve a simples perda do emprego, do que resultam frustração e depressões. A impossibilidade da participação do trabalhador como pessoa que tem idéias, ser reflexivo e criativo, cria um estranhamento entre este e o seu trabalho, o que caracteriza o conceito de trabalho alienado, cuja única motivação restante é a subsistência (DIESAT, 1985).

O trabalho do DIESAT ainda correlaciona a origem de problemas de saúde com tempo da jornada em uso do terminal e com a existência ou não de suficiente liberdade para o controle da forma e do ritmo da atividade. Descreve a existência de um nível de complexidade

saudável na atividade. Desta forma, as tarefas exclusivas de digitação, muito simples, dispensando raciocínio, julgamento e decisão, sendo monótonas e entediadas, determinam esvaziamento da motivação e aceleram a ocorrência da fadiga. Já quanto à utilização dos computadores, é levantado que existe um desequilíbrio entre o alto ritmo de “raciocínio” das máquinas e a densidade de informações que o cérebro humano é capaz de absorver. Assim, os que trabalham intensivamente com o terminal, tendem a permanecer em estado de excitação cerebral, sendo que a aceleração mental vai crescendo ao longo da jornada, impedindo ou prejudicando, por exemplo, o sono do trabalhador (DIESAT, 1985 p.26). Outros problemas relacionados às tarefas de digitação de dados, também detalhados por Merlo (1999), estariam na queda da compreensão e de motivação para leitura e na diminuição da capacidade de aprendizado identificadas entre esses trabalhadores.

Ademais, o DIESAT correlaciona características organizacionais do trabalho, decorrentes do controle rígido e da ausência de liberdade, seja para a realização de movimentos físicos ou para modificar condições da atividade. O aumento de tensão decorrente é refletido em elevação dos níveis de adrenalina circulante no sangue. As características organizacionais rígidas induziriam a modificações da personalidade do trabalhador, alterando negativamente suas capacidades mentais, afetivas e de criatividade, com repercussões na vida familiar e social, o que foi evidenciado em importante estudo, assim explicado:

[...]“evidencia que o controle excessivo e permanente é capaz de conduzir, inclusive, a modificações de personalidade, que se refletem sobre as características da vida afetiva do trabalhador: a rigidez passa a fazer parte do modo de ser da pessoa, ocorrendo um embotamento afetivo que se instala gradativamente e que termina por alterar profundamente as relações interpessoais do trabalhador, inclusive a nível da própria vida familiar. Isto ocorre simultaneamente a um aumento crescente de isolamento social, fazendo parte de um processo todo de alienação que vai se instalando muitas vezes sem que o indivíduo perceba. Dentro deste processo, o trabalhador pode “embotar” outras capacidades e características que representam aspectos de sua personalidade valiosos para a saúde mental, como a criatividade” (DIESAT, 1985 p.154).

Outros autores também descrevem o trabalho bancário como gerador de reflexos que se estendem para além da jornada normal e que impactam a sua vida particular. Romanelli (1978) relata que as necessidades de obediência a manuais e normas rígidas transpõem a rigidez e inflexibilidade também para relações interpessoais da vida diária. Ferreira (1992), descrevendo as conseqüências de um “erro” ou das vivências conflituosas no

trabalho, afirma que os pensamentos invadem a vida psíquica do bancário, seus sonhos, gerando um trabalho psicológico pós-jornada.

Os problemas de saúde referidos como relacionados ao trabalho na pesquisa do DIESAT foram manifestações de cansaço geral, dores de cabeça frequentes, perturbação do sono, cansaço visual entre os que utilizam terminal, dores no corpo (braços, costas e região lombar), problemas de coluna, gastrite e úlcera, referidas como diagnóstico médico, resfriados e infecções de garganta frequentes, agravamento de varizes em membros superiores, tenossinovite, irritabilidade constante, desmaios motivados por exaustão, crises mentais relacionadas à sobrecarga de trabalho ou por conflitos com chefias. Destas entidades nosológicas, é possível estabelecer-se um esboço de perfil epidemiológico da categoria, associado ao processo de trabalho e decorrente de suas características próprias (Ferreira, 1993).

A problemática das dores em membros superiores referida pelo DIESAT, de grande prevalência na época e inclusive atualmente entre bancários, em grande parte dos casos, configura-se como enquadrável em um conjunto de patologias genericamente conhecidas como Lesões por Esforços Repetitivos, mais recentemente também denominadas como Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho. Trabalho pioneiro de identificação deste tipo de lesões foi realizado por cipeiros do Banco do Brasil de Porto Alegre no início da década de 80, apresentado em 1984 na Assembléia Legislativa do Rio Grande do Sul (Ostermann e Cardoso, 1984). Este demonstrava que 35% dos funcionários que trabalhavam em gravação ou digitação estavam acometidos por tenossinovite.

Como ressalta Brandimiller (1993), o limite da velocidade nos teclados é dado apenas pelo operador, não havendo qualquer impedimento ou limitação imposta pelas máquinas. Nos anos 70 e 80 especialmente, a produtividade em número de toques e a competição entre colegas foi altamente incentivada. Era vinculada a níveis salariais mais altos, entre outras vantagens ou prêmios aos mais velozes, criando-se uma situação constrangedora ou vexatória para os menos produtivos. Tais circunstâncias determinavam que operadores realizassem médias equivalentes a 17 ou 18 mil toques por hora, com frequência até ultrapassando-as, levando a um muito expressivo crescimento de trabalhadores com dor e lesões em membros superiores.

As mobilizações realizadas pelos bancários e profissionais de processamento de dados levaram ao reconhecimento da tenossinovite como doença do trabalho, sendo que a doença inicialmente foi relacionada, em especial, a atividade de digitação. Posteriormente

houve a incorporação, em acordos coletivos, de um limite de oito mil toques por hora em atividades de digitação de dados, a jornada máxima de seis horas, pausas de dez minutos a cada cinquenta trabalhadores, além da proibição do pagamento por produção. Por fim, essas normas protetoras para atividades de entrada de dados, entre outras, foram incorporadas, em 1990, à legislação de Higiene e Segurança do Trabalho, através da reformulação da Norma Regulamentadora N° 17, de Ergonomia.

1.6 O Contexto da Reestruturação Produtiva no Setor Financeiro

Internacionalmente o final da década de 60 e início dos anos 70 são marcados pelo início de uma nova crise do sistema capitalista que surgiu no pós-guerra. Essa crise caracterizou-se por instabilidade financeira, recessão e queda de produtividade e acirrou a concorrência, a busca de maior competitividade e os movimentos de reestruturação da produção. A organização dos trabalhadores e as políticas sociais dos Estados e seus instrumentos regulatórios passaram crescentemente a ser responsabilizados pela redução da produtividade, por custos elevados e como obstáculos à competição. O capital industrial e financeiro progressivamente enfraqueceu ou eliminou os anteriores compromissos com os trabalhadores, de pleno emprego, de segurança no trabalho, de intervenção do Estado, e de tributação para o Estado de Bem-Estar (Mattoso, 1995).

As novas estratégias de competitividade em nível de produção, dada a nova conjuntura, buscavam confrontar e superar a rigidez das formas de produção ditas científicas, como o fordismo, as quais produziam produtos estandarizados, em larga escala, com máquinas especializadas. Conforme Harvey (1993), o novo modelo, que se denomina pós-fordista-keynesiano ou de acumulação flexível, objetiva uma ampla adaptabilidade dos processos de trabalho, dos mercados, dos produtos e dos padrões de consumo aos interesses das empresas. A flexibilidade do trabalho é classificada como *temporal*, relativa ao melhor aproveitamento do tempo do trabalhador a partir do uso de equipamentos microeletrônicos, à flexibilidade *numérica*, com contratações e formas de vínculos de trabalho que se adaptariam às oscilações da demanda, e como *funcional*, na qual os trabalhadores poderiam estar aptos a exercer funções diferenciadas, implicando polivalência, trabalho cooperativo e em equipe, assim como rotação de tarefas.

Os anos 70, no Brasil, assistem a um crescente processo de internacionalização do sistema financeiro, com aumento da participação dos bancos estrangeiros no mercado e também com uma expansão dos grandes bancos nacionais para o exterior. As mudanças são decorrências do desenvolvimento do capital monopolista e da globalização financeira, no qual

a existência de um sistema financeiro internacional é estratégico para a livre circulação de mercadorias (Jinkings, 1995, 2002; Laranjeira, 1997; Antunes, 2000).

Até a década de 80 prevalecia uma política do governo brasileiro, restritiva quanto à participação dos bancos estrangeiros no sistema de bancos comerciais. No entanto, os representantes do capital financeiro defendiam arduamente a desestatização e a desregulamentação das restrições ao capital internacional, pondo fim a um conjunto de regulamentos descritos como perversos, ao determinarem um regime de concorrência desigual. Também o Banco Mundial pressionava pela hegemonia das teorias de livre concorrência e auto regulação do mercado, sendo que as possibilidades de concessão de empréstimos ao governo brasileiro eram condicionadas ao apoio governamental a um programa de reformas do sistema financeiro nacional, que contivesse a desregulamentação financeira, a liberação do fluxo de capitais e a redução do campo de atuação dos bancos oficiais (Jinkings, 2002).

A atividade bancária no Brasil se tem caracterizado pela alta lucratividade, que é decorrência, até período recente, das altas taxas de inflação prevalentes no País (Laranjeira, 1997; Antunes, 2000). Contudo, em todo o período de sua existência, o sistema financeiro brasileiro mantém uma característica de isolamento dos demais setores do capital produtivo nacional. Não tem cumprido uma função tida como principal dos bancos, a de conceder empréstimos, especialmente a longo prazo, que possam estimular o crescimento econômico do País, permanecendo no papel de “comerciantes de dinheiro” (Antunes, 2000; Jinkings, 2002).

Ainda, em aparente contradição levantada por Jinkings (2002), embora o sistema financeiro se constitua e se mantenha a longo prazo, nacional e internacionalmente, como integrante das facções mais poderosa do capital, os trabalhadores bancários não são levados a compartilhar, nem parcialmente, esta posição privilegiada dos banqueiros. Ao contrário, estão entre os setores que mais vivenciam as tendências destrutivas do capital, que protagoniza desemprego estrutural decorrente da tecnologia, aumenta o subemprego pelos contratos temporários e terceirizados, desregulamenta os direitos do trabalhador, gera jornadas de trabalho extenuantes. Este conjunto de situações determina e agrava o sofrimento e o adoecimento relacionado ao trabalho dos bancários ao mesmo tempo que fragiliza a luta sindical, aspectos que serão desenvolvidos a seguir.

Em 1988, com a promulgação da nova Constituição, ocorre o processo de desregulamentação do mercado financeiro, sendo que qualquer empresa passa a ter a

possibilidade de integrar diversas atividades financeiras, ou seja, operar concomitantemente em poupança, crédito pessoal, crédito imobiliário, distribuição de títulos, entre outros. Rompe-se a especialização anterior, ao mesmo tempo que os bancos perdem o monopólio das operações de crédito, que anteriormente era exclusivo deles. Os bancos passam a se conformar como “múltiplos”, atuando nas diversas operações. Também ingressam no mercado outras empresas ligadas ao comércio ou a grandes grupos empresariais. O processo acirra grandemente a concorrência (Laranjeira, 1997; Antunes, 2000).

A partir de 1993, com a implantação do Plano Real, ocorre queda acentuada da inflação, a cujas receitas a lucratividade dos bancos no Brasil estava fortemente vinculada. No auge da inflação, ao final da década de 1980, o setor financeiro chegou a representar 14% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro, em 1986 chegou a 26% deste, sendo que, em 1995, sua participação caiu para 8%. Os ganhos com a inflação chegavam a representar um terço da receita dos bancos. No período pós-plano real, no entanto, eles passaram a representar apenas 1%. Essas perdas resultaram em fragilização das instituições bancárias, que passaram a priorizar operações com maior garantia de liquidez, levando-as a expandirem as operações de crédito e a aumentarem tarifas (Laranjeira, 1997; Antunes, 2000).

Em novembro de 1995 o governo brasileiro aplica um conjunto de medidas para a reestruturação do sistema financeiro nacional, implementando o Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro (PROER). Este objetivava combater o problema da “crise de confiança” que se instalava, dando estabilidade ao sistema bancário. Ao Banco Central caberia absorver a “parte ruim” ou as dívidas dos bancos; quanto aos estatais, prepará-los para a privatização da “parte boa” (Segnini, 1999).

Concomitantemente, criam-se incentivos para processos de fusão, incorporação e transferência de controle acionário, além de outras medidas para aumentar o poder de fiscalização e intervenção do Banco Central. Outras metas do governo foram a manutenção das altas receitas dos bancos, adaptando-os, assim, aos parâmetros e exigências internacionais de uma maior participação de instituições internacionais e privadas no sistema financeiro, e a redução da presença do setor público estadual na atividade bancária. Os bancos estaduais ficam fora do mercado de crédito do governo, tendo a sua liquidez comprometida pela problemática da crise fiscal dos estados. Sofreram, portanto, processos de privatização ou transformação em agências de fomento. No segundo semestre de 1995, ocorre a regulamentação da abertura do mercado bancário, no Brasil, para as instituições estrangeiras (Laranjeira, 1997; Antunes, 2000).

3.1.7 Os Novos Ajustes da Década de 90

Na década de 90, na conjuntura então situada, de forte concorrência, por período em que ocorreu queda acentuada do padrão anterior de altíssimos lucros, acontece um recrudescimento dos movimentos de reestruturação do setor bancário iniciados na década de 80 (Jinkings, 2002). Estes resultam em privatização e internacionalização do sistema financeiro nacional. No período entre o início do Plano Real até maio de 1997, nada menos que 72 entre 271 bancos sofrem algum processo de ajuste ou intervenção, com transferência de controle acionário ou liquidação por parte do Banco Central (Antunes, 2000). Surgem processos de novas fusões, justificadas pela necessidade de reduzir custos e ampliar o mercado de abrangência das instituições. As fusões propiciam compartilhar tecnologias demandantes de grandes investimentos, ampliação da rede de agências e das praças e regiões de abrangência do capital. Em dezembro de 1995, havia três bancos estrangeiros entre os 20 maiores, até março de 1999 extinguíram-se 41 bancos, e sete estrangeiros já ocupavam lugar entre os 20 maiores (Antunes, 2000).

Na década de 90, os bancos protagonizam muitos ajustes na busca de crescentes reduções de custos operacionais, acentuando tendências já observadas desde a década de 70. Os ditos ajustes alteraram grandemente as formas de organização do trabalho, sendo decorrentes de um conjunto de medidas relacionadas a opções econômicas e de adesão ao ideário neoliberal, não resultando apenas da adoção de tecnologias ainda mais avançadas. São aplicadas medidas de racionalização e reestruturação das atividades, com programas de reengenharia que determinam a minimização de custos com pessoal, com fusão de postos de trabalho e redução de níveis hierárquicos, a terceirização e os Programas de Qualidade, a última na perspectiva da maximização dos resultados. O conjunto dos fatores determina desemprego massivo, subcontratação, intensificação e precarização do trabalho, como será analisado a seguir (Segnini, 1999).

Na década de 90, também se implanta a quarta fase da automação, colocando a tecnologia bancária brasileira como semelhante ou superior à dos países mais desenvolvidos do mundo (Laranjeira, 1997). Ocorre a transferência eletrônica dos dados das agências para residências, lojas ou empresas, ao mesmo tempo que também se difunde o uso da leitura óptica dos cheques, a compensação eletrônica e o uso dos cartões magnéticos. As máquinas de leitura óptica permitem ainda maior produtividade ao trabalho do Caixa, por exemplo, que agora digita menos dados relativos aos cheques e outros documentos com código de barras. Pelo sistema denominado CAP ou de “captura na origem” através das leitoras de códigos de

barras, já ocorre o processamento integral desses documentos, dispensando os serviços de retaguarda. Os cartões magnéticos também prescindem do uso de cheques e, conseqüentemente, de seu já simplificado processamento posterior. Simultaneamente, também parte da digitação antes realizada pelos caixas passa a ser feita pelos próprios clientes durante o auto-atendimento. As mudanças diminuem expressivamente o número de papéis, de cheques, também dispensando, em boa parte, os tradicionais arquivos das agências (Jinkings, 2002).

Ludmila Antunes (2000) destaca, para ilustrar a economia dos banqueiros com as mudanças tecnológicas, que, em 1997, uma operação no caixa tradicional custava ao banco, em média, cerca de 2,0 reais, operação esta que, por telefone ou fax, custaria 0,76 centavos, no auto-atendimento se reduziria a 0,58 e se realizada em *home banking* cairia para 0,29 centavos. No entanto, até o final de 1997, na maioria dos bancos, 86% das transações bancárias ainda eram realizadas dentro das agências.

O conjunto das modificações também aumenta grandemente a produtividade e a intensificação do trabalho. O DIEESE (1998) realiza pesquisa sobre a produtividade bancária comparando índices entre 1994 e 1997, com base em dois indicadores. Um primeiro, que dá a relação entre valor das operações de crédito e quantidade de bancários, demonstrando um acréscimo de produtividade da ordem de 61,4%. Um segundo, que associa o valor dos depósitos totais e o número de bancários, evidenciou ganhos da ordem de 80,2%.

As mudanças tecnológicas, gerando alta produtividade do trabalho e intensificação deste, além da redução de níveis hierárquicos com a implantação da polivalência, entre outras estratégias, levam os bancos a dispensar massivamente empregados caracterizados como excedentes. Ao mesmo tempo, substituem largamente o emprego formal por outras formas de relação de trabalho precarizadas, em forma de serviço terceirizado, de tempo parcial, ou pela contratação de estagiários. O DIEESE (2000) contabiliza que foram perdidos cerca de 415 mil postos de trabalho desde o início dos anos 90 até 1999, reduzindo a categoria de 815 mil bancários para 400 mil. Os excedentes são oriundos dos fechamentos ou fusões de agências, da extinção de serviços ou setores inteiros, como o de processamento de dados e de compensação. As funções mais atingidas são as de escriturário e auxiliar, que se reduzem quase pela metade, seguidas pela de caixa. Também decrescem as chefias intermediárias. Concomitantemente, ocorre grande aumento do número de trabalhadores em serviços de *telemarketing*, contratados em regime terceirizado.

Como parte dos ajustes externos direcionados ao público, os bancos também adotam novas estratégias para o desenvolvimento e venda de produtos e serviços e implementam a segmentação de sua clientela. Quanto à figura do bancário, estabelece-se a cultura do funcionário em contato com o cliente, o bancário-vendedor, empenhado na qualidade do atendimento e no tratamento personalizado ao cliente de maior poder aquisitivo (Laranjeira, 1997; Segnini, 1999, Jinkings, 2002).

As agências, em diversos bancos, passam a se denominar pontos de venda, sendo que o seu *lay-out* é também modificado, criando-se uma ante-sala para o auto-atendimento, com orientação aos usuários, de forma a desestimulá-los a ingressarem nesta (Jinkings, 2002). A parte mais importante da agência passa a ser a estação móvel de negócios, destinada à realização de transações com clientes selecionados por renda ou patrimônio, inclusive fora desta, através de *notebooks* conectados. Em localização e papel secundário estão as bancadas de caixas, para atendimento dos clientes que não tiveram suas necessidades satisfeitas pelo auto-atendimento. No entanto, é projeto dos bancos reduzi-los crescentemente e eliminá-los, na mesma forma como já ocorre em outros países. As agências também assumem a forma de franquias, cabendo ao gerente geral múltiplos encargos, tais como a delegação das tarefas, treinamento, consultoria, inclusive a própria manutenção física do prédio (Laranjeira, 1999).

Através da segmentação da clientela e da seleção dos serviços, os bancos implementam uma política de atendimento marcadamente elitista. Passam a rechaçar o atendimento massivo a clientes e a extinguir os serviços de mais baixa rentabilidade, oferecidos ao conjunto da população. Pronunciam-se contra se terem tornado “os guichês da sociedade”, embora, conforme destaca Jinkings (2002), essa massificação tenha sido altamente lucrativa e tenha representado a forma pela qual os bancos de varejo se expandiram. Buscando afastar os não-clientes e direcionar os pequenos clientes ao auto-atendimento, os serviços de pagamentos de contas são então transferidos para casas de apostas, lojas, agências de correios, entre outras. Nesta forma, os bancos passam a se dedicar à sua clientela selecionada, sendo que, na conjuntura pós-inflacionária, possibilita-lhes maior previsibilidade aos negócios (Jinkings, 2002; Druck e Figueiras, 2000).

As mudanças descritas são bem resumidas por um assessor sindical dos bancários de São Paulo, em entrevista concedida a Nice Jinkings:

“De 85 a 97, nesses 12 anos, se dá uma mudança drástica. Uma mudança não só de perfil, mas da forma como os bancos atuavam no mercado. Em 1985, tínhamos algo em torno de 800 mil bancários no país e agências com 300 funcionários, [...] agências

com baterias de caixas enormes. [...] era o perfil dos bancos atuar no varejo, de atender do pequeno ao grande cliente. De lá para cá, as coisas mudaram muito. Inclusive o perfil dos funcionários. Entre os bancários daquela época, tinha um número muito grande de escriturário e caixa, era a maioria. Pessoas jovens: 18, 19, 20 anos, solteiros e que viam o banco apenas como trampolim. Utilizavam o banco para pagar o estudo, mas pensando em fazer qualquer coisa na vida, menos serem bancários. De lá para cá, as agências mudaram, os bancos também mudaram seu perfil. [...] são agências muito mais informatizadas, uma parte grande do serviço é feita pelo auto-atendimento. O número de caixas está muito mais reduzido, a clientela elitizando-se cada vez mais, os bancos criando mecanismos para poder expulsar de dentro da agência os pequenos correntistas, que não interessam a eles. Manter apenas as grandes contas e jogar o máximo possível para fazer as operações através da Internet, através de formas alternativas à agência bancária” (Jinkings, 2002, p.91).

3.1.8 A Precarização do Trabalho Bancário, Estagiários e Terceirizados

Os bancos também buscam maiores taxas de lucratividade diminuindo os custos da mão-de-obra, através de novas formas de uso e gestão da força de trabalho. O objetivo é flexibilizar a jornada, a remuneração e os direitos sociais. Disseminam-se formas de subemprego, através da terceirização, trabalho por tarefas, por tempo parcial e mão-de-obra de estagiários, os quais, em alguns locais de trabalho, superam numericamente os empregados regularmente contratados. Implantam-se políticas de precarização das relações de emprego, de salário e dos direitos sociais (Jinkings, 2002).

Os bancos implementam a terceirização, especialmente daquelas atividades não estratégicas, burocráticas, que podem ser realizadas de forma padronizada, sendo, por estas características, mais pobres em conteúdo. Incluem-se os serviços de compensação, microfilmagem, processamento de dados, serviços de escriturários, entre outros, tradicionalmente considerada como atividades-fim dos bancários. Em sua maior parte, as atividades terceirizadas são aquelas que ainda não puderam ser eliminadas por completo, mas que tendem a ser substituídas pela informática. Igualmente, com alguma frequência, são também terceirizadas atividades “de ponta”, como serviços de análises de sistemas, de alta tecnologia e exigência de qualificação técnica, ou departamentos jurídicos e de treinamento de pessoal. Nestes casos, o investimento em serviço do próprio banco implicaria altos investimentos em treinamento e até mesmo a caracterização de uma relação de dependência para com estes empregados qualificados, o que não tem sido visto como vantajoso (Segnini, 1999; Jinkings, 2002; DIEESE, 1994).

Os empregados terceirizados são recrutados, com grande frequência, entre bancários demitidos, sendo a experiência na atividade bancária e preferencialmente na própria tarefa, uma condição valorizada pelas empresas contratantes. Os trabalhos realizados por terceirizados, comparativamente aos realizados por empregados do próprio banco, em setores como de compensação de cheques, *telemarketing*, desenvolvimento de softwares, segundo Segnini (1999), têm índices de produtividade mais elevados. As jornadas são mais longas, tendo sua duração contratual frequentemente desrespeitada, sendo feitas muitas horas extras. Quanto aos salários, em um exemplo de caso relatado pela autora, os vencimentos de terceirizados eram iguais a apenas um terço daqueles praticados em um banco público para a mesma função. Contribui para a caracterização da precarização do trabalho terceirizado, além da sua intensificação com menor salário, a incerteza permanente sobre a manutenção do emprego (Segnini, 1999; Jinkings, 2002).

Os motivos principais que levam as empresas à subcontratação são assim resumidos pelo DIEESE (1993) e Druck e Figueiras (2000): permitem à empresa tornar-se mais ágil para sobreviver a crises, apenas suspendendo contratos ou encomendas; há a redução do custo da mão-de-obra com encargos sociais, salários, horas extras, benefícios de planos de assistência médica, entre outros; possibilitam o desenvolvimento de um controle mais direto e maior da empresa sobre o desempenho, qualidade e custo dos processos; permitem burlar a legislação trabalhista, já que os serviços transferidos não são considerados como bancários e, portanto, não tem que respeitar a jornada de seis horas; a diminuição do poder dos sindicatos, com pulverização de sua base sindical e a redução do número de trabalhadores que constituem a categoria. O DIEESE (1993) também destaca que a terceirização tem determinado queda da qualidade do serviço em áreas de compensação e processamento, muitas vezes colocando em risco o necessário sigilo bancário das informações relativas aos clientes.

Os bancos também utilizam, especialmente os estatais, a mão-de-obra de um relativamente grande número de estagiários, sendo que os mesmos realizam desde tarefas eminentemente simples até a substituição do conjunto de tarefas realizadas por empregados dos bancos. Nos bancos estatais, com alto déficit de funcionários, decorrente de aposentadorias e planos de demissão, os estagiários são frequentemente encontrados assumindo as mesmas atividades e funções dos bancários, sem, no entanto, terem vínculo empregatício e os direitos daí decorrentes. Por outro lado, é também comum serem alocados na realização de tarefas manuais das mais desqualificadas e pobres. Estas formas de

treinamento, na medida em que não lhes permitem um aperfeiçoamento técnico em relação a conhecimentos teóricos adquiridos, no sentido como foi concebida a lei dos estágios, tem sido caracterizadas como uma burla à lei, reduzindo-se a uma forma de obter mão-de-obra barata (Jinkings, 2002; Druck e Figueiras, 2000).

Com relação ao bancário com vínculo formal, passa a ter outra característica importante dos modelos de acumulação flexível, ou seja, o emprego como instável e provisório e a perda de direitos sociais anteriormente conquistados. A rotatividade e o medo do desemprego são estratégias utilizadas para estimular a produtividade e o cumprimento de metas impostas. Quanto à permanência no emprego, como descreve Segnini (1999), o trabalho bancário era uma opção provisória nas décadas de 70 e 80, como que um trampolim para custear os estudos, sendo posteriormente substituído pela carreira profissional de curso superior. Esta intenção, especialmente nos bancos públicos, era freqüentemente não concretizada, sendo que esses trabalhadores, ainda que identificassem a atividade bancária como desagradável e rotineira, terminavam por permanecer e fazer carreira no banco. A vontade de mudança dava lugar a uma resignação com a permanência, em decorrência dos níveis salariais, da existência de estabilidade e das vantagens do salário indireto, uma vez que condições semelhantes eram difíceis fora do banco, mesmo com curso superior. Nas palavras de Geraldo Romanelli (1978), em sua dissertação de mestrado, o trabalho bancário passava da condição de provisório para a de definitivo.

Nos novos padrões produtivos, contudo, há uma nova mudança na anterior possibilidade de carreira assegurada, sendo que esta passa a não mais corresponder a um saber ou uma responsabilidade, relacionada a um salário determinado, sendo substituída por um quadro instável no qual predominam qualidades, como colaboração, engajamento e mobilidade. Assim, o trabalho bancário passa a ser definido por Segnini (1999) como “definitivamente provisório”, em alusão ao atual vínculo precário e à possibilidade sempre presente de demissão a qualquer momento.

3.1.9 A Polêmica Qualificação do Bancário Polivalente

Para o bancário com vínculo formal, há um movimento que aponta em direção a uma maior qualificação e, concomitantemente, mesmo que em aparente contradição, também a uma maior instabilidade no emprego, relacionada ao cumprimento de metas e exigências de produtividade. Segundo Laranjeira (1997), seriam indicadores de uma maior qualificação do bancário na última década, a redução do trabalho burocrático e a sua substituição por atividades de vendas. Ao bancário-vendedor moderno, são necessários conhecimentos

relativos ao mercado de aplicações, avaliação de riscos, disposição e capacidade permanente de aprendizado e atualização, adaptação rápida a mudanças, conhecimentos de contabilidade financeira e para a utilização de softwares, inclusive para a simulação de negócios. Ainda, o bancário precisa adquirir atitudes e comportamentos relativos ao saber-vender, polivalência para saber-atender o cliente em todas as suas necessidades e ainda saber fidelizar o cliente para o banco. Este conjunto de características resgataria o bancário como um profissional, tal como o fora até os anos 60. Ao mesmo tempo, cresce percentualmente o número de bancários com terceiro grau incompleto e completo que, em 1989 eram 30,1%, passando a 41,2% em 1993. Laranjeira (1997) destaca também que as necessidades hoje requeridas pela atividade bancária, de permanente capacidade de aquisição de conhecimentos, avaliação de risco, adaptação a mudanças, não são usualmente encontradas em egressos do segundo grau, sugerindo haver um papel efetivo e importante para o curso superior.

Segnini (1999) contesta a exigência de uma verdadeira nova qualificação do bancário, referindo que esta seria entendida pelos bancos como mais relacionada a comportamentos esperados, aprendidos através de relações sociais, como disposição para vender produtos e serviços, para competir, ser amável, comunicativo, equilibrado, responder as demandas dos clientes, ser capaz de adaptar-se ao intenso ritmo de trabalho, tolerar a pressão e o estresse. O diploma só teria importância efetiva para a alta direção sendo que para o conjunto dos funcionários das agências teria *“muito mais um carácter legitimador do posto de trabalho ocupado do que mobilizador de conhecimentos”*(p.13). Quanto à necessidade de tomada de decisões, por exemplo, observa que o emprego da tecnologia tende a transformar tais operações em simples e seguras. Numa operação financeira, por exemplo, a ficha cadastral do cliente informa os limites e valor deste em termos de risco e rentabilidade, de forma que os gerentes têm como autorizar as operações financeiras, encaminhando para análises as que fujam do padronizado. Os índices mais elevados de escolaridade dos bancários, nos últimos anos, refletiriam mais uma maior oferta de mão-de-obra escolarizada num quadro de amplo desemprego e a possibilidade de contratar e privilegiar para permanência aqueles com formação superior. Também refletiria a própria busca de qualificação do bancário como um recurso ou uma arma para manter o emprego, embora a escolaridade superior não tenha importância decisiva quanto à permanência do bancário.

Laranjeira (1997) destaca ainda que a mobilização de competências para a atividade bancária é não apenas técnica, havendo um importante peso da bagagem social e cultural, como no bancário de outrora. As ênfases dos treinamentos ministrados aos bancários

são sobre aspectos comportamentais, entre os quais a transmissão de valores, atitudes, além de conhecimentos de informática e estratégias de comunicação, liderança e tomada de decisão. Ressalta ainda que apesar da existência de uma consciência da importância da qualificação, esta, muitas vezes, tem menos ênfase do que aquela dada ao emprego da tecnologia.

A autora define os sentidos da polivalência, destacando que esta pode ser entendida como a capacidade de integrar conhecimentos teórico-práticos, ou a de controlar o ciclo de trabalho em sua totalidade, do planejamento à execução, ou simplesmente, a capacidade de executar várias atividades de conteúdo semelhante. Define, por fim, que a polivalência requerida na atividade bancária atual é a que determina a possibilidade de deslocamento de funcionários para outras tarefas para atender demandas de serviços em períodos de pico de atendimento. Tudo isto dentro da perspectiva de que o cliente pode e deve ser atendido e satisfeito em suas demandas, por um único funcionário, sem que precise ser encaminhado. De outra parte ela questiona se a referência de polivalência está associada a enriquecimento da função. Também o DIEESE (1994a) analisa as formas de apresentação da polivalência no trabalho, analisando-a como polivalência rotineira ou qualificante. Na primeira forma, esta representa um simples incremento de atividades, todas rotinizadas, significando uma intensificação do trabalho; a segunda, é aquela em que o trabalhador passa a dominar o ciclo produtivo, dando ao trabalho maior conteúdo e, portanto, qualificando-o. Relativamente ao trabalho bancário, conclui que a polivalência representa majoritariamente um simples aumento da carga de trabalho em tarefas rotineiras.

Por fim, os autores anteriormente referidos concordam em que o trabalho bancário atual mescla formas de organização do trabalho, tayloristas e “flexíveis”, promovendo um movimento duplo, de desqualificação e qualificação. A desqualificação atinge os trabalhadores subcontratados e terceirizados, que exercem atividades rotineiras, simplificadas, com contratos precarizados. A qualificação, embora no sentido limitado antes descrito, cresce entre os bancários, especialmente os gerentes.

1.10 – As Estratégias de Cooptação dos Bancários: O Papel dos Programas de Qualidade e de Remuneração Variável

As drásticas transformações da década de 90 no trabalho bancário trazem também, em seu bojo, novas relações de poder ou padrões de dominação, sendo seus instrumentos principais os programas de “qualidade total” e a remuneração variável. Estes elementos, juntamente com a terceirização e automação, compõem os pilares da reestruturação produtiva do setor bancário.

Com base em um discurso da necessidade da racionalização, de qualidade, da competitividade internacional, da valorização do empregado e da necessidade de empenho deste para a sobrevivência da empresa e a manutenção dos empregos, os bancos utilizam-se de técnicas para aumentar a produtividade e o grau de mobilização dos trabalhadores, buscando o incremento de sua lucratividade.

Os programas de qualidade, em banco estudado por Jinkings, 2002, visam a implementação de padrões de excelência dos serviços em agências e em setores de apoio bem como a monitorização da satisfação dos clientes, com controle de indicadores de satisfação junto a estes. Também incluem o estabelecimento de padrões de atendimento, a busca da racionalização das atividades, monitorização de erros, formação de grupos de trabalho ou equipes de qualidade para propor soluções aos problemas constatados. A escuta dos funcionários em grupos para solução de problemas da produção traz consigo uma valorização do saber prático destes acerca do seu trabalho e o reconhecimento de que os trabalhadores conhecem, mais do que ninguém, a sua atividade (Pignon e Querzola⁷, 1989 apud Jinkings, 2002). No entanto, ressalta Jinkings, referindo os mesmos autores, esse conhecimento é apropriado pelos assalariados em proveito do próprio capital, para incremento da sua produtividade. Não há, no entanto, em nenhuma hipótese, perda do controle do processo no que se refere as altas chefias que verdadeiramente continuam a decidir. A falta de um real poder de decisão dos trabalhadores é descrito por bancário entrevistado por Nise Jinkings (2000):

“Na fase inicial da montagem das Equipes de Melhoria da Qualidade é passado um questionário para todos: o que faz no dia-a-dia, quanto tempo gasta nisto, naquilo, um levantamento preliminar. Então, uma das formas de participação do pessoal eles entendem que é isso, é estar dando sua contribuição desta forma. Só que na hora da decisão sobre o que será feito naquele setor, os trabalhadores não são convocados. E sempre tem alguém que participa que não é do setor, que vem de um tipo de comitê geral de melhoria da qualidade do banco. Então, essa pessoa participa de cada grupo. Ela vem com aquelas coisas. Com o limite que o banco pode chegar. Ela vem, assim, meio que dando o parâmetro de até onde o banco pode aceitar as mudanças propostas. As pessoas participam, mas não decidem. Elas contribuem para o processo, mas não conseguem decidir ao final do processo”
(Jinkings, 2002, p.148)

⁷ PIGNON, D. e QUERZOLA, J. “Ditadura e democracia na produção” in A. Gorz, *Crítica da divisão do trabalho*, 2ª ed. São Paulo: Martis Fontes, 1989.

Os programas de qualidade se caracterizam como verdadeiros instrumentos de disputa da hegemonia. Silva⁸, 1999, *apud* Druck & Filgueiras (2000, p.27) descreve que “*é parte da ideologia dos Programas de Qualidade a desqualificação dos sindicatos enquanto organismos de representação e luta dos empregados, à medida que um dos objetivos centrais dos programas é superar os conflitos e as disputas entre o patronato e os trabalhadores, criando a figura do colaborador, que substitui o antigo empregado ou funcionário*”. Ademais, as equipes de qualidade buscam colocar-se como o melhor canal para manifestações das reivindicações dos trabalhadores relativas à produção, tentando, desta forma, enfraquecer ou substituir as organizações sindicais por local de trabalho.

O discurso repassado nos treinamentos visa “ganhar” os trabalhadores para os ditos objetivos comuns com a empresa, busca orientar suas atuações a partir de atitudes e valores empresariais, fazendo-os interiorizar condutas e suas justificativas. O conteúdo do discurso, todavia, não exclui o uso da repressão, da violência e da ameaça (Silva, 1999, *apud* Druck e Filgueiras (2000). O treinamento para o Programa de Qualidade, em um banco estudado por Jinkings (2002), é assim descrito por um dirigente sindical entrevistado pela autora:

“O nome que tinha era Academia da Qualidade, e todos eram convocados para fazer o curso, que informava o que o banco estava querendo da gente a partir daquele momento, nos próximos períodos. Era uma maneira de passar a filosofia do banco na década de 90: que o mundo estava mudando, que só os melhores iriam permanecer na empresa. Era uma coisa de “vestir a camiseta” e entrar no sistema. As turmas eram de aproximadamente dez pessoas, e ali se discutiam diversos temas, mas o básico era entender essa filosofia” (Jinkings, 2002, p.144).

Os discursos dos programas de qualidade buscam implantar formas mais sutis de dominação, em substituição às relações hierárquicas rígidas das formas tayloristas de produção, sendo a autoridade direta da chefias substituída pela autoridade difusa do mercado capitalista. Na prática, trazem consigo novos sistemas de controle da produção e a indução à intensificação do trabalho (Jinkings, 2002).

Ainda, segundo o DIEESE (1994b), os programas de qualidade se têm resumido a esforços para elevação de produtividade, competitividade e qualidade dos serviços, com redução de custos. Quanto aos projetos de “qualidade total”, o discurso democratizante de

⁸ SILVA, Jair B. Saindo de Mim: Motivações e Trajetórias Ocupacionais de Trabalhadores Bancários que ingressaram no PDV, Monografia de Conclusão, Departamento de Sociologia, FFCH/UFBA, 1999.

valorização do trabalhador como indivíduo “pensante” na empresa é, na prática, reduzido à exortação para que os trabalhadores participem de atividades menores, sem importância estratégica ou política. São, assim, incentivados à produtividade com erros mínimos, ao senso de organização e limpeza, e obrigados a adequar-se às ditas exigências dos novos tempos. Outra consequência relevante dos programas de qualidade, ressaltada por Jinking (2002) é que a racionalização de atividades gera aumento da produtividade, e esta, uma vez implementada, permite uma maior redução do pessoal, espalhando o medo de demissões. O novo padrão produtivo, que tem nos programas de qualidade elemento essencial de sua sustentação ideológica, visa não apenas utilizar os corpos dos trabalhadores como no sistema de Taylor, mas mobilizar todo o indivíduo, ou seja, o conjunto de sua energia física, afetiva e psíquica (Aubert e Gaulejac⁹, 1991 apud Jinking, 2002, p.139).

Em dezembro de 1994, o governo brasileiro edita medida provisória sobre participação nos lucros e resultados, abrindo caminho para a generalização e ampliação de tendências de individualização dos salários conforme a produtividade. Em período anterior, a Consolidação das Leis do Trabalho se constituía em um obstáculo a estes programas de remuneração variável, uma vez que proibia o pagamento de salários diferentes para uma mesma função (Laranjeira, 1997). A partir de meados da década de 90, quase todos os bancos, exceto um grande banco privado, instituem a remuneração variável, que vem representando um percentual crescentemente maior do salário. Sendo a parte fixa cada vez menor, os empregados tornam-se mais dependentes da parte variável. Esta parcela flexível é relacionada à produtividade e ao alcance de metas, normalmente articulando elementos diversos, ou seja, a rentabilidade líquida do banco, os resultados da área ou equipe em que está alocado o funcionário e a avaliação individual do empregado (Jinking, 2002)

Segundo Jinking (2002) e o DIEESE¹⁰ (1997), citado pela primeira, a adoção da flexibilização da remuneração é grandemente vantajosa para os bancos, de um lado porque determina um esforço ainda maior dos trabalhadores em prol do incremento da produtividade e cumprimento das metas determinadas pela empresa, intensificando o trabalho; por outro, por que é uma forma de administrar e minimizar os custos fixos da remuneração dos trabalhadores. Os rendimentos advindos da remuneração variável não são incorporados aos salários e reduzindo-se desta forma os direitos sociais a eles vinculados. O sistema ainda permite que as folhas de pagamento sejam adequadas segundo as flutuações da produção.

⁹ AUBERT, N. E GAULEJAC, V. *Lê coût de l'excellence*. Paris: Éditions du Seuil, 1991.

¹⁰ DIEESE Subseção Sese/ SEEB – SP. O programa de remuneração variável do Itaú (Agir): Alguns comentários. São Paulo, 1997, mimeo.

Os programas de remuneração por produtividade, conforme a análise de vários autores, têm importante repercussão sobre a extensão das jornadas de trabalho, levando, com frequência, a jornadas extenuantes e ainda deteriorando as relações interpessoais entre colegas. Na medida em que a remuneração depende do desempenho grupal ou do setor, o programa gera controle de todos sobre a atividade de cada um, o que leva a uma grande competitividade. Também as metas são elaboradas de forma unilateral pela direção do banco, sendo autoritárias, algumas inatingíveis. As classificações de desempenho dos bancários, que determinam o pagamento dos adicionais, são definidos de forma autoritária, sendo perpassadas por componentes subjetivos, tudo contribuindo para altos níveis de tensão e estresse permanente.

Em pesquisa realizada pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo com mil bancários do Banco Itaú, referida por Jinkings (2002, p. 162), entre os bancários lotados nas agências onde eram mais intensas as exigências de vendas, um percentual de 51% destes consideraram que o programa de remuneração por produtividade criava um clima de excessiva competição, 46% disseram que ele funcionava como um instrumento de pressão e de demissão. Por fim, a mesma autora conclui que os trabalhadores, através dos planos de participação nos lucros, tendem a ser culpabilizados pelos resultados do banco. O discurso ainda veicula a idéia de que os próprios bancários determinam os seus salários, sendo também responsáveis por sua permanência no banco, na medida em que sejam capazes de ser suficientemente produtivos para “pagar” os seus próprios vencimentos.

3.1. 11 – A Violência da Reestruturação nos Bancos Públicos

No Brasil, historicamente, os bancos públicos se estruturaram com características bastante diversas dos privados, tendo melhores condições de trabalho, decorrentes de condições e conquistas tais como ingresso por concurso público, estabilidade, existência de quadros de carreira que definem critérios para promoções e níveis salariais. Tais características determinaram perfis profissionais bastante distintos entre os bancos públicos e os privados, relativamente à idade, escolaridade, remuneração e experiências sindicais (Canêdo, 1978; Jinking, 2002).

Com mais intensidade a partir da década de 90, os bancos públicos começam a implementar projetos de reestruturação, ocorrendo o fechamento de centrais de serviços e agências, corte de pessoal, divulgação de listas de bancários considerados excedentes, transferências compulsórias, além de planos de demissão, alguns deles intitulados como “voluntários”. As mudanças, em seu conjunto, configuraram-se como um gradativo desmonte

de um sistema de direitos trabalhistas e salariais conquistados em décadas de mobilização dos trabalhadores, disseminando o medo e a tensão nos ambientes de trabalho (Jinking, 2002). Na mídia, a política de desmonte é auxiliada pelo discurso neoliberal de que os funcionários públicos são fardos indesejáveis, sendo ao mesmo tempo improdutivos e caros (Lazarotto, 2002).

Palavras de ordem como flexibilização, produtividade, competitividade e globalização anunciam a inevitabilidade das mudanças (Grisci, 2002). Os trabalhadores passaram a ser exigidos e avaliados por chefias, gestores e o próprio grupo a que pertencem em relação a desempenho, conduta, qualificação e habilidades. Coloca-se a imposição para a adesão ao conteúdo do discurso da modernidade, apresentado como uma nova realidade conjuntural, maior e inexorável, única alternativa para a sobrevivência do próprio banco no novo cenário de competitividade. As cobranças de metas individuais e grupais, somadas às listas de excedentes, determinam ansiedade, medo, competição pela permanência no emprego, extinguindo grande parte da solidariedade entre os colegas (Lazarotto, 2002; Grisci, 2002; e Jinking, 2002).

A lógica das mudanças, conforme Grisci (2002) que também estudou um mesmo banco público federal, objeto desta pesquisa, é constituída de três aspectos básicos que estão na conformação do sofrimento dos trabalhadores, ou seja, a inevitabilidade, a instantaneidade e a intensidade. A inevitabilidade da reestruturação coloca os trabalhadores temerosos quanto à sua adaptação, capacidade de aprendizado, de qualificação, de ajuste às novas tecnologias, aos ritmos e à extensão das jornadas e à possibilidade concreta de perder suas posições. A instantaneidade diz respeito à altíssima velocidade das mudanças, que não permitem aos sujeitos do trabalho que possam experimentar um tempo de transição entre o novo e o antigo, entre o conhecido e o desconhecido. Os eventos se sucedem em grande intensidade, dada à concentração e profundidade das mudanças.

As mudanças e sua velocidade, em boa parte relacionadas à implantação de novas tecnologias, são ainda mais perversas para os empregados mais antigos, que têm suas trajetórias no banco desprezadas, em prol da valorização exclusiva dos acontecimentos do aqui e do agora. A longa experiência anterior como bancário deixa de ser um “diferencial”, sendo, até mais freqüentemente, considerada como um dificultador para a adaptação às novas exigências. Esses trabalhadores são, então, desprezados de sua história, perdendo suas referências, seu mundo de sentidos e se tornam vulneráveis. São levados a experimentar uma angústia relativamente à vivência de acontecimentos ameaçadores, aos quais não são capazes

de interpor resistências, passando a conviver com o sentimento de perda do modo de trabalhar, da qualificação e da própria auto-referência da profissão, com as incertezas quanto ao seu próprio futuro e o da família (Grisci, 2002).

Os trabalhadores expressam o impacto e a perplexidade em face da perda daquela empresa que reconheciam como sua empresa de vínculo, para a qual reservavam fidelidade, amor e dedicação, passando a vivenciar um luto pela sua própria identidade funcional. Sentimentos de terem sido traídos pelo banco pelo qual optaram dedicar suas vidas, aparecem com muita clareza nos discursos, como os referidos por Jinkings (2002) e Lazarotto (2002). A traição é relativa ao abandono do investimento em outra formação profissional, acreditando na promessa da estabilidade, da reciprocidade, da possibilidade da carreira sólida e bem remunerada. Com o passar dos anos, especialmente para os mais velhos, não se torna mais possível desfazer a opção. A seguir, destacam-se trechos de relatos de dois bancários em entrevistas concedidas a Jinkings: (pg 234 e 235)

É como você estivesse num casamento e os cônjuges tivessem absoluta fidelidade um ao outro e ambos, assim, tivessem uma sintonia. E de repente um chegasse para o outro e dissesse: “olha, as coisas mudaram, o mundo mudou e esse negócio de fidelidade não vale mais nada para os padrões de hoje” (Jinkings, 2002, p. 234).

Olha, você é um corredor. Aí você entra num lugar onde te sentaram. [...] Então, por mais que você não concorde, como você precisa do emprego, você acaba se desacostumando a correr e começa a trabalhar sentado. Um belo dia te dizem assim: “você tem que correr, o mundo é dos corredores”. E aí? Você ficou 10 anos sentado e o seu corpo já não sabe mais correr. [...] As pessoas as vezes caem, se machucam. (Jinkings, 2002, p. 234-5).

Jinkings (2002) ainda relata que, no congresso de funcionários do maior banco público do Brasil, em julho de 1996, as expressões que definiam o clima dos ambientes de trabalho eram mágoa, descrença no futuro, insegurança, medo do desemprego, desânimo, desmotivação, falta de perspectiva de mudança, perda da auto-estima, sensação de impotência. No período de 1995 a 1996, ocorreram mais de vinte suicídios de funcionários do mesmo banco, no país.

Quanto aos planos de demissão ditos voluntários, aplicados no banco público federal estudado por Lazarotto (2000), foi travestido do discurso de “ajuda” àqueles trabalhadores que se sentissem inadaptados às mudanças organizacionais ou desejassem deixar a empresa. A arbitrariedade, como comenta a autora, foi travestida como ajuda, sendo

que, em verdade, a política de demissões representou ferramentas básicas das novas formas organizacionais e de gestão, sendo a inclusão seletiva uma forma de controle social (Lazarotto, 2000 e Grisci).

As mesmas autoras, referindo Dejours (1999), chamam a atenção em relação às formas como o capitalismo neoliberal veicula condutas injustas, ou seja, acompanhadas de um discurso, em que tudo pareça natural, bom e adequado. Em nome das novas exigências e mudanças maiores e da necessidade de manutenção do emprego de cada um, tudo pode ser justificado, a política de demissões, o próprio estresse e o conflito. Desta forma, chefias aceitam infligir sofrimento e bancários aceitam padecer sofrimento, patrocinando, assim, a banalização da injustiça social.

3.2 DISCIPLINAS EM SAÚDE DO TRABALHADOR E A DETERMINAÇÃO CAUSAL DO DESGASTE/ ADOECIMENTO NO TRABALHO

O estudo da determinação do processo saúde-doença pelas condições sociais, incluindo-se o trabalho, tem sido de grande interesse ao longo da história da humanidade, sendo analisado com base em muitos e distintos marcos teóricos e com o instrumental de diversas áreas do conhecimento (Fachini, 1994a).

Na presente dissertação, far-se-á uma breve síntese das abordagens e metodologias de análise de disciplinas que consideramos ter contribuições de grande relevância para o entendimento e a investigação da relação entre o processo saúde-doença e o trabalho, cujos instrumentais são referências na presente pesquisa, tanto para orientar a organização da coleta dos dados, como para a análise dos resultados. São estas a epidemiologia social, a ergonomia e a psicodinâmica do trabalho.

A opção de investigação em que se insere a presente pesquisa é de reunir e utilizar as contribuições metodológicas e teóricas de disciplinas afins no relativo à compreensão e à investigação do desgaste/ adoecimento gerado pelo trabalho. Estes diversos “olhares” têm muitos aspectos complementares e, conforme ressalta Rigotto (1994, p.159), as contribuições diversas são necessárias, na medida em que o *“nosso objeto, a saúde dos trabalhadores, é complexo e multifacetário e interessa-nos a apreensão de sua totalidade”*. Também, como descreve Fachini (1994a, p.52), em trabalhos científicos *“é recomendável a utilização de elementos de distintas técnicas de investigação – ex: sociológicas, econômicas,*

epidemiológicas, clínicas, fisiológicas, ergonômicas, toxicológicas – para construir um conhecimento o mais sólido possível, visando dar maior consistência à luta dos trabalhadores em defesa de sua saúde”.

3.2.1 A Contribuição da Epidemiologia Social

Especialmente após a II Guerra Mundial, como é analisado por Facchini (1994b), a epidemiologia começa a identificar um decréscimo das doenças infeto-contagiosas e um aumento proporcional das crônico-degenerativas, passando a prevalecer, para a explicação das últimas, as teorias da multicausalidade. Procede-se, então, a uma superação dos paradigmas anteriormente dominantes, de unicausalidade, que haviam ganho força com o desenvolvimento das teorias microbianas e as descobertas de Pasteur.

Especialmente na América-latina, constrói-se e se consolida o modelo da “determinação social da doença”, que representa uma retomada das abordagens sociais da Epidemiologia. Estas teorias se fundamentam em concepções, já amplamente comprovadas, nas quais a doença do homem é socialmente produzida (Laurell, 1983; Facchini, 1994a). O adoecimento “*não existe como natureza pura, sendo mediado e modificado pela atividade social e o ambiente natural que a atividade cria*” (Rosen¹¹, 1980, apud Facchini, 1994a, p.40). Ainda, conforme Laurell (1983), afirmar-se o caráter social do desgaste e da doença implica negar que estas sejam decorrências apenas de processos naturais como o envelhecimento. Igualmente significa não se considerar tão somente a dimensão biológica destes processos, mas compreender a especificidade deles em distintas épocas e classes sociais. Ademais, e conforme a mesma autora, afirmar-se o caráter social do adoecimento implica também o entendimento de que o próprio homem e inclusive o seu corpo biológico são historicamente determinados pelas formas de organização social.

O modelo da determinação social, do qual são expoentes autores como Laurell e Noriega Breilh, Facchini, Garcia, entre outros, propõe a superação de formas de multicausalidade simplista, as quais enfatizam uma rede de fatores causais de risco, entendendo o “todo” ou o “conjunto” como um simples somatório de partes, sem determinarem o peso e a importância de cada fator causal. Os epidemiologistas sociais criticam os modelos que biologizam o social, na medida em que o transformam em mais uma simples dimensão do indivíduo. Ao contrário, a proposta do modelo é a demonstração de uma

¹¹ ROSEN, G. *Da Política Médica à Medicina Social*. Rio, Graal, 1980.

hierarquia e uma articulação entre diversos elementos causais, buscando expor seus respectivos mecanismos de ação (Laurell e Noriega, 1989; Facchini, 1994a).

O modelo da determinação social da doença busca captar o modo como os aspectos sociais e históricos se transformam em biológicos, assim revelando o carácter social do desgaste e do adoecimento dos grupos e também o perfil de morbi-mortalidade das coletividades. Também busca identificar realidades e conhecimentos, que embora freqüentemente não aparentes, constituem-se como a essência dos fatos, contextualizando todo o conjunto de relações capazes de determinar uma doença (Laurell e Noriega, 1989; Facchini, 1994a).

A epidemiologia social propõe a utilização de outras disciplinas científicas além das ciências naturais, dando ênfase às provenientes das ciências sociais. Como marco teórico para a estruturação da investigação científica, adota uma teoria social, sendo esta a do materialismo dialético, oriundo da teoria marxista e de categorias analíticas como “classe social” e “processo de trabalho”. Utilizando essa teoria social, a pesquisa epidemiológica deve proceder a uma delimitação acurada do objeto de estudo. Quer-se dizer que a metodologia da investigação deve precisar os grupos pesquisados, de acordo com a sua inserção em determinada formação econômica e social, para assim tornar possível identificar os diferenciais de padrões de desgaste e problemas de saúde específicos destes grupos ou classes sociais e explicá-los. Diferenças de perfil de saúde-doença, no entanto, também podem ser captadas dentro da mesma classe social, dependendo do ramo produtivo e cargas de trabalho a que estão expostos os trabalhadores (Laurell e Noriega, 1989; Facchini, 1994ab).

Conforme Marx¹² (1982) *apud* Fachini (1994a), o trabalho tem dois momentos, o da produção e do consumo, que conformam uma unidade, sendo o momento *da produção* predominante na relação. O trabalho, desta forma, é tido como o elemento central que influi nos padrões de vida e morte dos seres humanos (Berlinger¹³, 1983 *apud* Fachini, 1994a). Também Marx considera uma característica importantíssima do trabalho o aspecto do *consumo*, entendido como o desgaste biológico e mental, dos músculos, do cérebro, dos nervos. O trabalhador, ao transformar um objeto pelo trabalho, também transforma a si próprio, uma vez que este exige um esforço físico e mental e uma vontade orientada para tal fim, o que Marx denomina como uma exigência de “atenção”. Esta será tanto maior quanto menos atraente lhe for o conteúdo, a forma e a maneira de execução do seu trabalho e quanto

¹² MARX, K. Introducción General a la Crítica de la Economía Política/1857. México, Ed. Pyp/ Siglo XXI, 1982.

¹³ BERLINGER, G. Reforma Sanitaria en Itália. Culiacán, Univ. Aut. Sinaloa/ México, 1983

menos desfrutar deste como um “*jogo de suas próprias forças físicas e espirituais*” (Marx¹⁴, 1975 *apud* Fachini, 1994a, p.49)

O elemento básico de estudo da epidemiologia social é, portanto, o *processo de trabalho* da coletividade, considerando as formas específicas que este assume na sociedade capitalista em particular (Laurell, 1983). O processo de trabalho no capitalismo, como descreve Marx, tem um duplo caráter, um concreto e outro abstrato. O caráter concreto diz respeito às suas bases técnicas e é dado por seus três elementos gerais, ou seja, o objeto, os instrumentos ou a tecnologia e a atividade em si mesma, ou, ainda a organização do trabalho. O abstrato é referente ao fato de que, na sociedade capitalista, o processo de trabalho tem como fim exclusivo a valorização e a acumulação do capital através da mais-valia, que é o sobre-trabalho não remunerado ao trabalhador. Desta forma, existe uma subsunção ou uma subordinação ilimitada do trabalho ao capital (Marx¹⁵, 1971 *apud* Fachini, 1994a)

Quando, historicamente se deu a passagem da manufatura à produção industrial em larga escala, Marx (1971) já apontou o modo pelo qual a exigência de valorização do capital determinava transformações no trabalho, com o desenvolvimento da tecnologia e a implementação de técnicas cada vez mais apuradas de controle do processo de trabalho e de sua divisão. Entre as mudanças em busca da valorização do capital, destaca-se a substituição do trabalho vivo, representada pelos trabalhadores humanos, por trabalho morto, relacionado com o incremento da tecnologia e a aquisição de máquinas. Conclui que a automatização da produção produzia grande fragmentação e desqualificação do trabalho, desapropriando o “saber fazer” dos operários e transferindo o conhecimento para as máquinas. Marx destaca ainda a intensificação crescente dos tempos de produção, os quais visam o incremento, a qualquer custo, da produtividade do trabalho e dos índices de lucratividade (Marx¹⁶, 1971 *apud* Fachini, 1994a).

Nos estudos específicos em saúde do trabalhador, as cargas de trabalho são as categorias avaliadas para estudar o impacto do processo de trabalho sobre a saúde. Elas são entendidas como exigências ou demandas psicobiológicas dos processos de trabalho, sendo classificadas como de materialidade externa ou interna. As primeiras têm existência externa ao corpo do trabalhador, sendo mecânicas, físicas ou químicas, por exemplo; as segundas, internas, são as fisiológicas ou psíquicas e só podem ser identificadas no corpo do trabalhador. É através do estudo das cargas de trabalho que a epidemiologia social quer

¹⁴ MARX, K. El Capital. Tomo I, vol. 1, México, siglo XXI, 1975.

¹⁵ MARK, K. El Capital. Tomo I, vol 1º, cap. VI inédito, México, Siglo XXI, 1971.

¹⁶ MARK, K. El Capital. Tomo I, vol 1º, cap. VI inédito, México, Siglo XXI, 1971

entender melhor “*como estes elementos consomem a força de trabalho e desgastam as capacidades vitais dos trabalhadores*” (Fachini, 1994a, p. 180). Além de identificar e medir as cargas de trabalho, é preciso entender como cargas de natureza diferentes se articulam ou interagem, seus possíveis efeitos sinérgicos, ao invés de simples soma, definindo-se a importância específica de cada uma, sempre tendo em vista o processo global de organização e divisão do processo de trabalho. Por fim, para cada ramo produtivo e processo de trabalho, será possível identificar um perfil de cargas de trabalho que conformam um determinado padrão de desgaste operário (Laurell e Noriega, 1989; Facchini, 1994b).

Laurell e Noriega (1989) chamam a atenção sobre a dificuldade de se medir e demonstrar o desgaste, especialmente quando ainda não identificado como doença, sendo apenas possível captá-lo através de indicadores, tais como sinais e sintomas inespecíficos, o perfil patológico, os anos de vida útil perdidos, o envelhecimento acelerado e a morte prematura. Um dos indicadores sugeridos para mensurar o desgaste seria também a reação prolongada ao estresse, além do gasto e a ingesta calórica .

O modelo da determinação social da doença, como conclui Facchini (1994a), traz contribuições relevantes à epidemiologia, incorporando as ciências sociais e enriquecendo esta disciplina. O mesmo autor também sugere que a epidemiologia social adote técnicas muito úteis, provenientes dos modelos tradicionais, analisados sempre à luz de uma teoria mais ampla, tais como a regressão linear múltipla, a regressão logística e a análise de classificação múltipla por análise de variância, entre outros. Tais técnicas, além dos pacotes de softwares, podem facilitar a comprovação empírica das proposições teóricas do modelo social.

3.2.2 A Contribuição da Ergonomia

Ferreira, Maciel e Paraguay (1994) conceituam a ergonomia como um conjunto de conhecimentos que têm como objetivo propiciar a adaptação de situações de trabalho aos operadores. Situações de trabalho dizem respeito a características diversas, relativas ao ambiente, inclusive suas qualidades físicas, químicas e biológicas; os instrumentos de trabalho como máquinas e ferramentas; a localização e o dimensionamento dos postos de trabalho, além dos aspectos da organização deste. No item organização do trabalho, aborda-se questões relativas à divisão das tarefas e conteúdo destas.

Os mesmos autores (p.215) também citam a definição de Murrel¹⁷ (1965), que destaca que a ergonomia visa propiciar ao homem trabalhador “*o máximo de conforto, segurança e eficiência*”, utilizando-se conhecimentos da antropometria, da fisiologia, da psicologia e da sociologia. É também ressaltado por diversos autores o carácter multidisciplinar e o objetivo prático de seus conhecimentos, colocando-se sempre ao lado da produtividade e eficiência, o conforto e bem-estar do trabalhador (Ferreira; Maciel e Paraguay (1994); Oliveira (2001); Granjean (1998).

Apesar de algumas definições se aproximarem do consenso, em termos práticos, existem distintas ênfases na intervenção ergonômica, havendo pelo menos, dois importantes enfoques bem conhecidos, o americano e o europeu. A linha americana, também conhecida como *human factors*, preocupa-se principalmente com aspectos físicos (anatômicos, antropométricos, fisiológicos e sensoriais) do posto de trabalho e da interface homem-máquina, freqüentemente buscando conceber e testar mudanças em laboratório. Ao contrário, a linha européia e especialmente a francesa, priorizam o entendimento da tarefa e da atividade e as divergências entre o trabalho prescrito e o real. Isto ocorre pela observação prolongada da singularidade das situações de trabalho, sendo a ergonomia francesa mais psicológica e cognitiva. O enfoque europeu é tido como menos generalizável e aplicável, em decorrência das dificuldades de implementação de transformações de grande envergadura. Os dois modelos de intervenção ergonômica, no entanto, não são contraditórios, podendo ser utilizados de forma complementar (Moraes e Mont Alvão, 2000; Guimarães, 2001a)

A intervenção ergonômica pode ser dividida em grandes etapas, descritas por Moraes e Mont Alvão (2000). A primeira, de apreciação ergonômica, consiste na delimitação e hierarquização dos problemas, na qual se busca delimitar os custos humanos, gravidade e indicações para a priorização das ações. É concluída com um parecer ergonômico estabelecendo predições, hipóteses e conclusões genéricas, além de sugestões preliminares de melhorias. Na segunda etapa, da diagnose ergonômica, aprofunda-se a análise dos problemas, com observações sistemáticas das atividades em situação real de trabalho, sendo utilizados gravações em vídeos, questionários, entrevistas estruturadas, entre outros recursos. A etapa posterior é a de projeção ergonômica, seguindo-se depois a avaliação e validação dos usuários acerca dos projetos e das mudanças implementadas. Por fim, na última etapa, ocorre a revisão dos projetos, seu detalhamento e otimização com base na validação dos operadores e opções do gestor.

¹⁷ MURREL, K.F.H. Ergonomics. Chapman and Hall, 1965.

O objeto de estudo da ergonomia de linha européia é a avaliação da atividade de trabalho. Ela se propõe a identificar *como e por que* os trabalhadores a realizam de determinada maneira, de forma a descobrir pontos críticos e propor modificações. Resumidamente, visa compreender o trabalho para transformá-lo (Guerin et. Al, 1997; Oliveira, 2001).

Outro enfoque muito importante e atual da intervenção ergonômica é o denominado como macroergonomia, tendo sido inicialmente explanado e aplicado por Hendrick¹⁸ (1993) e Brawn¹⁹, (1995), referidos por Fogliato e Guimarães (1999) como uma ergonomia de sistemas, ou seja, que se propõe a conhecer os aspectos globais da organização nas quais haja a proposição de intervenção. O modelo destaca, portanto, a importância de uma abordagem ergonômica holística, em que sejam valorizados fatores organizacionais, políticos, sociais e psicológicos quando da implementação de um projeto e para a utilização de novas tecnologias. Entre as contribuições metodológicas da macroergonomia, destaca-se a proposição de que a análise seja conduzida do nível macro para o micro, ou seja, do geral para o particular, de forma a evitarem-se projetos tecnológicos inadequados. Um segundo ponto de extrema relevância seria ainda a proposição da ergonomia mais participativa, uma vez que esta abordagem entende que uma efetiva participação dos trabalhadores em todo o processo de intervenção ergonômica determina incremento da satisfação, qualidade de vida, apoio às transformações a serem implementadas pelos ergonomistas e motivação para o trabalho (Fogliato e Guimarães, 1999; Guimarães e Costella, 2001).

Dentro da abordagem macroergonômica, Guimarães e Fogliato (1999) desenvolvem uma ferramenta de intervenção ergonômica que eles denominam como Design Macroergonomico. Através desta, sistematizam uma metodologia de coleta de dados que valoriza o saber e a fala coletiva dos trabalhadores em todas as etapas do estudo ergonômico, ou seja, na identificação, análise e solução dos problemas e implantação das modificações, inclusive desde a elaboração dos instrumentos de pesquisa, tais como os questionários. A metodologia é considerada um avanço sobre as formas mais tradicionais de intervenção ergonômica, pois o espaço aberto às manifestações dos trabalhadores permite a visualização de aspectos do conteúdo e organização do trabalho, os quais são de difícil ou de impossível percepção apenas pelo simples “olhar” ou percepção dos especialistas. A técnica também se

¹⁸ HENDRICK, H. W. Macroergonomics: a new approach for improving productivity, safety and quality of work life. In CONGRESSO LATINOAMERICANO DE ERGONOMIA, e SEMINÁRIO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 6, Florianópolis, 1993, Anais.p.39-58

¹⁹ BROWN, O. JR. The Development and Domain of Participatory Ergonomics. In: IEA WORD CONFERENCE 1995 and BRAZILIAN ERGONOMICS CONGRESS, 7, Proceedings. Rio de Janeiro: ABERGO, 1995, p. 28-31.

propõe a auxiliar o ergonômista a estabelecer pesos e importâncias para as demandas dos trabalhadores, ajudando-o a estabelecer as prioridades para as mudanças. Ainda, sendo as mudanças sugeridas pelos próprios trabalhadores, há maior possibilidade de serem percebidas como melhorias reais e impactar na satisfação e qualidade de vida.

A ergonomia, além de uma metodologia de avaliação dos problemas relacionados à atividade laborativa humana, também contribui com teorias para o conhecimento da origem do adoecimento a partir do trabalho. Neste sentido, Guerin *et. Al.* (1997) apresentam uma “modelização” produzida pela ergonomia francesa para o entendimento das causas do sofrimento ou da patologia relacionada ao trabalho, na qual ressaltam que as agressões à saúde não derivam apenas de exposição a fatores nocivos. Os efeitos do trabalho sobre o organismo também não são identificados apenas na forma de doenças, existindo uma infrapatologia que é fonte de incômodo e sofrimento.

Os referidos autores descrevem que as situações de trabalho exigem dos trabalhadores, cada um possuidor de uma história de vida, uma experiência, uma formação, um estado interno de saúde física e mental, que elaborem formas de executar as tarefas, produzindo uma síntese entre os objetivos e os resultados esperados pelo empregador. Para tanto devem utilizar os meios disponibilizados pela empresa que incluem o espaço de trabalho, seus objetos e equipamentos, o ambiente físico, o tempo disponibilizado, a divisão do trabalho, as seqüências operatórias, a quantidade e qualidade da produção, a relação com colegas e chefias, as condições de segurança, entre outros. Quando a situação de trabalho impõe um conflito entre os objetivos, os resultados esperados e os meios disponibilizados para cumpri-los, o trabalhador busca “regulá-los”, elaborando “modos operatórios” ou estratégias, constantemente ajustados pelas necessidades. Uma situação não restritiva torna possível mudanças da situação de trabalho, sendo que o trabalhador logra ter a necessária margem de manobra para atuar sobre os objetivos ou os meios, modificando-os. Desta forma, não é preciso o desgaste adicional do corpo (Guerin *et. Al.*, 1997; Oliveira, 2001).

Ao contrário, em uma situação de trabalho em que os objetivos e os meios são rígidos e imutáveis, o operador está sujeito a constrangimentos e precisa recorrer a modificações do seu estado interno para obter o desempenho que lhe é cobrado. Para obter o resultado, tem que suportar uma sobrecarga de trabalho, que, a longo prazo, pode traduzir-se em agressões à saúde. Em muitas situações, o trabalhador não consegue mais atingir os resultados, mesmo adotando os mais diversos modos operatórios e constante mobilização do estado interno. A noção de sobrecarga de trabalho está, então, na visão da ergonomia

francesa, vinculada à margem de manobra do operador para modificar as suas maneiras de trabalhar (Guerin et. Al, 1997; Oliveira, 2001).

3.2.3 A Contribuição da Psicodinâmica do Trabalho

A psicodinâmica do trabalho é uma metodologia que traz contribuições relevantes para a percepção das relações entre saúde e trabalho, aprofundando alguns conhecimentos também utilizados pela ergonomia, especialmente a de orientação francesa (Merlo, 2002)

A psicodinâmica quer analisar as razões pelas quais os indivíduos adoecem ou, ao contrário, logram manter a normalidade e o equilíbrio psíquico, apesar de vivenciarem condições de trabalho desestruturantes. Estuda o “espaço” que se situa entre o *trabalho prescrito e o trabalho real*. Entre os dois, avalia como as condições de trabalho possibilitam ou anulam o comportamento livre do homem trabalhador, ou seja, a sua liberdade de organização, reorganização e adaptação do trabalho no sentido do desejo e do prazer.

Dejours (1992) refere que o “sofrimento psíquico” é decorrência de pressões oriundas de formas despersonalizantes de organização do trabalho, situando o sofrimento, no entanto, num espaço intermediário à doença, no campo do infrapatológico ou do pré-patológico. As pressões organizacionais desestabilizantes impõem a ativação de mecanismos de defesa psíquicos, ocasionando então um embate entre o funcionamento psíquico e as situações conflituosas de trabalho. Os indivíduos precisam então desenvolver uma luta para manter o equilíbrio e comportamentos que satisfaçam os critérios sociais de normalidade, o que geralmente se faz à custa de sofrimento. Na evolução dessa luta pela normalidade, quando ocorre a falha dos mecanismos de defesa, podem ocorrer a descompensação e a doença mental ou orgânica.

A psicodinâmica do trabalho ressalta ser fundamental ao indivíduo trabalhador a significação do trabalho, a sua valorização e a construção de um reconhecimento social e uma identidade pessoal relacionada a este. As condições de trabalho devem ser capazes de permitir a sublimação na atividade laborativa, ou seja, a canalização de pulsões do indivíduo adulto para uma atividade não sexual, a qual deve ter dos outros, colegas e superiores, uma retribuição, que toma a forma de um reconhecimento, uma gratidão (Dejours, 1992; Merlo, 2001).

O sofrimento determinado pelo trabalho não é sempre patogênico e não é igual para todos, ele pode ser atenuado pela mobilização de mecanismos de defesa, entre os quais a “inteligência astuciosa”. Através desta, os trabalhadores utilizam a imaginação e a

criatividade com o fim de transgredir as normas prescritas, de forma a poder atenderem as necessidades do trabalho. Quando há a possibilidade de burla ao prescrito, abre-se espaço para a manifestação das características individuais dos trabalhadores; as formas de burla, portanto, vão depender da história pessoal e da experiência de cada um. A possibilidade de transgredir é um mecanismo de defesa, permite uma saída menos prejudicial para o funcionamento psíquico e somático. Por outro lado, a impossibilidade de mudança ou de algum alívio aos cerceamentos impostos pela organização do trabalho estão na origem do adoecimento (Dejours, 1992; Merlo, 2001).

Dejours (1992) ainda destaca que o trabalho pode gerar insatisfação, além de vários tipos de medo/ ansiedade, os quais podem ser responsáveis pelo incremento da produção, tornando-se úteis e necessários ao capital. Rivalidades e discriminações podem gerar controle mútuo e maior produtividade, tornando os trabalhadores ansiosos quanto ao equilíbrio psicoafetivo. Em más condições de trabalho, existe a ansiedade pela degradação do organismo, ocorrendo ainda a ansiedade pela sobrevivência, que diz respeito à necessidade de permanecer empregado.

A insatisfação e a ansiedade conseqüentes a uma rígida organização do trabalho exprimem-se freqüentemente através de uma fragilização psicossomática ou de fadiga que ocorre, mesmo sem haver um esforço muito grande do corpo. Estão relacionadas a um esforço de repressão da atividade espontânea de órgãos motores e sensoriais e do esforço para tolerar uma situação identificada como imutável, levando a uma maior tendência ao desenvolvimento de doenças físicas e mentais (Dejours, 1992).

Na metodologia de investigação proposta pela psicodinâmica do trabalho, quer-se estudar a relação *sofrimento/ defesa*, ou seja, as ideologias defensivas adotadas por grupos de trabalhadores em face de sua problemática de trabalho. Privilegia-se o estudo da “normalidade”, ao invés da patologia, e os mecanismos pelos quais os trabalhadores mantêm um certo equilíbrio psíquico em situações adversas (Merlo, 1999 e 2001; Dejours, 1992).

Dejours (1992) destaca diferenciações da psicopatologia do trabalho em relação à ergonomia. Para esta última, na orientação francesa, interessa a realidade dos fatos descrita pelos trabalhadores em atividade real de trabalho; para a psicopatologia/ psicodinâmica do trabalho, diversamente, a pesquisa visa captar como se dá a vivência subjetiva dos trabalhadores em relação à atividade laboral e quais as defesas de que se valem para enfrentá-la. Conforme Dejours (1992), é na busca do comentário sobre o trabalho que se pode entrar em contato com a subjetividade dos trabalhadores, captando-se a forma de pensar destes. Em

relação à ergonomia, o autor destaca que esta privilegia a descrição operatória em relação ao comentário ou à percepção dos trabalhadores. Conclui também que a ergonomia busca captar *“a situação exterior ou, esquematicamente, o que se poderia chamar de “exigências da tarefa” (“contraintes”), mas fica faltando um comentário que nos indicaria algo sobre a vivência destes riscos, ou seja, a palavra sobre “o esforço despendido nas tarefas” (“astreinte”)* (Dejours, 1992, p. 149).

Wisner (1994), comentando as posições de Dejours sobre a ergonomia, afirma que não se pode situar o estudo do psiquismo no mesmo plano, por exemplo, de disciplinas como a antropometria, a fisiologia muscular e a biomecânica, que são disciplinas experimentais. Por outro lado, põe em dúvida a contribuição de pesquisas que abordam estes fatores isolados, fora das condições reais de trabalho. Defende a necessidade de uma dupla abordagem, centrada tanto no trabalho como no trabalhador, em um *“modelo multidimensional do homem no trabalho”* (p.84”). Por fim, situa a psicopatologia do trabalho entre as disciplinas que alimentam a ergonomia, tais como a psicologia cognitiva ou a cronobiologia.

4 METODOLOGIA

Na metodologia, vai-se descrever o campo da presente pesquisa, justificando-se por que foram escolhidos os bancos ora analisados, descrevendo-se depois o delineamento da pesquisa. No item amostragem, é abordado aspectos relativos ao tamanho da amostra por banco e os níveis de significância e erro adotados. Descreve-se, a seguir, como foi realizada a aplicação do instrumento, como foi elaborado o questionário, seu conteúdo e forma de apresentação. No item análise, por fim, explica-se a criação de variáveis sínteses das cargas de trabalho por tipo, além de outra variável de efeito, relativa ao desgaste/ adoecimento. Neste mesmo ponto, são explicadas também as análises estatísticas realizadas.

4.1 O CAMPO DE ESTUDO

A pesquisa e seu instrumental, até o presente momento, foram aplicados em quatro bancos, aqui analisados. Destes, dois são públicos e dois são privados. Entre os públicos, um tem inserção predominante no estado do Rio Grande do Sul, o outro é nacional. Quanto aos bancos privados, um é pequeno, estando presente basicamente nas regiões Sudeste e Sul, outro é de grande porte e nacional, tendo-se a intenção de estender o processo de coleta de dados para outros bancos, com um instrumento de pesquisa modificado ou não.

A opção de escolha dos bancos para iniciar esta pesquisa foi dos dirigentes do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região. Os bancos públicos foram escolhidos para dar-se início à pesquisa, em decorrência de sua importância, sendo que os bancários a eles vinculados representam numericamente uma parte expressiva da base do Sindicato de Porto Alegre. Além do mais, esses bancos públicos passaram por transformações radicais nos últimos anos e vivenciaram, até recentemente, um processo de preparo para um eminente processo de privatização, que se mantém como uma possibilidade futura. Ainda, as condições de trabalho nestes vêm sendo objeto de muitas reclamações de numerosos bancários que procuram o sindicato da categoria.

Relativamente ao banco privado de pequeno porte, foi ele escolhido por que apresentava muitos problemas referentes a condições ambientais, com mobiliário, equipamentos e postos de trabalho muito antigos e inadequados, o que tem sido objeto de negociações, ainda em curso, com a intermediação da Delegacia Regional do Trabalho.

4.2 DELINEAMENTO

A pesquisa utilizou um delineamento de corte transversal ou seccional, modalidade de estudo que é também denominado como de prevalência, sendo o mesmo não controlado, do tipo descritivo e analítico.

A estrutura do trabalho é determinada pelas possibilidades e limites de uma pesquisa que tem origem em uma demanda sindical, busca dar respostas e ser abrangente para o conjunto dos trabalhadores da base e que ainda tem, com alguma frequência, dificuldades para adentrar nos locais de trabalho. Faz-se, então, uma opção pela abrangência, ao invés da profundidade da investigação. Todavia, a pesquisa propicia a identificação de aspectos e locais de trabalho que merecerão uma avaliação mais detalhada, que poderão vir a ser objeto de negociação para estudos posteriores, mais aprofundados. A pesquisa desenvolvida é, portanto, uma intervenção ergonômica limitada a sua fase inicial, ao nível da *apreciação*.

4.3 AMOSTRAGEM

O universo de estudo foi composto pela totalidade dos bancários da base do sindicato dos bancários de Porto Alegre e região, vinculados às quatro instituições financeiras selecionadas. Os instrumentos foram aplicados na quase totalidade das agências de cada banco e em alguns setores internos. Em cada local de trabalho, entregam-se os questionários para todos os trabalhadores, incluindo-se estagiários e terceirizados. Aos aplicadores esclareceu-se que se buscava o maior número possível de respondentes por local de trabalho, de forma que se pudesse ter uma amostragem representativa dos diferentes cargos e funções.

A coleta de dados, nos bancos públicos, ocorreu no primeiro semestre de 2002. No banco privado de pequeno porte, foi realizada no segundo semestre de 2002 e, no privado de grande porte, em meados de 2004.

O tamanho da amostra, para cada banco, foi calculado para atender o objetivo de obterem-se associações entre cargas de trabalho e sintomas ou diagnósticos de saúde de alta prevalência na população geral. Para o cálculo do tamanho da amostra, considerou-se um nível de confiança de 95% e um erro de 5%, sendo que as mesmas foram calculadas por suas fórmulas específicas no programa Excel. As amostras obtidas em todos os bancos satisfizeram os parâmetros de confiança e erro estipulados. Não se calculou tamanho da amostra para estagiários e terceirizados, uma vez que não tínhamos a informação do número total desses trabalhadores para todos os bancos.

O total de questionários colhidos nas quatro instituições analisadas, incluindo-se bancários, estagiários e terceirizados, foi igual a 1551. Um total de 33 foram excluídos por terem preenchimento inadequado, com muitas questões não respondidas, restando um total de 1518 questionários.

O primeiro banco público onde o questionário foi aplicado foi denominado como Banco Público A. Conforme informação do próprio banco, o total de bancários empregados na base de Porto Alegre, em meados de 2002, era igual a 3387. A amostragem de bancários necessária para os parâmetros adotados de confiança e erro foi estabelecida como sendo de 345. O número total de questionários retornados foi de 524, incluindo-se aqueles preenchidos por estagiários e terceirizados, 13 tendo sido excluídos por preenchimento inadequado. Assim, analisaram-se 356 questionários de bancários, 140 de estagiários e 14 de terceirizados. Os dados foram colhidos em 45 locais de trabalho, ou seja, 41 distintas agências e 4 setores internos.

Quanto ao Banco Público B, de abrangência nacional, o número de trabalhadores bancários, em meados de 2002, na base do sindicato de Porto Alegre, foi igual a 1.956, sendo que a amostra calculada para satisfação dos critérios de confiança e erro foi determinada como sendo de 321 empregados ou bancários. O total de questionários colhidos foi de 574. Após a exclusão de 18 por preenchimento incorreto, restaram 332 respondidos por bancários, 47 por estagiários e 177 por terceirizados. Os dados foram coletados em 34 agências e 6 setores internos.

No Banco denominado como “Privado Pequeno C”, o número de empregados da base, quando da coleta de dados era igual a 59 empregados (a amostra de bancários necessária é igual a 50), sendo sido obtido 55 respondentes ao questionário, 50 bancários e 5 terceirizados. No banco “C”, aplicou-se o questionário em todas as cinco agências da base do sindicato de Porto Alegre.

No banco privado de grande porte, aqui denominado como “Banco Privado Grande D”, o número de empregados da base de Porto Alegre é de 463 trabalhadores, sendo 384 bancários e 79 terceirizados. A amostragem necessária para satisfação dos parâmetros de confiança e erro foi calculada como sendo equivalente a 192 bancários. Responderam ao questionário 350 bancários e 39 terceirizados, 3 não informaram vínculo, sendo que apenas um questionário foi excluído por preenchimento inadequado.

4.4 EXECUÇÃO

Os questionários foram distribuídos aos trabalhadores nos locais de trabalho através de dirigentes sindicais, em alguns locais, auxiliados por delegados sindicais, cipeiros ou outros colaboradores. Foram devolvidos aos diretores do sindicato nos dias seguintes ao da entrega.

O instrumento aplicado tinha uma página de rosto, explicativa dos objetivos do trabalho, ambos apresentados no anexo. Na capa ressaltou-se que os questionários individuais seriam tratados com sigilo, não sendo necessária a identificação individual dos respondentes. A referida folha também informava que apenas as estatísticas coletivas seriam divulgadas e que os trabalhadores deveriam responder as questões com sinceridade, fazendo o preenchimento do instrumento em sua totalidade. Da mesma forma, o responsável pela entrega e recolhimento dos questionários explicava aos trabalhadores os objetivos da pesquisa.

Os dados foram digitados no programa Epi-Info (Dean et al., 1994), por estagiário vinculado ao Projeto de Olho na Saúde do Sindicato dos Bancários, treinado para tal fim. Para fins de análise, o Banco de Dados foi importado para o programa SPSS (SPSS Incorporation, 1997), onde foi analisado.

4.5 ELABORAÇÃO DO INSTRUMENTO

Para a elaboração do instrumento ou questionário da presente pesquisa – presente em sua íntegra no anexo-, o ponto de partida foi a experiência obtida nos estudos anteriores, especialmente na pesquisa que intitulada “Censo de Saúde dos Bancários do Rio Grande do Sul”. Para a construção do questionário do Censo, que foi respondido por 12.407 bancários do estado, realizaram-se diversas reuniões no ano de 1994. Essas reuniões contaram com participação de inúmeros bancários, entre estes, teve-se a presença de cipeiros, técnicos de Serviços Especializados em Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) de três bancos públicos, dirigentes sindicais e técnicos do Sindicato de Porto Alegre e da Federação dos Bancários.

Para a pesquisa atual, um novo instrumento foi construído, a partir de uma revisão coletiva do instrumento de pesquisa do Censo, com a colaboração de dirigentes sindicais e técnicos do sindicato e do Departamento de Medicina Social da UFRGS. Entre as críticas principais ao instrumento anterior houve o consenso de que aquele era excessivamente longo

e cansativo para o preenchimento dos bancários. Priorizou-se, então, a eliminação de redundâncias, repetindo-se apenas os aspectos que se revelaram mais importantes na análise daquele instrumento, ao mesmo tempo acrescentando-se outros, relativos a problemáticas que se tornaram mais acentuadas no processo de reestruturação bancária da última década. Entre essas foram incluídas perguntas sobre assuntos como exigências de metas, insegurança quanto à permanência no emprego e outras relativas à valorização do trabalho.

Quanto aos diagnósticos e queixas de saúde, no Censo Bancário foram pesquisados os problemas referidos pela categoria de forma tanto aberta como através de listas. No trabalho atual, optou-se por listar apenas aqueles de maior prevalência no Censo. Também em decorrência da percepção de um significativo aumento da casuística e da gravidade de casos de estresse relacionado ao trabalho, optou-se por analisar este quadro mais detidamente. Para tal fim aplicou-se um protocolo para pesquisa do estresse e suas fases, à semelhança do que tinha sido realizado em um banco público federal.

A nova forma do instrumento foi elaborada para que o atual pudesse ser menos descritivo e mais analítico, sendo que as respostas passaram a ser escalares, ao invés de nominais. Desta forma tornou-se possível quantificar a intensidade das cargas de trabalho e do adoecimento. A nova estruturação também passou a permitir avaliações analíticas e a inferência causal entre cargas de trabalho e seus efeitos na saúde, realizadas através da aplicação de testes estatísticos.

O questionário foi concebido para poder ser aplicado em diversos bancos e assim propiciar uma comparação entre os mesmos. Pela sua característica de abordagem genérica da problemática dos bancários, sabe-se que o instrumento pode não ser capaz de captar questões mais específicas de alguns locais de trabalho, o que não é, de fato, o objetivo maior do presente estudo. Assim, apesar de ter sido elaborado com a participação dos bancários da categoria, o questionário não foi elaborado pelos trabalhadores em cada local de trabalho, razão pela qual destoa, neste aspecto, da metodologia da intervenção macroergonomica e, especialmente, do modelo proposto por Fogliato e Guimarães (1999).

4.6 CONTEÚDO E APRESENTAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O questionário individual abordou as características demográficas tais como gênero, idade e escolaridade. Na caracterização da inserção ocupacional, pesquisou qual o banco de vínculo, a agência ou departamento e o setor, além da antiguidade na empresa. Analisou ainda a existência de atividade concomitante, o cargo e a jornada de trabalho, a

ocorrência de acidentes de trabalho e, nestes casos, também a emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT).

A seguir, o instrumento avaliou a percepção dos trabalhadores sobre a intensidade das cargas de trabalho a que estão submetidos e também identificou a morbidade, através da informação da presença de queixas de saúde ou diagnósticos. As cargas de trabalho foram analisadas segundo a sua classificação em tipos. Denominaram-se como itens constitutivos das *cargas ou fatores da organização do trabalho* os itens relativos à presença de volume excessivo de trabalho, inadequação numérica de pessoal, prolongamentos da jornada, pausas insuficientes, exigências de alcançar metas, exigência de repetitividade das tarefas e exigência de esforço mental.

Entre as *cargas ou fatores psicossociais* foram destacadas situações como atividade estressante, posturas das chefias, disputas entre colegas, condições de insegurança no emprego, remuneração ou salário inadequado, exames médicos do banco insatisfatórios e desvalorização do trabalho.

Como *cargas ou fatores físico-ambientais* foram levantados fatores como ventilação inadequada, ruído desconfortável, pouca ou muita luz, presença de reflexos luminosos, higienização/ limpeza insatisfatória e poluentes no ambiente.

Nas *cargas ou fatores posturais e do mobiliário* foram referidos problemas como cadeira desconfortável ou inadequada, mesa/ balcão/ guichê desconfortável ou inadequado, exigência de manter posturas estáticas, posturas inadequadas com a cabeça, posturas inadequadas com os braços/ mãos.

O grau de importância ou interferência de fatores da organização do trabalho, psicossociais, do ambiente e do mobiliário e suas repercussões sobre a saúde foram avaliados através de escala de intensidade, expressa em valores discretos, de zero a sete. A referida escala foi apresentada graficamente em uma linha onde o bancário marcou com um “x” sobre o número que quantifica a sua percepção sobre a intensidade do prejuízo que cada fator causa à sua saúde. O extremo à esquerda ou zero representa a percepção de nenhum prejuízo à saúde e o valor sete, um prejuízo muito grande ou máximo, sendo a intensidade sempre crescente, da esquerda para a direita.

Uma escala de valores discretos e não contínuos foi adotada em decorrência de que, nesta forma, a diagramação do instrumento se tornou mais enxuta, especialmente pela facilitação de leitura dos dados no momento de sua digitação. Tais questões foram

consideradas como importantes, uma vez que o instrumento precisava ser planejado para ser aplicado em larga escala, em toda a categoria bancária, inicialmente em Porto Alegre, a seguir, provavelmente, também no interior do estado, pelos demais sindicatos. As avaliações de especialistas em estatística quando da análise dos dados também demonstraram que, por se tratar de uma amostragem grande e dentro de nossas pretensões de análise, não houve, como consequência desta opção, qualquer prejuízo quanto à possibilidade de aplicação de testes estatísticos.

Ressalta-se que a opção metodológica referente às cargas de trabalho foi feita pela avaliação do quanto uma determinada situação inconveniente é entendida pelo bancário como *causadora de prejuízo à sua saúde, física ou mental*. Quer dizer que não se pretendeu apenas constatar a presença e intensidade de determinado problema, uma vez que este fator, mesmo quando presente e intenso, poderia ser identificado como não prejudicial à saúde. A avaliação pura e simples da presença das cargas de trabalho já havia sido pesquisada em outros instrumentos como o Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997).

É também importante ressaltar, sobre a forma de redação dos itens que integram as cargas de trabalho no questionário, que alguns deles foram apresentados aparentemente de maneira não neutra, ou seja, de forma que poderia ser identificada como indutora da presença de situações inadequadas. Pediu-se que os trabalhadores identificassem o grau de prejuízo à saúde relacionado, por exemplo, com volume de trabalho *excessivo*, ao invés de se referir, simplesmente, ao volume de trabalho. A opção da forma de redação foi definida fundamentalmente para permitir maior clareza a finalidade da questão, de identificar causas de prejuízo a saúde, uma vez que algumas frases apresentadas de forma neutra poderiam não ser entendidas claramente pelos respondentes como sendo capazes de determinar prejuízo à saúde. Também se considerou adequada esta forma de redação, na medida em que a presença destas situações problemáticas já tinham sido objeto de constatação em pesquisas anteriores, tais como o Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997), havendo algumas delas sido apontadas por altíssimo percentual de bancários. Além disso, nas instruções para resposta às questões, destacou-se a opção de marcação do número “zero” que corresponde a “nada”, quando o trabalhador entendesse que a situação proposta não estava presente em seu trabalho, ou não determinava prejuízo à sua saúde.

Quanto aos sintomas e/ou diagnósticos de saúde, o instrumento buscou a manifestação dos bancários em relação à presença ou ausência dos problemas de saúde listados. Quando da referência de queixas, solicitou-se que os bancários as classificassem,

dando-lhe um peso expresso por um número, conforme a mesma escala anteriormente citada, de valores escalares crescentes, variando de zero até sete. Para a quantificação da importância do sintoma ou diagnóstico, o enunciado pediu aos bancários que levassem em conta o grau de desconforto ou dor relacionada a cada queixa, a frequência do incômodo e grau de interferência na vida diária.

Para a identificação dos problemas de saúde, uma listagem foi apresentada, cada item tendo sido analisado pelos respondentes, para a identificação de sua presença ou ausência, no primeiro caso, ainda quantificados em sua intensidade. Integrando a lista de problemas de saúde foram constatados os seguintes: presença de dor/ desconforto/ peso/ dormência ou limitação de movimentos em membros superiores, sintomas sugestivos de Lesões de Esforços Repetitivos ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho; dor/ queimação nas costas/ pescoço; cansaço físico frequente; estresse; ansiedade; depressão (tristeza, apatia); nervosismo; queimação no estômago/ gastrite/ úlcera; dificuldade de dormir; alergia, rinite alérgica; asma/ chiado no peito; dificuldade de memorizar e pressão alta.

Para diagnóstico presuntivo do estresse e classificação de sua gravidade, utilizou-se um protocolo padronizado de pesquisa, denominado Teste de Lipp – Inventário de Sintomas de Stress, desenvolvido pela psicóloga Marilda Lipp (1998). O teste classifica o estresse em quatro fases, conforme o número de itens ou queixas assinalados pelo respondente. As fases são Alerta, Resistência, Quase Exaustão e Exaustão. A fase I do estresse, de Alerta, corresponde às questões de 15 a 29 do instrumento aplicado, sendo relativa a sintomas ocorridos nas últimas 24 horas. Sete ou mais sintomas indicam um provável estresse em fase de Alerta. Na fase II, com questões de 30 a 44 no questionário, quatro ou mais itens presentes no último mês são compatíveis com estresse em fase de resistência, e nove ou mais com estresse em fase de quase exaustão. Na fase III, com itens de 45 a 67, nove ou mais itens assinalados, ocorridos nos últimos três meses, indicam a presença de estresse em fase de exaustão. Quando a pontuação atinge o escore mínimo de significância em mais de uma fase, é considerada a mais avançada. Se os itens assinalados forem em número menor que os indicados anteriormente em todas as fases, a pontuação geral é insignificante, o que indica inexistência de estresse (Lipp, 1998)

4.7 TESTAGEM DO INSTRUMENTO

O questionário foi testado quanto à sua consistência interna, através do *Alfa de Cronbach*. O Alfa apresentou valores altos e muito satisfatórios, de 0,91 para questões sobre a

organização do trabalho; 0,86 para cargas psicossociais; 0,95 para as do ambiente; 0,92 para as posturais e do mobiliário e 0,93 para os sintomas ou patologias. Os valores para todos os 41 itens sobre cargas de trabalho e sintomas foram de 0,97. Todos os valores do Alfa de Cronbach, global ou por constructos, ficaram bem acima de um Alfa de 0.55, mínimo desejado para validação do questionário, indicando que as perguntas foram bem elaboradas, julgadas de forma uniforme pelos respondentes e que a escala adotada mostrou-se adequada no aspecto do seu entendimento. As questões do teste de Lipp não foram incluídas no cálculo do Alfa, uma vez que já possuem um alfa próprio, medido pela equipe da autora, de 0,91, também indicando alta confiabilidade deste instrumento.

4.8 ANÁLISE DOS DADOS

Para descrição de como foi realizada a análise, inicialmente descrevem-se as variáveis criadas para estudo das relações de causa e efeito e, a seguir, os testes estatísticos utilizados.

4.8.1 Variáveis para Estudo das Cargas de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento

No estudo das inferências causais, as variáveis independentes ou causais são os itens relativos a cargas de trabalho, apresentadas na questão 13 do questionário, da letra “a” até a “z”, divididas em cargas ou fatores da organização do trabalho, físico-ambientais, posturais ou do mobiliário e psicossociais. Outras variáveis possíveis, relacionadas ao adoecimento também foram estudadas, tais como sexo, idade, escolaridade, tempo de banco e jornada de trabalho.

Para fins de análise das cargas de trabalho e do adoecimento, criaram-se novas variáveis sínteses. Estas dizem respeito, cada uma, a média aritmética de um conjunto de itens de semelhança temática no questionário, ou seja, os fatores constituintes de cada tipo de carga de trabalho já mencionados em ponto anterior. As médias foram calculadas para cada indivíduo respondente, dando lugar a novas variáveis, denominadas como médias das cargas da organização do trabalho, psicossociais, físico-ambientais e posturais/ do mobiliário. Para a criação de uma variável representativa do desgaste ou adoecimento, igualmente procedeu-se à média aritmética de um conjunto de itens da lista dos problemas de saúde.

Criaram-se então cinco novas variáveis principais, todas sendo o resultado de médias aritméticas de um grupo de questões apresentadas no questionário. Na apresentação dos dados da presente pesquisa, em sua parte descritiva e principalmente na inferencial,

utilizaram-se essas médias ou variáveis sínteses, de forma a possibilitar e facilitar o estudo comparativo entre as cargas de trabalho de diversos tipos.

A quinta média foi denominada como média do desgaste ou adoecimento e foi obtida a partir da média aritmética da maioria dos itens relativos a problemas e diagnósticos de saúde apresentados no questionário. Os itens escolhidos foram aqueles que tiveram as mais altas prevalências entre os trabalhadores, ou seja, cansaço físico, cansaço mental, dor de cabeça freqüente, estresse, ansiedade, depressão, nervosismo, dificuldade de dormir e de memorizar, incluindo também os sintomas musculoesqueléticos em membros superiores e nas costas/ pescoço. Não integraram a média aritmética da variável síntese *desgaste/ adoecimento* apenas os itens relativos a sintomas gástricos, alergia e rinite, asma/ chiado no peito e pressão alta. Os critérios para exclusão dessas variáveis foram de que mais de 50% dos indivíduos da amostra referiram estes fatores como inexistentes ou com importância muito pequena, marcando a intensidade do prejuízo à saúde como zero ou um.

O adoecimento é também estudado através dos resultados do teste Lipp, relativo às fases do estresse.

4.8.2 Estatística Descritiva e Analítica Utilizada

Na apresentação dos resultados da pesquisa, as variáveis escalares, largamente predominantes, foram descritas através de medidas de tendência central e de dispersão, como média e desvio padrão. Quanto às variáveis qualitativas utilizadas para definição das características demográficas, de inserção ocupacional e para a ocorrência de acidente de trabalho, os resultados são apresentados através de proporções.

Para o cálculo de todas as médias apresentadas neste trabalho, a escala das respostas teve seu valor mínimo em zero e máximo, em sete. Foram computadas as respostas de todos os indivíduos em qualquer variável e fração amostral analisada ao longo da pesquisa, o que implica dizer que para o cálculo das médias sempre se incluiu os que responderam “zero”, indicando ausência da respectiva carga de trabalho ou do problema de saúde.

Para a análise da determinação das relações causais, utilizou-se a estatística analítica e inferencial. Os testes estatísticos para a comparação de médias em relação ao desgaste/ adoecimento foram a Análise de Variância ou Anova, complementada com o teste de Duncan. Para o estudo do teste Lipp, relativo às fases do estresse, utilizou-se o Teste Exato de Fisher por Simulação de Monte Carlo. Para a análise das cargas de trabalho e a forma como

determinam o desgaste/ adoecimento, usaram-se a Regressão Linear Múltipla, o Teste de Correlação de Pearson e o Coeficiente de Determinação.

O estudo das médias das cargas de trabalho em relação a variável efeito desgaste/ adoecimento foi feito através do teste de Análise de Variância ou ANOVA, com nível de significância a 5%. A ANOVA verifica a existência de diferenças significativas entre as médias. Para verificar o comportamento destas médias, estabelecendo-se quais destas diferem entre si, utiliza-se o teste de Duncan, que classifica as mesmas em grupos, conforme difiram ou não, estatisticamente, entre si.

Por ser o teste Lipp, relativo às fases do estresse, uma variável qualitativa, composta de cinco classes ou níveis, (insignificante, alerta, resistência, quase exaustão e exaustão), aplicou-se o Teste Exato de Fisher com nível de significância a 5%, por simulação de Monte Carlo. O teste permitiu distinguir quais as variáveis estão impactando nas classes ou níveis do Lipp.

Utilizou-se o resíduo ajustado como indicador do item que “impacta” mais no Lipp. O resíduo ajustado tem distribuição normal com média zero e desvio padrão igual a 1. Desta forma, caso o resíduo ajustado seja maior do que 1,96, em valor absoluto, pode-se dizer que há evidências de associação significativa entre as categorias em estudo. Quanto maior for o valor do resíduo ajustado, maior a associação entre as categorias. Para os que são menores do que 1,96, mas próximos a este valor absoluto, pode-se se dizer que existe uma tendência de associação.

O teste exato de Fisher é aplicado para tabelas compostas por apenas duas linhas e duas colunas e, para poder-se realizar o teste em tabelas com mais de duas linhas e duas colunas, usou-se o teste por simulação de Monte Carlo, que calcula a probabilidade exata, para todas as caselas, através de simulação para 1000 amostras ou mais (no máximo 10 mil amostras).

O teste do Qui-quadrado não foi escolhido para verificar a associação entre as variáveis porque o pressuposto de que os valores esperados sejam maior ou igual a cinco não foi satisfeito para todas as caselas da tabela.

A análise de Regressão Linear Múltipla é uma técnica estatística pela qual se avalia a relação entre variáveis, observando a capacidade de explicação de uma dada variável, dita variável resposta ou dependente, com as supostas variáveis que possam explicar o seu comportamento, ditas variáveis explicativas ou independentes.

Uma análise de regressão gerou, essencialmente, uma equação de reta a partir das variáveis em estudo. Os coeficientes refletiram a intensidade da relação entre cada variável explicativa e a variável resposta. A sua correta interpretação estatística depende dos seguintes fatores, ou seja, valor de r^2 e valor p do teste t-student.

Ainda uma outra forma de se verificar a qualidade de uma regressão é a análise dos seus resíduos, ou seja, das diferenças entre os valores preditos pelo modelo de regressão para a variável dependente e os valores de fato observados. Qualquer padrão ou regularidade observada nos resíduos é um indicativo de um erro sistemático do modelo, ou seja, de que este está inadequado ou incompleto. O teste de Durbin-Watson é utilizado para avaliar a auto-correlação entre os resíduos. Em um modelo bem ajustado, o ideal é que os resíduos não sejam auto-correlacionados, sejam aleatórios, com distribuição normal e média zero. Em um modelo consistente, o teste de Durbin-Watson deve estar em torno de dois, numa faixa aceitável de 1,8 e 2,4. Os coeficientes “B” e “T” refletem a intensidade da relação de cada variável explicativa com a variável resposta.

O grau de associação entre variáveis estudadas foi também avaliado através do teste de Correlação de Pearson (r). Este coeficiente verifica se existe correlação linear entre duas variáveis, x e y . A estatística do teste de Pearson variou de -1 a +1, passando por 0. Um achado de -1 indicou que as duas variáveis têm uma perfeita relação linear negativa; +1 indicando, em contraposição, uma perfeita relação linear positiva e 0 indicando que as variáveis são independentes. Quanto mais próximo de +1, mais forte a correlação. Uma Correlação de Pearson positiva indicou, portanto, que à medida que se aumentou uma variável y , ocorreu concomitantemente aumento da variável x . Nas correlações positivas fortes, o aumento da variável causal y determinou aumento semelhante na variável x , de efeito, e o seu gráfico é igual a uma linha reta.

A partir do valor (r) na Correlação de Pearson, pode-se determinar o Coeficiente de Determinação, que é medido pelo quadrado do Coeficiente da Correlação ou r^2 . O valor de r^2 indica a proporção da variação de x que é explicada por y (ou vice-versa), tendo seus extremos entre 0 e 1.

5. RESULTADOS

5.1 DESCRIÇÃO SUCINTA DOS BANCOS ANALISADOS

Apresentam-se, a seguir, características básicas relativas às instituições investigadas, Bancos Públicos A e B e Bancos Privados Pequeno C e Grande D, procurando situar os seus graus de inserção no processo de reestruturação produtiva do sistema financeiro. Os dados foram obtidos, na maior parte, através de informações públicas veiculadas pelos próprios bancos, disponibilizadas na Internet e também por referências bibliográficas. As informações sobre a reestruturação do Banco Privado Pequeno C são escassas. Os sites da Internet não são apresentados na bibliografia para não haver identificação direta dos bancos analisados.

5.1.1 O Banco Público A

O Banco Público A é um Banco múltiplo desde março de 1990, operando com carteiras comercial, de investimento e desenvolvimento, de crédito imobiliário e ao consumidor. Sua rede de agências está espalhada por 73% dos municípios gaúchos, com 339 agências no Rio Grande do Sul, 505 postos, 19 agências em outros estados da federação, duas no exterior, totalizando 866 pontos de atendimento. Em outubro de 2004, o banco revelava ter 2,24 milhões de clientes e 4,46 milhões de contas, informações disponibilizadas em seu site próprio na Internet.

Relativamente à mão-de-obra, os dados de dezembro de 2001, do Departamento de Recursos Humanos, referidas por Schmitz (2002), apontam que o Banco Público A conta com 8.031 empregados bancários. Os terceirizados somam 1.735 e ocupam as funções de vigilância, limpeza, carga e descarga, ascensorista, telefonista e contínuo. Também conta com 2.456 estudantes de segundo grau e de Universidade, realizando estágios de duração máxima de dois anos.

O Banco Público A desenvolve ações em parceria com o governo estadual, sendo que se destaca por ter um papel social relevante. Em 2004, descreve estar desenvolvendo ações de recuperação de setores econômicos e viabilizando crédito para a agricultura familiar. Por grande parte da década de 90, até 1998, o banco encontrava-se deficitário, contando com

uma grande rede de agências, uma imensa clientela, incluindo frações da população de menor poder econômico, de pouco interesse para os bancos em geral. No curso da década de 90, a empresa também funcionou em uma situação de nítida inferioridade em relação às demais, no que diz respeito à implantação da automação e de políticas comerciais.

A partir de 1999, o Banco A iniciou, conforme Hoefel (2002), com pelo menos uma década de atraso relativamente aos demais, o seu processo de reestruturação produtiva, implantando políticas comerciais competitivas e agilização do atendimento. Investiu grandemente na automação, deslocou funcionários da área administrativa para a de negócios, aumentando o contingente de pessoal nas agências relativamente aos setores internos. Também buscou aumento de arrecadação com a tarifação dos serviços e redução de custos, no entanto, não optou por adotar políticas de demissões massivas e continuadas. Em 1990, o banco contava com 11.564 funcionários. Em 1995, aplicou um plano de demissão incentivada, quando o número de bancários passou de 10.648 para 9.183. Em dezembro de 2001, este número era de 8.031. Em 2001, a situação do balanço financeiro do banco inverteu-se, tendo este retornado a uma condição de lucratividade, que persiste atualmente.

5.1.2 O Banco Público B

O Banco Público B atua como banco múltiplo, é nacional, tendo também carteira comercial e de investimento, de crédito imobiliário e ao consumidor, disponibilizando crédito na modalidade de penhor. É administrador e pagador de benefícios do FGTS, PIS, Seguro Desemprego e Crédito Educativo. De acordo com dados de outubro de 2004, obtidos pela Internet, no site da própria empresa, o banco dispõe de 1.950 agências propriamente ditas, possuindo 55.000 empregados em seu quadro próprio, além dos terceiros e estagiários, administrando 13 milhões de contas em nível nacional.

O Banco Público B também apresenta com destaque o seu papel social, relatando priorizar o financiamento da habitação, saneamento básico, infra-estrutura urbana, além da administração de fundos e prestação de serviços, anunciando que os direciona à população de baixa renda. O banco descreve a sua missão como sendo a de atender as expectativas da sociedade e dos clientes, com busca permanente da qualidade dos serviços, equilíbrio financeiro, respeito e valorização do ser humano.

O Banco Público B, conforme Couto (2000), deu início às suas políticas de reestruturação produtiva, a partir de 1995, passando a ter os negócios como seu foco principal. Investiu em novos padrões tecnológicos, buscando a elevação da qualidade dos serviços,

desenvolvimento de seus funcionários e redução de custos operacionais. Muitas atividades administrativas foram extintas ou enxugadas e deslocadas para as agências. Os empregados passaram a ser exigidos para uma atuação mais generalista ou multifuncional. Estabeleceram-se exigências de produção a partir de metas coletivas e por superintendência, também por agência, cujo cumprimento passou a ser vinculado a formas de remuneração variável, de acordo com os resultados obtidos. Houve troca dos mobiliários e dos *lay-out* das agências, os quais foram adaptados ao novo perfil destas como pontos de venda, adequando-as aos negócios, ao auto-atendimento e também às exigências da Norma Regulamentadora N° 17 (NR-17).

Ainda, conforme Couto (2000), o Banco reduziu custos através da dispensa de mão-de-obra, editando dois planos de demissão, o primeiro denominado voluntário, o segundo, incentivado. No plano de cargos e salários, houve uma valorização das funções gerenciais em detrimento das demais, que ficaram com os salários inalterados. A remuneração dos gerentes, no entanto, passou a ser dependente do cumprimento de metas. Os caixas executivos estão em processo de extinção, sendo substituídos pelos caixas flutuantes, que também realizam outras funções. Os novos caixas flutuantes só recebem o adicional de caixa no relativo aos períodos em que efetivamente exercem a atividade. Também houve a contratação de grande número de trabalhadores terceirizados.

5.1.3 O Banco Privado Pequeno C

Este Banco é de capital nacional, sendo oriundo da fusão de bancos menores, com origem e sede no estado de Minas Gerais. Dispõe de 200 pontos de atendimento, distribuídos pelos principais centros geoeconômicos do Brasil, concentrados na região sudeste, em especial em Minas Gerais. Na base do sindicato de Porto Alegre e região, tem cinco agências.

O banco oferece investimentos em geral, empréstimos e financiamentos a pessoas físicas e jurídicas, além de serviços de pagamentos diversos. No ano de 2000, retomou o crescimento de sua lucratividade, o que foi atribuído ao seu processo de reestruturação, conforme notícias da imprensa, tendo obtido 40,1 milhões em lucros, correspondendo a 11,07 do patrimônio líquido do banco (Gazeta Mercantil de 31/01/2001).

O Banco Público C, na base de Porto Alegre, possuía mobiliários muito antigos e extremamente inadequados ergonomicamente, quando da aplicação da pesquisa, os quais foram objetos de autuações e negociações com a Delegacia Regional do Trabalho e o

Sindicato de Porto Alegre. Recentemente contratou empresa de engenharia e reformou suas agências, substituindo o mobiliário.

5.1.4 O Banco Privado Grande D

Trata-se de um banco múltiplo, privado, de capital nacional, sendo o terceiro maior banco privado do Brasil. Sua origem remonta à cidade de Poços de Caldas, no estado de Minas Gerais, tendo sido fundado em 1924. A aquisição recente de outro banco, ocorrida em meados da década de 90, triplicou sua rede, multiplicando cinco vezes o número de clientes e oito vezes os ativos. Segundo dados do próprio banco, nenhuma outra instituição financeira cresceu tanto em prazo tão curto. O banco conta com uma rede de 867 agências e agências *in-store*, a maioria delas concentrada na região sudeste, sendo 109 na região sul. Conta, também, com mais de treze mil pontos de atendimento ou distribuição, 10.055 sendo lojas de Fininvest. Em 30 de junho de 2004 o banco contabilizava 16,6 milhões de clientes em todo o território nacional.

Este banco oferece ampla gama de produtos e serviços financeiros para clientes pessoas físicas e jurídicas. Oferta investimentos em geral, financiamentos, cartões de crédito, seguros, previdência, gestão de patrimônios, entre outros. O banco não informa sobre o contingente de trabalhadores que lhe presta serviços.

Quanto à política de reestruturação, conforme Jinkings (2002), no início dos anos 90, o banco já implementava o Programa de Excelência Gerencial (PEG), instituído com a segmentação da clientela e visando a excelência no atendimento voltado aos negócios. Seguiu-se o Programa de Qualidade Total que, até 1993, tinha como meta atingir 16 mil funcionários. Seus objetivos eram sensibilizar e educar os trabalhadores segundo a realidade de competitividade do mercado e a necessidade de extremo empenho dos bancários para tornar possível a sobrevivência e o crescimento da empresa, bem como a manutenção de seus próprios empregos. O banco passou a adotar padrões para atendimento aos clientes e para a monitorização de erros. Os empregados foram chamados a opinar sobre a obtenção de maior racionalização dos serviços, o que, juntamente com a modernização tecnológica, polivalência e a intensificação do trabalho permitiram um enorme corte de postos de trabalho. Os dados do DIEESE (1998b) demonstram que o banco tinha 26.847 empregados em 1989, em 1994 passou a ter apenas 17.035. Com a fusão com outro banco em 1995, ficou com 28.543 funcionários, no entanto, em 1997 só restavam 22.785, ou seja, menos do que em 1989. A queda do quadro de pessoal foi de 15,1% se tomarmos como base apenas o número de empregados do antigo Banco D, contudo, se somarmos os empregados oriundos do banco

adquirido, a queda atingiu 51,3%, semelhante à praticada pelos outros dois maiores bancos privados do Brasil.

5.2 ASPECTOS SOCIODEMOGRÁFICOS DA POPULAÇÃO

Neste item faz-se uma análise descritiva da população pesquisada por vínculos e funções bancárias principais, no relativo a sexo, idade, escolaridade, tempo de vínculo com o banco, carga horária, realização de outra atividade além do banco, ocorrência de acidente de trabalho e emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho.

5.2.1 Distribuição dos Trabalhadores por Vínculos e Funções Bancárias

O questionário aplicado, como detalhado no capítulo sobre a metodologia, foi respondido por 1518 trabalhadores, dentre estes, 1087 bancários, 192 estagiários e 230 terceirizados. Nove indivíduos não identificaram função bancária.

Com a denominação de vínculo, subdividem-se os trabalhadores em bancários, estagiários e terceirizados. O termo “bancário” é utilizado para referir-se, apenas, aos trabalhadores que têm vínculo empregatício direto com os bancos, sendo os mesmos estudados em suas três funções principais, ou seja, escriturários, caixas e chefes/ gerentes.

Do total de 1518 trabalhadores, 509 são do Banco Público A, 556 do Banco Público B, 55 do Banco Privado Pequeno C e 390 do Banco Privado Grande D. A amostra, como referido na metodologia, foi numericamente significativa para todos os bancos.

A figura 1 a seguir representa os vínculos dos trabalhadores, para o conjunto dos bancos e para cada banco estudado, em particular. Não constam os percentuais dos que não informaram função.

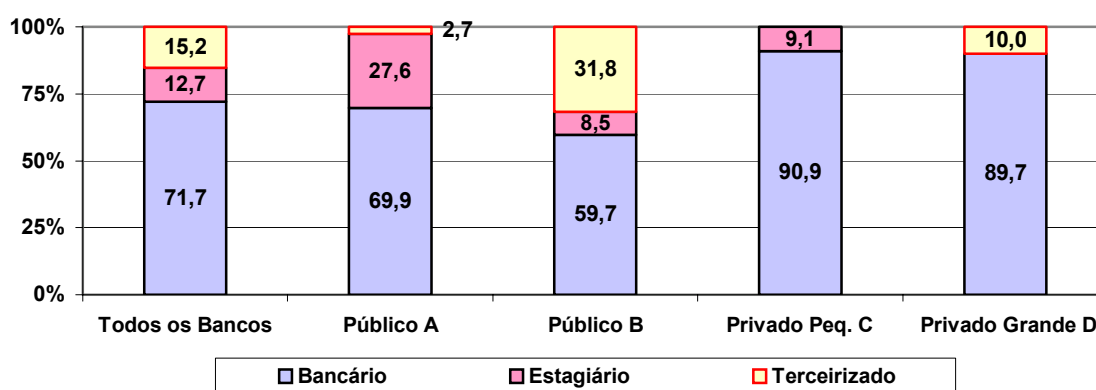


Figura 1: Distribuição dos Trabalhadores por Tipo de Vínculo com o Banco

* Fonte: Pesquisa de Campo

Os dados demonstram haver um grande contingente de trabalhadores, especialmente nos bancos públicos, que não são empregados dos bancos, estes chegando a representar entre 30 e 40%. Evidencia-se, assim, que os Bancos vêm substituindo, em grande monta, os bancários por trabalhadores com vínculos precarizados, ditos flexíveis, que laboram como estagiários ou terceirizados. No Banco Público A há mais de 30% dos trabalhadores como não empregados do Banco, a quase totalidade sendo estagiários. No Banco Público B, a situação é distinta, e os trabalhadores terceirizados são percentualmente bem mais numerosos que os estagiários, e os que têm vínculos precarizados chegam a totalizar 40%. O Banco Privado Pequeno C tem 9% de estagiários e não conta com terceirizados; o Banco Privado Grande tem 10% de terceirizados e não contrata estagiários.

O grande percentual de trabalhadores sem vínculo com os bancos, especialmente nos bancos públicos, demonstra a opção destas instituições financeiras por uma mão-de-obra de menor custo, ocasionando economia com pessoal e possibilidade de flexibilidade para contratação e dispensa, de acordo com necessidades momentâneas e de mudanças do mercado. Estes são aspectos que têm sido muito valorizados na reestruturação produtiva bancária. Desta forma, essas instituições financeiras não têm substituído o contingente de bancários que se afasta por aposentadoria ou por planos demissionais. Nestes bancos públicos de grande porte, também persistem muitas atividades administrativas não ligadas apenas a negócios, de fácil aprendizado, não implicando obstáculo a contratação de mão-de-obra de menor qualificação e também de escolaridade média mais baixa comparativamente aos bancários.

Nos bancos privados, como apontado na revisão bibliográfica, a mão-de-obra com vínculo empregatício com os bancos já está, toda ela, mais estruturada dentro dos critérios da organização “flexível”, sendo direcionada, em grande parte, para o atendimento aos clientes e às atividades de vendas, nas quais se exige o cumprimento de metas. Os salários e vantagens são, em média, ainda menores, comparativamente aos bancos públicos, existindo também a fração variável dos ganhos. Esta última está, normalmente, condicionada à produtividade individual e da equipe, o que garante ao banco o retorno financeiro relativamente às despesas com salários. Também não há estabilidade no emprego, conjunto de circunstâncias que não torna tão vantajosa a mão-de-obra de terceiros ou estagiários em agências, embora esses bancos também se valham de mão-de-obra subcontratada, sempre que esta possa ser lucrativa.

A título de exemplo, o Banco Privado Grande D, conforme depoimento de bancários, está, neste ano de 2004, em processo de fechamento de mais três setores internos em Porto Alegre. Um deles funcionava como processamento de dados de caixas automáticos, entre outros serviços de retaguarda, sendo que empregava muitos bancários, inclusive, a maioria, já antigos no banco, com uma e até duas décadas de vínculo. Para o setor, o Banco investiu em equipamentos de alta tecnologia, que produziram um grande aumento da produtividade de cada trabalhador, passando estes a poder processar mais documentos no mesmo tempo. O serviço foi, então, repassado para uma empresa terceirizada, estando os bancários em processo de desligamento. Muitos deles são portadores de lesões por esforços repetitivos, estando em benefício acidentário. Para alguns poucos, apenas os mais jovens, está sendo oferecida a possibilidade de migrar para as agências.

Reportando-nos novamente à figura 1, observa-se, na primeira coluna, que a soma dos estagiários ou terceirizados em todos os bancos da amostra representa 27,9% do total de trabalhadores. Os dados do DIEESE, colhidos na região metropolitana de Porto Alegre, de janeiro de 1998 até julho de 2000, apontam que os trabalhadores com vínculos precarizados somavam 21,8% do total dos contratos de trabalho, sendo 17,6% entre os homens e 26,3% entre as mulheres. Na presente pesquisa, encontrou-se um percentual não muito distinto, um pouco maior comparativamente aos registros do DIEESE, o que sugere um ainda maior crescimento deste tipo de contratação nos últimos anos, especialmente nos bancos públicos, e um maior ingresso de mão-de-obra feminina para os serviços normalmente menos qualificados.

Considerando-se que cerca de 10% da população amostral nos dois bancos públicos são oriundas de setores internos, busca-se detectar a existência de diferenças entre os percentuais de alocação dos estagiários e terceirizados nestes setores, comparativamente às agências. Conclui-se por haver variações pequenas, com discreto predomínio dos terceirizados em setores internos. No Banco Público A, os estagiários são 27,7% do pessoal das agências e 24,5% em setores internos; os terceirizados são 2,4% em agências e 5,7% em setores internos. No Banco Público B, os estagiários representam 8% do pessoal em agência e 9,4% dos trabalhadores em departamentos, enquanto os terceirizados são 30,3% em agências e 34,5% em setores internos.

Na figura 2 a seguir, apresenta-se a distribuição da população estudada, analisando-se especificamente os bancários, discriminados por suas funções principais, ou seja, escriturários, caixas e gerentes/ chefes. Os percentuais utilizados são os válidos, ou seja,

com a exclusão dos não respondentes. A distribuição computa, nessa figura, apenas os trabalhadores em agências, de forma a poder-se comparar a distribuição/ alocação das funções entre os bancos, levando-se em conta a realização de uma mesma atividade básica, ou seja, o atendimento e a venda de produtos a clientes. No grupo dos escriturários, estão incluídos todos os trabalhadores que exercem atividades bancárias, e não puderam ser caracterizados como chefias, gerências ou caixas. A distribuição da população por banco, função e sexo é apresentada, de forma detalhada, na tabela A2, em anexo.

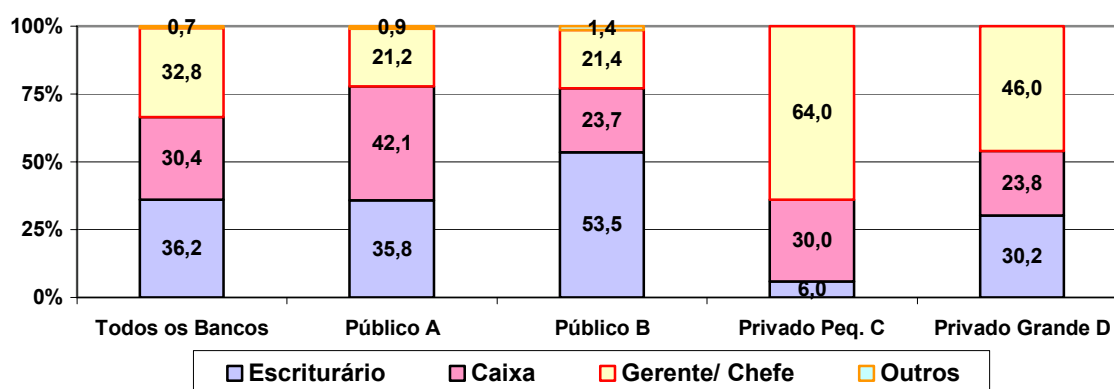


Figura 2: Distribuição de Funções entre Bancários em Agências

* Fonte: Pesquisa de Campo

Os dados relativos a todos os bancos da presente pesquisa revelam que 36,2% da população de bancários são escriturários, 30,4% são caixas e 32,8% são gerências/ chefias. Em 1994/97, quando da coleta dos dados do Censo Bancário, tínhamos 40% de escriturários, 25% de caixas e 23% de comissionados, que incluíam chefias e gerências. Os dados comparativos apontam, portanto, a ocorrência de uma diminuição percentual de escriturários e aumento expressivo do percentual de gerentes. O mesmo fenômeno já vinha ocorrendo e foi registrado pelo DIEESE (1997) entre 1979 e 1993, intervalo em que as gerências passaram de 7 para 17% e os escriturários de 58 para 27%, dados relativos a São Paulo.

Os números da presente pesquisa também apontam, na comparação com Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997), um aumento do número de caixas relativamente ao período de 1994/97, o que ocorre, no entanto, em decorrência exclusiva dos achados no Banco Público A, que tem peso numérico expressivo no total da população aqui pesquisada. Os demais bancos, isoladamente, registram uma diminuição do número de caixas, de forma concordante com os dados da bibliografia.

Relativamente aos Bancos Privados C e D, comparam-se os percentuais por função bancária com os dados globalizados obtidos para os bancos privados analisados no

Censo do Rio Grande do Sul (1997). Para o Banco Privado Grande D, observa-se que os escriturários aumentam percentualmente de 22,6% para 30,2%, os caixas diminuem de 33,1% para 23,8% e os gerentes aumentam de forma muito significativa. Ainda, enquanto no Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997) os gerentes/ chefes representavam 30,9% dos trabalhadores em bancos privados, no Banco Privado Grande D, na presente pesquisa, o mesmo grupo atinge o percentual de 46,0%, chegando, no Banco Privado Pequeno C, a 64,0%. Constatase, portanto, que o aumento do número de gerente é um fenômeno marcante, identificado também nos bancos públicos da amostra, embora de forma mais intensa nos privados. No Banco Público A, também estudado no Censo Bancário, os gerentes/ chefes passam de 17,6%, em 1994/97 para 21,2% atualmente; no Público B, de 17,2% para 21,4%.

A literatura registra que a reestruturação produtiva dos bancos, desde a década de 80, intensificada na década de 90, ocasiona uma diminuição quantitativa dos escriturários e dos cargos intermediários, inclusive dos caixas, aumentando as funções técnicas e de gerência voltadas aos negócios e ao mercado financeiro, tornando as funções mais polivalentes. Os caixas diminuem em decorrência do deslocamento dos clientes para as máquinas de auto-atendimento, das mudanças tecnológicas que aumentam a produtividade individual e também por que, em diversos bancos, os próprios gerentes passam a exercer essas funções, atendendo os clientes em todas as suas necessidades.

Em relação ao aumento expressivo do número de caixas no Banco Público A, deve-se ressaltar que os dados do Censo Bancário (1997) incluíam diversos setores internos deste banco, no qual não há caixas. Os dados da pesquisa atual, por outro lado, apresentam, neste ponto específico, apenas os percentuais de bancários laborando em agências. No entanto, é certo que o Banco Público A apresenta um percentual de caixas bem superior à média dos demais, que era da ordem de 15% nos bancos de São Paulo em 1993, conforme os dados registrados pelo DIEESE. O maior percentual de caixas do Banco A pode ser atribuído às características peculiares deste banco em relação aos demais. O mesmo, até o presente momento, não restringiu significativamente o atendimento ao grande público, inclusive de menor renda, mantendo alto movimento nos caixas e filas grandes, recebendo ainda o pagamento de muitos tributos, o que dificulta uma diminuição percentual dos caixas a semelhança dos demais bancos. Tais características demonstram que esse banco está menos inserido no novo modelo descrito de reestruturação bancária, sendo este processo mais recente nesta instituição financeira.

5.2.2 Distribuição dos Trabalhadores por Sexo

Quanto à distribuição por sexo, do total de 1087 bancários da amostra, 535 ou 49,2% são do sexo masculino e 552 ou 50,8% são do sexo feminino, apenas um bancário não informou sexo. No Banco Público A e no Privado Grande D predominam as mulheres, que representam 57,0% e 56,3% da amostra, respectivamente. No Banco Público B, os homens são mais numerosos, representando 57,5%, sendo que, no Privado Pequeno C, representam 80% dos bancários. Em termos globais, relativamente a toda a amostra, pode-se dizer que as mulheres predominam como escriturárias (55%) e caixas (53%), e os homens como gerentes/chefias (55,5%), havendo diferenças entre os bancos. A distribuição por função e sexo em cada banco é detalhada na tabela A1 do anexo e apresentada na figura 3.

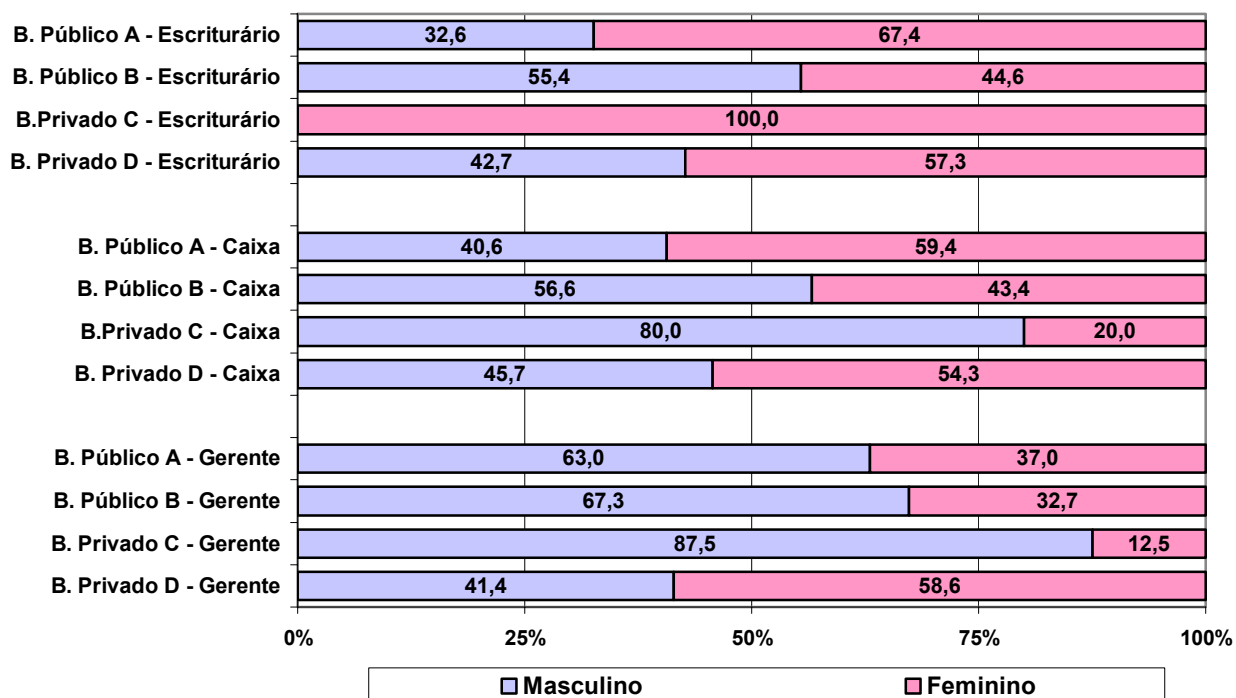


Figura 3: Distribuição Percentual dos Bancários por Função, Sexo e Banco

* Fonte: Pesquisa de Campo

No primeiro grupo de quatro colunas da figura 3 pode-se observar que as mulheres predominam na função de escriturário, exceto no Banco Público B. Como caixas, as mulheres são predominantes no Banco Público A, representando 59,4% do total de bancários na função, sendo no Banco Privado Grande, 54,3%. Na mesma função de caixa, os homens são mais numerosos no Banco Público B (56,6%) e no Banco Privado Pequeno (80%). Os dados da presente pesquisa relativos à predominância sexual nas funções de escriturário e caixa nos Bancos Públicos estudados, ambos também analisados no Censo Bancário do Rio

Grande do Sul (1997), são bastante semelhantes e concordantes.

Nas funções de gerência/ chefia os homens são mais numerosos exceto no Banco Privado Grande D, onde as mulheres representam 58,6% dos bancários nestes cargos. No entanto, comparativamente aos dados do Censo, observa-se um aumento da participação feminina nos cargos de gerência e chefia em todos os bancos analisados, exceto no Banco C, o qual, no entanto, é atípico, pois esse banco tem uma população global quase exclusiva de homens. No Censo Bancário, o Banco Público A tinha 27% de mulheres em cargos comissionados, agora já atingindo o percentual de 37%; no Banco Público B, o percentual era igual a 28,9%, passando, atualmente, a 32,7%. Dentro do grupo dos trabalhadores não diretamente empregados dos bancos, as mulheres são largamente majoritárias, representando 72,6% entre os terceirizados e 70,8% dos estagiários. Esta proporção é muito semelhante em todos os bancos. Estes dados são detalhados na tabela A1, do anexo.

Para melhor entendimento da composição percentual de cada função bancária por sexos, isolando-se o fator do número absoluto maior das mulheres, toma-se cada grupo, de homens e mulheres, como sendo populações independentes. Então se avalia novamente o percentual de escriturários, caixas e chefes/ gerentes, no subgrupo dos homens e no subgrupo das mulheres, analisando-os comparativamente. Os dados são apresentados na figura 4.

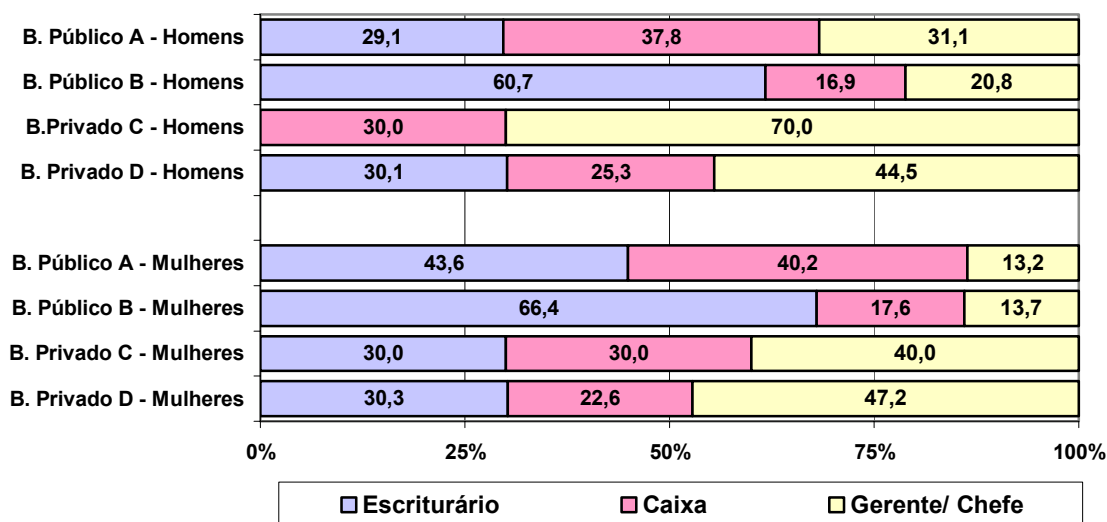


Figura 4: Distribuição das Funções em Percentuais Relativos por Sexo

* Fonte: Pesquisa de Campo

Na figura acima, estabelece-se uma comparação das quatro primeiras linhas, relativas à população do sexo masculino, uma para cada banco estudado, com as suas correspondentes quatro linhas inferiores, relativas ao sexo feminino. Observa-se que os homens estão em maior percentual nas funções de gerência/ chefia, nos Bancos Públicos A e

B e no Privado Pequeno C. O sexo feminino mantém-se como percentualmente predominante nas funções de gerentes/ chefias, no Banco Privado Grande D, sendo que 47,2% das mulheres ocupam essas funções, contra 44,5% no grupo dos homens. Entre as mulheres, um percentual maior comparativamente aos homens são escriturárias, o que ocorre em todos os bancos grandes, inclusive, nesta forma de análise, também no Banco Público B. As diferenças da participação de homens e mulheres na função de caixa não são muito expressivas, havendo discreta predominância das mulheres.

Conclui-se, por fim, que, nos bancos públicos estudados persiste ainda uma significativa desigualdade na participação do sexo feminino em cargos de gerências/ chefias. Isto reflete as bem conhecidas maiores dificuldades de ascensão das mulheres, ocorrendo o mesmo também na maioria dos setores produtivos, onde elas, normalmente, ocupam funções mais rotineiras e menos qualificadas.

Todavia, também se observa um paulatino aumento da participação feminina nos cargos de gerências/ chefias entre os bancários, fenômeno demonstrado nos três grandes bancos e, de forma bem mais expressiva, no Banco Privado Grande D. Estudos no setor bancário, realizados por Laranjeira (1997) e Hoefel (2002), ressaltam que o aumento do número de mulheres como gerentes ocorre em cargos “de negócios”, em que as mulheres têm sido consideradas como tendo perfil ideal para atividades de vendas, os quais exigem comportamentos, habilidades de comunicação e simpatia, sendo elas consideradas então como tendo um natural bom desempenho e talento nessas atividades. Tais características femininas, bem adequadas ao perfil de reestruturação dos bancos, permitem projetar-se um provável maior aumento futuro da participação feminina em cargos comissionados relacionados a negócios, àqueles que vêm sendo mais valorizados pelos bancos, embora isso não represente, em geral, posições de efetivo comando.

5.2.3 Distribuição dos Trabalhadores por Idade

As médias de idade encontradas têm nítida variação entre os bancos públicos e privados e são detalhadas, por função e sexo, para todos os bancos na tabela A3, em anexo. Pode-se verificar que a idade média do conjunto dos bancários da amostra, laborando em bancos públicos, é de cerca de 40 anos, dados colhidos em 2002. Mais precisamente encontrou-se, para o Banco Público A, uma média de 40,57 anos com desvio padrão de 5,29; para o Banco Público B, a média é igual a 40,03 anos, com desvio padrão de 7,39. Nos bancos privados a população é bem mais jovem, principalmente no Banco Privado Grande D, no qual a média de idade é de 29,32, com desvio padrão de 6,78, dados colhidos em 2004. No Banco

Privado C, a média é de 36 anos, com desvio padrão de 7,71, os dados sendo de 2002. As mulheres, em todos os bancos, são, em média, mais jovens que os homens, sendo a diferença de idade mais ou menos dois anos.

Por ocasião do Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997), a idade média da população nos Bancos Públicos A e B foi também quase idêntica entre os dois, na ocasião, igual a 34,5 anos de idade. Os dados demonstram que a população desses Bancos Públicos vem envelhecendo, praticamente não tendo havido mais ingresso de novos bancários, que apenas vem sendo substituídos por trabalhadores com vínculos precarizados, como os estagiários e terceirizados.

A distribuição por faixa etária dos bancários é demonstrada na tabela 1, sendo que a mesma compara dados do DIEESE (2001) com os obtidos na presente pesquisa de campo, nos bancos estudados. Os dados no DIEESE, na primeira coluna, são relativos ao setor bancário, incluindo todos os bancos, públicos e privados, na região metropolitana de Porto Alegre, no período de janeiro de 1998 a julho de 2000.

Tabela 1
Distribuição dos Bancários por Faixas Etárias

	Setor Bancário*	Banco Público A	Banco Público B	Banco Privado C	Banco Privado D
De 18 a 24 anos	20,2	0,3	5,8	4,1	24,3
De 25 a 30 anos	16,7	0,3	2,4	24,5	42,6
De 31 a 39 anos	29,3	43,4	35,6	46,9	22,3
40 anos e mais	31,2	56,1	56,2	24,5	10,7

* Fonte: Coluna 1, DIEESE (2001); demais colunas, Pesquisa de Campo.

Obs: A coluna 1 inclui estagiários e terceirizados; as demais computam apenas os bancários.

Na tabela demonstra-se que, enquanto nos bancos públicos a população é mais velha, com mais da metade dos bancários estando acima dos quarenta anos, nos bancos privados, especialmente o D, os trabalhadores com mais de quarenta anos são uma pequena parcela, ficando em torno de 10% do total. A faixa etária mais numerosa no Banco Privado D, que é exemplo de instituição financeira moderna e reestruturada, está entre 25 e 30 anos de idade. A média de idade no Banco Privado D é, atualmente, de 29,3 anos, enquanto no Censo Bancário (1997), a média de idade nos bancos privados era de 27,6 anos. Pode-se concluir, então, que a população dos bancos privados não se tem modificado significativamente, evidenciando que esses bancos, inclusive o Privado D, contratam trabalhadores jovens e os demitem, normalmente, antes dos 40 anos. O emprego bancário nessas instituições financeiras é, por conseguinte, temporário utilizando trabalhadores apenas no auge de suas capacidades

produtivas. Segundo Hoefel (2002), os mais jovens são mais capazes de suportar as exigências do novo perfil do trabalho bancário, de alta demanda de trabalho e metas, além de pressões e estresse constantes.

As médias de idade em cada banco pesquisado são também comparadas entre as funções bancárias principais, ou seja, escriturários, caixas e gerentes e ainda entre os estagiários e os terceirizados, o que é apresentado na figura 5.

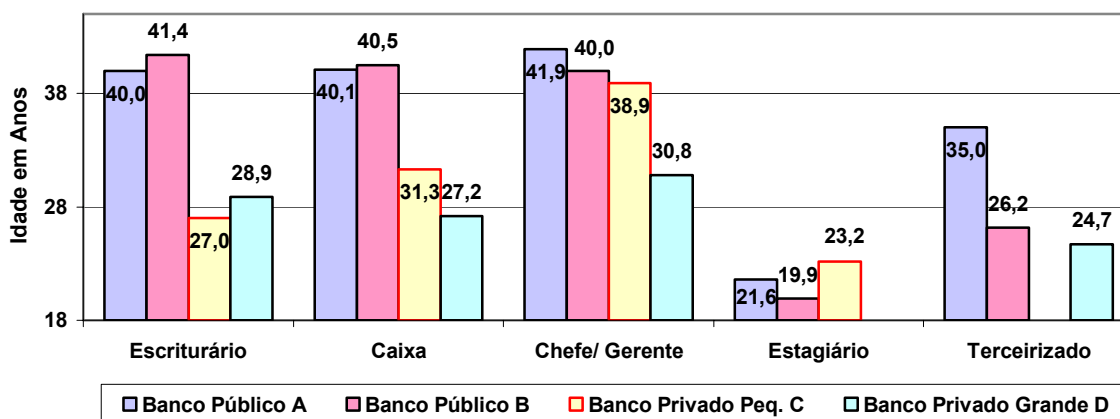


Figura 5: Médias de Idade por Banco, Função e Vínculo

* Fonte: Pesquisa de Campo

Os dados igualmente revelam que, para os bancos públicos, não há variação importante da idade de acordo com a função bancária ocupada, seja de escriturário, caixa ou chefe/ gerente. Quanto aos Bancos Privados, porém, observa-se que o grupo dos chefes/ gerentes tem médias de idade mais elevadas que os escriturários e caixas. No Banco Privado C estas diferenças chegam a ser de oito e onze anos a mais do que os caixas e escriturários, respectivamente. No Banco Privado Grande D, as gerências/ chefias têm médias de idade entre dois ou três anos a mais comparativamente às demais funções principais, o que indica que a ocupação destes cargos significa uma progressão na carreira bancária, que demanda algum tempo. Quanto aos estagiários, estes têm idade média bem inferior, ficando em torno de 20 até 23 anos, conforme o banco. Os terceirizados, nos bancos onde estes exercem atividades próprias de bancários, ou seja, no Público B e Privado D, eles têm médias de idade em torno de 24 a 26 anos. No Banco Privado A, onde grande parte dos terceirizados não laboram em atividades bancárias, a média de idade eleva-se para mais ou menos 35 anos.

5.2.4 Distribuição dos Trabalhadores por Escolaridade

A escolaridade entre os bancários é sabidamente alta, o que tem sido revelado em diversas pesquisas no setor. Na tabela 2, na primeira e segunda coluna, são apresentados os

dados do DIEESE (2001) relativos à escolaridade por faixas, colhidos no período de janeiro de 1998 a julho de 2000. A coluna 1 é relativa à escolaridade em todos os setores e a coluna 2 é específica do setor bancário na região metropolitana de Porto Alegre. Os dados do DIEESE são comparados com os obtidos em cada banco na presente pesquisa, apresentados nas demais colunas da tabela a seguir.

Tabela 2:
Distribuição Percentual dos Bancários por Faixas de Escolaridade

	Todos setores*	Setor Bancário*	Banco Público A	Banco Público B	Banco Privado C	Banco Privado D	Estagiário	Terceirizado
2º grau incompleto	7,7	-	4,2	1,2	2,0	0,9	15,6	10,9
2º grau completo	24,6	30,5	34,6	8,1	36,0	14,0	5,7	52,6
Superior incompleto	8,5	27,2	24,5	33,7	48,0	60,9	78,1	32,2
Superior completo	11,8	28,6	30,3	48,2	14,0	21,1	0,0	3,0
Pós-graduação	-	-	2,8	8,7	0,0	3,1	0,0	0,0

* Fonte: Coluna 1 e 2, DIEESE (2001); demais colunas, Pesquisa de Campo

Da análise da tabela 2 conclui-se que, enquanto no conjunto dos setores produtivos têm-se apenas 20,3% dos trabalhadores com escolaridade entre *superior incompleto* e *superior completo*, no setor bancário têm-se 55,8% nas mesmas faixas. Ressalta-se ainda, que os dados do DIEESE, na segunda coluna, relativa ao setor bancário, não são exclusivos para trabalhadores empregados dos bancos, também incluindo terceirizados e estagiários, que têm escolaridade mais baixa e contribuem para reduzir a média geral apresentada.

Nos bancos públicos, como também se pode visualizar na tabela 2, a faixa de escolaridade *superior completo* é maior que nos privados, sendo ainda bem mais alta no Banco Público B, que tem 56,9% dos seus empregados com curso superior completo ou pós-graduação. No Banco Público A, tem-se, ainda, um terço dos bancários apenas com segundo grau completo. Ressalta-se que os dados da escolaridade por banco, discriminados na tabela 2, incluem apenas os trabalhadores bancários, sendo apresentadas colunas específicas para análise da escolaridade dos estagiários e terceirizados de todos os bancos. Os dados detalhados sobre a escolaridade, discriminados por função, vínculo, banco e sexo são apresentados na tabela A4, no anexo.

No Banco Privado D, 60,9% dos trabalhadores têm escolaridade *superior incompleta*. Ainda, 50% do total dos bancários deste banco informam estar estudando atualmente, atividade que é desenvolvida concomitantemente ao trabalho do banco. O menor percentual com curso *superior completo* nos bancos privados relativamente aos bancos públicos é, em boa parte, justificado pela idade média inferior dos bancários vinculados aos

bancos privados. No entanto, também se pressupõe existir uma natural dificuldade para que estes bancários logrem finalizar seus cursos em prazo regular, tendo que conciliar jornadas de trabalho longas e desgastantes com o estudo universitário, somando-se às dificuldades de custeio, com seus salários, em média, ainda um pouco menores do que os dos bancos públicos. Todavia, o alto percentual de estudantes universitários no Banco Privado Grande D representa, também, uma exigência deste banco. Os bancários do Banco Privado D relatam que estar cursando ou ter um curso superior é elemento de pontuação na avaliação do desempenho e também significa maior possibilidade de permanência no emprego.

A escolaridade dos bancários, no relativo à sua distribuição por sexo e função, já foi estudada por diversos pesquisadores, inclusive o DIEESE e Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997). As pesquisas têm demonstrado, em termos gerais, que as mulheres bancárias têm maior escolaridade média e apesar disto, ocupam um percentual expressivamente menor de cargos de chefia. Em 1988, dados relativos à pesquisa do Sindicato dos Bancários de São Paulo, referidos por Segnini (1998, p.91), apontam que 4% das mulheres e 96% dos homens ocupavam a função de gerente, enquanto 66% dos homens e 80% das mulheres haviam concluído o segundo grau, e 15% dos homens e 23% das mulheres eram portadoras de diploma de terceiro grau. Os dados relativos à escolaridade na presente pesquisa, abordando as relações com o sexo dos trabalhadores, são apresentados na figura 6.

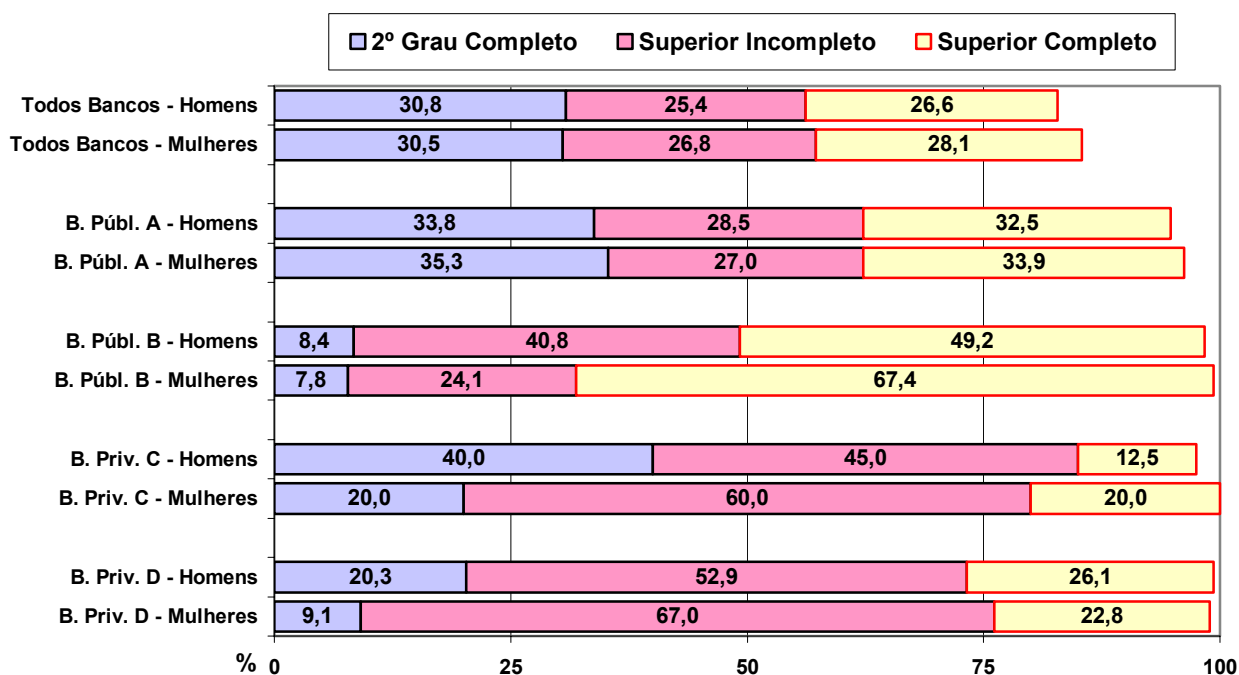


Figura 6: Faixas de Escolaridade por Sexo e Banco

* Fonte 1ª e 2ª barras (Todos Bancos), DIEESE (2001); demais colunas, Pesquisa de Campo

As primeiras duas barras da figura 6 referem-se a todos os bancos e apresentam dados do DIEESE (2001), sendo relativos ao setor bancário, incluindo estagiários e terceirizados. Foram colhidos na região metropolitana de Porto Alegre, no período de janeiro de 1998 a julho de 2000. São comparados com os achados da presente pesquisa, para os bancos analisados, considerando-se apenas os bancários. Na estruturação da figura 6, a faixa de escolaridade superior completa inclui os pós-graduados.

Conclui-se, pela figura 6 e tabela A4, do anexo, que o grupo das mulheres têm maior escolaridade média, sempre com percentuais maiores do que os homens, nas faixas de escolaridade *superior completa*, exceto no Banco Privado Grande D. Neste último, no entanto, o percentual de mulheres na faixa de *superior incompleto* é bem maior. No Banco Público A, as diferenças percentuais entre as faixas de escolaridade dos homens e mulheres são bem pequenas. Quando se analisam separadamente os bancários com pós-graduação, observa-se que, nesta faixa de escolaridade, o sexo masculino é predominante em todos os bancos. Para o conjunto dos bancários, os homens com pós-graduação são 5,6% e as mulheres são 3,6% (vide tabela A4, no anexo).

Os dados da presente pesquisa confirmam os de pesquisas anteriores, concluindo-se que as mulheres são, em termos médios, mais escolarizadas e ocupam percentualmente menos cargos de gerências/ chefias, contudo, tal realidade parece estar mudando com a reestruturação dos bancos, como já comentado anteriormente.

Os dados igualmente demonstram que a escolaridade média dos bancários em cargos de gerências/ chefias é maior do que aquela registrada para todos os bancários, o que só não ocorre no Banco Privado Pequeno C. Os bancários que têm escolaridade superior completa ou pós-graduação, no Banco Público A são 33,1%, porém, no grupo dos gerentes/ chefes, sobe para 43,8%. Nos demais bancos registra-se o mesmo fato, ou seja, no Banco Público B tem-se que 69,1% dos chefes/ gerentes possuem escolaridade superior completa ou pós-graduação, enquanto entre todos os bancários do mesmo banco o percentual cai para 56,9%. No Banco Privado Grande D têm-se 36,3% dos gerentes com curso superior completo ou pós-graduação, percentual que decresce para 24,2% entre todos os bancários. No Privado Pequeno C ocorre o inverso, a escolaridade *superior completa* entre os chefes gerentes é menor que entre os caixas, sendo que 50% dos chefes têm curso superior incompleto. Os dados da presente amostragem registram que a escolaridade superior dos gerentes/ chefes, incompleta, completa e pós-graduação, varia entre 59,4% no Banco Privado Pequeno C, até 96,4% no Banco Público B, sendo igual a 72,6% do Banco Público A e 94,9% no Banco

Privado Grande D. Os dados do DIEESE (1997), relativos ao ano de 1984, registravam 45% de escolaridade superior, incompleta e completa, entre os gerentes de todos os bancos. Os percentuais atuais da presente pesquisa, bem maiores em todos os bancos estudados, indicam um aumento importante do grau de escolaridade, que ocorreu nos últimos vinte anos. É possível concluir, especialmente em relação aos três grandes bancos aqui analisados, que a escolaridade superior está entre os elementos que parecem influenciar para a progressão na carreira, embora provavelmente seja apenas um elemento entre um conjunto de outros.

5.2.5 Distribuição dos Trabalhadores por Tempo de Trabalho no Banco

A média de tempo como empregado do banco varia significativamente, de acordo com a instituição. Para o Banco Público A é de 18 anos, para o Banco Público B é de 15 anos e 4 meses; no Banco Privado Pequeno C é de 12 anos e 9 meses, e no Privado Grande D, é de 7 anos e 2 meses. O tempo médio de vínculo com o banco entre não bancários e terceirizados é muito mais reduzido comparativamente a estes, sendo menor do que um ano para os estagiários e menor que dois anos para os terceirizados. A média de tempo de permanência por função e vínculo, em anos e meses é apresentada na figura 7. Na tabela A5, do anexo, os dados são apresentados em anos e fração de anos, com os seus respectivos desvios padrões, incluindo a variação por sexo.

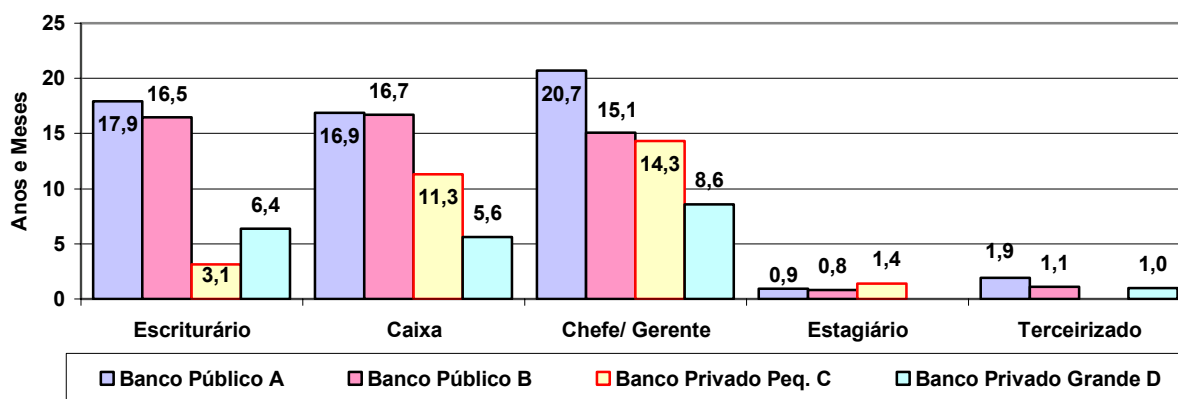


Figura 7: Médias de Tempo de Trabalho no Banco em Anos e Meses

* Fonte: Pesquisa de Campo

Observa-se que a antigüidade na empresa é muito maior nos bancos públicos, onde há estabilidade e, ao mesmo tempo, praticamente não ocorrem mais contratações, exceto de trabalhadores em vínculos precarizados, como estagiários ou terceirizados. O contrário ocorre nos bancos privados, especialmente o D, no qual se percebe que o tempo médio de permanência não é grande, sabendo-se haver rotatividade significativa dos bancários.

Registra-se também diferença de tempo de permanência entre as funções bancárias, o que pode ser observado pela análise dos dados da figura 7. Em todos os bancos, exceto o Público B, os gerentes/ chefes têm mais tempo de vínculo comparativamente às funções de escriturário e caixa. No Banco Privado Pequeno C, a diferença é a maior, nos demais, Bancos Público A e no Privado D, ocorre de forma mais discreta.

O tempo de serviço normalmente permite a demonstração do mérito dos trabalhadores, e é comum ser esse tempo um requisito para a progressão na carreira. O Banco Público B, contudo, no seu recente processo de reestruturação, passou a preencher os cargos de chefia e gerência por concurso interno, de forma que os fatores experiência, trajetória e tempo de permanência passaram a ser elementos não fundamentais. Os novos critérios adotados pelo banco levaram a que muitos bancários, anteriormente comissionados, perdessem os seus postos. A desvalorização dos fatores relacionados às trajetórias dos bancários, além das bruscas mudanças, levaram muitos bancários a vivenciar situações de grandes traumas, o que foi abordado por Grisci (2002). A referida autora também investigou o Banco Público B, tendo o conteúdo de sua análise já sido referido no item sobre a violência da reestruturação bancária nos bancos públicos.

Quanto aos sexos masculino e feminino, considerando-se toda a amostra, inclusive estagiários e terceirizados, na tabela A4, pode-se observar que as mulheres têm significativo menor tempo de serviço em todos os bancos, ou seja, 8,45 anos contra 12,24 anos dos homens. Tal diferença decorre, no entanto, em grande parte, do alto percentual de mulheres entre os terceirizados e estagiários, sendo que estas representam cerca de 72,6% dos trabalhadores no primeiro grupo e 70,8% no segundo. Os terceirizados e estagiários têm médias de tempo de permanência no setor bancário muito baixas, inferiores a dois e um anos, respectivamente.

As mulheres, conforme Segnini (1998), ingressaram nos bancos, tanto privados como públicos, nas décadas de 60 e 70, no bojo das lutas feministas, época em que também lhes foi permitido realizar concursos públicos para as instituições financeiras estatais. Foram ocupar especialmente os postos de trabalho decorrentes da criação dos centros de processamento de dados, laborando nas novas atividades bastante simplificadas e repetitivas. No processo de reestruturação bancária atual, no entanto, pode-se constatar que, embora as mulheres bancárias estejam ocupando paulatinamente um maior percentual de cargos comissionados, em especial em funções de vendas, ao mesmo tempo, o sexo feminino tem

sido largamente majoritário nesses novos “empregos” em vínculos precarizados e tarefas menos qualificadas.

5.2.6 – Distribuição dos Trabalhadores por Jornada de Trabalho

Quanto à jornada de trabalho diária para todos os bancários nos bancos analisados, fica concentrada entre oito até quase nove horas diárias. Nos Bancos Públicos A e B as jornadas referidas como efetivamente cumpridas diferem em torno de uma hora, ou seja; são de 8 horas e 33 minutos e 7 horas e 35 minutos, respectivamente. O Banco Privado C tem a média geral mais alta de tempo de permanência para o conjunto dos bancários, sendo igual a 8 horas e 51 minutos. Os bancários do Banco Público B e do Banco Privado Grande D referem os menores tempos de permanência, com 7 horas e 35 minutos e 8 horas e 9 minutos, respectivamente. O Banco D adotou recentemente o ponto eletrônico, tendo proibido o prolongamento das jornadas de seus empregados. Esta foi uma medida adotada para diminuir os gastos decorrentes das reclamações trabalhistas, avaliados como muito altos.

Os dados sobre a duração da jornada de trabalho diária em horas e minutos por função e vínculo são apresentadas na figura 8. Os mesmos dados, em horas e fração de horas por dia, com os respectivos desvios padrões, são detalhados na tabela A6, do anexo.

Os gerentes/ chefes, em todos os bancos, foram os que referiram as jornadas mais prolongadas, nitidamente mais extensas que as das demais funções. Nos bancos públicos e no Privado C, essas jornadas ultrapassam 9 horas, chegando até 9 horas e 38 minutos no Banco Público A. No Banco Privado Grande D, a carga horária efetivamente cumprida em funções de gerências/ chefias foi a mais baixa comparativamente às demais instituições analisadas.

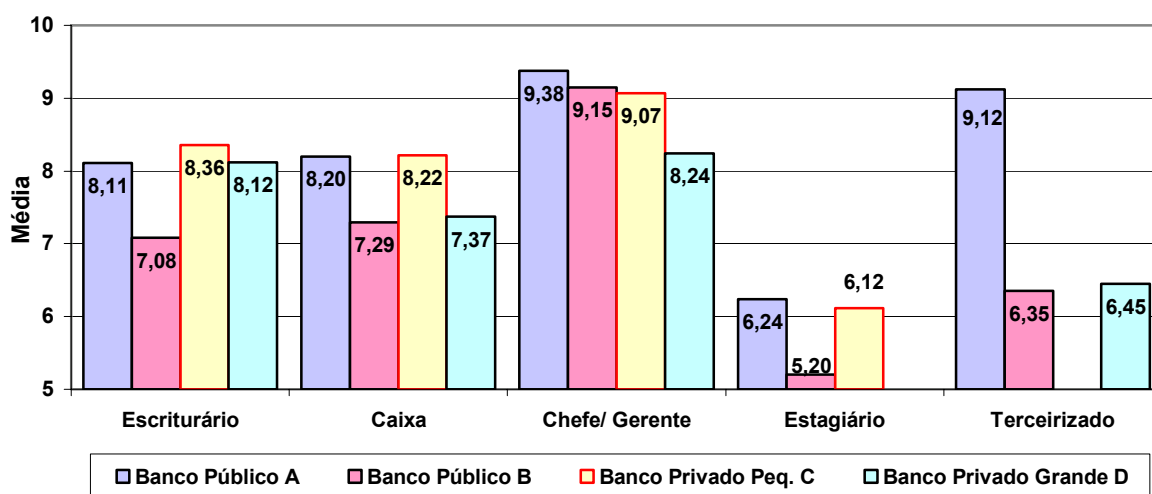


Figura 8: Jornada de Trabalho Diária no Banco em Horas e Minutos

* Fonte: Pesquisa de Campo

Comparando-se as jornadas de trabalho de escriturários e caixas em cada banco, o tempo de permanência diário não é muito distinto. A máxima diferença ocorreu no Banco Privado Grande D, no qual os escriturários cumprem jornadas, em média, 35 minutos mais longas que os caixas. A pouca diferença entre as funções de caixas e escriturários entre si, exceto comparativamente às funções de gerência ou chefia, tem como provável explicação a atual multifuncionalidade e o trabalho em equipe que vige na atividade bancária no modelo reestruturado. No atual sistema, todos são responsáveis pelas atividades de sua agência ou departamento e se envolvem com o serviço global, tendem, assim a deixar os locais de trabalho com pouca variação de tempo, quando da finalização das atividades, pelo menos aquelas que são as indispensáveis do dia.

Comparativamente aos dados do Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997), observa-se haver um aumento geral da duração das jornadas de trabalho, ocorrendo em todos os bancos e funções, exceto entre os gerentes do Banco Privado Grande D. Para estes, no entanto, não dispomos de dados específicos, sendo que a comparação é realizada com os dados globais de um conjunto de bancos privados investigados no Censo. No Censo Bancário (1997), com dados colhidos entre 1994/97, os *escriturários* do Banco Público A cumpriam jornadas de 7 horas e 22 minutos, no Banco Público B, de 6 horas e 41 minutos e no conjunto dos privados, de 6 horas e 39 minutos. Os *caixas* do Banco Público A referiram carga horária de, em média, 7 horas e 36 minutos, no Banco Público B, de 6 horas e 53 minutos, sendo que nos privados foi igual a 6 horas e 38 minutos. Já os comissionados do Banco Público A laboravam, em média, 8 horas e 41 minutos; no Banco Público B, 7 horas e 47 minutos e, nos privados, 8 horas e 41 minutos. O aumento das jornadas médias de trabalho do período de 1994/97 comparativamente às de 2002/04 parece refletir a intensificação do trabalho dentro dos processos de reestruturação bancária, nos quais houve enxugamento de pessoal e concomitante aumento de serviços e cobranças por resultados e metas.

Relativamente ao tempo de permanência diária dos estagiários, nos Bancos Público A e no Privado Pequeno C, ultrapassou a jornada máxima de seis horas. No Banco Público A, o avanço médio da jornada é bastante elevado e alcança os 46 minutos, sendo provável que traga prejuízo às atividades de estudo dos jovens trabalhadores. O prolongado tempo de permanência em todas as funções bancárias, inclusive entre os estagiários, ainda maior nos bancos A e C demonstram haver importante acúmulo de trabalho nessas instituições, o que pressiona os trabalhadores para permanecerem além da jornada.

Quanto aos terceirizados, chamam a atenção as jornadas extremamente prolongadas deste grupo de trabalhadores no Banco Público A, com duração média de 9 horas e 12 minutos, só sendo superada pela dos bancários comissionados do mesmo banco. Segnini (1999) descreve que os terceirizados freqüentemente têm jornadas mais longas que a média dos bancários, o que, na presente dissertação, foi demonstrado para o Banco Público A. A autora também ressalta, relativamente a estes trabalhadores terceirizados, que freqüentemente têm sua carga horária regulamentar desrespeitada, sendo que, em média, são trabalhadores também mais produtivos. Segundo o DIEESE (1993) e Druck e Figueiras (2000), a contratação desses trabalhadores, como já analisado, é vantajosa, por permitir a realização de trabalho bancário com salários inferiores, permitindo não estender direitos conquistados pela categoria bancária, inclusive no que tange ao tempo de duração das jornadas de trabalho oficiais que, freqüentemente, são de oito horas, ao invés de seis.

Os dados obtidos ainda permitem concluir que as jornadas regulamentares ou oficiais dos bancários, de 6 horas para os não comissionados e de até 8 horas para os cargos de confiança, na prática, são, em muito ultrapassadas em todos os bancos e funções. Demonstra-se que, na prática, não há o cumprimento das determinações legais sobre a carga horária da categoria, constantes, inclusive, na Consolidação das Leis do Trabalho. Como também ressalta o DIEESE (1999), as longas jornadas de trabalho desenvolvidas pela maioria dos bancários implicam redução do emprego na categoria, também trazendo prejuízo à saúde e à qualidade de vida, constituindo-se este um tema de grande importância.

5.2.7 Realização de Outras Atividades Além do Trabalho no Banco

Os achados da presente pesquisa sobre a realização de outra atividade além da bancária são resumidos na figura 9 e detalhados por função e sexo na tabela A7, do anexo.

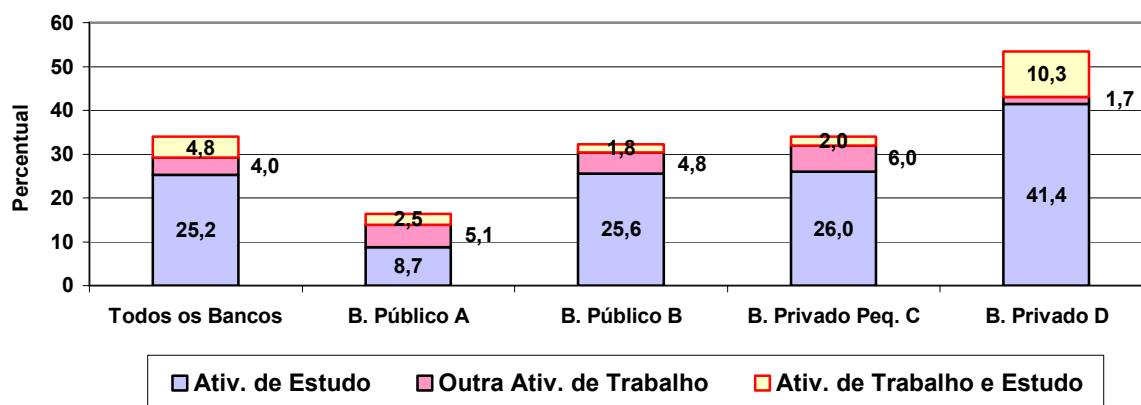


Figura 9: Bancários que Realizam Outras Atividades Além do Banco

* Fonte: Pesquisa de Campo

Observa-se que 53,4% dos bancários do Banco Privado Grande D informam realizar atividades além do Banco. Entre os bancários do Banco Público B e Banco Privado Pequeno C, têm-se 32,2% e 34%, respectivamente, realizando outras atividades, seja de estudo, trabalho ou estudo e trabalho concomitante. Os bancários do Banco Público A têm os menores percentuais de atividades fora do banco, referidas por apenas 16,3% desses trabalhadores. A atividade de estudo, de longe, é a mais citada pelos bancários em todos os bancos. Destaca-se o alto percentual de estudo no Banco Privado Grande D, referido por 51,7% dos bancários, incluindo-se o grupo que estuda e também trabalha. Entre os bancários do Banco Público A, por outro lado, o percentual de estudantes é pequeno relativamente aos demais, sendo igual a apenas 11,2%. No Privado Grande D, também se observam os maiores percentuais de bancários que trabalham, cerca de 12%, no entanto, quase todos também estudam concomitantemente. Existe um percentual maior de mulheres que estudam, comparativamente aos homens, no entanto o sexo masculino supera percentualmente o feminino entre os trabalhadores que têm outro trabalho além do banco, o que ocorre em todas as formas de vínculos, sejam bancários, estagiários ou terceirizados.

Comparativamente aos dados do Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997), tem-se que o percentual de estudantes diminuiu no Banco Público A, passando de 22,6% para os atuais 11,2%. No Banco Público B elevou-se de 24,3% para 27,4%. Nos bancos privados eram 34,3% estudantes em 1994/97, e atualmente encontrou-se 28% no Banco Privado Pequeno C e 51,7% no Privado Grande D.

Relativamente aos estagiários de todos os bancos, 89,6% informam que estudam e 6,3% trabalham e estudam. Quanto aos terceirizados, os dados relativos a todos os bancos demonstram que os mesmos têm percentuais altos de atividade extra-banco, ou seja, 37,8% estudam, 9,6% têm outro trabalho e 5,7% trabalham e estudam. Os percentuais mais altos de atividade de estudo, associada ou não a trabalho, são encontrados entre os terceirizados do Banco Público B e do Privado Grande D, com 52,6% e 43,6% respectivamente. Nos mesmos bancos, B e D, têm-se 16,4% e 15,4%, respectivamente, que desenvolvem outra atividade de trabalho além do banco. Entre os terceirizados do Banco A, que não desenvolvem atividades bancárias, 21,4% estudam

5.2.8 Acidentes de Trabalho por Tipos e Registro

No questionário da presente pesquisa, os bancários são questionados sobre terem sofrido ou não acidentes de trabalho. Caso positivo são ainda solicitados a classifica-los por tipos, ou seja, conforme se tratem de doença do trabalho, acidente típico, acidente no trajeto

entre trabalho e a residência e vice-versa, ou assalto. Como exemplo de doença do trabalho, referente à atividade bancária, o mais freqüente são as tendinites e outras doenças correlatas que, genericamente, são denominadas como Lesões por Esforços Repetitivos ou Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (LER/ DORT). Entre os acidentes ditos “típicos” incluem-se os traumatismos diversos ocorridos no local de trabalho.

Os dados sobre os acidentes de trabalho que acontecem entre bancários, por banco e tipo, são apresentados na figura 10, sendo detalhados por banco, função, vínculo e sexo, na tabela A8, do anexo.

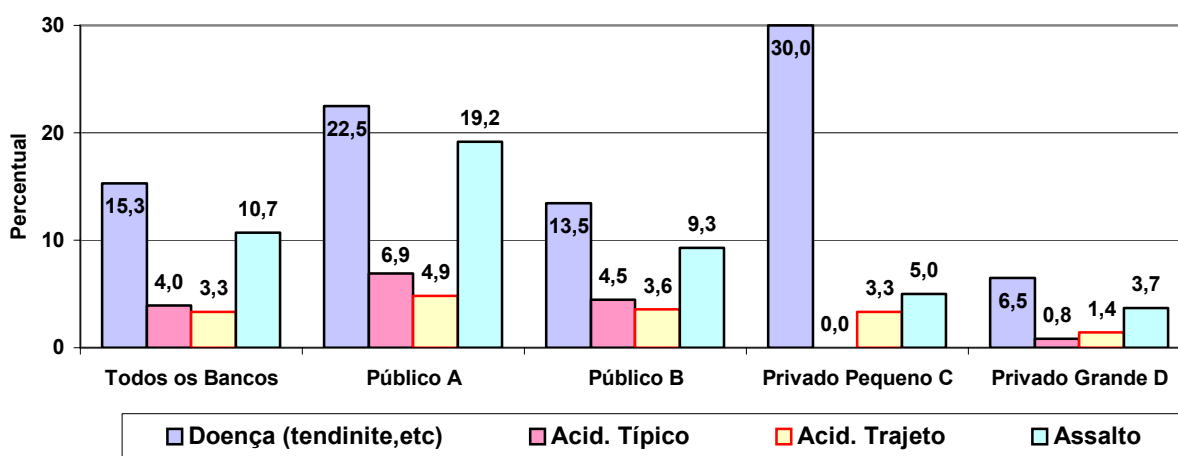


Figura 10: Acidentes de Trabalho por Tipo

* Fonte: Pesquisa de Campo

Os acidentes mais referidos em todos os bancos analisados são as doenças do trabalho, seguidos pelos acidentes por assalto. A maior ocorrência de acidente por doença, com nítida diferença em relação aos demais bancos, ocorre nos Bancos Privado C e Público A, estes chegando a ter 30% e 22,5%, respectivamente, de bancários referindo este tipo de acidente, ou seja, aproximadamente um terço e um quarto destes. As doenças do trabalho foram referidas como acidente do trabalho também por 13,5% dos bancários no Banco Público B e por 6,5% entre os pertencentes ao Banco Privado Grande D. A referência de acidentes por assalto foi também muito alta, especialmente nos Bancos Públicos, com grande destaque para o Banco Público A, em que foi referido por 19,2%.

Na figura 11, complementa-se o estudo da distribuição dos acidentes de trabalho por *doença* apresentando a sua distribuição por função e vínculo.

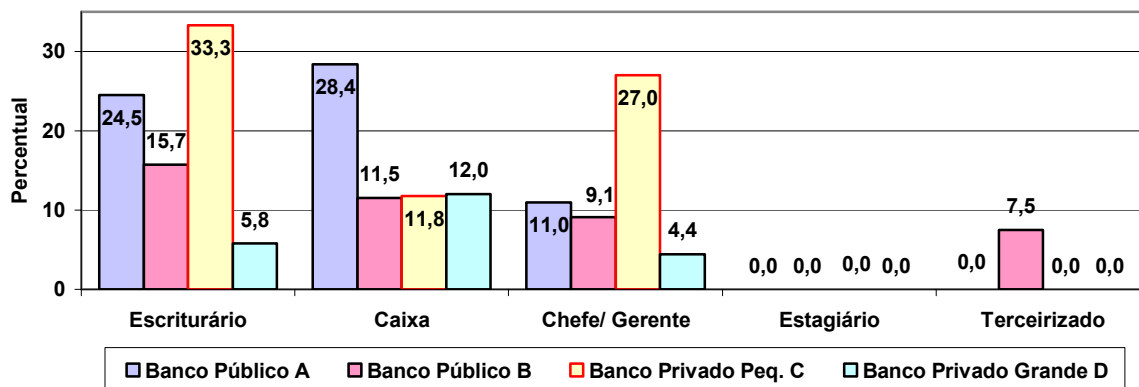


Figura 11: Distribuição Percentual dos Acidentes de Trabalho por Doença

* Fonte: Pesquisa de Campo

Na análise da figura 11, observa-se serem os caixas os que referem o maior percentual de acidentes tipo doença, no caso, Lesões por Esforços Repetitivos/ Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho, esses caixas seguidos pelos escriturários e depois pelos chefes/ gerentes. Os Bancos Público A e Privado Grande D seguem, estritamente, este ordenamento. No Banco Público B, os escriturários ultrapassam discretamente os caixas no que se refere ao percentual que informa ter sofrido este tipo de acidente. O Banco Privado Pequeno C é atípico, sendo que os gerentes são os mais acometidos por doença do trabalho. A figura 11 também demonstra um alto percentual de acidente por doença entre os escriturários do Público Banco C, o que deve ser relativizado, uma vez que a população de escriturários é composta por apenas três bancários. Quanto aos acidentes por assaltos, em todos os bancos, os caixas são também os mais atingidos (14,67%), seguidos pelos escriturários e gerentes, as duas últimas funções com percentuais muito semelhantes, em torno de 9,9%, conforme detalhado na tabela A8.

O instrumento aplicado aos bancários também questionou aqueles trabalhadores que informaram terem sofrido acidentes de trabalho, se o banco havia emitido a respectiva Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT). Este documento é de preenchimento obrigatório pelas empresas, em caso de ocorrência de acidentes de qualquer tipo, no local de trabalho ou no trajeto. A figura 12, a seguir, resume os percentuais, apenas entre os acidentados que relatam ter tido a emissão do respectivo documento, o que caracteriza, por parte da empresa, o reconhecimento do sinistro. Como seria esperado que todos os acidentados tivessem a emissão da CAT, a figura, a seguir, permite estimar o índice de subnotificação dos acidentes por banco, ou seja, quanto menor o percentual de CATs emitidas, maior o de provável subnotificação.

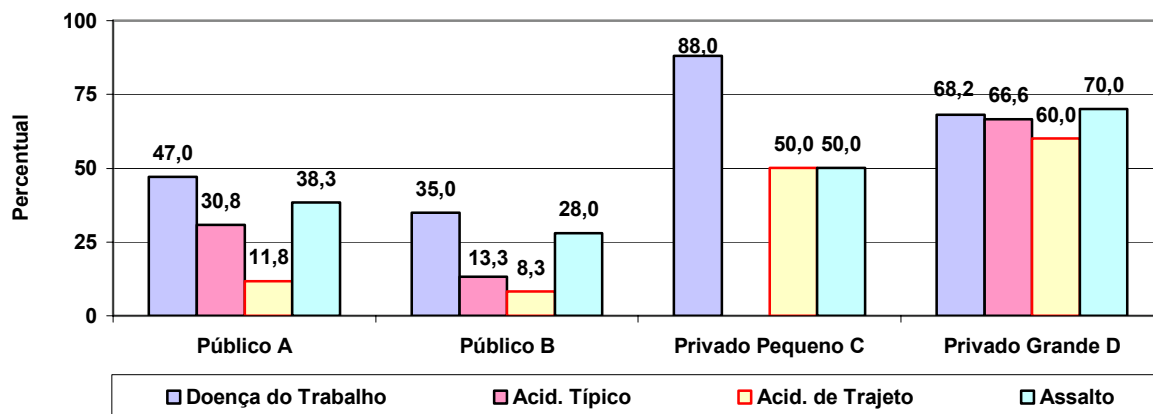


Figura 12: Acidentados com Emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho

* Fonte: Pesquisa de Campo

A figura 12 aponta que, embora os percentuais de acidentados sejam maiores nos bancos públicos além do Privado Pequeno C, a subnotificação é maior nos bancos públicos. O Banco Público B é a empresa que aparece com o menor índice de emissão de CAT entre os que sofreram acidentes do trabalho. Com o processo de reestruturação e “preparo” deste banco para uma possível privatização, ao menos parcial, o mesmo mudou radicalmente sua política relativa aos acidentes de trabalho nos últimos cinco anos. Passou, então, a adotar uma estratégia de obrigar os trabalhadores a se submeterem à avaliação de profissionais médicos da confiança do setor de pessoal, avaliação que resultava em negativa quase sistemática em reconhecer os acidentes. O alto grau de subnotificação dos acidentes nos bancos públicos, porém, podem decorrer, em parte, da não busca, por parte dos próprios bancários, relativamente ao registro de seus acidentes.

5.3 CARGAS DE TRABALHO E POTENCIAIS EFEITOS SOBRE A SAÚDE

As cargas de trabalho, para fins de estudo, são classificadas em quatro tipos, ou seja, relacionadas à organização do trabalho, fatores psicossociais, físico-ambientais, e posturais ou do mobiliário, cada tipo correspondendo a um conjunto de itens do questionário aplicado. Juntamente com a apresentação dos dados relativos à distribuição das cargas de trabalho, também se apresenta uma sucinta revisão bibliográfica sobre os efeitos para a saúde relacionados a cada tipo de carga.

5.3.1 Cargas da Organização do Trabalho

A organização do trabalho, segundo Paraguay (2003), diz respeito à maneira como o trabalho é realizado, ou seja, a forma como se dá a repartição das funções entre os operadores e destes com os meios e os materiais de trabalho. Como ressalta Couto (2002), o

trabalho, com seus objetivos, planos e metas requer organização com tecnologia, máquinas, manutenção, matéria-prima, material, método, meio ambiente e mão-de-obra. A organização do trabalho define, portanto, quem faz o quê, como, porquê e em que tempo (Ministério do Trabalho, 1994).

A análise da organização do trabalho requer o estudo do conteúdo deste e sua divisão, incluindo o modo de alocação de máquinas e pessoas em relação às tarefas, as últimas divididas em supervisão, execução, planejamento e avaliação. Também implica o estudo das normas de produção e as exigências temporais, de ritmo, pausas, jornadas, horas extras, prazos, individuais ou coletivos. Por fim, no estudo da organização do trabalho, devem ser considerados os modos operatórios dos trabalhadores em determinadas situações reais de trabalho, impostas pelo conjunto das circunstâncias do trabalho, que podem explicar os efeitos nocivos sobre a saúde (Paraguay, 2003; Wisner, 1994; Guerin, 1997).

Francisco Lima (1998) destaca os aspectos organizacionais como os determinantes preponderantes do adoecimento no trabalho, exemplificando com o caso das lesões de esforços repetitivos (LER). Os fatores organizacionais dizem respeito a formas de relações hierárquicas. No caso da LER, o aspecto “repetitividade” dos gestos e tarefas é colocado como um elemento central, sendo visto não apenas como mais um simples fator biomecânico, mas como o resultado de uma determinada relação social e organizacional em que está inserido o trabalho e que corresponde, também, a uma exigência específica de uso do corpo. Com a organização repetitiva do trabalho, o indivíduo é levado a adequar-se a “tempos abstratos”, que são medidos por batidas de relógio e desrespeitam os ritmos biológicos, psicológicos e sociais. O autor ressalta, ainda, que é fundamental que haja o entendimento, no que diz respeito à gênese do adoecimento, da preponderância desses fatores organizacionais, imateriais sobre os demais, tais como os relativos ao ambiente físico e características fisiológicas dos trabalhadores, pois só assim, medidas preventivas terão chances de ser efetivas.

Na presente pesquisa, como já referido na metodologia, o estudo da organização do trabalho se dá dentro dos limites de uma pesquisa quantitativa em que se opta pela abrangência, ao invés da profundidade da análise, de forma que se possa comparar bancos, funções e vínculos. Sendo uma avaliação ergonômica inicial, em fase de *apreciação*, a organização do trabalho bancário é analisada através das variáveis como volume de trabalho, número de pessoal e sua adequação, extensão da jornada, pausas, metas, repetitividade das

tarefas e esforço mental. Estes fatores são, então, estudados relativamente à percepção dos trabalhadores quanto ao potencial de prejuízo à saúde, referente a cada item.

A figura 13 a seguir apresenta a média das respostas dos trabalhadores de todos os bancos aos fatores da organização do trabalho, estes discriminados por grupos, de acordo com o tipo de vínculo, como bancários, estagiários e terceirizados.

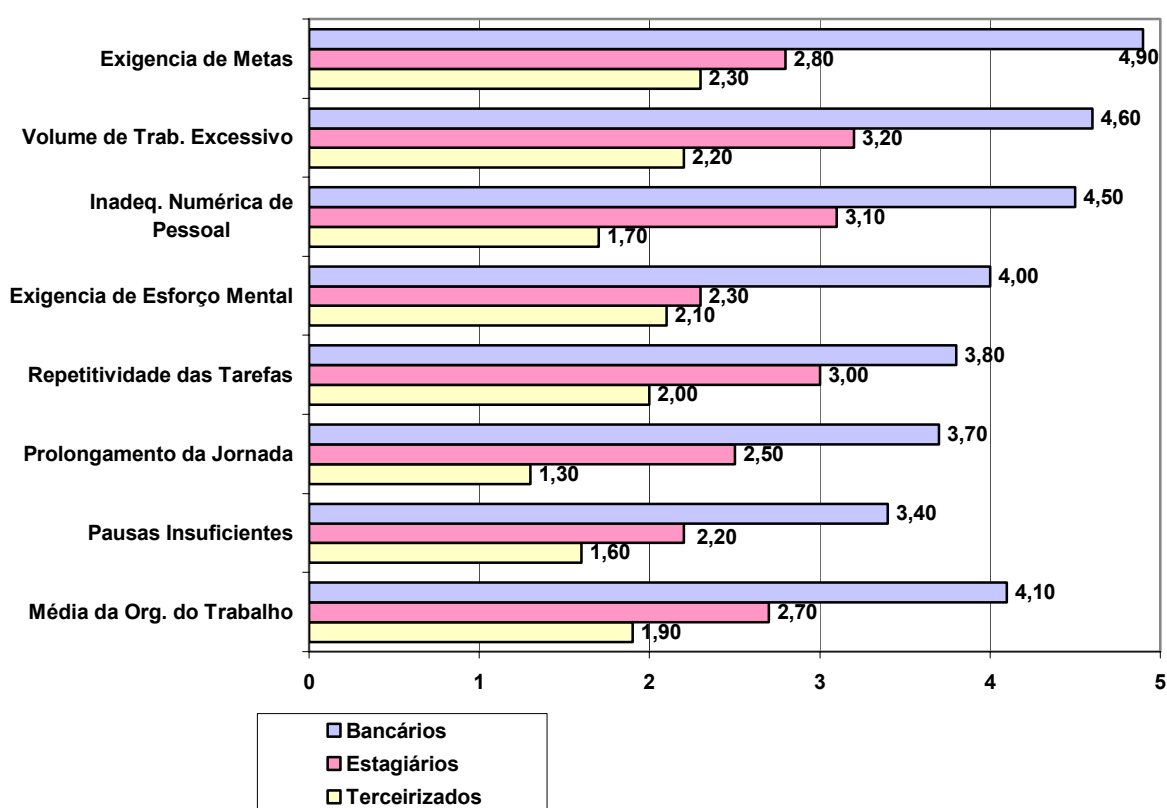


Figura 13: Percepção Média do Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas da Organização do Trabalho

* Fonte: Pesquisa de Campo

Havendo a percepção de prejuízo, o questionário solicita aos bancários que dêem uma “nota” indicando a importância percebida de cada fator sobre a saúde, a qual é quantificada em escala de 1 até 7. O número zero indica inexistência do problema ou ausência de prejuízo à saúde. Acima de zero até 7, o prejuízo à saúde percebido vai aumentando, os extremos representando a percepção mínima e máxima.

Ressalta-se que, na elaboração de todas as médias, na figura atual e em todas as que serão apresentadas neste trabalho, a escala das respostas tem mínimo e máximo em zero e sete, respectivamente. São computadas as respostas de todos os indivíduos, inclusive os que respondem “zero”, indicando ausência da carga ou do problema de saúde.

Para fins de análise das cargas de trabalho, criou-se ainda uma variável síntese das respostas, obtida pela média aritmética das médias de cada um dos itens do constructo relativo à organização do trabalho. Essa nova variável foi criada de forma a facilitar e possibilitar o estudo, comparando todos os itens do grupo da organização do trabalho com as demais médias sínteses de outros tipos de cargas de trabalho.

A análise da figura 13 permite concluir que os fatores organizacionais têm médias altas entre os bancários, com especial destaque para as exigências de alcançar metas, o volume de trabalho excessivo e a inadequação numérica de pessoal. A figura também evidencia que os bancários em geral, comparativamente ao grupo dos estagiários e terceirizados, valorizam e relacionam bem mais as problemáticas ou itens da organização do trabalho com prejuízo à saúde. Os terceirizados são os que apontam estes fatores como os menos importantes e os estagiários são o grupo intermediário. As diferenças entre esses grupos se repetem também nos demais constructos relativamente às outras cargas de trabalho, como veremos a seguir. Provavelmente, estas variações de percepção estejam associadas a múltiplos fatores. Os bancários têm, em média, muito mais tempo de permanência nas empresas e vivências bem mais longas dos problemas, tendo também mais idade e maior escolaridade para perceber os riscos e os seus efeitos no próprio corpo. Igualmente têm maiores expectativas e exigências com o trabalho no banco, sendo que este é bem mais duradouro, para alguns, especialmente nos bancos públicos, sendo o único ou principal de suas vidas. As médias de percepção do prejuízo à saúde relacionado à organização do trabalho são também analisados por função, vínculo e banco na tabela 3, sendo detalhados na tabela A9 do anexo. Neste último, são também apresentados os respectivos desvios padrões das médias e as estatísticas também por sexos.

Na tabela 3, observa-se que os Bancos Público A e Privado C são os que concentram as mais altas médias de referência de prejuízo à saúde, relacionadas aos fatores da organização do trabalho. As médias também são, em geral, mais elevadas no grupo dos caixas, o que ocorre na maioria dos itens analisados.

Quanto ao item “exigência de repetitividade das tarefas”, os caixas referem médias de prejuízo à saúde significativamente mais altas do que as demais funções, exceto no Banco C, no qual, no entanto, os escriturários são apenas três. Destaca-se também que os bancários do Banco Privado D têm médias em geral menores que as dos demais Bancos, mas, nos itens relativos a volume de trabalho e exigências de alcançar metas, as médias aproximam-se bastante dos demais, demonstrando o peso desses itens específicos.

Tabela 3
Percepção do Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas da Organização do Trabalho

	Bancários			Outros	
	Escriturários	Caixas	Gerências/ Chefias	Estagiários	Terceirizados
Volume de trabalho excessivo					
<i>Banco Público (A)</i>	5,07	5,51	5,26	3,48	1,43
<i>Banco Público (B)</i>	4,35	4,00	4,33	2,23	2,41
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	5,67	5,40	4,88	4,40	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	4,09	3,90	4,13	-	1,33
Inadequação numérica de pessoal					
<i>Banco Público (A)</i>	4,95	5,48	5,15	3,43	1,36
<i>Banco Público (B)</i>	4,60	4,94	4,43	1,91	1,87
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	6,00	6,07	4,59	5,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,65	3,51	3,92	-	1,21
Prolongamento da jornada					
<i>Banco Público (A)</i>	4,13	5,21	4,95	2,78	1,86
<i>Banco Público (B)</i>	3,11	3,94	4,11	1,70	1,43
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	4,00	5,40	4,28	2,80	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,86	2,81	2,96	-	0,62
Pausas Insuficientes					
<i>Banco Público (A)</i>	3,73	5,17	4,00	2,51	1,85
<i>Banco Público (B)</i>	2,95	4,00	2,20	1,26	1,73
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	5,33	5,13	3,69	4,00	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,77	2,68	2,67	-	1,08
Exigências de alcançar metas					
<i>Banco Público (A)</i>	5,30	5,22	5,07	2,96	0,85
<i>Banco Público (B)</i>	4,92	5,40	4,33	2,51	2,51
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	1,33	4,73	3,88	2,60	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	4,80	4,78	4,97	-	1,69
Exigência de repetitividade das tarefas					
<i>Banco Público (A)</i>	4,34	5,57	3,21	3,32	1,29
<i>Banco Público (B)</i>	3,39	4,81	2,07	2,02	2,17
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	6,67	5,60	4,63	2,60	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,53	3,64	3,12	-	1,18
Exigência de esforço mental					
<i>Banco Público (A)</i>	4,41	4,78	4,58	2,42	1,86
<i>Banco Público (B)</i>	3,79	3,55	3,33	1,68	2,22
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	6,33	5,93	5,25	2,80	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,53	3,53	3,59	-	1,67
Média dos fatores da Org. do Trabalho					
<i>Banco Público (A)</i>	4,56	5,27	4,58	2,98	1,50
<i>Banco Público (B)</i>	3,88	4,37	3,53	1,89	2,06
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	5,04	5,46	4,45	3,48	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,60	3,55	3,62	-	1,25

* Fonte: Pesquisa de Campo

O volume de trabalho, a inadequação de pessoal e as metas estão entre os elementos percebidos como mais agressivos à saúde pelos bancários. Estes fatores vêm sofrendo um importante e contínuo incremento a partir da adoção de políticas de reestruturação produtiva no setor. Como anteriormente discutido no capítulo dois desta dissertação na busca de uma sempre maior modernização tecnológica, polivalência de funções e redução de custos, os bancos vêm adotando políticas de demissões massivas e utilizando um número muito pequeno de empregados. Tais características determinam que o trabalho passe a ser realizado com alta sobrecarga sobre os bancários que permanecem no emprego (Jinkings, 2002; Couto, 2002).

Couto (2002) também destaca que as metas, em mercados globalizados e de alta concorrência, são freqüentemente colocados de forma altamente desafiadora e não racionais e sem cuidados mínimos para verificação de sua viabilidade. O atingimento de resultados está relacionado à manutenção do emprego, acrescentando ao trabalho “medo” e alto estresse. A desconsideração das condições reais de trabalho obriga o trabalhador a “compensar” as deficiências da organização do trabalho através de sua própria sobrecarga física e mental (Couto, 2002; Guerin, 1997).

Além dos fatores relativos à demanda de trabalho, as metas e as jornadas extensas, os bancários também destacam como prejudicial a repetitividade das tarefas e o esforço mental. O Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997) também caracterizou o trabalho bancário como tendo alta carga cognitiva ou mental, sendo que pode ser um exemplo do que Wisner (1994) denomina como uma atividade de alta densidade. O referido autor destaca que os fatores que influenciam a densidade do trabalho mental ou cognitivo são a alta demanda de memória imediata e a alta exigência de microdecisões durante a atividade, estando presentes na atividade de qualquer bancário em agência. A densidade é também decorrente, conforme o mesmo autor, de outros fatores presentes no trabalho bancário, como redução do pessoal e concentração de várias atividades em uma única pessoa. Também são referidos a submissão a um ritmo de trabalho que precisa estar sempre acelerado, por premência de tempo, e a realização de tarefas que incluem um difícil relacionamento com o público.

Um outro exemplo de trabalho denso, segundo Wisner (1994), é o de informática, o qual, há algum tempo, já permeia praticamente todas as tarefas bancárias. O autor explica que a alta velocidade e facilidade dos gestos diante da tela de computador faz com que a atividade cognitiva fique “sozinha”, produzindo uma auto-aceleração mental intensa, decorrente de uma superexcitação progressiva do cérebro. Como consequência, o pensamento

se torna progressivamente mais rápido e superficial. Com o tempo, o trabalhador torna-se incapaz de perceber detalhes ao final de certo período e o pensamento se torna ineficaz.

Wisner (1994) chama a atenção para os resultados desastrosos à saúde, decorrentes do trabalho cognitivo intenso e monótono. Afirma que dele são decorrentes, por exemplo, perturbações no caráter, à semelhança do que é bem conhecido como neurose das telefonistas, com alterações do humor, do sono, pensamentos obsessivos relativos ao trabalho. Esses resultados tendem a poluir e comprometer a qualidade de vida e o tempo livre do trabalhador, alienando-o culturalmente.

No relativo às tarefas predominantemente mentais como as realizadas pelos trabalhadores em monitores de computador, surgem, como decorrência, perturbações físicas como dores nas costas e no pescoço e alterações visuais. No trabalho de grande exigência de concentração, os olhos precisam ser aproximados e fixados a tela para a leitura, gerando imobilidade e contratura excessiva da musculatura. O olhar fixo e atento produz fadiga dos músculos responsáveis pela acomodação e convergência visual e pela secura intensa da conjuntiva, por insuficiências de piscadas, o que produz ardor e diplopia, entre outros sintomas (Wisner, 1994)

Dejours (1985) descreve que uma conseqüência freqüente da sujeição à atividade repetitiva é auto-aceleração do trabalhador para a realização do trabalho, representando uma estratégia para bloquear o pensamento, reprimir os desejos, a imaginação, a atividade fantasmática. Elizabeth Lima (1998), no entanto, no estudo sobre lesões de esforços repetitivos da categoria bancária, sugere, alternativa ou complementarmente, que a aceleração seria uma forma de lidar com a ansiedade provocada por tarefas repetitivas e empobrecidas. Seria uma “saída” para livrar-se desta, também podendo ser uma estratégia para obter o reconhecimento da empresa. O comportamento auto-acelerado, também é referido por ambos os autores como invadindo a vida privada do trabalhador, produzindo alienação e redução do desejo, ao mesmo tempo impondo uma sobrecarga e fadiga física, que tornam o indivíduo mais suscetível ao adoecimento.

5.3.2 Cargas Psicossociais

No âmbito da presente pesquisa, os fatores que compõem o construto dos fatores psicossociais, integrantes do questionário aplicado, são as posturas das chefias, as relações

com colegas, o estresse da atividade, a segurança do emprego quanto ao risco de demissão, as condições de remuneração, os exames médicos do banco e a valorização do trabalho desenvolvido. Tais fatores são estudados na figura 14, a seguir, sendo detalhados por vínculo/função e banco na tabela 4.

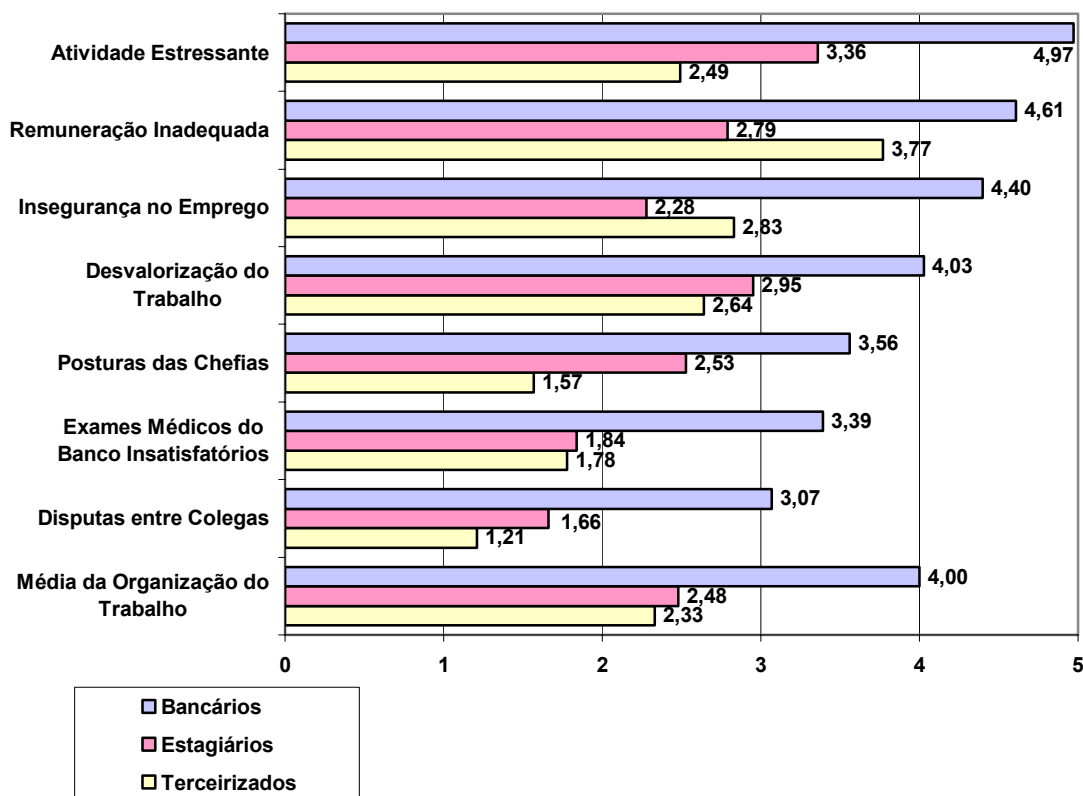


Figura 14: Percepção Média do Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas Psicossociais

* Fonte: Pesquisa de Campo

As cargas ou fatores psicossociais do trabalho são definidos como as percepções subjetivas que o trabalhador tem do ambiente psíquico, social e das relações de trabalho (Ferreira Junior, 1999). Couto (2000) destaca como exemplos de fatores psicossociais, as relações interpessoais com as chefias e colegas, os canais e facilidade de comunicação, os estilos de lideranças, as formas de tomadas de decisões, o clima psicológico, o grau de satisfação, a segurança e motivação da área de trabalho, entre outros.

Os dados da figura 14 demonstram, à semelhança do ocorrido com os fatores da organização do trabalho, que a percepção de prejuízo à saúde relacionada a este grupo de questões é também muito maior entre os bancários comparativamente a estagiários e terceirizados. Os fatores mais problemáticos, no entanto, são os mesmos nos três grupos, ou seja, atividade estressante, remuneração inadequada e desvalorização do trabalho.

Tabela 4:
Percepção do Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas Psicossociais

	Bancários			Outros	
	Escriturários	Caixas	Gerências/ Chefias	Estagiários	Terceirizados
Posturas das chefias					
<i>Banco Público (A)</i>	4,23	4,28	3,86	2,83	0,64
<i>Banco Público (B)</i>	3,37	3,65	2,75	1,51	1,80
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	4,67	5,13	3,47	3,40	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,62	3,15	3,01	-	0,92
Disputas entre colegas					
<i>Banco Público (A)</i>	3,20	3,26	3,03	1,79	0,36
<i>Banco Público (B)</i>	2,46	2,75	2,33	1,07	1,28
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	3,33	4,00	2,75	3,40	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,45	3,74	3,64	-	1,21
Atividade estressante					
<i>Banco Público (A)</i>	5,06	5,91	5,79	3,57	2,57
<i>Banco Público (B)</i>	4,70	4,92	4,96	2,57	2,51
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	6,00	5,73	5,50	5,00	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	4,40	4,38	4,71	-	2,33
Insegurança no emprego					
<i>Banco Público (A)</i>	4,00	4,51	4,01	2,52	1,79
<i>Banco Público (B)</i>	4,17	5,26	3,49	1,47	3,15
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	5,00	5,93	5,03	3,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	4,90	4,85	4,64	-	1,79
Remuneração inadequada					
<i>Banco Público (A)</i>	5,66	5,84	5,22	2,49	3,00
<i>Banco Público (B)</i>	5,55	5,81	3,91	3,55	4,31
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	5,67	4,87	4,91	4,00	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,20	2,86	2,90	-	1,62
Exames médicos do banco insatisfatórios					
<i>Banco Público (A)</i>	3,98	4,45	3,49	2,00	1,14
<i>Banco Público (B)</i>	3,47	3,72	1,83	1,31	2,14
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	5,33	4,40	3,66	2,40	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,97	2,99	2,72	-	0,39
Desvalorização do seu trabalho					
<i>Banco Público (A)</i>	4,59	5,66	4,41	3,19	0,43
<i>Banco Público (B)</i>	3,84	5,28	2,49	2,02	2,99
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	4,67	5,47	4,28	4,80	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,37	3,42	3,32	-	1,82
Média das cargas psicossociais					
<i>Banco Público (A)</i>	4,38	4,83	4,25	2,62	1,41
<i>Banco Público (B)</i>	3,93	4,49	3,10	1,94	2,60
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	4,95	5,07	4,22	3,74	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,69	3,63	3,56	-	1,45

* Fonte: Pesquisa de Campo

O item atividade estressante é o mais destacado no grupo dos bancários e estagiários. Os estagiários dão maior ênfase para a desvalorização do seu trabalho, e os terceirizados, para a remuneração inadequada.

Na tabela 4, são apresentadas as médias de prejuízo à saúde relacionadas a fatores psicossociais, sendo detalhadas por função, vínculo e banco, de forma a permitir a comparação entre as instituições financeiras pesquisadas. As informações são apresentadas de forma ainda mais detalhada, mais completa, no anexo A10.

Os Bancos que concentram as maiores médias na maioria dos itens, são o Público A e o Privado C. Pode-se observar, também, que os bancários do Banco Privado Grande D, apesar de terem médias inferiores aos demais bancos na maioria dos itens, tiveram as mais altas no relativo ao fator disputa entre colegas, juntamente com os caixas no Banco Privado Pequeno C. Além do mais, os bancários dos dois bancos privados são os que mais referem insegurança no emprego, também destacando-se os caixas no Banco Público B, cujo comissionamento vem passando a ser de tempo parcial ou extinto, processo que já tem anos de duração. A remuneração inadequada é referida de forma mais intensa pelos bancários dos dois bancos públicos, de forma menos significativa entre os gerentes/chefes do Banco Público B. Este grupo de comissionados teve expressiva vantagem econômica decorrente do processo de reestruturação, tendo os seus salários muito aumentados. A desvalorização do trabalho é mais apontada pelos caixas, o que ocorre em todos os bancos.

Conforme Couto (2000), os fatores psicossociais presentes no trabalho são fonte de ansiedade, estresse e tensão osteomuscular. Emoção agressivamente desagradável é fator de descompensação mental, bem como de incidência epidêmica de queixas de dores musculoesqueléticas. Ferreira Junior (1999) também destaca que estímulos de natureza emocional e afetiva levam a reações neuroendócrinas próprias do estresse. Há a liberação de hormônios glicocorticóides e catecolaminas, incrementando a carga muscular, tanto estática como dinâmica. A atividade muscular, em consequência, pelo aumento de estímulos à unidade motora, torna-se maior do que aquela que poderia ser atribuída apenas aos fatores “postura” e “esforços dinâmicos”. Tal sobrecarga adicional pode ser decisiva para a produção de doença.

Couto (2000) destaca ainda como importante na produção do adoecimento físico e mental o aspecto relativo às posturas das chefias e também do controle dos colegas. A presença destas relações de cobrança, com frequência está associada à produção de tensão e medo. A consequência é a aceleração do ritmo de trabalho, que é resposta a um medo de não

corresponder, de ser humilhado ou perder o emprego e, por outro lado, também a tentativa de ser reconhecido. A vigilância contínua é também fonte de ansiedade, influenciando o relacionamento entre os colegas e produzindo rivalidade entre os mesmos.

O *National Institute for Occupational Safety and Health* (NIOSH) norte-americano publicou, em 1997, as conclusões relativas a uma revisão bibliográfica extensa dos trabalhos científicos internacionais, selecionados pelo rigor metodológico, os quais pesquisaram as relações entre fatores psicossociais ou da organização do trabalho e as desordens musculoesqueléticas relacionadas ao trabalho. O Instituto concluiu que há crescentes evidências de que os fatores laborais do ambiente de trabalho têm papel no desenvolvimento dos distúrbios em membros superiores e nas costas. Os trabalhos estudados sugerem que fatores tais como percepção de carga de trabalho intensa com pressão por prazos, monotonia, falta de controle ou de autonomia, incertezas sobre a atividade e falta de apoio das chefias ou colegas estão associados a diversas desordens musculoesqueléticas. Também concluiu que os fatores citados podem causar distúrbios musculoesqueléticos independentemente da existência de demandas físicas da atividade. As associações também não são limitadas a tipos particulares de vínculos empregatícios, ocorrendo em escritórios ou na indústria. No entanto, esses fatores psicossociais e organizacionais, quando isolados de outros fatores biomecânicos na determinação causal, têm força modesta. As conclusões apontam relações mais claras desses fatores com os sintomas de localização em pescoço e ombros, porém as relações com outros segmentos corporais, como punhos e mãos, foram menos estudados.

5.3.3 Cargas Físico-Ambientais

Consideram-se como agentes físicos diversas formas de energia presentes em ambientes de trabalho. No caso dos escritórios, destacam-se o ruído, a temperatura e as condições de iluminação e ventilação. Condições ambientais desfavoráveis estão relacionadas à tensão no trabalho, trazendo desconforto e insatisfação, desta forma causando danos consideráveis à saúde e aumentando o risco de acidentes, com repercussões significativas sobre a produtividade (Iida, 1990). Os fatores físico-ambientais estudados na presente pesquisa são apresentados na figura 15, sendo detalhados por banco, função e vínculo na tabela 6 e no anexo A11.

A partir da figura 15, pode-se perceber que as cargas físico-ambientais são classificadas pela população investigada como tendo médias de prejuízo à saúde significativamente menores que as dos dois grupos anteriores, da organização do trabalho e

psicossociais. Também as diferenças entre as médias dos bancários comparativamente a estagiários e terceirizados são bem menos significativas, sendo que entre estagiários e terceirizados são muito pequenas. Os dados da figura 15 são detalhados por função e banco na tabela 5.

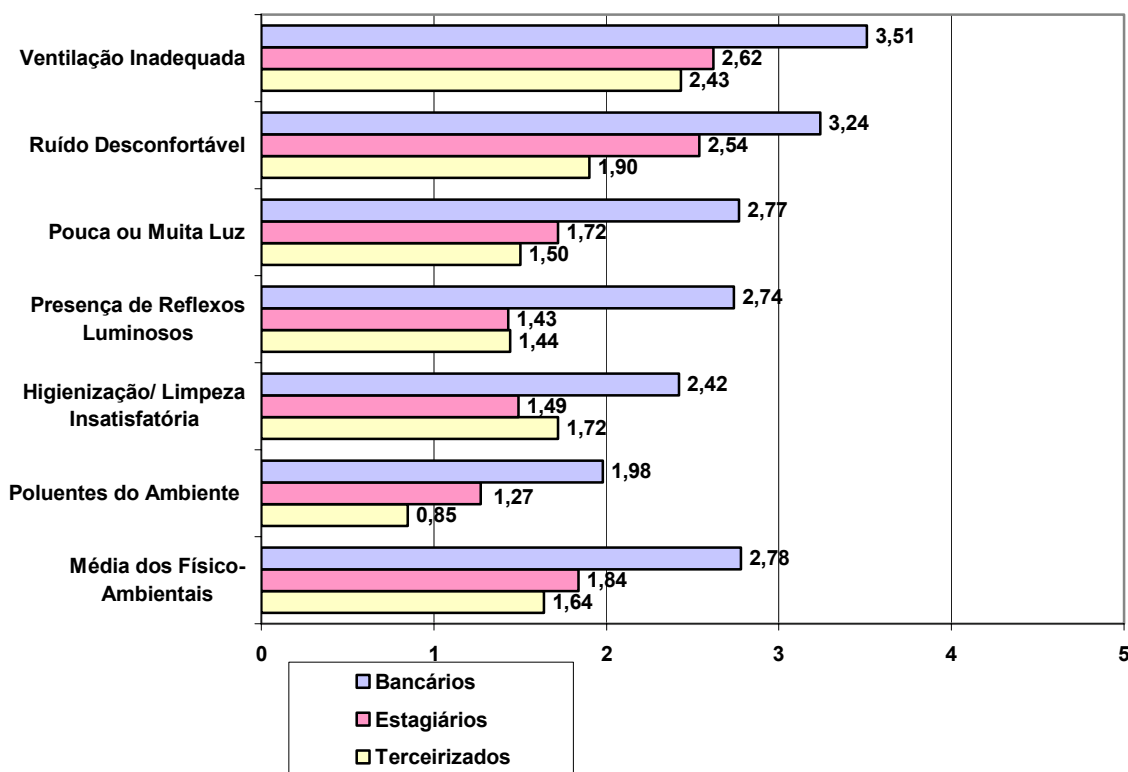


Figura 15: Percepção Média do Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas Físico-Ambientais

* Fonte: Pesquisa de Campo

Os problemas tiveram praticamente a mesma ordenação de importância entre bancários, estagiários e terceirizados. As médias mais altas de prejuízo à saúde foram para os itens ventilação inadequada, ruído desconfortável e problemas de intensidade da luz e reflexos luminosos.

Na tabela 6, observa-se que os caixas de todos os bancos, além dos escriturários do Banco Privado Pequeno C são os que mais relatam prejuízo à saúde relacionado a todos os fatores físico-ambientais. As médias mais elevadas estão concentradas no Banco Privado Pequeno C, sendo seguidas, de perto, pelos achados do Banco Público A. O Banco Público B fica com as médias intermediárias e o Banco Privado Grande D com as menores.

Segundo Santos (1992), os problemas de ventilação em ambientes bancários derivam do fato de que, muitas vezes, os locais de trabalho são fechados, sendo que os projetos arquitetônicos freqüentemente visam o aproveitamento máximo de espaços em áreas

urbanas centrais. Nesses locais, inexistindo ventilação direta, as unidades de ventilação precisam ser operadas de forma centralizada e estão na dependência de consumo elétrico.

Tabela 5:
Percepção do Prejuízo à Saúde relacionado a Cargas Físico-Ambientais

	Bancários			Outros	
	Escriturários	Caixas	Gerências/ Chefias	Estagiários	Terceirizados
Ventilação inadequada					
<i>Banco Público (A)</i>	4,59	5,38	3,92	2,70	2,14
<i>Banco Público (B)</i>	3,38	4,55	2,49	2,32	2,76
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	6,67	5,20	4,44	3,40	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,66	2,37	1,97	-	1,00
Ruído desconfortável					
<i>Banco Público (A)</i>	4,56	5,06	3,97	2,78	1,79
<i>Banco Público (B)</i>	2,94	3,13	2,46	1,68	2,05
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	7,00	5,80	4,44	4,00	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,34	2,22	1,67	-	1,31
Pouca ou muita luz					
<i>Banco Público (A)</i>	3,44	4,07	3,04	1,80	2,50
<i>Banco Público (B)</i>	2,58	3,49	2,07	1,21	1,63
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	6,33	5,47	4,19	4,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,29	2,04	1,58	-	0,56
Presença de reflexos luminosos					
<i>Banco Público (A)</i>	3,67	3,93	2,58	1,45	0,77
<i>Banco Público (B)</i>	2,75	2,89	2,04	1,15	1,68
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	2,00	5,07	3,38	3,40	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,25	2,12	1,81	-	0,59
Higienização/limpeza insatisfatória					
<i>Banco Público (A)</i>	3,17	3,54	2,67	1,58	0,92
<i>Banco Público (B)</i>	2,35	2,87	1,64	1,06	2,08
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	2,67	4,13	3,66	2,80	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,15	1,95	1,24	-	0,33
Poluentes no ambiente(fumaça,etc)					
<i>Banco Público (A)</i>	2,92	3,22	2,19	1,33	0,50
<i>Banco Público (B)</i>	1,56	2,09	1,18	0,93	1,01
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	4,67	4,20	2,88	2,60	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	1,62	1,48	1,06	-	0,26
Média cargas posturais e do mobiliário					
<i>Banco Público (A)</i>	3,72	4,19	3,05	1,94	1,45
<i>Banco Público (B)</i>	2,60	3,16	1,97	1,39	1,86
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	4,88	4,97	3,82	3,40	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,22	2,03	1,56	-	0,67

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tentativas de minimizar os custos levam a uma diminuição de troca de filtros e aumento proporcional de ar reciclado, sendo que microorganismos se desenvolvem no sistema de umidificação e refrigeração. Ademais, têm-se os poluentes diversos, com a fumaça de cigarro, composta de 50.000 substâncias químicas. Também os poluentes do tráfego, especialmente quando o funil de entrada de ar situa-se próximo do nível da rua. Siqueira (1995, p.244) destaca outras fontes de poluição do ar em ambientes interiores de escritórios, como os acabamentos de interiores, paisagismos exagerados, uso de produtos químicos na higienização, acúmulo de papéis, fotocopiadores e efluentes do corpo.

A qualidade do ar afeta o bem-estar, o temperamento e o rendimento dos trabalhadores e pode ser percebida, segundo Fanger²⁰ *apud* Santos (1992), pelo ser humano. O nariz, segundo Fanger, é o meio mais sensível para sua avaliação, sendo o homem o último juiz de suas condições. Do ponto de vista clínico, a má qualidade do ar em ambientes de escritórios pode determinar a chamada Síndrome do Edifício Doente. Conforme definição do Comitê Técnico da Organização Mundial da Saúde em 1982, a referida síndrome está relacionada com um conjunto de sintomas tais como dor de cabeça, fadiga, letargia; prurido e ardor nos olhos, irritação de nariz e garganta, anormalidades na pele e falta de concentração. Pode também causar irritação da membrana mucosa, que se caracteriza por falta de ar ou chiado no peito, ardor ou irritação nos olhos, dor ou irritação na garganta, irritação nasal, gripe ou resfriado e pele seca ou descamativa. Siqueira (1995) destaca que são os fungos anemófilos, muito freqüentes no ar ambiental dos escritórios, entre estes o *Cladosporium sp* e o *Aspergillus sp*, os responsáveis por reações irritantes e alergizantes.

O conforto acústico em ambientes de escritório é de grande importância, especialmente quando se desenvolvem trabalhos mentais complexos ou com muitos detalhes. O ruído prejudica a performance intelectual e interfere negativamente na produtividade. Os sons que mais perturbam a concentração são os providos de significado, tais como a fala humana ou mesmo a música, especialmente se cantada, além dos sons agudos ou de alta freqüência ou aqueles estranhos ou inesperados. O ruído, conforme Azevedo *et alli* (1994), além do seu conhecido efeito de gerar perda auditiva quando em intensidade acima de 80 decibéis, pode gerar outros efeitos conhecidos como extra-auditivos. Entre estes, em ambientes de escritório, podem ocorrer as reações ditas neurovegetativas. Estas são caracterizadas como uma reação ou resposta, lenta e persistente, na presença do estímulo. Em

²⁰ (FANGER, P.O. The olf and decipol. ASHRAE J., oct 1988:35-8).

geral, têm relação com a intensidade deste mas não se sabe exatamente em que níveis de ruído começa a ser desencadeada, o que também varia com a suscetibilidade individual. Entre as alterações neurovegetativas mais bem estudadas tem-se a diminuição da habilidade intelectual, com diminuição do rendimento, da concentração e com aumento de erros. Têm-se, ainda, alterações circulatórias com vasoconstrição ou hipertensão, dilatação das pupilas, levando a um maior trabalho da musculatura para ajustar o foco e conseqüente maior incidência de fadiga visual. Ainda, há provável associação com alterações gastrointestinais como úlceras pépticas e prejuízo do sono.

A astenopia, conforme Boteon e Dias (2003) refere-se à fraqueza, cansaço ou fadiga visual, sendo que os principais fatores causais associados são o trabalho com baixa iluminação, alta luminância ou brilho no ambiente, existência de tremores da iluminação relacionados à cintilação de lâmpadas fluorescentes ou existência de reflexos no campo visual dos trabalhadores. Também está relacionada a imagens em tela de computador com pouco contraste, textos com letras pequenas, trabalho que requer muita atenção e olhar dirigido, especialmente se sob pressão, o que diminui a possibilidade de pestanejamento e relaxamento dos músculos faciais e dos olhos. A astenopia ou fadiga visual pode ser definida, portanto, como uma modificação funcional, reversível, que ocorre em função de contraturas dos músculos oculares extrínsecos e intrínsecos por períodos prolongados, com o objetivo de obter a focalização. Os sintomas relacionados podem ocorrer isolados ou associados, sendo eles ardor e dolorimento dos olhos, vermelhidão da conjuntiva, modificações da frequência do piscar, lacrimejamento, fotofobia, diplopia, sensação de visão velada, percepção de auras coloridas em torno dos objetos, instabilidade de imagens em sua definição óptica e espacial e cefaléia frontal e occipital.

5.3.4 Cargas Posturais e do Mobiliário

Os fatores do mobiliário foram as condições de conforto e adequação das cadeiras e mesas, bem como dos equipamentos e máquinas manuseados. No aspecto das posturas, questionou-se sobre haver prejuízo à saúde resultante da manutenção de posições estáticas ou inadequadas, as últimas com a cabeça ou com braços e mãos. A figura 16 e a tabela 6 sintetizam as respostas entre os bancários, estagiários e terceirizados de todos os bancos, no relativo às cargas posturais e do mobiliário, as quais são detalhadas, por banco, no anexo 12.

Observando-se os dados, conclui-se que os itens que compõem as cargas ou fatores do mobiliário/ posturais têm pesos semelhantes no que diz respeito à intensidade de

suas relações com prejuízo à saúde. Os fatores que tiveram médias um pouco maiores foram posturas inadequadas com os braços/ mãos e com a cabeça. Os bancários são os que

expressam a maior percepção da importância dessas cargas de trabalho, contudo as diferenças entre as médias relativamente aos estagiários e escriturários não são grandes.

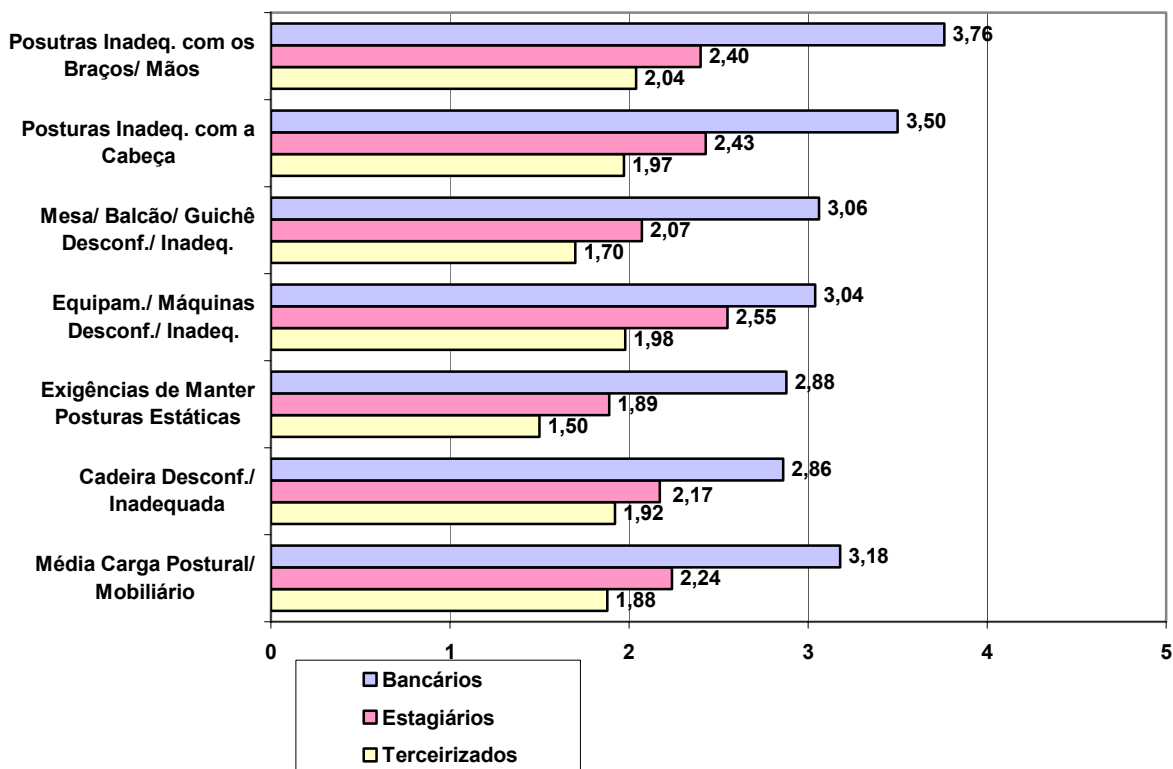


Figura 16: Percepção Média do Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas Posturais/ do Mobiliário

* Fonte: Pesquisa de Campo

No relativo a Bancos e funções, na tabela 6, pode-se constatar que os bancários do Banco Privado Pequeno C, sejam escriturários, caixas ou chefes/ gerentes, inclusive os estagiários, destacam-se como tendo as mais altas médias de referência de problemas relacionados a posturas e mobiliários. Segue-se o Banco Público A. Em todos os bancos, a função que mais destaca a importância destes fatores é a de caixa.

Avaliações ergonômicas sobre as exigências posturais do trabalho bancário, com ênfase no trabalho dos caixas, já foram realizadas por diversos autores, entre os quais, Couto (2000); Brandimiller (1993) e Campello & Silva Neto (1996). Os balcões de caixas, adotados por praticamente todos os bancos, até período recente, são definidos por Brandimiller (1993) “como uma das construções mais precárias e aberrantes do ponto de vista ergonômico”. Estes modelos de guichês foram substituídos, na maioria dos bancos, porém, na época da coleta dos dados, o Banco Privado C ainda não havia modificado seus mobiliários, que eram

extremamente inadequados, velhos e deteriorados. O balcão ou guichê tradicional, ainda utilizado em alguns bancos e modificado apenas parcialmente em outros, é normalmente alto para ser compatibilizado com a altura do cliente em pé. Ao mesmo tempo, tem espaço exíguo, que é ocupado, em grande parte, pelos equipamentos.

Tabela 6:
Percepção do Prejuízo à Saúde Relacionado a Cargas Posturais e do Mobiliário

	Bancários			Outros	
	Escriturários	Caixas	Gerências/ Chefias	Estagiários	Terceirizados
Cadeira desconfortável/ inadequada					
<i>Banco Público (A)</i>	3,70	4,48	2,73	2,30	1,21
<i>Banco Público (B)</i>	2,07	2,58	1,69	1,57	2,07
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	7,00	5,93	3,94	4,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,53	2,65	2,22	-	1,46
Mesa/ balcão/ guichê desconf./ inadeq.					
<i>Banco Público (A)</i>	3,80	4,77	2,60	2,06	1,08
<i>Banco Público (B)</i>	2,38	3,04	1,67	1,67	2,18
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	7,00	6,33	5,50	4,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,77	2,64	2,21	-	1,16
Equipam./ máquinas desconf./ inadeq.					
<i>Banco Público (A)</i>	3,85	4,50	2,82	2,69	1,31
<i>Banco Público (B)</i>	2,48	2,64	1,85	1,80	2,20
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	7,00	6,27	4,94	5,60	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,79	2,60	2,26	-	1,23
Exigências de manter posturas estáticas					
<i>Banco Público (A)</i>	3,40	4,29	2,32	2,14	2,31
<i>Banco Público (B)</i>	2,66	3,32	1,76	1,02	1,63
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	4,00	4,80	3,72	3,00	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,61	2,80	2,27	-	0,61
Posturas inadequadas com a cabeça					
<i>Banco Público (A)</i>	4,32	4,96	3,18	2,62	1,43
<i>Banco Público (B)</i>	3,25	3,87	2,47	1,83	2,16
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	7,00	5,67	4,81	2,80	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,09	2,93	2,56	-	1,28
Posturas inadeq. com os braços/ mãos					
<i>Banco Público (A)</i>	4,62	5,49	2,89	2,55	1,79
<i>Banco Público (B)</i>	3,51	4,33	2,58	1,68	2,22
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	7,00	6,53	4,84	5,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,30	3,21	2,80	-	1,33
Média cargas posturais e do mobiliário					
<i>Banco Público (A)</i>	3,93	4,75	2,74	2,38	1,48
<i>Banco Público (B)</i>	2,71	3,29	2,00	1,62	2,07
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	6,50	5,92	4,62	4,16	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,85	2,81	2,39	-	1,18

* Fonte: Pesquisa de Campo

Neste modelo de balcão, o espaço pequeno do guichê e a natureza das tarefas não permitem o apoio dos antebraços sobre a bancada, ficando os braços elevados, os ombros fletidos e abduzidos em esforço estático continuado para sustentar os braços em postura antigraavitacional. Tal esforço de elevação mantida dos braços é necessário à utilização das máquinas, que normalmente também ficam altas e, do mesmo modo, para posicionar os documentos para receber o carimbo mecânico de autenticação e para passar os cheques na leitora de código de barras. Tais posturas também exigem desvios significativos dos punhos, em flexão e extensão. O esforço para receber e entregar os documentos é freqüentemente ainda maior, especialmente no caso dos guichês que têm anteparo de vidro não dotados de aberturas baixas, obrigando neste caso o caixa a uma postura crítica e repetitiva de elevação dos braços acima dos ombros ou da cabeça para contornar este obstáculo.

Esforços repetitivos são requeridos na entrada de dados no terminal, no uso de carimbos, na contagem de dinheiro e nos movimentos de elevação dos braços. Força era requerida para bater os carimbos, até período recente, primeiro na almofada e após nos documentos, o que também produzia muito ruído. Atualmente a maior parte desses carimbos já foi substituída por outros menores, mais leves e já dotados de almofadas acopladas. Força também era necessária para abrir e fechar gavetas pesadas que quase sempre se abriam contra o corpo, condição esta que tem sido melhorada.

Relativamente às mudanças atuais no posto de trabalho do caixa, no entanto, pode-se dizer que, conforme Campello (2002), não lograram minorar, em grande monta, o esforço estático e de elevação dos braços, necessários para a utilização dos equipamentos e para a entrega e recebimento dos documentos dos clientes. A introdução da leitora óptica trouxe consigo um novo risco biomecânico, sendo que um grande número de caixas passaram a ter lesões no ombro e cotovelo esquerdos, sendo o braço sinistro normalmente, o mais utilizado no trabalho com este equipamento, pois é o que precisa ser elevado repetidamente.

De outra parte, os trabalhadores escriturários ou gerentes/ chefes, laboram, basicamente, com o terminal de computador por toda a jornada. Couto (2002b) sistematiza os principais problemas ergonômicos do trabalho com terminal, em empresas modernas, entre os quais são destacados os seguintes, típicos do trabalho bancário atual: postura estática sentada por toda a jornada com reduzida ou nenhuma mobilidade; mesas impróprias para o trabalho de interação com o computador, as quais não dispõem de espaço para os papéis e para os antebraços ou ainda sendo muito baixas ou altas, obrigando a flexão ou extensão da cabeça e dos punhos; monitor também muito alto ou baixo, obrigando a posturas forçadas com a

cabeça; uso do *mouse* longe do corpo, sendo os teclados muito compridos, levando a elevação do ombro em abdução; cadeiras e mesas que exigem manter os ombros elevados e os antebraços sem apoio, em esforço estático significativo para a sustentação antigravitacional dos braços; falar ao telefone tendo que, concomitantemente, acessar dados ao terminal, o que exige posturas inadequadas para prender o telefone entre o pescoço e o ombro; problemas de reflexos das luminárias no terminais de vídeo, que geram posturas inadequadas da coluna e pescoço.

O trabalho bancário, em praticamente todos os postos, ainda exige constantemente o processamento de alto volume de informações sob a pressão de prazos exíguos e de acúmulo de demandas, atenção permanente, tomada de decisões com responsabilidade e alto custo dos erros. Desta forma, conforme Couto (2000), gera-se ansiedade, fadiga cognitiva e fadiga por alta exigência neuromuscular, esta última sendo um fator precipitador da alta incidência de lesões em membros superiores entre trabalhadores bancários.

As dores musculares em pescoço e ombros, no trabalho de grande exigência mental, estariam, então, relacionadas tanto à ansiedade que se traduz como corpo tenso, como pela liberação de catecolaminas e hidrocortisona quando a atividade é associada à insatisfação ou estresse e ainda pela imobilidade decorrente da necessidade de forte concentração mental. (Couto, 2000; Ferreira Junior, 2002)

Grandjean (1998) detalha aspectos gerais e efeitos desgastantes do trabalho muscular estático. Caracteriza o mesmo como uma contração prolongada da musculatura necessária para manter uma postura. São exemplos de trabalho estático as posturas mantidas com os braços estendidos para a frente, para os lados ou para cima; manter cabeça curvada demasiado para frente ou para trás; postura do tronco inclinado, para frente ou para trás, entre outros. O trabalho estático do músculo não permite a circulação adequada de sangue, comprimindo vasos sanguíneos no seu interior. Como consequência, tem-se falta de aporte de oxigênio e déficit de energia, que diminui o grau de eficiência do músculo. Acumula-se ácido láctico, entre outros metabólitos, irritantes de terminações nervosas. As consequências podem ser dores decorrentes da fadiga muscular, inicialmente reversíveis. Por outro lado, se os tecidos forem sobrecarregados cronicamente, pode ocorrer um processo inflamatório de natureza degenerativa irreversível, tornando os sintomas mais contínuos, normalmente relacionados a esforços, movimentos ou posturas. O mesmo processo de lesão, reversível ou irreversível, pode ocorrer também por outras causas biomecânicas, como repetitividade,

força, compressão de estruturas, vibração e posturas inadequadas, comumente havendo um somatório de fatores.

5.3.5 Aspectos Gerais da Distribuição das Cargas de Trabalho

O comportamento geral das cargas de trabalho por tipo e banco é resumido nos gráficos 17 e 18, o primeiro comparando os bancos entre si, e o segundo as funções e os vínculos. Pode-se perceber, que as cargas do tipo organização do trabalho e psicossociais são as apontadas como tendo mais peso no adoecimento, em termos genéricos. As cargas posturais e do mobiliário são a terceira em ordem de importância, tendo um peso muito grande no Banco Privado C, onde atingem médias particularmente altas, revelando um problema sério e específico deste banco. O Banco Público A também tem problemas posturais e do mobiliário, além de físico-ambientais que se destacam bem mais em relação aos outros dois bancos, o Público B e o Privado Grande D. Em termos gerais, todos os tipos de cargas de trabalho têm maior peso e são percebidas como impactando mais a saúde dos bancários dos Bancos Público A e Privado Pequeno C.

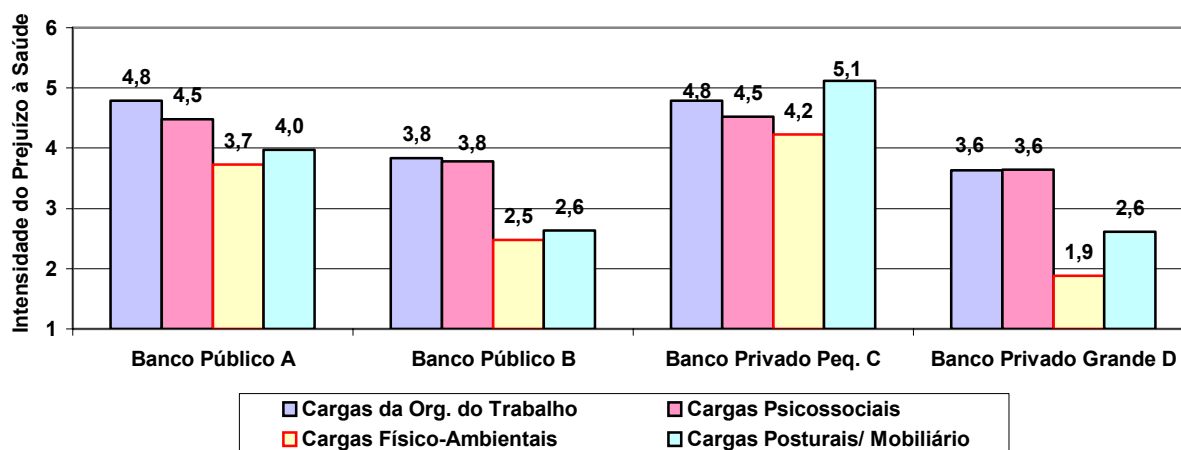


Figura 17: Percepção do Prejuízo à Saúde por Tipos de Cargas de Trabalho, por Bancos

* Fonte: Pesquisa de Campo

Relativamente às funções e vínculos, observa-se um mesmo fenômeno em todos os bancos, ou seja, os caixas são os que têm maior prejuízo à saúde, para todos os tipos de cargas de trabalho, comparativamente a escriturários e gerentes/ chefes. Em seguida, pela intensidade do prejuízo, vêm os escriturários e depois os gerentes/ chefes, estes últimos com pouca diferença média relativamente aos escriturários. Nas cargas do tipo posturais/ do mobiliário os caixas apresentam uma diferença maior de médias com as outras funções, revelando que este problema é particularmente importante neste grupo. Os estagiários e terceirizados têm médias sempre bem mais baixas que os bancários.

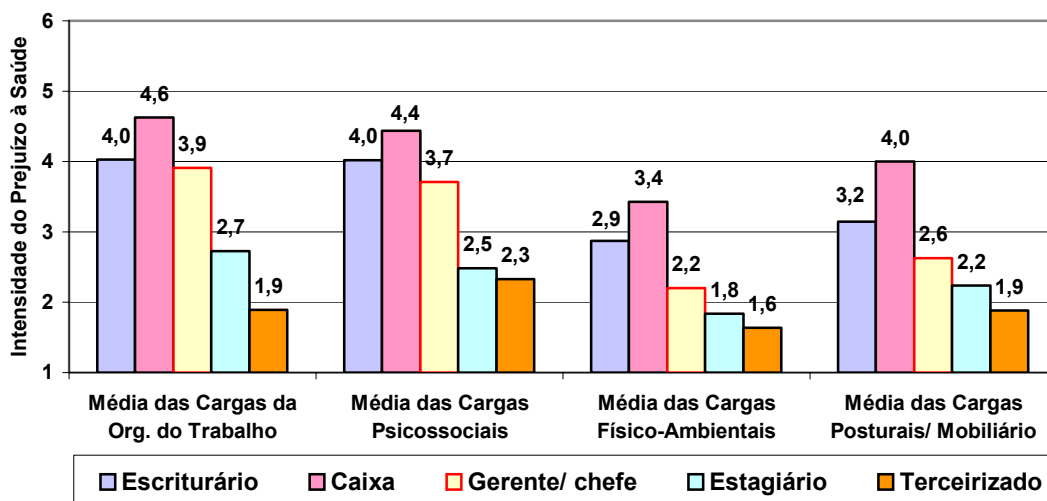


Figura 18: Percepção do Prejuízo à Saúde Relacionado por Tipos de Cargas de Trabalho, por Função

* Fonte: Pesquisa de Campo

5.4 SINTOMAS E PROBLEMAS DE SAÚDE

Os problemas de saúde escolhidos para estudo no questionário aplicado foram os mais referidos pelos bancários em outras pesquisas realizadas, como o Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997). Os resultados para todos os bancos, relativos a bancários, estagiários e terceirizados são apresentados na figura 19, sendo detalhados na tabela A13, do anexo.

Os sintomas e problemas de saúde são analisados quanto à sua presença e intensidade, à semelhança das cargas de trabalho, em escala de 0 a 7. Para a classificação da intensidade destes, solicitou-se aos trabalhadores que levassem em conta o grau de desconforto ou dor, a frequência do incômodo e interferência na vida diária. A marcação do número “zero” indicava a ausência daquele sintoma/ problema. As médias apresentadas, como anteriormente referido, incluem todos os indivíduos pesquisados, mesmo os que não referiram sintomas.

Entre os problemas de saúde considerados como de maior intensidade, com as médias mais altas entre os bancários, têm-se o estresse, a ansiedade, cansaço mental e físico frequentes, nervosismo, dor em queimação nas costas ou pescoço além dos sintomas dolorosos ou de desconforto em membros superiores. Seguem-se outros, como demonstrado na figura 17, que apresentam os sintomas ou diagnósticos em ordem decrescente de importância para o grupo dos bancários, também descrevendo o comportamento das médias para os estagiários e terceirizados. Tal perfil e ordenamento dos sintomas e dos diagnósticos é

compatível com as exigências laborativas anteriormente constatadas, de um trabalho de alta demanda física e cognitiva, realizado em circunstâncias estressantes.

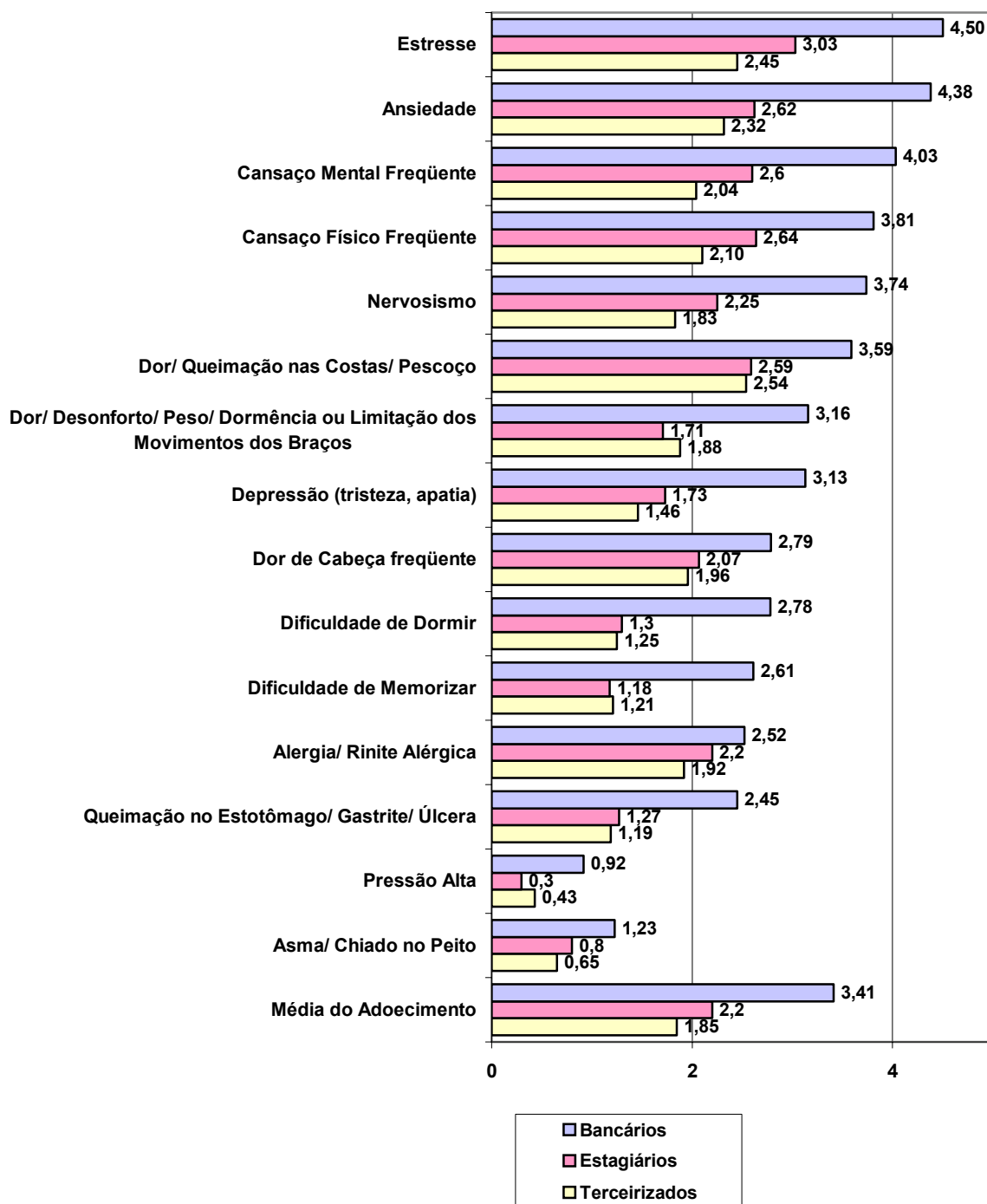


Figura 19: Intensidade Média dos Sintomas/ Diagnósticos Referidos

* Fonte: Pesquisa de Campo

5.4.1 Sintomas Musculoesqueléticos

A distribuição dos sintomas dolorosos em membros superiores e nas costas/pescoço, discriminados por bancos e funções bancárias e entre estagiários e terceirizados é

apresentada na tabela 7 e detalhada com os respectivos desvios padrões, também por sexo, na tabela A13 do anexo.

Tabela 7:
Intensidade Média Percebida de Dor em Membros Superiores e nas Costas/ Pescoço

	Bancários			Outros vínculos	
	Escriturários	Caixas	Gerências/ Chefias	Estagiários	Terceirizados
Dor/ desconforto/ peso/ dormência ou limitação dos movimentos dos braços (um ou mais destes sintomas)					
<i>Banco Público (A)</i>	3,81	4,62	2,84	1,84	2,25
<i>Banco Público (B)</i>	2,83	3,58	1,84	1,24	2,06
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	4,67	4,00	3,75	2,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,04	2,91	2,55	-	0,92
Dor/ queimação nas costas/ pescoço					
<i>Banco Público (A)</i>	4,26	4,96	3,40	2,72	2,29
<i>Banco Público (B)</i>	3,19	3,75	2,43	2,13	2,72
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	6,00	4,60	4,09	3,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,26	3,58	3,11	-	1,85

* Fonte: Pesquisa de Campo

Observa-se que as médias mais altas, indicando maior intensidade e importância dos sintomas, são encontradas entre os caixas de todos os bancos, também entre as demais funções bancárias no Banco Privado Pequeno C e entre os escriturários do Banco Público A e do Banco Privado Grande D.

A referência de sintomas dolorosos musculoesqueléticos apresenta variações por sexo, sendo maior entre as mulheres. São detalhados para toda a população, incluindo-se estagiários e terceirizados e por bancos na tabela A13 do anexo. Os sintomas algícos em membros superiores têm médias de 2,87 no grupo das mulheres e 2,66 no grupo dos homens. Considerando-se apenas o subgrupo dos bancários, é de 3,39 entre as mulheres e 2,90 entre os homens. No relativo às queixas de dor e queimação nas costas e pescoço, a média das mulheres é igual a 3,50; entre os homens fica em 3,05; no subgrupo dos bancários é 3,95 entre as mulheres e 3,22 entre os homens.

5.4.2 Cansaço Físico e Mental e Dor de Cabeça

Os sintomas de cansaço físico e mental e dor de cabeça são apresentados na tabela 8 e detalhados na tabela A13 do anexo.

As referências de cansaço, tanto físico como mental, são muito altas entre os caixas e ainda mais nos Bancos Público A e Privado Pequeno C, onde atingem médias entre 5 e 6 em escala com ponto máximo em 7.

Tabela 8:
Intensidade Média Percebida do Cansaço Físico, Cansaço Mental e Dor de Cabeça

	Bancários			Outros vínculos	
	Escriturários	Caixas	Gerências/ Chefias	Estagiários	Terceirizados
Cansaço físico freqüente					
<i>Banco Público (A)</i>	4,53	5,06	4,24	3,01	2,43
<i>Banco Público (B)</i>	3,39	3,57	2,85	3,30	1,49
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	7,00	5,27	4,31	3,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,48	3,51	3,08	-	1,46
Cansaço mental freqüente					
<i>Banco Público (A)</i>	4,44	5,09	4,53	2,81	1,57
<i>Banco Público (B)</i>	3,86	4,09	2,85	1,79	2,22
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	7,00	5,87	4,53	4,40	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,54	3,54	3,57	-	1,41
Dor de cabeça freqüente					
<i>Banco Público (A)</i>	3,38	3,22	2,55	2,29	1,71
<i>Banco Público (B)</i>	2,58	2,57	1,61	1,40	1,98
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	7,00	4,73	2,87	2,40	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,97	2,70	2,61	-	1,95

* Fonte: Pesquisa de Campo

Os escriturários são, em termos gerais, o segundo grupo que mais refere cansaço físico e mental, mas as diferenças entre as intensidade média dos sintomas não são grandes em relação aos gerentes e chefes. Vemos que os estagiários também referem médias altas de cansaço, tanto físico quanto mental, que chegam a se aproximar dos bancários, especialmente do Banco Privado Pequeno C. Os sintomas de dor de cabeça são mais altos entre os escriturários, seguidos de perto pelos caixas.

Os sintomas de cansaço físico são referidos como mais intensos pelas mulheres bancárias, que têm média igual a 3,99; entre os homens sendo igual a 3,62. O cansaço mental tem média de 4,16 entre as mulheres e 3,89 entre os homens. Dor de cabeça igualmente é referida de forma mais intensa pelas mulheres, com média de 3,12 contra 2,45 dos homens.

5.4.3 Outros Sintomas ou Problemas de Saúde

Outros sintomas/ diagnósticos referidos são apresentados na tabela 9, discriminados por banco, função e vínculo, e detalhados no anexo 13.

No Banco Público A, os sintomas de estresse, ansiedade, nervosismo, queimação no estômago, gastrite ou úlcera, além de dificuldade para dormir são mais intensos entre os caixas, seguidos de perto pelos gerentes ou chefias. Os escriturários referem problemas de menor intensidade, no entanto, suas médias são também altas.

Tabela 9:
Intensidade Média Percebida de Outros Sintomas ou Diagnósticos

	Bancários			Outros vínculos	
	Escriturários	Caixas	Gerências/ Chefias	Estagiários	Terceirizados
Estresse					
<i>Banco Público (A)</i>	4,79	5,31	5,16	3,25	1,79
<i>Banco Público (B)</i>	4,33	4,23	3,76	2,21	2,62
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	7,00	6,07	4,97	4,60	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	4,31	3,97	4,15	-	1,92
Ansiedade					
<i>Banco Público (A)</i>	4,69	5,14	5,04	2,81	0,86
<i>Banco Público (B)</i>	4,11	4,51	3,54	1,87	2,45
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	6,33	5,40	4,78	4,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	4,44	3,89	3,97	-	2,24
Depressão (tristeza, apatia)					
<i>Banco Público (A)</i>	3,28	4,01	3,18	1,75	0,43
<i>Banco Público (B)</i>	3,07	2,96	1,83	1,55	1,63
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	2,67	3,53	3,09	3,00	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,37	2,94	2,92	-	1,05
Nervosismo					
<i>Banco Público (A)</i>	4,01	4,50	4,17	2,35	0,86
<i>Banco Público (B)</i>	3,38	3,26	2,24	1,89	1,97
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	4,00	4,87	4,34	3,00	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	3,88	3,59	3,78	-	1,56
Queimação no estômago, gastrite e úlcera					
<i>Banco Público (A)</i>	2,71	3,06	2,85	1,29	0,79
<i>Banco Público (B)</i>	2,10	2,13	1,52	1,30	1,23
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	2,33	3,60	2,72	0,40	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,48	2,41	2,38	-	1,13
Dificuldade de dormir					
<i>Banco Público (A)</i>	3,11	3,49	3,29	1,29	1,21
<i>Banco Público (B)</i>	2,35	2,28	2,02	1,13	1,29
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	0,33	4,13	2,78	3,20	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,61	2,65	2,86	-	1,10
Dificuldade de memorizar					
<i>Banco Público (A)</i>	3,08	3,34	2,84	1,10	0,86
<i>Banco Público (B)</i>	2,64	2,42	1,91	1,28	1,30
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	2,33	3,40	2,81	2,60	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	2,47	2,18	2,16	-	0,95

* Fonte: Pesquisa de Campo

No Banco Público B, todos os sintomas da tabela 9 predominam entre os escriturários e caixas e, na maioria dos itens, as médias dos escriturários são discretamente mais altas que a dos caixas. Os chefes/ gerentes, por outro lado, têm médias para estes

sintomas significativamente menores se comparadas às dos demais grupos de bancários, sendo as menos intensas entre todos os bancos e funções bancárias analisadas.

O Banco Privado Pequeno C tem médias quase sempre mais altas entre os caixas, exceto nos itens estresse e ansiedade, nos quais predominam os escriturários. No entanto, como já referido, estes últimos são apenas três neste banco. No Banco C também se destacam as altas médias entre os estagiários, relativas a sintomas de estresse, ansiedade, depressão, nervosismo e dificuldade para dormir, comparativamente aos demais bancos. No Banco Privado Grande D a maior referência de sintomas é entre os escriturários e gerências/ chefias.

Com relação aos problemas de saúde em termos gerais, observa-se que as médias dos sintomas são um pouco maiores nos Bancos A e C, contudo, a diferença das médias em relação aos Bancos B e D é bem menor do que aquela identificada quando da análise das cargas de trabalho.

5.4.4 Estudo do Estresse e suas Fases pelo Teste Lipp

Conforme Seyle²¹ *apud* Rodrigues e Gasparini (1992) o estresse é um conjunto de reações desenvolvidas pelo organismo humano para tentar adaptar-se a uma situação ameaçadora à homeostase. O estímulo ameaçador pode ser de natureza física, química, biológica, psicossocial ou mista. Normalmente decorre de situações que envolvem um excesso de hostilidade ou de excesso de reações de submissão.

O estresse, sendo uma síndrome geral de adaptação, é caracterizado por respostas anatômicas e fisiológicas uniformes e inespecíficas, ocorrendo em três fases principais, denominadas como Reação de Alarme, Fase de Resistência e Fase de Exaustão.

Na presente pesquisa, o diagnóstico das condições do estresse, síndrome de reconhecida e de crescente importância no trabalho bancário pós-reestruturação, foi feito através da aplicação de um questionário ou protocolo padronizado, denominado Inventário de Sintomas de Stress para Adultos de LIPP, desenvolvido por Marilda N. Lipp (1998). O protocolo utilizado propicia a classificação do estresse nos quatro níveis ou fases indicativos de sua gravidade, dependendo do número de itens assinalados em cada grupo de questões do instrumento de pesquisa. Os grupos de questões são relativos a sintomas que ocorrem nas últimas 24 horas, no último mês ou nos últimos três meses. As fases do estresse analisadas são de Alerta, Resistência, Quase Exaustão e Exaustão ou, ainda, ausência de estresse, que é denominado como Insignificante.

²¹ Seyle, Hans. The general adaptation syndrome and disease of adaptation. J. Cli. Metab. V. 6, n. 117, 1947

Na fase de Reação de Alerta, há uma situação estressora aguda, e o organismo se prepara física e mentalmente para a reação de luta ou fuga, que é essencial para a preservação da vida. É a fase de resposta imediata mediada por descargas adrenérgicas da medula da supra-renal e de noradrenalina da medula em fibras pós-ganglionares. Ocorre aumento da pressão arterial, da frequência cardíaca, sudorese, tensão muscular, aumento de motivação, linfocitose, exoftalmia, entre outros. O hipotálamo passa a ser também estimulado, passando a liberar ACTH além de outros neurotransmissores, os quais estimulam o córtex da supra-renal, estabelecendo-se um mecanismo de *feedback* negativo.

Na fase de Resistência, o estresse está presente de maneira mais continuada e persiste o esforço de adaptação. Fisiologicamente, segundo Rodrigues e Gasparini (1992), a fase se caracteriza por uma reação de hiperatividade córtico-supra-renal mantida, sob mediação do diencéfalo e a hipófise. Os sintomas iniciais dão lugar a sensações de desgaste, cansaço, mal-estar, irritabilidade, além de diminuição da memória, podendo ocorrer gastrite prolongada, entre outros. Lipp (1998), em seu protocolo para as fases de estresse, divide a fase de resistência mais sintomática, sendo a sintomatologia a fase de Quase Exaustão.

Na fase de Exaustão, sendo os agentes agressores intensos ou prolongados, a reação protetora sistêmica desencadeada pelo estresse já não consegue ficar restrita à sua finalidade de proteger ou adaptar o organismo. Frequentemente abre-se espaço para efeitos indesejáveis, ocorrendo maior predisposição a doenças em geral, uma vez que a energia mobilizada pelo estresse psicoemocional frequentemente não pode ser consumida (Rodrigues e Gasparini, 1992). Conforme Lipp (1998), ocorre o esgotamento dos recursos psíquicos, emocionais e físicos, de forma que o organismo se exaure, abrindo caminho para o surgimento das doenças, inclusive graves.

O estresse e suas fases serão apresentados, nas seções seguintes deste trabalho, nas suas variações e comportamento conforme o banco, cargas de trabalho, vínculo, funções, sexo, idade, escolaridade, tempo de empresa e duração da jornada de trabalho.

5.5 INFERÊNCIAS CAUSAIS COM O ADOECIMENTO: ANOVA E TESTE EXATO DE FISHER

A análise dos dados segue, nas secções seguintes, com o estudo de diferenças entre médias, testes de correlação e significâncias. Neste ponto, variáveis como banco, função/ vínculo, cargas de trabalho, sexo, idade, escolaridade, tempo de banco e jornada de trabalho são avaliadas no relativo às formas como modificam a variável efeito, ou seja, o desgaste/ adoecimento. Esta última, como explicado na metodologia, é uma variável síntese, criada para fins dessa análise, tendo sido obtida pela média aritmética dos problemas/ diagnósticos mais prevalentes. O adoecimento é também avaliado através do estresse e suas fases, diagnosticado pelo teste de Lipp.

Os testes estatísticos utilizados para a avaliação das médias do desgaste/ adoecimento, neste ponto, são a Análise de Variância de Médias (ou Anova) complementada com o teste de Duncan. O teste Lipp, relativo às fases do estresse, foi estudado através do Teste Exato de Fisher, que correlaciona variáveis, utilizando-se a Simulação de Monte Carlo, o que foi igualmente explicado na metodologia.

Os testes, a seguir, são realizados para a população de bancários, excluindo-se os estagiários e terceirizados, exceto quando forem referidos especificamente estes últimos grupos.

5.5.1 Relações entre Bancos e Adoecimento/ Estresse

A figura 20 ilustra a distribuição das médias da variável síntese criada como medida do adoecimento, denominada como média do desgaste/ adoecimento e a sua variação por banco estudado. Observa-se que as médias do desgaste/ adoecimento são mais intensas no Banco Privado Pequeno C, seguido pelo Banco Público A.

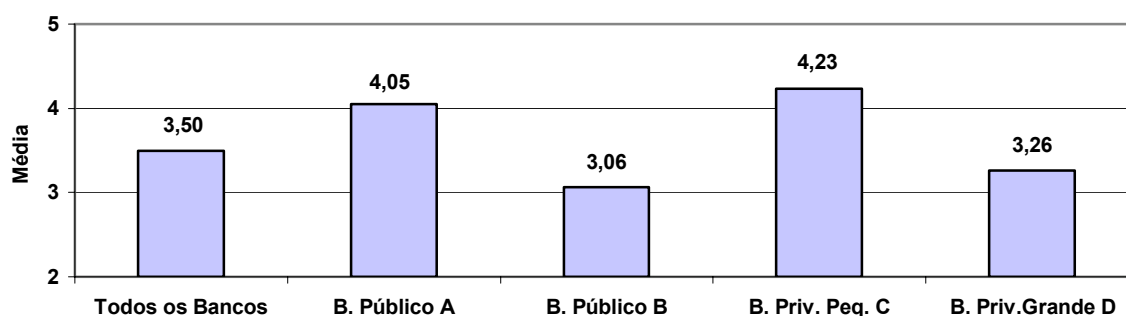


Figura 20: Média do Desgaste/ Adoecimento por Banco

* Fonte: Pesquisa de Campo

Realizado o estudo de Análise de Variância ou Anova com significância de 5% para a comparação das médias, constata-se que as mesmas diferem entre si. O teste de Duncan complementa a avaliação apontando quais são, especificamente, as médias de desgaste/ adoecimento que se diferenciam, também classificando-as em grupos. As médias de dentro de um mesmo grupo não têm diferenças significativas entre si, o contrário ocorrendo com aquelas classificadas como pertencentes a classes distintas.

Aplicado o teste para as médias dos quatro bancos apresentadas na tabela 10, as mesmas foram divididas em dois grupos. A partir desta classificação, pode-se afirmar que está estatisticamente comprovada a existência de diferenças entre as médias de desgaste/ adoecimento entre os bancos. O grupo “um” de bancos, formado pelos Banco Público B e Privado Grande D tem médias de desgaste/ adoecimento que diferem estatisticamente do grupo “dois”, formado pelo Banco Público A e Privado Pequeno C, estes últimos dois tendo os seus bancários, em média, mais adoecidos.

Tabela 10:
Agrupamento das Médias do Desgaste/ Adoecimento por Banco (Teste Duncan)

<i>Banco</i>	N	Teste Duncan	
		Grupo 1	Grupo 2
<i>Banco Público B</i>	330	3,064	
<i>Banco Privado Grande D</i>	349	3,268	
<i>Banco Público A</i>	354		4,054
<i>Banco Privado Pequeno C</i>	50		4,232
<i>Sig</i>		0,355	0,422

Entre os Bancos classificados dentro de um mesmo grupo, por exemplo, o grupo “um”, que reúne o Banco Público B e o Privado Grande D, além da forma de controle do banco, público ou privado, tem-se que os mesmos também diferem significativamente quanto à idade média dos bancários. Observa-se que as médias de idade dos bancários são semelhantes nos Públicos A e B, porém a intensidade do desgaste/ adoecimento é distinta. As diferenças entre os bancos apontam que a idade parece não estar entre os elementos explicativos de maior peso na determinação do desgaste/ adoecimento, sendo este mais relacionado a circunstâncias específicas da apresentação das cargas de trabalho em cada banco.

Os achados relativos ao estresse em suas fases, classificados pelas respostas ao teste Lipp, são apresentados para os bancários dos bancos estudados na figura 21. A ausência de estresse é indicada por pontuação “insignificante”.

Observa-se que os percentuais de bancários estressados, somando-se todas as fases do estresse, são muito altos em todos os bancos estudados. São 68% no Banco Público A, 60% no Banco Privado Pequeno C, 50% no Banco Público B e mais de 40% no Banco Privado Grande D. Ademais, apresenta-se em todos os bancos, um percentual bastante alto de bancários em fase de exaustão, demonstrando uma situação bastante preocupante. Os bancários com estresse em fase de exaustão chegam a somar 36% no Banco Privado Pequeno C e cerca de 30% no Banco Público A.

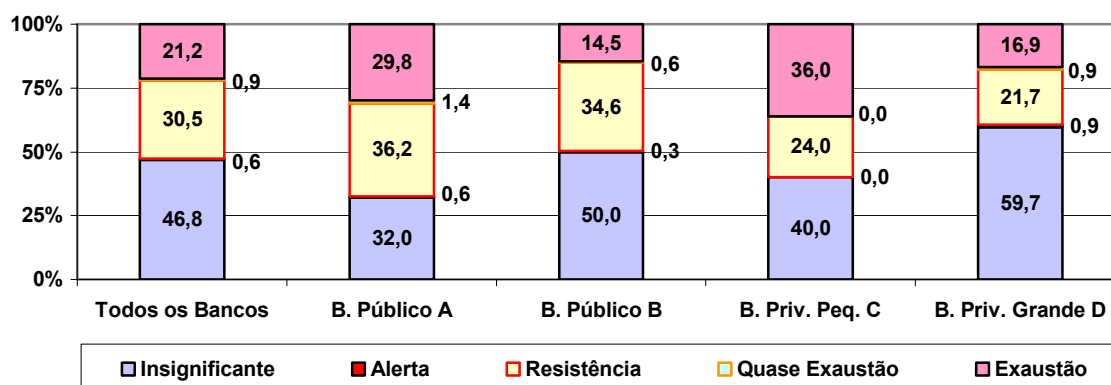


Figura 21: Fases do Estresse por Banco

* Fonte: Pesquisa de Campo

A tabela 11 apresenta o cálculo do resíduo ajustado entre as fases do estresse e os bancos, buscando-se identificar as associações significantes na comparação entre as instituições financeiras.

**Tabela 11:
Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação ao Banco**

<i>Estresse</i>	Banco				<i>Total</i>	<i>p</i>
	<i>B. Público A</i>	<i>B. Público B</i>	<i>B. Priv. Peq C</i>	<i>B. Priv.Gr. D</i>		
<i>Insignificante</i>						
<i>Número</i>	114	166	20	209	509	<0,01*
<i>% Dentro do Lipp</i>	22,4%	32,6%	3,9%	41,1%	100%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	-6,8	1,4	-1,0	5,9		
<i>Resistência</i>						
<i>Número</i>	129	115	12	76	332	<0,01*
<i>% Dentro do Lipp</i>	38,9%	34,6%	3,6%	22,9%	100%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	2,9	2,0	-1,0	-4,3		
<i>Exaustão</i>						
<i>Número</i>	106	48	18	59	231	<0,01*
<i>% Dentro do Lipp</i>	45,9%	20,8%	7,8%	25,5%	100%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	4,8	-3,6	2,6	-2,4		
<i>Total (Nº e %)</i>	356 (32,7%)	332 (30,5%)	50 (4,6%)	350 (32,2%)	1088 (100%)	

*Teste Exato de Fisher significativo a 5%

Como já descrito na metodologia, o resíduo ajustado tem distribuição normal com média zero e desvio padrão igual a 1. Desta forma, consideram-se como evidências de associações diretas e significantes entre categorias os valores de resíduos ajustados positivos e maiores do que 1,96. Ressalta-se, também, que, quanto maiores os valores dos resíduos ajustados, maior a associação entre as categorias. Nas tabelas acima e a seguir, quando da apresentação dos cálculos de resíduos ajustados, destacar-se-ão, em **negrito**, aqueles que indicam associações significantes entre variáveis.

Em relação ao estudo comparativo do comportamento do estresse e suas fases entre os bancos investigados, observa-se haver associação estatisticamente significativa entre ausência de estresse (fase insignificante) e os bancários do Banco Privado Grande D. Os dois bancos públicos estão associados a estresse em fase de resistência, a associação sendo maior para o Banco Público A. O estresse em exaustão está correlacionado com os Bancos Público A e Privado Pequeno C, sendo mais forte a vinculação para o Banco Público A.

5.5.2 Função e Adoecimento/ Estresse

Na figura 22, sintetiza-se o comportamento médio da variável desgaste/ adoecimento por função bancária principal, entre escriturários, caixas, chefes/ gerentes e também entre o grupo dos estagiários e terceirizados, no relativo a todos os bancos e para cada banco estudado em particular.

A simples visualização dos dados da figura 22 permite identificar-se uma maior média de adoecimento entre caixas, seguidos pelos escriturários. Os estagiários e terceirizados, exceto no Banco Privado Pequeno C, têm médias de desgaste/ adoecimento muito menores do que a dos bancários em quaisquer das funções principais.

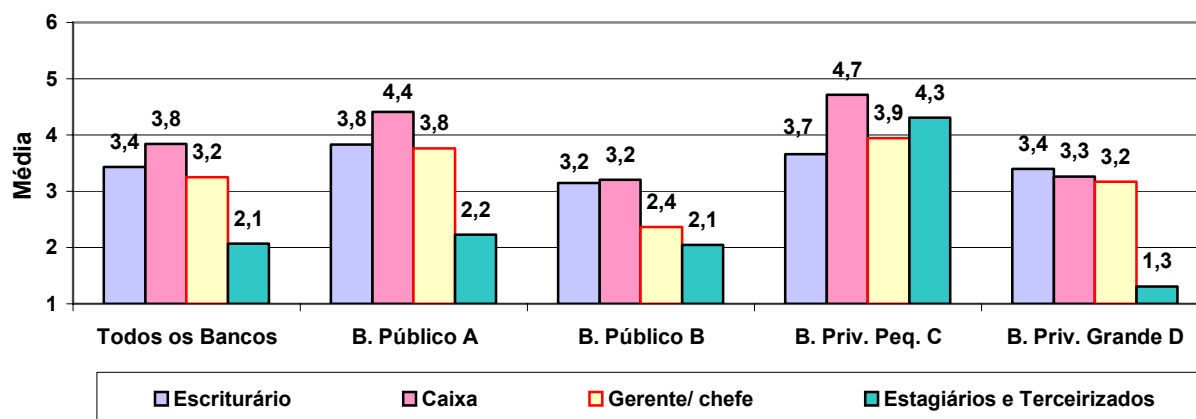


Figura 22: Média do Desgaste/ Adoecimento por Função, Vínculo e Banco

* Fonte: Pesquisa de Campo

Aplicado o teste de Análise de Variância com significância a 5%, evidenciou-se que, na análise conjunta de todos os bancos, as médias de desgaste/ adoecimento distinguem as funções em três grupos distintos entre si. Pode-se concluir pela existência de diferenças estatisticamente significativas entre as médias do desgaste/ adoecimento em relação às funções ou vínculos. O teste Duncan indica que o grupo menos adoecido é o dos estagiários e terceirizados, seguindo-se um segundo grupo representado pelos chefes/ gerentes e escriturários, cujas médias não são distintas entre si. Genericamente, o grupo mais adoecido é o dos caixas. O teste Duncan também evidencia diferenças por Bancos, na tabela 12.

Tabela 12:
Agrupamento das Médias do Desgaste/ Adoecimento por Função/ Vínculo e Banco

<i>Função/ Vínculo</i>	N	Teste Duncan		
		Grupo1	Grupo2	Grupo 3
Todos os Bancos				
<i>Estagiários e Terceirizados</i>	373	2,063		
<i>Gerente/ Chefe</i>	318		3,245	
<i>Escriturário</i>	452		3,428	
<i>Caixa</i>	300			3,844
<i>Sig.</i>		1,000	0,183	1,000
Banco Público A				
<i>Estagiários e Terceirizados</i>	138	2,223		
<i>Gerente/ Chefe</i>	73		3,763	
<i>Escriturário</i>	143		3,82	
<i>Caixa</i>	137			4,405
<i>Sig.</i>		1,000	0,777	1,000
Banco Público B				
<i>Estagiários e Terceirizados</i>	197	2,051		
<i>Gerente/ Chefe</i>	56	2,367		
<i>Escriturário</i>	201		3,152	
<i>Caixa</i>	67		3,204	
<i>Sig.</i>		0,201	0,836	
Banco Privado Pequeno C				
<i>Escriturário</i>	5	3,654		
<i>Gerente/ Chefe</i>	32	3,940		
<i>Estagiários e Terceirizados</i>	3	4,303		
<i>Caixa</i>	15	4,715		
<i>Sig.</i>		0,359		
Banco Privado Grande D				
<i>Estagiários e Terceirizados</i>	35	1,308		
<i>Gerente/ Chefe</i>	157		3,175	
<i>Escriturário</i>	81		3,264	
<i>Caixa</i>	103		3,403	
<i>Sig.</i>		1,000	0,535	

O Banco Público A segue a mesma classificação demonstrada para toda a amostra, relativa ao conjunto dos bancos. No Banco Público B, os gerentes/ chefes têm níveis de adoecimento baixos comparativamente aos demais, não sendo distintos dos encontrados para estagiários e terceirizados. Os caixas também não estão significativamente mais adoecidos do que os escriturários.

No Banco Privado Pequeno C, a média do adoecimento dos estagiários é bem mais alta comparativamente à do mesmo grupo nos demais bancos, e quase não se distingue daquela encontrada para os bancários. As variações de médias entre as funções no Banco Privado Pequeno C não permitiram a identificação de diferenças para qualquer função e vínculo, o que ocorreu em decorrência da amostra pequena nesta instituição. No Banco Privado Grande D, as funções bancárias também não se distinguem entre si, sendo as médias de adoecimento muito próximas entre si.

Os mais altos índices de adoecimento entre os caixas parecem refletir as altas demandas físicas e mentais da tarefa, conjuntamente com o sentimento de alta desvalorização da atividade, como demonstrado anteriormente. Entre os chefes/ gerentes do Banco Público B, as condições de maiores salários e o trabalho mais valorizado parece também ter efeito protetor sobre a saúde. Entre os terceirizados/ estagiários, o fator tempo pequeno no banco e pouca expectativa com o trabalho, parecem ser elementos preponderantes na determinação dos muito menores índices médios de desgaste/ adoecimento. Quanto ao Banco Privado Grande D, a maior polivalência da atividade parece homogeneizar os riscos e também os níveis de desgaste/ adoecimento entre as funções. Pelos dados da figura 23, à semelhança do desgaste/ adoecimento, pode-se perceber que, em termos genéricos e considerando o conjunto dos bancos, o estresse predomina entre escriturários e caixas.

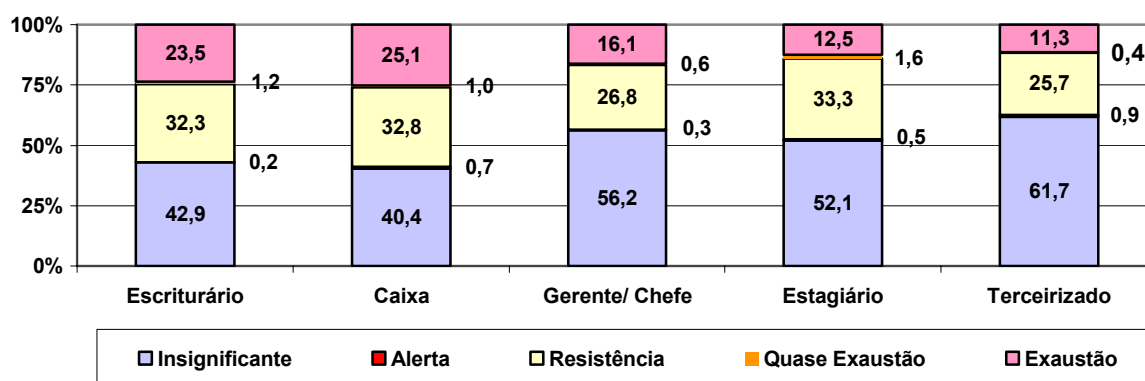


Figura 23: Fases do Estresse por Função/ Vínculo

* Fonte: Pesquisa de Campo

Os cálculos dos resíduos ajustados para comparação das funções, identificam associação estatisticamente significativa entre as funções/ vínculos de estagiários, terceirizados e chefes/ gerentes com ausência de estresse. Por outro lado, também se pode afirmar uma relação significativa entre estresse em fase de exaustão e as funções de caixa e escriturário, sendo esta associação discretamente mais intensa para os caixas.

Tabela 13:

Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação a Função/ Vínculo

<i>Lipp</i>	Função/ Vínculo					p
	Escriturário	Caixa	Chefe/ Gerente	Estagiários e Terceirizados	Total	
<i>Insignificante</i>						
<i>Número</i>	197	123	180	216	716	
<i>% Dentro do Lipp</i>	27,5%	17,2%	25,1%	30,2%	100,0%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	-3,1	-3,4	2,9	3,8		
<i>Resistência</i>						
<i>Número</i>	146	1001	85	107	439	<0,01*
<i>% Dentro do Lipp</i>	33,3%	23,0%	19,4%	24,4%	100,0%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	1,1	1,3	-1,6	-0,8		
<i>Exaustão</i>						
<i>Número</i>	104	74	51	45	274	
<i>% Dentro do Lipp</i>	38,0%	27,0%	18,6%	16,4%	100,0%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	2,6	2,8	-1,5	-3,9		
<i>Total (Nº e %)</i>	454 (31,3%)	303 (20,9%)	319 (22,0%)	374 (25,8%)	1450 (100,0%)	

*Teste Exato de Fisher significativo a 5%

A análise por função e banco identifica algumas peculiaridades dos índices de estresse e suas fases. Pela tabela 14, pode-se perceber que no Banco Privado Grande D, os caixas pouco distinguem-se em relação aos chefes/ gerentes e escriturários quanto aos índices de estresse, sendo os percentuais por faixas bastante próximos. Ainda relativamente aos chefes/ gerentes, tem-se que o estresse em fase de exaustão foi encontrado em 34,4% dos chefes/ gerentes no Banco Privado Pequeno C, e em 24,4% dos do Banco Público A, tendo sido constatado em apenas 1,8% dos bancários da mesma função no Banco Público B. Observa-se novamente, à semelhança da variável anterior, que os chefes/ gerentes do Banco Público B referem-se como menos adoecidos, sendo que quase 70% não estão estressados. Destaca-se ainda o relativamente alto percentual de estagiários com estresse já evoluído, em fase de resistência ou exaustão, em todos os bancos.

Tabela 14:
Percentuais de Estresse por Fases Principais, por Função/ Vínculo

	Bancários			Outros	
	Escriturários	Caixas	Gerências/ Chefias	Estagiários	Terceirizados
Insignificante					
<i>Banco Público (A)</i>	30,8	27,5	41,1	51,4	64,3
<i>Banco Público (B)</i>	44,1	47,2	69,1	55,3	60,5
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	33,3	33,3	43,8	40,0	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	56,3	59,3	61,1	-	66,7
Resistência					
<i>Banco Público (A)</i>	35,3	38,4	36,2	35,0	28,6
<i>Banco Público (B)</i>	35,4	41,5	29,1	29,8	26,0
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	66,7	20,0	21,9	20,0	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	21,4	19,8	23,6	-	23,1
Exaustão					
<i>Banco Público (A)</i>	30,8	32,6	24,7	12,1	7,1
<i>Banco Público (B)</i>	19,5	11,3	1,8	10,6	11,9
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	0,00	46,7	34,4	40,0	-
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	22,3	17,3	13,4	-	10,3

* Fonte: Pesquisa de Campo

5.5.3 Cargas de Trabalho e Adoecimento/ Estresse

A figura 24 representa graficamente a variação do desgaste/ adoecimento referido, em relação com o aumento da intensidade das cargas de trabalho.

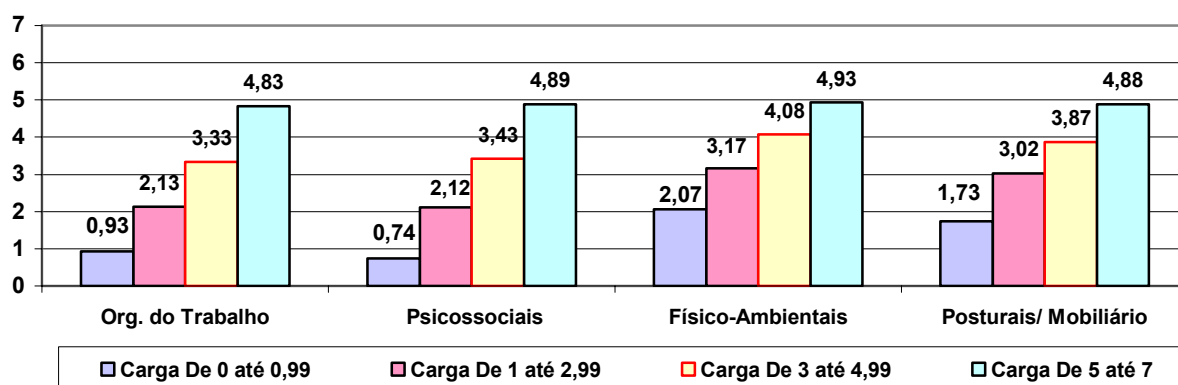


Figura 24: Intensidade do Desgaste/ Adoecimento conforme a Variação das Cargas de Trabalho por Tipo.

* Fonte: Pesquisa de Campo

A tabela 15 apresenta o agrupamento das médias pelo teste Duncan. Quando as cargas do tipo organização do trabalho, psicossociais, físico-ambientais e posturais/ do

mobiliário vão crescendo em intensidade referida de prejuízo à saúde, passando das faixas de 0 até 0,99 para a de 1 até 2,99, depois para a de 3 a 4,99 e por fim para a de 5 até 7, observa-se um concomitante aumento das médias do desgaste/ adoecimento. As relações entre as variáveis sugerem uma relação forte e direta entre as mesmas.

O estudo das médias do desgaste/ adoecimento por análise de variância a 5%, realizada em relação a cada tipo de carga de trabalho, demonstra que as mesmas diferem entre si. O teste Duncan, na tabela 15, demonstra como as médias são dispostas em grupos.

Tabela 15:
Agrupamento das Médias do Desgaste/ Adoecimento
em Relação à Intensidade das Cargas de Trabalho por Tipo

Cargas de Trabalho	N	Teste Duncan			
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4
Organização do Trabalho					
<i>De 0 a 1</i>	93	0,934			
<i>De 1 a 3</i>	185		2,133		
<i>De 3 a 5</i>	384			3,338	
<i>De 5 a 7</i>	421				4,835
<i>Sig</i>		1,0	1,0	1,0	1,0
Psicossocial					
<i>De 0 a 1</i>	73	0,744			
<i>De 1 a 3</i>	216		2,123		
<i>De 3 a 5</i>	410			3,430	
<i>De 5 a 7</i>	384				4,894
<i>Sig</i>		1,0	1,0	1,0	1,0
Postural/ Mobiliário					
<i>De 0 a 1</i>	191	1,730			
<i>De 1 a 3</i>	324		3,020		
<i>De 3 a 5</i>	285			3,879	
<i>De 5 a 7</i>	282				4,888
<i>Sig</i>		1,0	1,0	1,0	1,0
Físico-Ambiental					
<i>De 0 a 1</i>	234	2,071			
<i>De 1 a 3</i>	354		3,170		
<i>De 3 a 5</i>	294			4,085	
<i>De 5 a 7</i>	201				4,930
<i>Sig</i>		1,0	1,0	1,0	1,0

Observa-se que as médias são classificadas em quatro grupos distintos, indicando que cada média é estatisticamente diferente. A mesma forma de divisão em grupos se repete para todos os quatro tipos de cargas de trabalho. Os dados sugerem um crescimento simultâneo das variáveis cargas de trabalho e desgaste/ adoecimento. Os bancários que referem as cargas de trabalho mais altas são também os mais adoecidos, e vice-versa. As

mudanças de faixas das cargas de trabalho de todos os tipos alteram nítida e importantemente o desgaste/ adoecimento, havendo uma grande diferença entre as médias de desgaste/ adoecimento do grupo que descreve cargas de trabalho baixas para aqueles que as percebem como altas.

Conclui-se que as mudanças da intensidade das cargas de trabalho são os fatores que mais têm impacto sobre a produção de diferenças entre as médias da variável desgaste/ adoecimento. As cargas de trabalho do tipo organização do trabalho e psicossociais, por exemplo, fazem esta média elevar-se em até cerca de quatro pontos (entre menos de um até quase cinco). Essas diferenças de médias são bem superiores às obtidas para outras variáveis, como veremos a seguir, para o sexo, idade, escolaridade, tempo de banco e jornada de trabalho.

A figura 25 analisa a variação do estresse e suas fases, com o aumento das cargas de trabalho de todos os tipos. A variável carga de trabalho utilizada nesta análise é a média aritmética de todos os itens relativos a fatores de prejuízo à saúde apresentados no questionário.

Observa-se que para os bancários nos quais a carga de trabalho é muito baixa, de 0 a 0,99, o estresse é inexistente/ insignificante para 82,5%, a fase de exaustão sendo diagnosticada para apenas 3,1% dos indivíduos. O estresse vai aumentando em frequência e gravidade com o aumento da intensidade percebida da carga de trabalho, sugerindo também uma correlação direta, crescente e forte, do estresse e das cargas de trabalho. No grupo de bancários que refere a maior intensidade das cargas de trabalho de todos os tipos, com médias entre 5 até 7, por exemplo, o estresse tem a mais alta prevalência, a fase de exaustão é diagnosticada para 43,8% dos bancários e a de resistência para 36,6%.

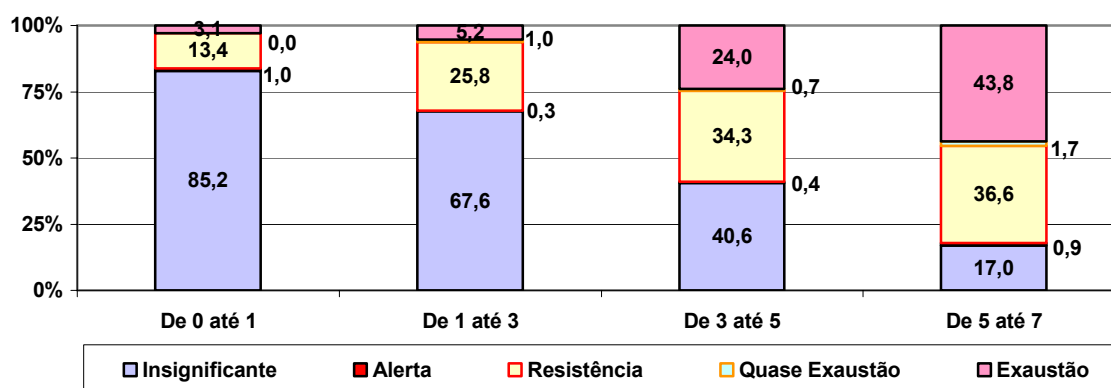


Figura 25: Fases do Estresse em Relação à Intensidade das Cargas de Trabalho

* Fonte: Pesquisa de Campo

A análise da relação entre as cargas de trabalho e o estresse e suas fases através do resíduo ajustado, na tabela 16, permite identificar uma associação forte entre a percepção das cargas de trabalho em intensidade até 2,99 e a ausência de estresse (fase insignificante). Por outro lado, também há uma vinculação forte entre cargas de trabalho entre 5 e 7 e o estresse em fase de exaustão. Identificam-se ainda associações significantes, intermediárias, entre cargas de trabalho acima de 3 até 7 e o estresse em fase de resistência. Observa-se da mesma forma que para o desgaste/ adoecimento, o aumento das cargas de trabalho são os fatores que, de forma mais nítida e marcante, impactam a prevalência e a gravidade do estresse.

Tabela16:
Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse
em Relação a Faixas de Intensidade das Cargas de Trabalho

<i>Lipp</i>	Cargas de Trabalho de Todos os Tipos					<i>P</i>
	<i>De 0 até 0,99</i>	<i>De 1 até 2,99</i>	<i>De 3 até 4,99</i>	<i>De 5 até 7</i>	<i>Total</i>	
Insignificante						<0,01*
<i>Número</i>	80	207	181	40	509	
<i>% Dentro do Lipp</i>	15,5%	40,7%	35,6%	7,9%	100%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	7,4	8,6	-3,4	-10,3		
Resistência						
<i>Número</i>	13	79	153	86	332	
<i>% Dentro do Lipp</i>	3,9%	23,8%	46,1	25,9	100%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	-3,8	-2,1	2,3	2,3		
Exaustão						
<i>Número</i>	3	16	107	103	231	
<i>% Dentro do Lipp</i>	1,3%	6,9%	46,3%	44,6%	100%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	-4,6	-8,1	1,9	9,6		
Total (Nº e %)	97 (8,9%)	306 (28,1%)	446 (41,0%)	235 (21,6%)	1088 (100%)	

*Teste Exato de Fisher significativo a 5%

5.5.4 Sexo e Adoecimento/ Estresse

As médias da variável desgaste/ adoecimento foram iguais a 3,36 para o sexo masculino e a 3,65 para o sexo feminino. As médias, sendo apenas duas, foram comparadas pelo teste t-Student, que é apresentado na tabela 17, com seus respectivos resultados.

Tabela 17:
Médias do Desgaste/ Adoecimento em Relação ao Sexo pelo Teste t-Student

Sexo	Fator Desgaste/ Adoecimento						
	<i>N</i>	<i>Média</i>	<i>Desvio Padrão</i>	<i>Erro Padrão</i>	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
<i>Masculino</i>	533	3,36	1,88	0,08	-2,57	1080	0,10*
<i>Feminino</i>	549	3,65	1,91	0,08			

* Teste t-Student significativo a 5%

Pelo teste, conclui-se haver diferenças significativas entre as médias, podendo-se afirmar que as mulheres têm, em média, um adoecimento referido diferente e maior que o dos homens. A discreta variação entre as médias dos dois sexos, no entanto, também sugere que as diferenças não são grandes.

Os resultados da análise dos dados relativos ao estresse e suas fases para os sexos masculino e feminino são apresentados na figura 26, e se constata, somando-se todas as fases do estresse, que se tem 58,2% das mulheres estressadas contra 48,2% dos homens.

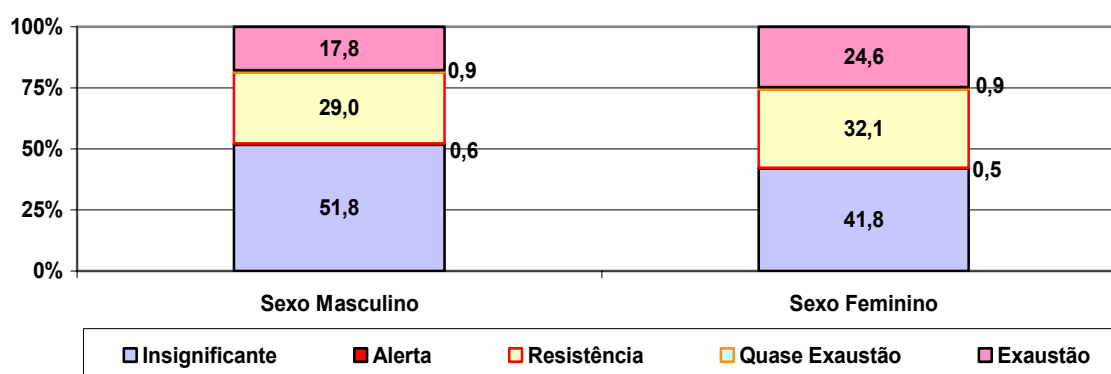


Figura 26: Fases do Estresse em Relação ao Sexo

* Fonte: Pesquisa de Campo

No cálculo do resíduo ajustado para comparar as relações entre as fases do estresse e o sexo, observa-se uma associação significativa entre sexo masculino e ausência de estresse e, por outro lado, também entre o sexo feminino e o estresse em fase de exaustão.

**Tabela 18:
Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação ao Sexo**

Lipp	Sexo			P
	Masculino	Feminino	Total	
Insignificante				<0,01*
Número	277	231	508	
% Dentro do Lipp	54,5%	45,5%	100,0%	
Resíduo Ajustado	3,3	-3,3		
Resistência				
Número	155	177	332	
% Dentro do Lipp	46,7%	53,3%	100,0%	
Resíduo Ajustado	-1,1	1,1		
Exaustão				
Número	95	136	231	
% Dentro do Lipp	41,1%	58,9%	100,0%	
Resíduo Ajustado	-2,8	2,8		
Total (Nº e %)	535 (49,2%)	552 (50,8%)	1087 (100,0%)	

*Teste Exato de Fisher significativo a 5%

Uma explicação provável para o maior desgaste/ adoecimento referido pelas mulheres, extrapolando a simples explicação biológica, é a de que estas, em média, também exercem mais outras tarefas além das do banco. Como visto anteriormente, estudam mais do que os homens, sendo, indubitavelmente, mais sobrecarregadas pelas tarefas relativas à família, casa e filhos e, no próprio banco exercendo ainda atividades em geral, menos qualificadas e valorizadas.

5.5.5 Idade e Adoecimento/ Estresse

Para fins de avaliação da influência da idade com o efeito desgaste/ adoecimento, estuda-se a variação das médias da variável desgaste/ adoecimento entre quatro faixas etárias dos bancários, ou seja, até 29 anos, de 30 a 39 anos, de 40 a 49 anos e mais que 50 anos.

Na figura 27, os valores correspondentes às variações da média do desgaste/ adoecimento pelas faixas etárias são apresentados na linha vermelha. Também são descritas as variações das médias das cargas de trabalho nas mesmas faixas etárias, para estudo comparativo. Pode-se perceber, da análise dos dados na figura, que as médias de desgaste/ adoecimento são um pouco mais altas no grupo entre 40 e 49 anos e depois, entre o grupo de 30 e 39 anos.

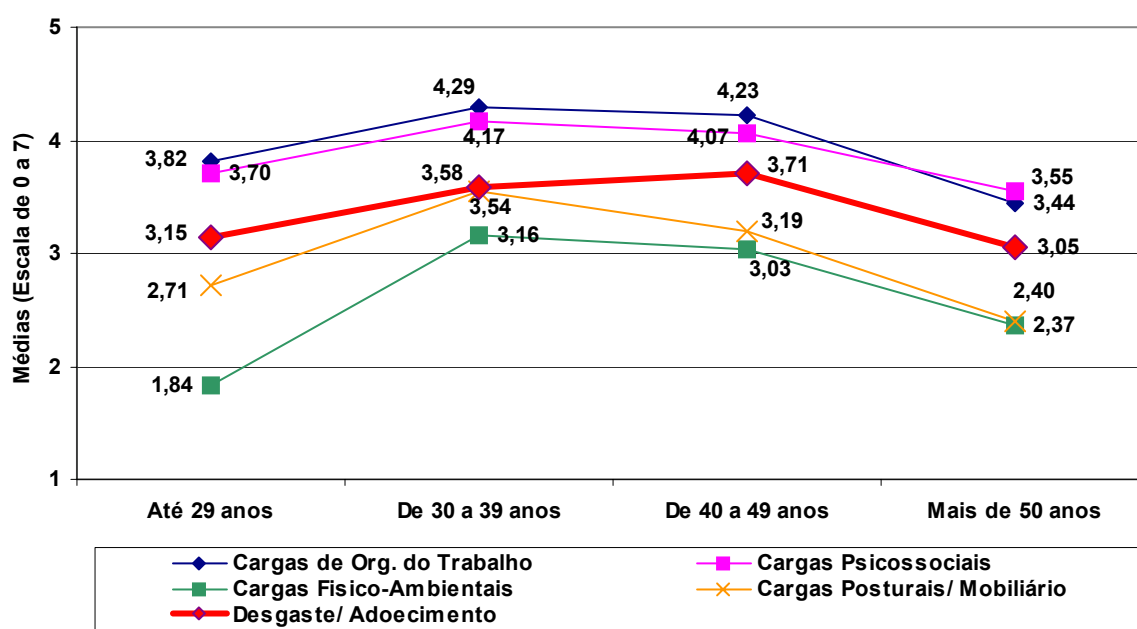


Figura 27: Intensidade das Cargas de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento por Faixas Etárias

* Fonte: Pesquisa de Campo

Aplicado o teste de Análise de Variância com significância de 5%, constata-se haver diferenças entre as médias do desgaste/ adoecimento. Pelo teste de Duncan, apresentado

na tabela 19, as médias da variável desgaste/ adoecimento foram classificadas em três grupos distintos por faixas etárias, permitindo-se afirmar que a média do desgaste/ adoecimento do grupo de 40 a 49 anos é diferente e maior, comparativamente ao das demais faixas etárias, sugerindo que este grupo é mais adoecido. Um segundo grupo é formado pelos bancários entre 30 e 39 anos.

Tabela19:
Agrupamento das Médias do Desgaste/ Adoecimento por Faixas Etárias

Idade	N	Teste Duncan		
		1	2	3
Mais que 50 anos	41	3,05		
Até 29 anos	250	3,15		
De 30 a 39 anos	333		3,58	
De 40 a 49 anos	389			3,71
Sig		0,693	0,077	0,590

Os bancários com as menores médias de desgaste/ adoecimento e, portanto, menos adoecidos, são os que pertencem ao grupo dos mais jovens e dos mais velhos, cujas médias não apresentaram diferenças estatisticamente significativas entre elas.

Conclui-se que a idade parece ter influência sobre o adoecimento, embora alterando apenas discretamente as médias, não existindo uma relação sempre crescente entre a idade e o adoecimento. Uma hipótese para o menor adoecimento dos mais velhos e também a menor percepção destes no relativo ao “peso” das cargas de trabalho, identificado na figura 27, pode ser a de que a proximidade da aposentadoria e uma situação de maior segurança no emprego repercutam positivamente sobre a saúde. Tal conclusão reforça, portanto, a hipótese de serem as cargas de trabalho e não a idade o que determina majoritariamente os níveis de desgaste/ adoecimento. Os dados da distribuição do estresse e suas fases relativamente a faixas etárias é apresentada na figura 28.

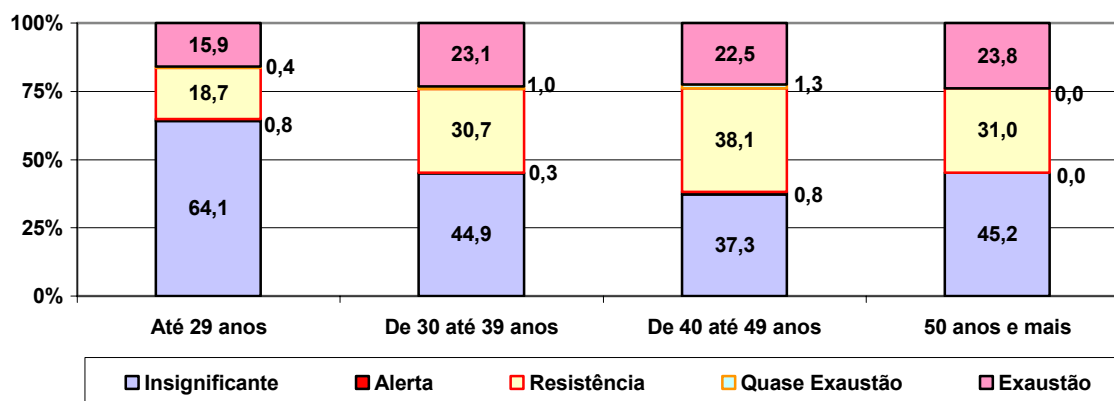


Figura 28: Fases do Estresse por Faixa Etária

* Fonte: Pesquisa de Campo

À semelhança da análise da variável desgaste/ adoecimento, percebe-se que o maior percentual de bancários estressados situa-se no grupo de 40 a 49 anos. Nesta faixa etária, na soma de todas as fases do estresse, têm-se 62,7% dos bancários acometidos. Na faixa de 30 a 39 anos são 55,1%, na de mais de 50 anos são 54,8% e, na de até 29 anos, são 35,6%.

Pelo teste do Resíduo Ajustado, apresentado na tabela 20, estuda-se a associação entre a variável idade por faixas e as fases do estresse. Na comparação dos dados entre si, observa-se haver associação entre ausência de estresse e faixa etária até 29 anos. Também há associação estatisticamente significativa entre estresse em fase de resistência e faixa etária de 40 a 49 anos. O estresse em faixa etária de exaustão não foi associado com qualquer das faixas etárias.

Tabela 20:
Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação à Idade

<i>Lipp</i>	Idade					
<i>Insignificante</i>	<i>Até 29 anos</i>	<i>De 30 até 39</i>	<i>De 40 até 49</i>	<i>50 ou mais</i>	<i>Total</i>	<i>p</i>
<i>Número</i>	161	177	146	19	503	
<i>% Dentro do Lipp</i>	32,0%	35,2%	29,0%	3,8%	100%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	6,3	-0,9	-4,6	-0,2		
<i>Resistência</i>						
<i>Número</i>	47	121	149	13	330	<0,01*
<i>% Dentro do Lipp</i>	14,2%	36,7%	45,2%	3,9	100%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	-4,7	0,1	4,0	0,0		
<i>Exaustão</i>						
<i>Número</i>	40	91	88	10	229	
<i>% Dentro do Lipp</i>	17,5%	39,7%	38,4%	4,4	100%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	-2,3	1,1	0,8	0,4		
<i>Total (Nº e %)</i>	251 (23,3%)	394 (36,5%)	391 (36,3%)	42 (3,9%)	1078 (100%)	

*Teste Exato de Fisher significativo a 5%

5.5.6 Escolaridade e Adoecimento/ Estresse

Neste ponto, estudam-se as possíveis relações entre as médias da variável desgaste/ adoecimento em relação à escolaridade por faixas, como demonstrado na figura 29.

Os dados relativos ao desgaste/ adoecimento são apresentados na linha vermelha, conjuntamente com as médias das cargas de trabalho por tipo, para propiciar comparações. Os mesmos demonstram que as maiores médias de desgaste/ adoecimento ocorrem entre os bancários com segundo grau incompleto e completo, seguindo-se os bancários com escolaridade superior completa. Os com pós-graduação são os menos adoecidos.

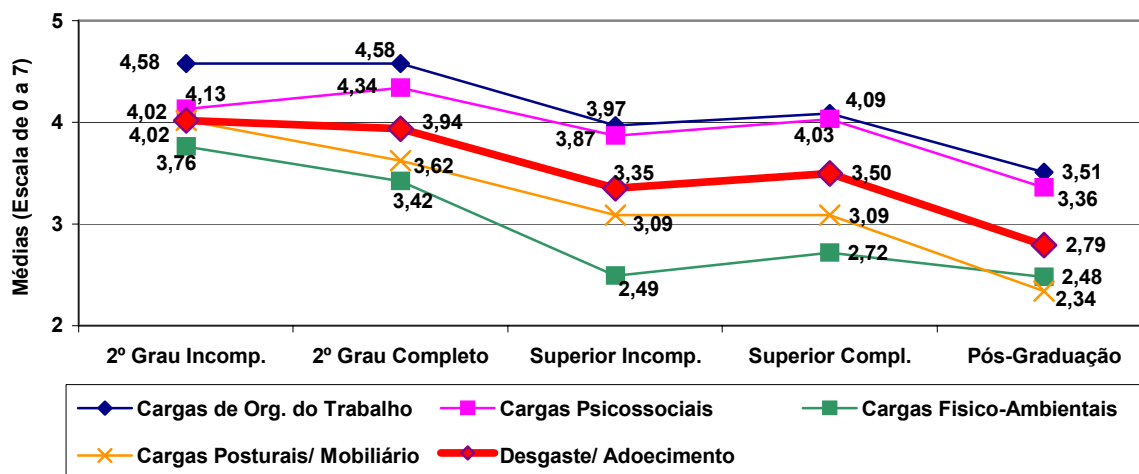


Figura 29: Intensidade das Cargas de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento por Faixas de Escolaridade

* Fonte: Pesquisa de Campo

A análise seguiu-se com o teste de Variância entre médias com significância de 5%. Pelo teste de Duncan, apresentado na tabela 21, as médias da variável desgaste/ adoecimento foram classificadas em apenas dois grupos distintos por escolaridade. A partir do teste, pode-se afirmar que o grupo dos bancários com pós-graduação e curso superior incompleto tem médias de desgaste/ adoecimento referido diferente e menor do que os que pertencem às demais faixas de escolaridade, não havendo entre estas diferenças estatisticamente significativas.

**Tabela 21:
Agrupamento das Médias de Desgaste/ Adoecimento por Escolaridade**

Escolaridade	N	Teste Duncan	
		Grupo 1	Grupo 2
Pós-graduação	50	2,792	
Superior Incompleto	443	3,357	
Superior Completo	349		3,502
2º Grau Completo	216		3,949
2º Grau Incompleto	23		4,028
Sig		0,080	0,056

Na classificação das fases do estresse por faixas de escolaridade, na tabela 30, igualmente se verifica que os grupos de faixas de escolaridade com pós-graduação e superior incompleto são os menos estressados.

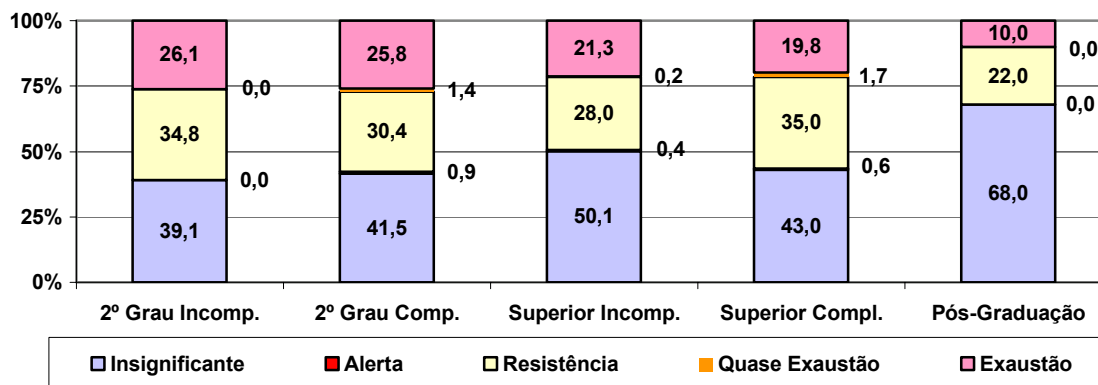


Figura 30: Fases do Estresse por Escolaridade

* Fonte: Pesquisa de Campo

Os maiores percentuais de estresse, por outro lado, estão principalmente entre os com segundo grau incompleto e completo, seguidos pelos com superior completo.

Para a verificação da associação entre a escolaridade por faixas e o desgaste/ adocimento pelo resíduo ajustado, pode-se verificar uma única associação significativa, que foi a de estresse insignificante e escolaridade de pós-graduação.

**Tabela 22:
Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação à Escolaridade**

Estresse	Escolaridade					Total	p
	2º Grau Incomp.	2º Grau Compl.	Superior Incompl.	Superior Compl.	Pós-Graduação		
Insignificante							<0,01*
Número	9	90	226	150	34	509	
% Dentro do Lipp	1,8%	17,7%	44,0%	29,5%	6,7%	100%	
Resíduo Ajustado	-0,7	-1,8	1,8	-1,7	3,1		
Resistência							
Número	8	66	125	122	11	332	
% Dentro do Lipp	2,4%	19,9%	37,7%	36,7%	3,3%	100,0%	
Resíduo Ajustado	0,4	0,0	-1,5	2,2	-1,3		
Exaustão							
Número	6	56	95	69	5	231	
% Dentro do Lipp	2,6%	24,2%	41,1%	29,9%	2,2%	100,0%	
Resíduo Ajustado	0,6	1,8	0,0	-0,8	-2,0		
Total (Nº e %)	23 (2,1%)	217 (19,9%)	447 (41,1%)	349 (32,1%)	50 (4,6%)	1088 (100,0%)	

*Teste Exato de Fisher significativo a 5%

Os bancários com pós-graduação ocupam, percentualmente, mais funções de chefia e gerência, e entre esses, também predominam homens. As especificidades de gênero e função predominantes entre os pós-graduados e não apenas a própria escolaridade, podem estar influenciando os achados de menor adocimento e estresse neste grupo. Também a pós-

graduação tende a trazer consigo maiores níveis médios de valorização do trabalhador, o que se reflete em maior segurança no emprego e para o sustento em geral.

Os bancários com pós-graduação e curso superior incompleto também coincidem, respectivamente, com aqueles que têm maiores e menores médias de idade, e, como já constatado anteriormente, têm menor percentual de adoecidos. Os com escolaridade superior incompleta também estão, predominantemente, no Banco Público Grande D. Desta forma, os fatores idade e banco podem, igualmente, ser fatores de confusão na determinação da relação das faixas de escolaridade com o adoecimento.

O maior adoecimento dos bancários com segundo grau incompleto e completo, por outro lado, pode refletir um maior medo e risco desses bancários em relação a uma possível dispensa, o que parece ter impacto sobre a saúde.

5.5.7 Tempo de Banco e Adoecimento/ Estresse

Estudam-se as relações entre o desgaste/ adoecimento e a antigüidade no banco subdividindo-se os bancários em categorias por tempo no banco em anos, conforme demonstrado na figura 31. Nessa mesma figura são apresentadas, além das médias do desgaste/ adoecimento, também as variações das médias das cargas de trabalho por tipos, quando há aumento do tempo de vínculo com a instituição financeira.

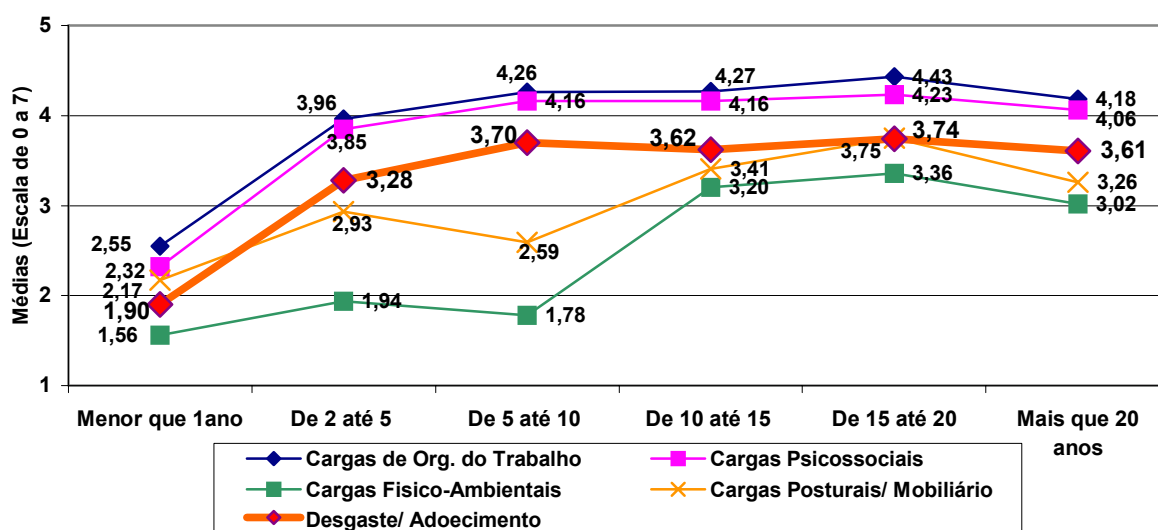


Figura 31: Intensidade das Cargas de Trabalho e do Desgaste/ Adoecimento pelo Tempo de Trabalho no Banco, em Anos

* Fonte: Pesquisa de Campo

Observa-se que a percepção da intensidade das cargas de trabalho e também do desgaste/ adoecimento sobem muito no grupo que trabalha até um ano, comparativamente aos

demais grupos. A partir de dois anos de banco, no entanto, o aumento do tempo de permanência em anos parece pouco modificar a média do desgaste/ adoecimento.

A análise de variância entre médias ou Anova, a 5% de significância detectou diferenças entre as médias. O teste de Duncan, no entanto, apresentado na tabela 23, identifica que esta diferença só ocorre no grupo de bancários que labora no banco há menos de um ano. As demais médias ficaram reunidas em um único e mesmo grupo, o dois, sendo que não se detectam diferenças estatisticamente significativas entre elas.

Ressalta-se, porém, que, quando se analisa, por exemplo, o comportamento de outra variável relativa a adoecimento, como a *dor musculoesquelética* nas costas e em membros superiores, observa-se que esta é afetada pelo tempo de banco em anos. Neste caso, para a variável *dor*, as médias são divididas em quatro grupos, de acordo com o tempo de banco. No primeiro grupo, está a média relativa a tempo de banco menor que um ano (1,95); no segundo, as faixas de 2 até 5 anos (2,86) e a de 5 até 10 anos (3,16). No terceiro grupo estão as médias de mais de 20 anos de banco (3,60) e de entre 10 até 15 anos (3,63). Por fim, a maior média de dor musculoesquelética é a do grupo com 15 até 20 anos de banco, igual a 3,78.

Tabela 23:
Agrupamento das Médias do Desgaste/ Adoecimento por Tempo de Permanência no Banco

<i>Tempo de Banco</i>	N	Teste Duncan	
		Grupo 1	Grupo 2
<i>Menos que 1 ano</i>	60	1,90	
<i>De 2 até 5 anos</i>	149		3,28
<i>De 5 até 10 anos</i>	85		3,61
<i>Mais que 20 anos</i>	175		3,63
<i>De 10 até 15 anos</i>	346		3,70
<i>De 15 até 20</i>	151		3,74
<i>Sig</i>		1,000	0,860

Na figura 32, que apresenta os dados sobre as fases do estresse em relação ao tempo de banco, pode-se observar que o estresse predomina nos trabalhadores acima de 10 anos de banco, sendo maior na faixa de 15 a 20 anos de Banco. Ressalta-se também que a variável tempo de permanência tende a confundir-se com a variável idade dos bancários.

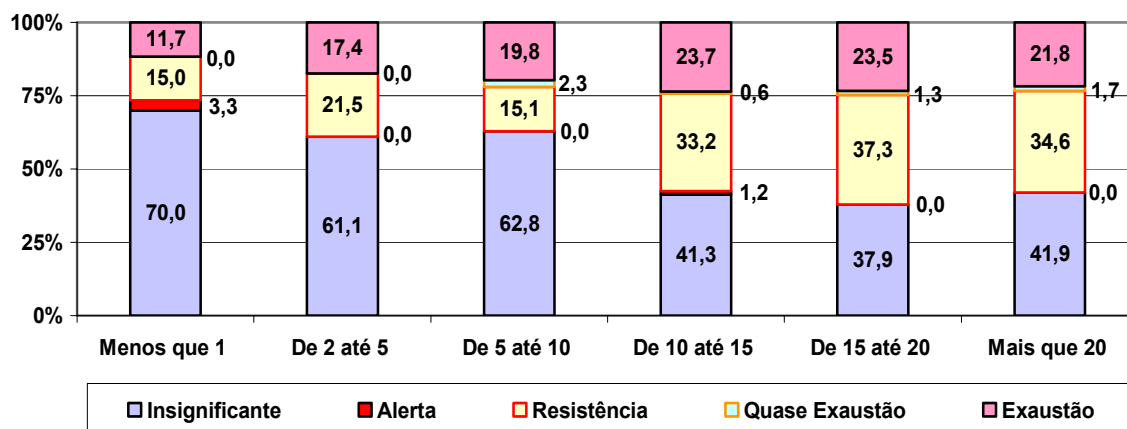


Figura 32: Fases do Estresse por Tempo de Banco em Anos

* Fonte: Pesquisa de Campo

Pelo cálculo do Resíduo Ajustado, verifica-se a existência de associações entre o tempo de banco e o estresse e suas fases. Há uma associação significativa entre um tempo de banco de até 10 anos e a ausência de estresse. Também se constata que o tempo de banco entre 15 e 20 anos está associado com estresse em fase de resistência. Na fase de exaustão, não houve associações significantes.

**Tabela 24:
Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação ao Tempo no Banco**

<i>Lipp</i>	Tempo de Banco						<i>p</i>
	<i>Menos que 1 ano</i>	<i>De 2 até 5 anos</i>	<i>De 5 até 10 anos</i>	<i>De 10 até 15 anos</i>	<i>De 15 até 20 anos</i>	<i>Mais que 20 anos</i>	
<i>Insignificante</i>							<0,01*
<i>Número</i>	42	91	54	143	58	75	
<i>% Dentro do Lipp</i>	9,1%	19,7%	11,7%	30,9%	12,5%	16,2%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	3,6	3,6	3,0	-2,9	-2,6	-1,7	
<i>Resistência</i>							
<i>Número</i>	9	32	13	115	57	62	
<i>% Dentro do Lipp</i>	3,1%	11,1%	4,5%	39,9%	19,8%	21,5%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	-2,6	-2,4	-3,1	1,8	2,3	1,6	
<i>Exaustão</i>							
<i>Número</i>	7	26	17	82	36	39	
<i>% Dentro do Lipp</i>	3,4%	12,6%	8,2%	39,6%	17,4%	18,8%	
<i>Resíduo Ajustado</i>	-1,9	-1,2	-0,4	1,4	0,7	0,2	
<i>Total (Nº e %)</i>	60 (6,2%)	149 (15,3%)	86 (8,8%)	346 (35,6%)	153 (15,7%)	179 (18,4%)	

*Teste Exato de Fisher significativo a 5%

5.5.7 Jornada de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento

Para análise do tempo diário de permanência no trabalho e suas repercussões sobre o desgaste/ adoecimento, dividiu-se a população de bancários em grupos conforme a carga horária média efetivamente cumprida, ou seja, até seis horas, mais de seis até oito, mais

de oito até dez e mais de dez horas. A figura 33 apresenta os dados relativos às médias do desgaste/ adoecimento e médias das cargas de trabalho por tipo e as suas variações quando se modificam as jornadas de trabalho diárias.

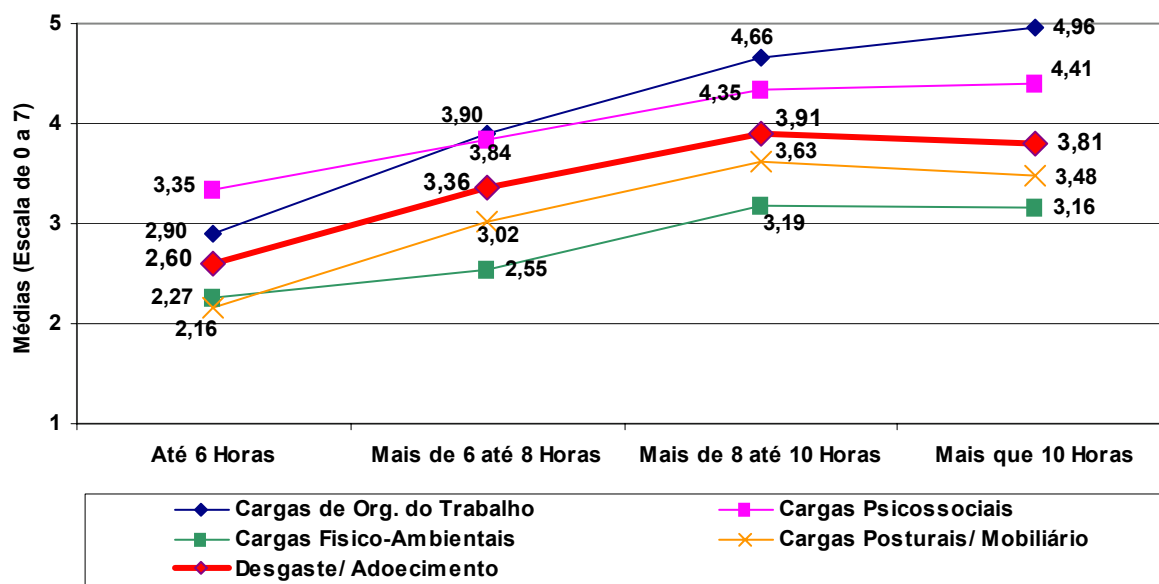


Figura 33: Intensidade das Cargas de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento pela Jornada de Trabalho Diária

* Fonte: Pesquisa de Campo

A faixa de carga horária nas quais se identificam as maiores médias de desgaste/ adoecimento estão entre os que cumprem de 8 até 10 horas diárias, seguidos de perto pelo grupo que cumpre mais de 10 horas.

Aplicado o teste de Análise de Variância para as médias do desgaste/ adoecimento, sendo o mesmo significativo a 5% para a existência de diferença entre as médias, seguiu-se a aplicação do teste Duncan, na tabela 25. Este dividiu as médias em três grupos distintos, ou seja, um primeiro grupo que não extrapola a jornada regulamentar, cumprindo até seis horas diárias, e um segundo grupo que realiza entre 6 e 8 horas. O terceiro grupo reúne os que realizam mais de dez horas e entre oito e dez horas.

Tabela 25
Agrupamento das Médias do Desgaste/ Adoecimento por Tempo de Jornada de Trabalho Diária

<i>Horas de Trabalho por Dia</i>	N	Teste Duncan		
		Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
<i>Até 6 horas</i>	83	2,60		
<i>Mais de 6 até 8 horas</i>	562		3,36	
<i>Mais de 10 horas</i>	45			3,81
<i>Mais de 8 até 10 horas</i>	370			3,91
<i>Sig</i>		1,00	0,80	0,70

Observa-se que há uma importante diferença entre as médias do desgaste/ adoecimento dos que cumprem carga horária de cerca de seis horas relativamente àqueles que laboram entre oito e dez horas, o que demonstra que o fator tempo da jornada parece influenciar importantemente o aumento da gênese do desgaste/ adoecimento. Os que fazem mais que dez horas, surpreendentemente, não estão mais adoecidos que aqueles que realizam entre oito e dez horas, embora suas médias estejam bem próximas e não difiram estatisticamente.

Quanto ao estresse e suas fases em relação ao aumento da carga de trabalho, os dados são apresentados na figura 34, seguindo-se a tabela relativa ao resíduo ajustado, na tabela 26.

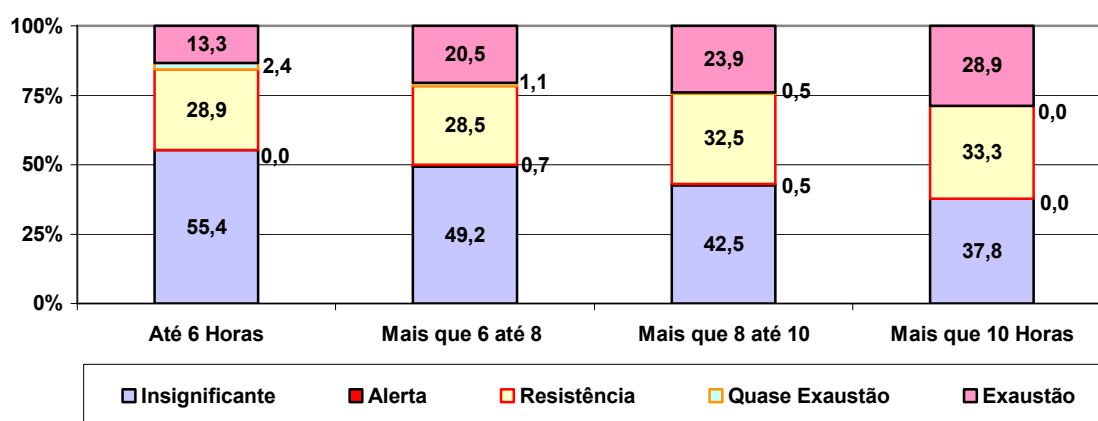


Figura 34: Fases do Estresse por Jornada de Trabalho Diária em Horas

* Fonte: Pesquisa de Campo

**Tabela 26:
Resíduo Ajustado para as Fases do Estresse em Relação à Jornada de Trabalho Diária**

Lipp	Horas de Jornada de Trabalho Diária					p
	Até 6 horas	Mais que 6 até 8 horas	Mais que 8 até 10 horas	Mais que 10 horas	Total	
Insignificante						<0,01*
Número	156	386	165	21	21	
% Dentro do Lipp	21,4%	53,0%	22,7%	2,9%	2,9%	
Resíduo Ajustado	3,7	0,6	-3,3	-1,2	-1,2	
Resistência						
Número	70	229	126	17	442	
% Dentro do Lipp	15,8%	51,8%	28,5%	3,8%	100,0%	
Resíduo Ajustado	-1,3	-0,2	1,1	0,5		
Exaustão						
Número	30	141	94	13	278	
% Dentro do Lipp	10,8%	50,7%	33,8%	4,7%	100,0%	
Resíduo Ajustado	-3,4	-0,6	3,1	1,2		
Total (Nº e %)	261 (17,7%)	769 (52,3%)	390 (26,5%)	51 (3,5%)	1471 (100,0%)	

*Teste Exato de Fisher significativo a 5%

Há uma relação direta e crescente entre o estresse e o tempo de jornada de trabalho, o aumento de horas repercutindo em majoração do percentual de bancários acometidos, tanto em fase de resistência como de exaustão. Até 6 horas, os estressados são cerca de 45%, entre 6 e 8 horas são mais de 50%, em 8 e 10 horas são 57,5% e, com mais que 10 horas são 62,2%.

Pelo cálculo do Resíduo Ajustado, na tabela 26, evidenciam-se associações entre a jornada de trabalho e o estresse e suas fases. Verifica-se uma associação significativa entre um tempo de jornada de até 6 horas e estresse inexistente ou insignificante e, por outro lado, também uma relação de associação significativa entre carga horária entre 8 e 10 horas e estresse em fase de exaustão.

5.6 INFERÊNCIAS CAUSAIS COM O ADOECIMENTO: REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA E COEFICIENTE DE DETERMINAÇÃO

Nos pontos a seguir, realiza-se o estudo da determinação das relações causais do desgaste/ adoecimento através da estatística analítica ou inferencial, pelos testes de Regressão Linear Múltipla, os Coeficientes de Pearson e de Determinação.

5.6.1 Cargas de Trabalho e Adoecimento pela Regressão Linear Múltipla

A regressão linear múltipla, como explicado na metodologia, é uma técnica estatística que estuda um modelo causal, ou seja, de como duas ou mais variáveis independentes explicam uma variável efeito. No presente estudo, utiliza-se a regressão linear múltipla para se observar a relação entre os quatro tipos principais de cargas de trabalho, organizacionais, psicossociais, físico-ambientais e posturais/ mobiliário, tomadas como variáveis independentes ou causais, e a capacidade destas para explicar a variável resposta, dependente, no caso, o desgaste/ adoecimento.

Na tabela 27, apresentam-se os resultados da regressão linear múltipla no modelo acima descrito; na primeira linha, o teste foi realizado para o conjunto da população trabalhadora, incluindo, além dos bancários, os estagiários e terceirizados de todos os bancos e, nas linhas seguintes, são demonstrados os resultados do mesmo teste estatístico realizado apenas para a população de bancários de cada banco estudado. Cada grupo populacional é apresentado com os seus respectivos coeficientes R e R^2 , além do Durbin-Watson. Os coeficientes, como o valor de R^2 , refletem a intensidade da relação entre cada variável explicativa com a variável resposta.

Tabela 27:
Resultados da Regressão Linear Múltipla para as Médias das Cargas de Trabalho por Bancos

Bancos	R	R ²	Durbin-Watson
<i>Todos os Bancos</i>	0,772	0,595	1,906
<i>Banco Público (A)</i>	0,657	0,432	1,644
<i>Banco Público (B)</i>	0,618	0,383	1,924
<i>Banco Privado Pequeno (C)</i>	0,772	0,596	2,097
<i>Banco Privado Grande (D)</i>	0,852	0,725	1,820

Variável Dependente: Desgaste/ Adoecimento

Variáveis Regressoras: Médias das Cargas da Org. do Trabalho, Psicossociais, Físico-Amb. e Post./ Mobiliário

Exemplificando com o caso da primeira linha da tabela, relativa a todos os bancos, o coeficiente de determinação R² obtido é igual a 0,595, podendo-se afirmar que aproximadamente 60% da variável Desgaste/ Adoecimento é explicada pelas variáveis cargas de trabalho do tipo psicossociais, da organização do trabalho, físico-ambientais e posturais/ do mobiliário.

Pelo estudo de cada banco em particular, obteve-se uma correlação com o desgaste/ adoecimento maior nos bancos privados. No Banco Privado Grande D o R² obtido explica o adoecimento em aproximadamente 73%; no Privado Pequeno C, em aproximadamente 60%, no Público A, em 43% e no Público B, em e 38%.

Todos os quatro tipos de cargas de trabalho, ditas variáveis regressoras, são estatisticamente significantes para a determinação do efeito desgaste/ adoecimento, o que ocorre tanto quando se analisa toda a população amostral como quando se estuda cada banco em particular. Os resíduos estão pouco correlacionados, exceto para o Banco Público A, o que é comprovado pelo teste de Durbin-Watson. Estes, em um modelo consistente, devem estar em torno de dois, numa faixa aceitável de 1,8 e 2,4.

Os coeficientes “B” e “T” refletem a intensidade da relação de cada variável explicativa com a variável resposta. Portanto, os mesmos classificam as variáveis regressoras, por ordem de importância para a explicação do efeito, o desgaste/ adoecimento. Na tabela 28, apresentam-se, em ordem decrescente, os coeficientes “B” e “T” encontrados para os diferentes tipos de cargas de trabalho, tanto para toda a população amostral quanto para cada banco em particular.

Na regressão realizada para todos os bancos e toda a população, incluindo-se terceirizados e estagiários, os maiores coeficientes B e T são relativos às cargas psicossociais e da organização do trabalho. As cargas físico-ambientais e posturais/ do mobiliário tiveram coeficientes bastante baixos. As diferenças entre os coeficientes indicam que os dois

primeiros tipos de cargas de trabalho ou variáveis têm muito mais poder explicativo para o modelo da gênese do adoecimento comparativamente às físico-ambientais e às posturais/ do mobiliário.

Tabela 28:
Coefficiente B e T para as Variáveis Regressoras Cargas de Trabalho por Banco

Todos os Bancos	B	T	Sig.
<i>Média das Cargas Psicossociais</i>	0,334	10,666	<0,01**
<i>Média das Cargas da Org. do Trabalho</i>	0,302	10,203	<0,01**
<i>Média das Cargas Físico-Ambientais</i>	0,0889	3,709	<0,01**
<i>Média das Cargas Posturais/ Mobiliário</i>	0,0833	3,560	<0,01**
Banco Público A			
<i>Média das Cargas da Org. do Trabalho</i>	0,311	4,444	<0,01**
<i>Média das Cargas Psicossociais</i>	0,273	3,600	<0,01**
<i>Média das Cargas Posturais/ Mobiliário</i>	0,139	2,780	<0,01**
<i>Média das Cargas Físico-Ambientais</i>	0,0451	0,872	0,384
Banco Público B			
<i>Média das Cargas Psicossociais</i>	0,324	4,947	<0,01**
<i>Média das Cargas da Org. do Trabalho</i>	0,207	3,135	<0,05*
<i>Média das Cargas Posturais/ Mobiliário</i>	0,117	2,017	<0,05*
<i>Média das Cargas Físico-Ambientais</i>	0,0784	1,348	0,179
Banco Privado Pequeno C			
<i>Média das Cargas Posturais/ Mobiliário</i>	0,231	1,408	0,166
<i>Média das Cargas Psicossociais</i>	0,226	1,051	0,299
<i>Média das Cargas Físico-Ambientais</i>	0,192	1,367	0,178
<i>Média das Cargas da Org. do Trabalho</i>	0,164	0,855	0,397
Banco Privado Grande D			
<i>Média das Cargas Psicossociais</i>	0,440	5,941	<0,01**
<i>Média das Cargas da Org. do Trabalho</i>	0,337	4,962	<0,01**
<i>Média das Cargas Físico-Ambientais</i>	0,159	3,434	<0,01**
<i>Média das Cargas Posturais/ Mobiliário</i>	0,0348	-0,759	0,449

Variável Dependente: Desgaste/ Adoecimento

Variáveis Regressoras: Médias das Cargas da Org. do Trabalho, Psicossociais, Físico-Amb.e Post./ Mobiliário

** Teste t significativo a 1%; * Teste t significativo a 5%;

Na análise por banco, realizada exclusivamente com a população de bancários, observa-se que, nos Bancos Público B e Privado C as médias das cargas psicossociais são as variáveis relacionadas a mais adoecimento, classificadas em primeiro lugar pelos coeficientes, enquanto no Banco Público A tem-se como média mais importante a da organização do trabalho. Os dois tipos de cargas, psicossociais e da organização do trabalho alternam-se entre o primeiro e o segundo lugar entre os bancos, exceto no Banco Privado C, onde o peso das cargas posturais/ do mobiliário e físico-ambientais é também muito alto. As cargas posturais/ do mobiliário ocupam o terceiro lugar em importância para a explicação do desgaste/ adoecimento nos bancos públicos e o último no Banco Privado Grande D. As cargas físico-

ambientais, por sua vez, demonstram que têm peso bem pouco expressivo comparativamente às demais, aparecendo em último lugar, exceto no Banco Privado Pequeno C.

Os valores de T foram estatisticamente significantes para a maioria das variáveis da tabela 28, exceto em relação ao Banco Privado Pequeno C, no qual a amostra era pequena, totalizando apenas 50 bancários. Também não foram significantes as variáveis relativas às cargas físico-ambientais dos Bancos Públicos A e B e as posturais/ do mobiliário no Banco Privado Grande D.

O estudo por regressão linear múltipla prossegue, ao se repetirem as análises para cada uma das cargas de trabalho estudadas, ou seja, para as cargas psicossociais, da organização do trabalho, físico-ambientais e do mobiliário. As variáveis independentes ou regressoras passam a ser os itens constituintes de cada um dos quatro tipos de cargas de trabalho, como é apresentado na tabela 29.

Tabela 29:
Coeficiente B e T para Itens Constitutivos das Cargas de Trabalho por Tipo

Cargas da Organização do Trabalho ($R^2=0,556$)	B	T	Sig.
<i>Exigência de Esforço Mental</i>	0,213	11,259	<0,01**
<i>Exigência de Repetitividade das Tarefas</i>	0,136	7,792	<0,01**
<i>Pausas Insuficientes</i>	0,103	5,311	<0,01**
<i>Volume de Trabalho Excessivo</i>	0,111	4,281	<0,01**
<i>Exigência de Alcançar Metas</i>	0,0718	3,942	<0,01**
<i>Inadequação Numérica de Pessoal</i>	0,0396	1,737	<0,05*
Cargas Psicossociais ($R^2=0,554$)			
<i>Atividade Estressante</i>	0,215	11,232	<0,01**
<i>Exames Médicos do Banco Insatisfatórios</i>	0,107	6,839	<0,01**
<i>Posturas das Chefias</i>	0,101	5,113	<0,01**
<i>Condições de Insegurança no Emprego</i>	0,0762	4,889	<0,01**
<i>Remuneração Inadequada</i>	0,0498	3,033	<0,01**
<i>Disputa entre Colegas</i>	0,0548	2,832	<0,05*
Cargas Posturais e do Mobiliário ($R^2=0,396$)			
<i>Posturas Inadequadas com a Cabeça</i>	0,234	7,700	<0,01**
<i>Exigências de Manter Posturas Estáticas</i>	0,110	4,809	<0,01**
<i>Posturas Inadequadas como os Braços/ Mãos</i>	0,115	3,755	<0,01**
<i>Mesa/ balcão/ guichê Desconfortável ou Inadeq.</i>	0,0712	2,453	0,05*
Cargas Físico-Ambientais ($R^2=0,319$)			
<i>Ruído Desconfortável</i>	0,133	5,037	<0,01**
<i>Presença de Reflexos Luminosos</i>	0,134	4,665	<0,01**
<i>Poluentes no Ambiente</i>	0,0984	3,630	<0,01**
<i>Ventilação Inadequada</i>	0,0853	3,571	<0,01**
<i>Pouca ou Muita Luz</i>	0,0541	1,743	<0,05*

Dependente: Desgaste/ Adoecimento

Variáveis Regressoras: Itens que integram os construtos de cada tipo de carga de trabalho

** Teste t significativo a 1%; * Teste t significativo a 5%;

O objetivo das novas regressões é o aprofundamento da investigação para fins de identificação da importância dos fatores que constituem cada constructo representativo dos diferentes tipos de cargas de trabalho. A variável dependente ou de efeito mantém-se, em todos os casos, como a média do desgaste/ adoecimento.

Os fatores constitutivos de cada tipo de carga de trabalho são tomados como novas variáveis regressoras da tabela 29 e classificados em ordem decrescente de importância, de acordo com o coeficientes B. Os fatores apresentados na tabela são os que foram significantes para o modelo causal da regressão linear quanto à variável efeito desgaste/ adoecimento. Os dados são relativos ao conjunto da população amostral, incluindo estagiários e terceirizados de todos os bancos. Através do R-Quadrado específico para cada grupo de fatores, pode-se observar que os itens constitutivos das cargas de trabalho do tipo organização do trabalho e psicossociais, quando analisados isoladamente, apresentam um valor muito semelhante, respectivamente igual a 0,556 e 0,554. Desta forma, ambos os tipos de cargas de trabalho têm força explicativa quase igual em relação ao desgaste/ adoecimento, ou seja, em torno de 55%. O R-Quadrado do conjunto dos fatores posturais/ do mobiliário é igual a 0,396 e o relativo aos itens do constructo físico-ambiental é igual a 0,319, de modo que estes explicam os efeitos de adoecimento em aproximadamente 40% e 32%, respectivamente. Observa-se que as cargas de trabalho isoladas por tipos explicam percentualmente menos o adoecimento comparativamente ao conjunto das cargas (que o explicavam em torno de 60%), o que já havia sido descrito anteriormente, na tabela 27.

Ao analisarmos os itens da tabela 29, observa-se que alguns fatores que se demonstraram muito importantes para a gênese do adoecimento, entre estes a exigência de esforço mental e de repetitividade das tarefas, podem aparentar ser fatores intrínsecos às funções bancárias. No entanto, está demonstrado que têm seus “pesos” para o adoecimento, em grande parte, condicionados às situações de exigência de ritmo, volume e cobranças relativas à intensidade do trabalho. Observa-se, assim, que os fatores adoeceadores são circunstanciais, evitáveis, referentes a condições próprias do modo como o trabalho é estruturado.

Nas tabelas a seguir, apresentam-se os testes de regressão linear para cada banco estudado. Na tabela 30, as variáveis regressoras são os itens que compõem o constructo relativo a cargas psicossociais. São apresentados apenas os fatores que, pela regressão linear, mostraram-se mais importantes e estatisticamente significativos para a determinação do desgaste/ adoecimento. Os fatores são listados em ordem decrescente de importância pelo coeficiente B, para cada banco estudado.

Tabela 30:
Regressão Linear para Itens Constitutivos da Carga “Psicossocial”, por Banco

Banco Público A	Banco Público B	Banco Privado Peq. C	Banco Privado Grande D
Atividade estressante * Desvalorização do trabalho * Exames médicos insatisfat. *	Atividade estressante * Desvalorização do trabalho * Insegurança no emprego *		Posturas das chefias * Atividade estressante * Remuneração inadequada * Desvalorização do trabalho *

* Teste t significativo a 5% ou menos.

Variável Dependente: Desgaste/ Adoecimento

Valores do Coef B de cima para baixo: Banco Público A (0,174); (0,156); (0,117). Banco Público B (0,174); (0,156); (0,117). Banco Privado Peq. C (0,468); (0,218); (0,139); Banco Privado Grande. D (0,207); (0,199); (0,153); (0,131).

Observa-se que os itens atividade estressante e desvalorização do trabalho aparecem com significância e com destaque em todos os bancos. No Banco Privado Grande D, somam-se a explicação do adoecimento, outros itens como a “postura das chefias” e a “remuneração inadequada”, que também têm peso importante. No Banco Privado Pequeno C, os itens psicossociais não foram estatisticamente significantes, embora tenham tido coeficientes B altos, indicando que poderiam ser significantes em uma amostra maior. Os itens de maior destaque para este banco, com seus respectivos coeficientes B foram a atividade estressante (0,468), exames médicos do banco insatisfatórios (0,218) e a desvalorização do trabalho (0,139).

Na regressão linear múltipla realizada para a organização do trabalho, na tabela 31, pode-se observar que, em termos genéricos, os itens mais importantes são a exigência de esforço mental e a repetitividade das tarefas. Chama a atenção o número de fatores significativos no relativo aos itens da organização do trabalho no Banco Privado Grande D. Neste banco, também outros fatores se revelam como tendo repercussão importante na gênese do desgaste/ adoecimento, entre eles o volume de trabalho excessivo, as pausas insuficientes e as exigências de alcançar metas.

Tabela 31:
Regressão Linear para Itens Constitutivos da Carga “Organização do Trabalho”, por Banco

Banco Público A	Banco Público B	Banco Privado Peq. C	Banco Privado Grande D
Exig. de esforço mental* Repetitividade das tarefas*	Exig. de esforço mental* Repetitividade das tarefas*	Repetitividade das tarefas*	Volume de trab. excessivo* Exig. de esforço mental* Pausas insuficientes* Exig. de alcançar metas* Repetitividade das tarefas*

* Teste t significativo a 5% ou menos.

Variável Dependente: Desgaste/ Adoecimento

Valores do Coef B para cada item, de cima para baixo: Banco Público A (0,229); (0,142). Banco Público B (0,217); (0,132). Banco Privado Peq. C (0,445). Banco Privado Grande. D (0,207); (0,184); (0,172); (0,126); (0,117).

Como resultado da regressão linear com os fatores posturais e do mobiliário, o item posturas inadequadas da cabeça aparece com grande destaque em todos os bancos. Também têm importância outros itens relativos a posturas e problemas envolvendo as cadeiras e as mesas ou balcões, com variações conforme o banco, resumidos na tabela 32.

Tabela 32:
Regressão Linear para Itens Constitutivos da Carga “Postural/ do Mobiliário”, por Banco

Banco Público A	Banco Público B	Banco Privado Peq. C	Banco Privado Grande D
Posturas inadeq/ c/ a cabeça* Exig. de posturas estáticas*	Post. inadeq. braços/ mãos* Mesa/ balcão/ guichê inadeq* Posturas inadeq. cabeça*	Posturas inadeq/ c/ a cabeça* Cadeira desconf./ inadeq. *	Posturas inadeq/ c/ cabeça* Mesa/ balcão/ guichê inad. *

* Teste t significativo a 5% ou menos.

Variável Dependente: Desgaste/ Adoecimento

Valores do Coef. B de cima para baixo: Banco Público A (0,274); (0,115). Banco Público B (0,230); (0,145). Banco Privado Peq. C (0,556); (0,176). Banco Privado Grande. D (0,304); (0,166).

Entre as variáveis regressoras que integram os fatores físico-ambientais, as que têm maior peso e significância estatística são o ruído e a luminosidade, a última no aspecto tanto de intensidade quanto no relativo a reflexos produzidos. Também se destaca o item ventilação inadequada. Os itens significantes para cada banco são apresentados na tabela 33. O Banco Privado Grande D não teve fatores significativos neste tipo de carga de trabalho.

Tabela 33:
Regressão Linear para Itens Constitutivos da Carga “Físico-Ambiental”, por Banco

Banco Público A	Banco Público B	Banco Privado Peq. C	Banco Privado Grande D
Reflexos luminosos* Ruído desconfortável*	Ruído desconfortável* Ventilação inadequada*	Pouca ou muita luz*	

* Teste t significativo a 5% ou menos.

Variável Dependente: Desgaste/ Adoecimento

Valores do Coef. B de cima para baixo: Banco Público A (0,224); (0,126). Banco Público B (0,220); (0,104). Banco Privado Peq. C (0,304).

5.6.2 Cargas de Trabalho e Adoecimento pelas Correlações de Pearson e Coeficiente de Determinação

O grau de associação entre variáveis estudadas é também avaliado através do teste de correlação de Pearson (r) e do coeficiente de determinação, calculado a partir do primeiro. Como detalhado na metodologia, o coeficiente de Pearson verifica se existe correlação linear entre duas variáveis, x e y , sua estatística variando entre -1 a $+1$, passando por zero. Quanto mais próximo de $+1$, mais forte é a correlação. A partir do valor (r) na correlação de Pearson, pode-se determinar o coeficiente de determinação, que é medido pelo quadrado do coeficiente da correlação ou r^2 . O valor de r^2 indica a proporção da variação de x que é explicada por y (ou vice-versa), tendo seus extremos entre 0 e 1.

No presente estudo, consideramos como variáveis y, causais, as cargas de trabalho por tipo e como variável x, de efeito, o desgaste/ adoecimento. Na figura 35, é apresentado o comportamento das correlações de Pearson entre os bancos estudados. Para cada tipo de carga de trabalho, calcula-se a correlação com a variável efeito, o desgaste/ adoecimento.

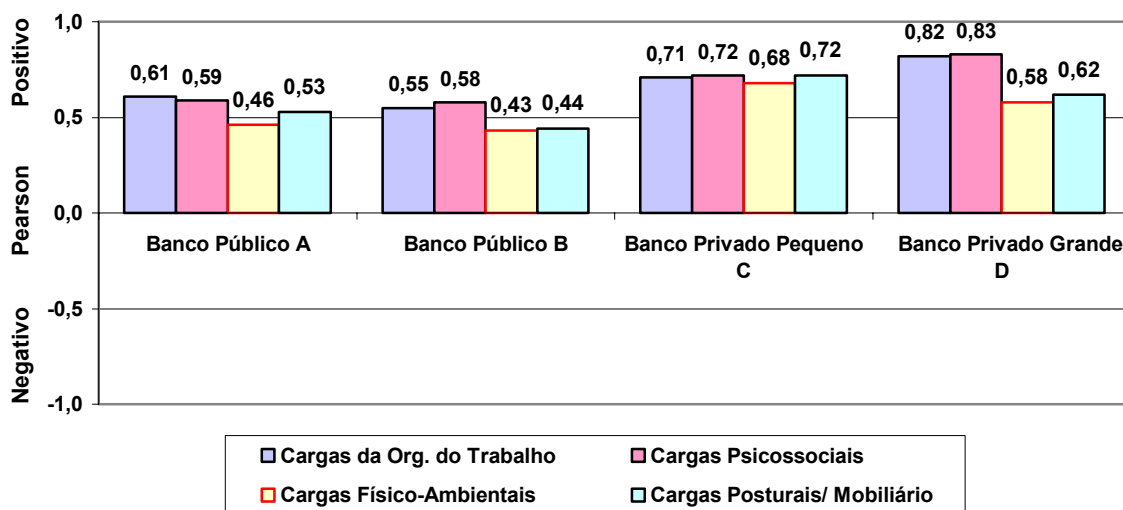


Figura 35: Correlações de Pearson entre Cargas de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento, por Banco

Constata-se que todas as correlações são positivas, sendo todas também estatisticamente significantes a menos de 1%. As variáveis causais com correlações mais fortes com o desgaste/ adoecimento foram as cargas do tipo psicossocial e da organização do trabalho. Essas duas cargas, quando têm seus índices de correlação de Pearson comparados entre si para cada um dos bancos analisados, permitem observar-se que possuem muito pouca diferenciação. Constata-se também que, no Banco Privado Grande D e no Privado Pequeno C, têm-se as maiores correlações das cargas de trabalho com o adoecimento. As mesmas conclusões foram também obtidas através da estatística da regressão linear múltipla.

Na figura 36, as correlações de Pearson são transformadas em coeficientes de determinação. A transformação torna mais fácil a percepção das variações das cargas de trabalho no relativo à determinação do adoecimento. Observa-se que o peso dos fatores psicossociais e organizacionais é nitidamente maior relativamente aos demais, físico-ambientais e posturais/ do mobiliário, o que só não ocorre no Banco Privado Pequeno C. Além do mais, pode-se constatar que, nos dois bancos privados, as cargas do trabalho de todos os tipos, e mais especificamente as psicossociais e da organização do trabalho, determinam mais o desgaste/ adoecimento.

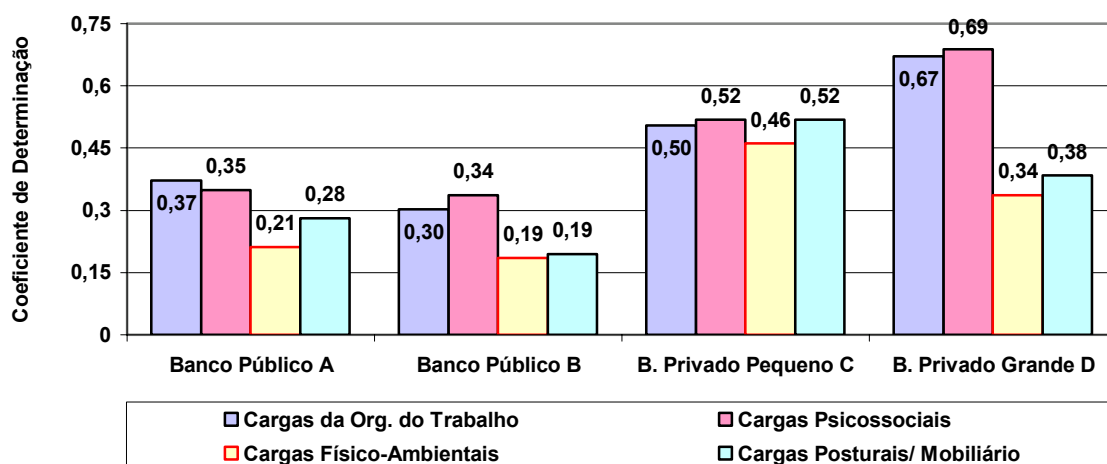


Figura 36: Coeficientes de Determinação entre Cargas de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento, por Bancos

Os coeficientes de determinação são também apresentados discriminados pelas funções bancárias principais e para os estagiários e terceirizados na figura 37.

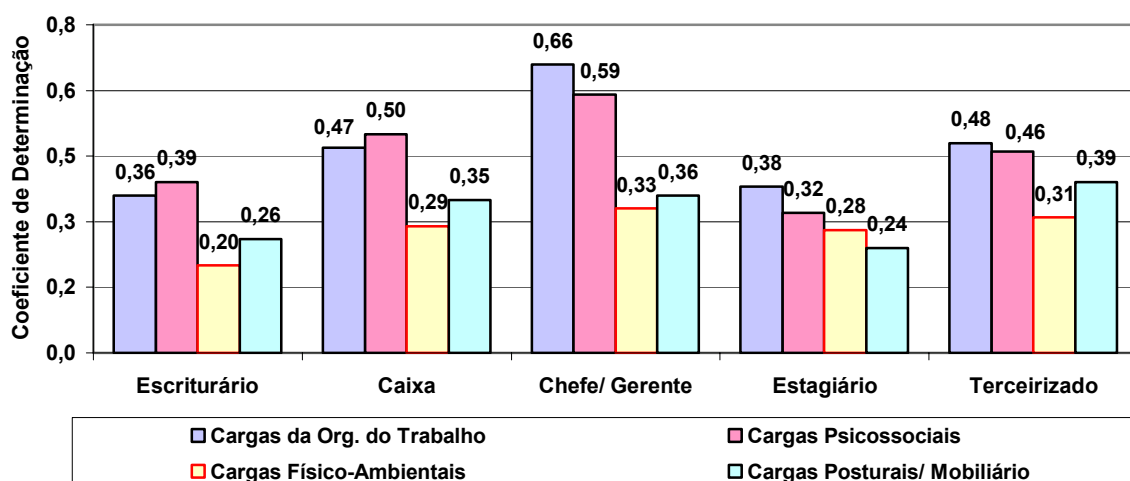


Figura 37: Coeficiente de Determinação entre Cargas de Trabalho e Desgaste/ Adoecimento, por Função e Vínculo

A partir dos dados das figuras 36 e 37, pode-se concluir que os maiores valores do coeficiente de determinação para as cargas psicossociais e da organização do trabalho são um fenômeno que se repete em todos os bancos e em todas as funções bancárias, inclusive entre estagiários e terceirizados. O grupo dos gerentes/ chefes têm, entre todas as funções, os maiores valores de coeficiente de determinação para as cargas do tipo organização do trabalho e psicossociais, o segundo grupo sendo o dos caixas e dos terceirizados. Entre os chefes/ gerentes os fatores organizacionais são discretamente mais importantes que os psicossociais, situação que é inversa no grupo dos caixas e escriturários. Os fatores físico-ambientais e

posturais e do mobiliário têm discreto maior peso entre os gerentes/ chefes e os caixas, além dos terceirizados.

A pesquisa do coeficiente de determinação prossegue com cálculo deste para os itens de potencial prejuízo à saúde apresentados no questionário. Os valores dos dez mais importantes itens, de acordo com os valores do coeficiente de determinação em relação à variável desgaste/ adoecimento são apresentados na tabela 34. São discriminados por banco e apresentados em ordem decrescente dos valores dos coeficientes de determinação associados a cada fator.

Tabela 34:
Coeficientes de Determinação para Cargas de Trabalho em
Ordem Decrescente de Importância, por Banco

Banco Público A		Banco Público B	
Exigência de esforço mental-----	0,30	Posturas c/ os braços/ mãos-----	0,24
Posturas com a cabeça-----	0,30	Exigência de esforço mental-----	0,23
Posturas inadeq. c/ braços/ mãos-----	0,24	Posturas com a cabeça-----	0,21
Desvalorização do seu trabalho-----	0,23	Atividade estressante-----	0,20
Volume de trabalho excessivo-----	0,23	Desvalorização do trabalho-----	0,19
Pausas insuficientes-----	0,23	Ruído desconfortável-----	0,19
Atividade estressante-----	0,23	Volume de trabalho excessivo-----	0,17
Posturas estáticas-----	0,22	Repetitividade das tarefas-----	0,17
Prolongamento da jornada-----	0,21	Insegurança emprego-----	0,17
Repetitividade das tarefas-----	0,20	Exames med. Insatisfatórios-----	0,17
Banco Privado Pequeno C		Banco Privado Grande D	
Posturas com a cabeça-----	0,55	Volume de trabalho excessivo-----	0,56
Repetitividade das tarefas-----	0,52	Posturas das chefias-----	0,54
Atividade estressante-----	0,50	Atividade estressante-----	0,53
Posturas inad./ desconf. braços/ mãos-----	0,43	Exigência de esforço mental-----	0,53
Ruído desconfortável-----	0,42	Exigência de metas-----	0,52
Exigência de esforço mental-----	0,42	Desvalorização do trabalho-----	0,48
Pouca ou muita luz-----	0,42	Disputa entre os colegas-----	0,48
Desvalorização do seu trabalho-----	0,40	Inadeq. numérica de pessoal-----	0,46
Cadeira desconf/ inadequada-----	0,37	Pausas insuficientes-----	0,45
Mesa/ balcão/ guichê desc./ inadeq.-----	0,34	Prolongamento da jornada-----	0,45

Numa análise comparativa entre os bancos, percebe-se, por exemplo, que o item exigência de esforço mental aparece com destaque em todos os bancos investigados, também a desvalorização do trabalho e o volume de trabalho excessivo, este último, com exceção do Banco Privado Pequeno C. Os fatores posturais, relativos à cabeça e aos braços estão mais evidenciados nos bancos públicos e no Banco Privado Pequeno C. Este Banco C é também destaque pela importância dos fatores relacionados às condições ambientais e de mobiliário, sendo o único em que aparecem, entre os principais fatores determinando desgaste/ adoecimento, a problemática das cadeiras e mesas e também da luz, além do ruído, este

último também sendo ressaltado no Banco Público B. No Banco Privado Grande D, além de haver, em média, coeficientes de determinação com o adoecimento bem mais altos do que os bancos públicos, também se observa que, entre os dez principais fatores, só existem itens relativos a fatores organizacionais e psicossociais. É o único banco que tem, entre os dez principais fatores que determinam o adoecimento, itens como a postura das chefias, a exigência de metas e a disputa entre colegas.

Relativamente às diferenciações por função quanto aos coeficientes de determinação, na tabela 35, os fatores que aparecem com destaque entre todos os trabalhadores, sejam escriturários, caixas e gerentes/ chefias, são a exigência de esforço mental, atividade estressante, volume de trabalho excessivo e as posturas das chefias. Entre caixas e gerentes/ chefias, os itens de maior peso na determinação do adoecimento são o prolongamento da jornada e as pausas insuficientes. Para escriturários e caixas, o maior destaque é para os problemas posturais com a cabeça e braços/ mãos e os exames médicos insatisfatórios. Os gerentes/ chefes e escriturários têm em comum os maiores coeficientes para desvalorização do trabalho, repetitividade das tarefas e inadequação numérica de pessoal. As exigências de metas têm mais importância para a gênese do desgaste/ adoecimento entre os gerentes/ chefes e o ruído desconfortável entre os caixas.

Tabela 35:
Coeficientes de Determinação para Cargas de Trabalho em
Ordem Decrescente de Importância, por Função

Escriturários		Caixas		Gerentes/ Chefes	
Exig. de Esforço Mental	0,35	Atividade estressante	0,40	Esforço Mental	0,52
Postura inad. c/ braços/ mãos	0,31	Esforço Mental	0,35	Volume de trab. Exces.	0,49
Volume de trabalho excessivo	0,27	Prolongamento da jornada	0,34	Atividade estressante	0,47
Repetitividade das tarefas	0,27	Volume de trabalho excessivo	0,34	Desvaloriz. do trabalho	0,46
Atividade estressante	0,26	Pausas insuficientes	0,34	Repetitividade das tarefas	0,43
Posturas das chefias	0,25	Exames medicos insatisfat.	0,33	Pausas insuficientes.	0,43
Desvalorização do trabalho	0,25	Posturas inad. c/ a cabeça	0,32	Posturas das chefias	0,39
Posturas com a cabeça	0,21	Postura inad. c/ braços, mãos	0,31	Prolongam. da jornada	0,38
Exames médicos insatisf.	0,19	Posturas das chefias	0,30	Inad. número de pessoal	0,36
Inadeq. número de pessoal	0,19	Ruído desconfortável	0,29	Exigência de metas	0,35

6 CONCLUSÃO

Analisou-se, neste trabalho, a importância e hierarquia de fatores causais relacionados ao desgaste/ adoecimento dos trabalhadores no setor bancário, com ênfase para as cargas de trabalho classificadas como organizacionais, psicossociais, físico-ambientais e posturais/ do mobiliário.

O estudo foi realizado em quatro instituições financeiras, dois bancos públicos e dois privados. O Banco Público A tem inserção predominantemente estadual e o Banco Público B é de grande porte e nacional. O banco privado denominado como “Grande D” é uma instituição financeira considerada moderna e reestruturada, sendo o terceiro maior banco privado do país. O Banco Privado Pequeno C é um banco de inserção limitada à região Sudeste e Sul do Brasil, tendo sido escolhido em decorrência dos sérios problemas ambientais e de mobiliário. O desenho do estudo, com bancos públicos e privados, permitiu a identificação de diferenças entre instituições e funções bancárias entre si e também tornou possível a constatação de efeitos da reestruturação produtiva, na saúde dos trabalhadores.

Nos bancos estudados, um grande percentual da população, chegando a 30 a 40% nos bancos públicos, labora sob a forma de vínculos precarizados, como estagiários ou terceirizados. São trabalhadores com escolaridade média mais baixa comparativamente aos bancários, recebem salários bem menores, executando, porém, atividades até recentemente exercidas exclusivamente por bancários e freqüentemente laborando ao lado destes em uma mesma tarefa. São, no entanto, excluídos dos direitos conquistados pela categoria, e mais facilmente contratados ou dispensados, de acordo com os interesses momentâneos das instituições financeiras. Como consequência, vêm propiciando a não contratação de novos bancários, levando a uma diminuição ainda maior do emprego na categoria.

Nas agências bancárias, os dados desta pesquisa de campo, comparados com os obtidos no Censo Bancário do Rio Grande do Sul (1997), indicam a ocorrência de uma diminuição do número de caixas, o que só não é identificado no Banco Público A, que ainda permanece atendendo ao grande público. Também ocorre uma diminuição percentual de escriturários e um aumento muito expressivo do número de bancários alocados em funções gerenciais voltadas para os negócios. Nos bancos privados analisados, em torno de 50% ou

mais dos bancários em agências são gerentes, percentual que é bem mais alto do que o encontrado nos bancos públicos, que fica em torno de 21%.

Na distribuição por sexo, o percentual de homens e mulheres no conjunto dos bancos é quase idêntico, com discreta vantagem para o sexo feminino (50,8%). Na distribuição por sexo e função, o mais marcante é a predominância feminina na função de escriturário e, da masculina, nas funções de chefes/ gerentes. No Banco Privado Grande D, no entanto, as mulheres são predominantes também nas funções de chefes/ gerentes, revelando uma tendência que tem sido referida na literatura, de que as mulheres têm um natural talento e bom desempenho em atividades de vendas, sendo provável que venham a aumentar ainda mais nestas funções. Ao mesmo tempo, as mulheres são também largamente majoritárias nas funções menos valorizadas e qualificadas, representando cerca de 70% dos estagiários e dos terceirizados.

Relativamente à idade dos bancários, há nítida diferença entre bancos públicos e privados, especialmente quando se compara os demais bancos com o Privado Grande D. Nos bancos públicos, a população tem, em média, mais de 40 anos, sendo que mais de 50% está acima desta faixa etária. São trabalhadores que têm estabilidade, sendo que praticamente não há novos ingressos, exceto na forma de vínculos precarizados. No Banco Privado D, a média de idade é de pouco mais que 29 anos. É um banco em que há alta rotatividade, sendo que dados comparativos com outros bancos privados denotam que os trabalhadores se mantêm com a mesma média de idade com o passar dos anos, e apenas 10% têm mais de 40 anos. Conclui-se ser esta uma população de bancários que é utilizada apenas no auge de suas forças produtivas, sendo depois dispensada, freqüentemente quando está já desgastada e adoecida.

Quanto à escolaridade, é muito elevada no setor bancário comparativamente aos demais. Na faixa de escolaridade superior, seja completa, incompleta ou em nível de pós-graduação, concentram-se, conforme o banco, entre 57,6% e 90,6% dos bancários, estes extremos ocorrendo, respectivamente, nos Bancos Públicos A e B. Destaca-se, ainda, que mais de 50% dos bancários do Banco Privado Grande D estão cursando ensino superior, o que é pontuado pelo banco na avaliação de desempenho individual. Também se destaca a altíssima escolaridade média do Banco Público B, no qual 56,9% já concluíram o curso superior ou de pós-graduação. Identifica-se, ainda, que as mulheres são, em média, mais escolarizadas, sendo pequenas as diferenças com os homens nos bancos públicos. No entanto, em termos gerais, elas ocupam um percentual menor de cargos de chefia/ gerência. No nível de pós-graduação, os homens superam as mulheres, percentualmente.

No item tempo médio de trabalho no banco, os mais antigos são os dos bancos públicos. No Público A, o tempo médio de permanência é de cerca de 18 anos, e no B é de 15 anos. Nos banco privados, o tempo médio de permanência foi de 13 e 7 anos, o menor sendo relativo ao Banco Privado D. Os chefes/ gerentes normalmente são um pouco mais velhos, o que só não ocorre no Banco Público B, em que são escolhidos por concurso interno. As mulheres têm, em média, menos tempo de serviço que os homens.

As jornadas de trabalho em horas, em todos os bancos, ultrapassam em muito os horários regulamentares, mesmo para os cargos de gerência ou chefia nos quais as jornadas oficiais são de oito horas. O encontrado foi um tempo de permanência no Banco Público A que, em média, supera em uma hora o do Banco Público B. Neste Banco B, a duração da jornada fica em torno de sete horas e meia e, no Banco A, em torno de oito horas e meia. Nos privados, a jornada varia entre mais de oito horas até quase nove, sendo a média mais alta a do Banco Privado Pequeno C. A carga horária média das chefias é sempre bem mais alta comparativamente à das demais funções, ultrapassando, em média, nove horas diárias, chegando aproximadamente a dez horas no Banco Público A. Neste último banco, também os terceirizados cumprem jornadas muito longas, de mais de nove horas. As longas jornadas indicam haver grande acúmulo de trabalho e inadequação numérica de pessoal, o que ocorre, de forma mais intensa, nos Bancos Público A e no Privado C. Nestes mesmos bancos se constata haver maior intensidade dos sintomas e problemas de saúde. Nos testes de análise de variância de médias, a carga horária foi um dos itens que mais gerou diferenças entre as médias do desgaste/ adoecimento, do que se conclui que este é um elemento de grande importância na gênese do desgaste/ adoecimento e que deve ser necessariamente considerado em qualquer projeto preventivo.

Na análise da ocorrência de acidentes de trabalho, o tipo mais freqüente são as doenças ou tendinites, sendo que no Banco Público A e Privado Pequeno C têm-se quase um quarto e um terço dos seus bancários, respectivamente, que revelam ter sofrido esse tipo de acidente. Nos demais bancos, os percentuais também não são baixos, variando entre 13,5 e 6,5, o menor índice pertencendo ao Banco Privado Grande D. A função mais atingida, em termos gerais, é a de caixa. Os acidentes por assalto também têm muito destaque nos bancos públicos. Observa-se uma grande subnotificação dos acidentes, que deixam de ser registrados por Comunicação de Acidente de Trabalho, o que é mais grave nos bancos públicos, onde, no entanto, são também percentualmente mais numerosos. Isto decorre, em boa parte, de políticas adotadas, no sentido de não dar visibilidade à ocorrência dos mesmos, política já

bem conhecida no Banco Público B, criada em período em que o banco começou a adotar um conjunto de medidas ditas modernizantes.

Na análise das cargas de trabalho, observou-se que os itens pertencentes aos constructos da organização do trabalho e psicossociais, enquanto itens isolados e em seu conjunto, são percebidos como causadores de mais prejuízo à saúde, comparativamente aos outros tipos. Estes dois tipos de cargas principais têm intensidades médias de prejuízo à saúde, em torno do valor 4 em escala de 0 até 7. As posturais e do mobiliário tiveram importância intermediária, com média igual a 3,18 e as físico-ambientais tendo o menor peso quanto ao prejuízo à saúde, com média de 2,78.

Os fatores mais importantes, considerados como mais relacionados a prejuízo à saúde nas respostas dos bancários, no constructo referente à organização do trabalho, foram exigências de metas, volume de trabalho excessivo, inadequação numérica de pessoal e exigências de esforço mental. Para as cargas psicossociais foram: atividade estressante, remuneração inadequada, insegurança no emprego e desvalorização do trabalho. No relativo às cargas posturais/ do mobiliário, os aspectos posturais envolvendo cabeça e braços mostraram-se mais importantes que os problemas do mobiliário. Nos físico-ambientais, os itens com maiores médias foram a ventilação inadequada e o ruído desconfortável, além de problemas com a iluminação, esta última no aspecto tanto de sua intensidade como de posicionamento gerando reflexos. Os aspectos posturais e físico-ambientais tiveram médias de prejuízo à saúde significativamente mais altas nos Bancos Público A e Privado C, também na função de caixa, denotando que estes problemas são graves nestes bancos e função. Para todos os tipos de cargas de trabalho, a percepção do prejuízo à saúde relacionado às cargas de trabalho é muito mais intensa entre os bancários comparados aos estagiários e terceirizados. Todavia, estes também percebem as cargas organizacionais e psicossociais como mais importantes comparativamente às demais.

Quanto aos sintomas ou problemas de saúde, os mais referidos e intensos, por ordem decrescente de importância, foram estresse, ansiedade, cansaço mental freqüente, cansaço físico freqüente, nervosismo, dor ou queimação das costas e pescoço, sintomas nos membros superiores, depressão, dor de cabeça, dificuldade para dormir e para memorizar. Os sintomas também ocorrem com mais intensidade no Banco Público A e no Privado Pequeno C. Contudo, as variações das médias do desgaste/ adoecimento entre os bancos são menores do que aquelas encontradas para as cargas de trabalho, demonstrando que os sintomas/ problemas de saúde têm distribuição e intensidade mais equilibrada. Os sintomas, no Banco

B, predominam entre escriturários e caixas e, no Banco Público A e Privado C, entre os caixas. Os chefes/ gerentes do Banco A, que cumprem jornadas diárias de quase 10 horas, têm a intensidade dos sintomas referidos muito próxima da dos caixas. No Banco Público D, diversos sintomas/ problemas de saúde são discretamente mais intensos entre os chefes/ gerentes e escriturários, sendo que os caixas, normalmente, não trabalham exclusivamente nesta função.

Nas inferências causais com a variável síntese desgaste/ adoecimento, pelo teste de variância, ou ANOVA, complementada pelo Teste de Duncan, constatou-se haver diferenças significativas entre médias em todas as variáveis analisadas. Os bancos foram classificados em dois grupos: o Público A e o Privado C, que têm seus bancários mais desgastados/ adoecidos, e Público B e o Privado Grande D, com médias menores.

As diferenças de médias entre vínculos e funções classificam os estagiários e terceirizados sempre como o grupo menos adoecido. Os caixas, ao contrário, sempre têm as médias mais altas de desgaste/ adoecimento. Nos bancos privados, não há diferença significativa entre médias de desgaste/ adoecimento para quaisquer funções bancárias. Tal fato parece ter relação forte, ao menos no Banco Privado Grande D, com a polivalência funcional aplicada deste banco, moderno e já plenamente reestruturado. Essa polivalência torna as funções muito semelhantes entre si, homogeneizando as cargas de trabalho e os riscos.

Quanto ao sexo, as mulheres têm médias de desgaste/ adoecimento discretamente mais altas que as dos homens, diferença, no entanto, que se mostrou estatisticamente significativa.

O teste Duncan para a idade determinou que os mais adoecidos são o grupo de bancários que têm de 40 a 49 anos, seguidos pelos de 30 a 39, as diferenças entre as médias de desgaste/ adoecimento também variando pouco com a idade. Os mais velhos e os mais novos são os menos adoecidos.

Quanto à escolaridade, observa-se que os menos escolarizados estão mais desgastados, o que evidencia que parecem sofrer mais o peso das cargas de trabalho, entre estas um maior risco de desligamento e uma menor valorização pessoal e, provavelmente, também do trabalho que realizam.

Relativamente ao tempo de banco, os com menos de um ano de permanência são os que têm menos sintomas/ problemas de saúde. O aumento do tempo de serviço leva a uma progressiva majoração das médias do desgaste/ adoecimento a cada faixa, de cerca de cinco

anos. Porém, as diferenças entre essas médias não são grandes e não são estatisticamente significativas. O maior desgaste/ adoecimento ocorre com 15 a 20 anos de Banco.

Quanto à carga horária, como já ressaltado, impacta significativamente as diferenças das médias do desgaste/ adoecimento. Os que cumprem a carga horária de seis horas têm níveis de desgaste/ adoecimento baixos (2,60), crescendo a média para 3,91 nos que trabalham de oito até dez horas.

O maior impacto sobre a variação das médias do desgaste/ adoecimento, no entanto, superando todas as variáveis já comentadas, dá-se a partir das cargas de trabalho. Quando as médias dos quatro tipos de cargas estudadas vão subindo em intensidade, ocorre, concomitantemente, um aumento muito grande da intensidade da variável desgaste/ adoecimento. O aumento das cargas psicossociais por faixas produz um aumento da média do desgaste/ adoecimento igual a 4,15, em escala que tem extremos de zero a sete. Para cargas da organização do trabalho, o aumento foi igual a 3,9; para as físico-ambientais, de 2,86; para as posturais/ do mobiliário, de 3,15. A partir destes dados também se pode concluir que as cargas que mais impactam o adoecimento são as psicossociais e da organização do trabalho, as quais determinam as mais altas variações das médias.

Quanto ao estresse e suas fases, através do teste exato de Fisher e respectivos valores de resíduos ajustados, obtiveram-se as seguintes associações: os Bancos Públicos A e B são correlacionados com estresse em fase de resistência; os Público A e Privado Pequeno C, com estresse em fase de exaustão. O estresse em fase de exaustão é também vinculado com a função de caixa e de escriturário, com o sexo feminino, com a jornada de trabalho entre oito e dez horas. O estresse em fase de resistência é associado com idade de 40 a 49 anos, curso superior completo, tempo de banco entre 15 e 20 anos. Quanto às cargas de trabalho, observa-se que o grupo que as refere como muito altas, com médias de 5 até 7, têm associação muito forte com o estresse em fase de exaustão, o inverso ocorrendo com os que a percebem como baixas.

O estudo analítico avançou, estabelecendo relações de causa e efeito entre variáveis, através da regressão linear múltipla e o coeficiente de Pearson e coeficiente de determinação. Nas regressões realizadas com as médias dos quatro tipos de cargas de trabalho, ou seja, cargas psicossociais, da organização do trabalho, físico-ambientais e posturais/ do mobiliário, concluiu-se que todas são significantes e explicam a variável efeito desgaste/ adoecimento. Nas regressões realizadas para cada banco, o modelo da regressão linear explicou o adoecimento relacionado aos quatro tipos de cargas de trabalho, com

intensidade bastante distinta. No Banco Privado Grande D, o desgaste/ adoecimento é explicado pelas cargas de trabalho em 73%; no Banco Privado Pequeno C, aproximadamente 60%; no Público A, em 43% e no Público B, em 38%. As cargas psicossociais e da organização do trabalho têm pesos de determinação muito fortes em todas as instituições financeiras analisadas, ocupando a primeira e a segunda classificação de importância, exceto no Banco Privado Pequeno C, no qual fatores Posturais/ do Mobiliário e Físico-Ambientais têm também força expressiva. Ainda no Banco Privado Grande D, as cargas psicossociais apresentam-se como especialmente intensas comparativamente às demais. Também constatou-se que as cargas de trabalho, quando analisadas conjuntamente, impactam mais o adoecimento do que quando são avaliadas isoladamente, o que demonstra que o desgaste/ adoecimento é multicausal. No entanto, os fatores relacionados à sua origem têm uma hierarquia clara.

Os fatores mais destacados, significantes e de maior peso para a determinação do desgaste/ adoecimento, pela regressão linear múltipla, repetidos em todos os bancos, foram a atividade estressante, a desvalorização do trabalho, a exigência de esforço mental e de repetitividade das tarefas, além de fatores posturais. No Banco Privado Grande D, o mais moderno e reestruturado, outros fatores como posturas das chefias, remuneração inadequada, volume de trabalho excessivo, pausas insuficientes e exigência de alcançar metas, também demonstraram ter grande peso explicativo para o desgaste/ adoecimento.

Na análise pelos coeficientes de Pearson e de Determinação, os achados são muitos semelhantes aos encontrados nos testes de Regressão Linear Múltipla. Conclui-se também, através dos coeficientes referidos, que as cargas psicossociais e da organização do trabalho são as mais importantes para a determinação do adoecimento, fenômeno que se repete em todos os bancos e em todas as funções bancárias, inclusive entre estagiários e terceirizados. Constata-se também que os bancos privados têm as suas cargas do trabalho de todos os tipos, mais especificamente as psicossociais e da organização do trabalho, como mais determinantes do desgaste/ adoecimento. No aspecto das funções bancárias, os maiores valores de coeficiente de determinação entre cargas de trabalho e desgaste são os de gerentes/ chefes, o que provavelmente está relacionado ao conteúdo e exigências de suas tarefas, mais voltadas para o cumprimento de metas relacionadas a vendas, atividade muito desgastante. O segundo grupo com maior coeficiente de determinação, após os de chefes/ gerentes, são os dos caixas e os dos terceirizados.

No Banco Privado Grande D, além de ter, em média, coeficientes de determinação por adoecimento bem mais altos do que os encontrados para os bancos públicos, também se observa que, entre os dez principais fatores, só existem itens relativos a fatores organizacionais e psicossociais. É o único banco que tem, entre os dez principais itens que determinam o adoecimento, questões como a postura das chefias, a exigência de metas e disputa entre colegas.

No conjunto dos dados, constata-se que os bancários dos Bancos Público A e do Privado Pequeno C são os que percebem as cargas de trabalho que geram mais prejuízo à saúde, e também são os bancários que se percebem com sintomas/ problemas de saúde de intensidade discretamente maior comparativamente aos outros dois bancos. No entanto, quando se analisam as relações de determinação das cargas de trabalho sobre o adoecimento através de testes estatísticos como a regressão linear e coeficiente de determinação, constata-se que são as cargas de trabalho presentes nos bancos privados as que têm o maior poder explicativo e maior capacidade de determinação do desgaste/ adoecimento.

Considerando que os bancos privados estão mais inseridos no modelo de reestruturação produtiva, especialmente o Privado Grande D, é possível extrair uma importante conclusão, corroborada pelos testes estatísticos, de que a exigência das tarefas bancárias, dentro do modelo reestruturado, traz consigo um maior risco para a saúde dos trabalhadores. Tal evidência é plenamente confirmada pelos dados da revisão da literatura. Os novos riscos estão especialmente relacionados a um grande incremento das cargas da organização do trabalho e psicossociais. Também se constata que esta maior determinação ou explicação do adoecimento a partir das cargas de trabalho, que ocorre nos bancos privados não pode ser captada no simples estudo comparativo entre médias de bancos e funções, revelando-se através de testes de estatística inferencial.

Da revisão da literatura, viu-se que o setor bancário sofreu mudanças de grande envergadura desde meados do século XX. A partir da década de 60, ocorreram a implementação da reforma bancária e a padronização contábil, que regulamentaram e homogeneizaram a atuação dos bancos. A partir de então, também se inicia a automação em larga escala e se seguiram processos de fusões, que originaram bancos de abrangência nacional. A automação teve impacto sobre o trabalho bancário, desqualificando-o, os trabalhadores em sua maioria tornam-se simples operadores de máquinas em organizações estruturadas com base no modelo de produção taylorista/ fordista. Os bancários passaram a laborar sob a forma de uma linha de montagem, cada um realizando uma tarefa parcial e

simples, com alta demanda de produção. O trabalho esvaziou-se em conteúdo, perdeu complexidade, mas permaneceu, em geral, com alta exigência de esforço físico e mental, necessário para tolerar um conteúdo de trabalho repetitivo, rígido, extremamente normatizado e sem espaço para a criatividade.

Na década de 1980, a concorrência bancária aumentou grandemente, pela desregulamentação do mercado financeiro, sendo que qualquer empresa passou a ter a possibilidade de realizar diversas atividades financeiras ao mesmo tempo. Ocorreu a abertura do mercado para o capital internacional e esta entrada dos bancos internacionais no mercado acirrou muito a concorrência. Na década de 1990, com a estabilidade monetária e o Plano Real, diminuíram os lucros que advinham da alta inflação. Seguiram-se, então, novos processos de fusões e privatizações, as últimas ocorrendo, especialmente, em bancos públicos estaduais.

Para fazer frente à concorrência e buscar estratégias para manter a alta lucratividade, os bancos impuseram ajustes internos e externos, que foram denominados como reestruturação produtiva. Entre estes, um primeiro elemento foi o aumento continuado do investimento em automação, o que levou a um incremento da produtividade de cada trabalhador, ao mesmo tempo em que deu mais confiabilidade ao trabalho. Um segundo ponto foi a substituição de mão-de-obra bancária por trabalhadores terceirizados ou estagiários. A estes ajustes somaram-se outros, em nível interno, como a implementação dos programas de qualidade total e de remuneração variável. Estes têm como objetivo obter o empenho máximo do trabalhador, mobilizando todas as suas forças, energias físicas, afetivas e psíquicas para os objetivos de lucratividade das empresas. Os trabalhadores passaram a laborar especialmente em atividades de negócios e vendas, tendo sido implantada a polivalência de funções. A imposição de metas, freqüentemente irrealizáveis, incrementaram muito os níveis de ansiedade e sobrecarga do trabalhador, o levando a uma luta dantesca, diária, na tentativa de corresponder às expectativas e lograr manter o emprego.

A reestruturação produtiva trouxe consigo, portanto, a intensificação do trabalho e a precarização de suas relações. Apesar de gerar uma relativa maior qualificação do trabalho do novo bancário vendedor, exigindo mais de suas funções mentais superiores, as mudanças não tornaram tais circunstâncias de trabalho mais benéficas à saúde, uma vez que também incrementaram a sobrecarga e o estresse relacionado às múltiplas responsabilidades e cobranças.

Na determinação do desgaste/ adoecimento da categoria, observou-se a soma de elementos diversos, constituindo-se o trabalho bancário em uma atividade de alta densidade, com grande exigência mental, contato com o público e tomada de decisões que envolvem responsabilidade e riscos. Ademais, demanda interação contínua com o computador durante toda a jornada, leva a posturas estáticas ou inadequadas mantidas especialmente com a cabeça e os braços, muito agravadas pelas circunstâncias de ansiedade e estresse. Estas características, acrescentando-se ainda um grande volume de trabalho e jornadas diárias muito extensas, com inadequação de pessoal e desvalorização do trabalho, são elementos que justificam plenamente as altas médias de desgaste/ adoecimento detectados.

Entre os elementos diferenciais que induziram um maior desgaste/ adoecimento dos bancários no Banco Público A, comparativamente ao Banco Público B, estão, muito provavelmente, o maior volume de trabalho e longas jornadas praticadas no primeiro. Relativamente aos privados, os elementos principais parecem ser a implementação das políticas modernizantes advindas com a reestruturação, especialmente a grande cobrança de metas e a pressão das chefias e colegas.

Constatou-se que a reestruturação produtiva incrementou grandemente os riscos para a saúde dos trabalhadores, consumindo seus corpos e mentes, tendendo a adoecê-los em curto prazo. A violência ainda é maior quando se constata que, após anos de empenho para corresponder às exigências da empresa, os trabalhadores são simplesmente dispensados e substituídos por novos, mais jovens. Quando já estão muito comprometidos em sua capacidade produtiva, o ônus desta violência passa a ser transferido para sociedade e o Estado, que precisará custear a sobrevivência destes trabalhadores.

O presente trabalho demonstrou a existência de hierarquização das cargas de trabalho, conhecimento que é de grande valia para orientar as ações do Sindicato dos Bancários de Porto Alegre e Região. Os dados apontaram quais os elementos deverão ser priorizados com vista a uma política preventiva em saúde do trabalhador. Existirão, certamente, enormes dificuldades para obter-se mudanças em fatores de real impacto sobre a saúde. No entanto, uma política global, nacional, de fiscalização sobre as jornadas de trabalho, de regulamentação para a exigência de metas, por exemplo, entre outras medidas, poderá ter grande efeito positivo sobre a saúde dos bancários.

A pesquisa também avançou e consolidou, para o Sindicato dos Bancários, a construção de uma metodologia de investigação em saúde do trabalhador que tem a “fala coletiva dos bancários” como instrumento privilegiado para o conhecimento da realidade. A

iniciativa dos trabalhadores organizados para entender e vigiar os riscos de sua saúde é essencial, pois os estudos empresariais, com grande frequência, não logram e não têm interesse em identificar as verdadeiras causas dos problemas de saúde. Ao mesmo tempo, a aplicação de pesquisas como a presente, também têm tido uma ótima aceitação por parte dos bancários participantes, podendo propiciar-lhes uma reflexão individual e coletiva sobre os riscos do trabalho e estimular iniciativas de autoproteção, além da reivindicação por melhorias.

REFERÊNCIAS

ACCORSI, André. **Automação** : bancos e bancários. 1990. Dissertação (Mestrado em Administração) - Departamento de Administração da Faculdade de Economia e Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1990.

ANTUNES, Ludmila R. Considerações preliminares sobre o setor bancário brasileiro na década de 90. In: CONGRESO LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGIA DEL TRABAJO, 3., 2000. Buenos Aires. [Anais ...]. Buenos Aires, 2000.

ASSUNÇÃO, Ada A. A saúde bancária na era moderna: fatores de risco. In: INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE NO TRABALHO ; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS BANCÁRIOS ; CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES. **A saúde no trabalho bancário**. São Paulo, 1993.

AZEVEDO, Alice P. et al. Ruído : um problema de saúde pública. In: ROCHA, L.E. ; RIGOTTO, R.M. ; BUSCHINELLI, J.T.P. (Orgs.). **Isto é trabalho de gente?** : vida, doença e trabalho no Brasil. Petrópolis : Vozes, 1994.

BLASS, Leila M. O trabalho bancário: O (re) fazer de cada instante. **In: Cadernos de formação**. São Paulo : Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de São Paulo, 1992.

BORGES, Luiz H. **Sociabilidade, sofrimento psíquico e lesões por esforços repetitivos entre caixas bancários**. São Paulo : Fundacentro, 2001.

BOTEON, Joel E. ; DIAS, Elizabeth C. Patologia do olho relacionada com o trabalho. In: MENDES, René (Org.). **Patologia do trabalho**. 2.ed. São Paulo: Atheneu, 2003. v. 2.

BRANDIMILLER, Primo A. Automação bancária e saúde. **Informação sindical**, São Paulo, v. 1, n. 17, nov. 1992.

_____. Movimento repetitivo: a ponta do iceberg. In: INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE NO TRABALHO ; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS BANCÁRIOS ; CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES. **A saúde no trabalho bancário**. São Paulo, 1993.

BRASIL. Ministério do Trabalho. Secretaria de Segurança e Saúde no Trabalho. **Norma regulamentadora N° 17**. Brasília, 1994.

BRAVERMAN, H. **Trabalho e capital monopolista** : a degradação do trabalho no século XX. 3.ed. Rio de Janeiro : Guanabara, 1987.

CAMPELLO, Jaqueline C. et al. **Situação de saúde e trabalho de bancários em unidades da Caixa Econômica Federal de Porto Alegre**. Porto Alegre: Sindicato dos Bancários de Porto Alegre, 1994.

CAMPELLO, Jaqueline C. ; SILVA NETO, Fernando G. Saúde dos bancários: um estudo da organização e posto de trabalho do caixa executivo da Caixa Econômica Federal. In: BORDIN, R. et al. (Orgs.) **Pesquisa em saúde do trabalhador**. Porto Alegre : Dacasa, 1996.

CAMPELLO, Jaqueline C. O trabalho bancário e seus reflexos sobre a saúde. In: FONSECA, Tânia M.G. (Org.). **Modos de trabalhar, modos de subjetivar** : tempos de reestruturação produtiva: um estudo de caso. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2002.

CAMPELLO, Jaqueline C. et al. Aplicação de uma metodologia de intervenção ergonômica a partir da demanda e organização dos trabalhadores : a experiência do sindicato dos bancários de Porto Alegre. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ERGONOMIA, 12., 2002, Recife. **Anais ...** Recife : ABERGO, 2002. 1 CD-ROM.

CANÊDO, Leticia B. **O sindicalismo bancário em São Paulo**. São Paulo : Símbolo, 1978.

COHN, A.; MARSIGLIA, R. G. Processo e Organização do Trabalho. In ROCHA, L.E. ; RIGOTTO, R.M. ; BUSCHINELLI, J.T.P. (Orgs.). **Isto é trabalho de gente?** : vida, doença e trabalho no Brasil. Petrópolis : Vozes, 1994.

COUTO, Hudson A. **Novas perspectivas na abordagem preventiva das LER/DORT** : fenômeno L.E.R./ D.O.R.T. no Brasil: natureza, determinantes e alternativas das organizações e dos demais atores sociais para lidar com a questão. 2000. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000. 2 v.

_____. **Como implantar ergonomia na empresa** : a prática dos comitês de ergonomia. Belo Horizonte : Ergo, 2002.

_____. **Ergonomia aplicada ao trabalho em 18 lições**. Belo Horizonte : Ergo, 2002b.

DEAN, AG. et al. **Epi Info version 6** : a word processing, database and statistics program for epidemiology on microcomputers. Atlanta : Centers for Disease Control and Prevention, 1994.

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

_____. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro : Fundação Getúlio Vargas, 1999.

DIESAT. **Trabalho e saúde mental dos bancários**. São Paulo, 1985. Mimeografado.

DIEESE. **Profissão bancário** (perfil da categoria). São Paulo, 1980.

_____. Estudos Setoriais. Linha Bancários. **Automação** : seus efeitos sobre o trabalhador bancário no Brasil. São Paulo, 1985. Mimeografado.

_____. Polivalência : qualificação ou intensificação do trabalho? In: **Trabalho e reestruturação produtiva** : 10 anos de linha de produção. São Paulo, 1994a.

_____. Qualidade total e os trabalhadores: In: **Trabalho e reestruturação produtiva** : 10 anos de linha de produção. São Paulo, 1994b.

_____. Estudos setoriais, linha bancários. In: **Evolução do perfil da ocupação nos bancos na cidade de São Paulo** : 1986 a 1995. São Paulo, 1996. Mimeografado.

_____. Estudos Setoriais. Linha Bancários. **Mudanças no perfil da categoria bancária** : ocupação, gênero, escolaridade e faixa etária (1986-1994). São Paulo, 1997. Mimeografado.

_____. Estudos Setoriais. Linha Bancários Subseção SEEB-BH. **Tendências da produtividade do trabalho no setor bancário**. Belo Horizonte, 1998. Mimeografado.

_____. Estudos Setoriais. Linha Bancários. Subseção SEEB- PR, BH e SP. **Evolução recente do emprego bancário no Brasil**. Belo Horizonte, 1998b.

_____. Estudos Setoriais. Linha Bancários. A jornada de trabalho nos bancos. **Boletim DIEESE** n. 212, mar./abr. 1999.

_____. Estudos Setoriais. Linha Bancários. Um balanço do emprego bancário no Brasil em 1999. **Informativo**, n. 3, 2000.

_____. **Os rostos dos bancários** : mapa de gênero e raça do setor bancário brasileiro. São Paulo : Confederação Nacional dos Bancários/Central Única dos Trabalhadores, 2001.

DRUCK, G.; FILGUEIRAS, L. A reestruturação produtiva e os impactos sobre o trabalho e o emprego bancário na Bahia/Brasil. In: CONGRESO LATINOAMERICANO DE SOCIOLOGIA DEL TRABAJO, 3., 2000. Buenos Aires. [**Anais ...**]. Buenos Aires, 2000.

FACCHINI, Luiz A. Por que a doença? A inferência causal e os marcos teóricos de análise. In: ROCHA, L.E. ; RIGOTTO, R.M. ; BUSCHINELLI, J T P. (Orgs.). **Isto é trabalho de gente?** : vida, doença e trabalho no Brasil. Petrópolis : Vozes, 1994a.

_____. Uma contribuição da epidemiologia : o modelo da determinação social aplicado à saúde do trabalhador. In: ROCHA, L.E. ; RIGOTTO, R M. ; BUSCHINELLI, J.T P. (Orgs.). **Isto é trabalho de gente?** : vida, doença e trabalho no Brasil. Petrópolis : Vozes, 1994b.

FEHLBERG, Marta F.; SANTOS, Iná Silva; TOMASI, Elaine. Rural work-related accidents in Pelotas, Rio Grande do Sul State, Brazil : a population-based cross-sectional study. **Cadernos de Saúde Pública**, São Paulo, v. 17, n. 6, p. 1375-1381, nov./dez. 2001.

FERREIRA, Leda ; MACIEL, Regina H. ; PARAGUAY, Ana I. A contribuição da ergonomia. In: ROCHA, L.E.; RIGOTTO, R.M. ; BUSCHINELLI, J.T.P. (Orgs.). **Isto é trabalho de gente?** : vida, doença e trabalho no Brasil. Petrópolis : Vozes, 1994.

FERREIRA, Mário C. **Carga de trabalho bancário e saúde** : um estudo ergonômico com avaliadores de penhor da Caixa Econômica Federal. 1992. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 1992.

_____. A síndrome da condição bancária. In: INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE NO TRABALHO ; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS BANCÁRIOS ; CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES. **A saúde no trabalho bancário**. São Paulo, 1993.

FOGLIATTO, Flávio S.; GUIMARÃES, Lia B.M. Design magroergonômico: uma proposta metodológica para projeto de produto. **Produto & Produção**, Porto Alegre, v. 3, n. 3, out. 1999.

GRANDJEAN, E. **Manual de ergonomia** : adaptando o trabalho ao homem. Porto Alegre : Bookman, 1998.

GRUN, Roberto. Taylorismo e fordismo no trabalho bancário : agentes e cenários. **Revista brasileira de ciências sociais**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 1-27, 1986.

GUÉRIN, F. et al. **Compreender o trabalho para transformá-lo** : a prática da ergonomia. São : Paulo: E. Blücher, 1997.

GUIMARÃES, Lia B.M. (Ed.). **Ergonomia de processo**. Porto Alegre : FEENG/UFRGS, 2001. v.1. Histórico, ambiente e segurança.

GUIMARÃES, Lia B.M ; COSTELLA, Marcelo. Macroergonomia. In: GUIMARÃES, Lia B.M. (Ed.). **Ergonomia de processo**. Porto Alegre : FEENG/UFRGS, 2001. v. 2. Macroergonomia; Organização do Trabalho.

GRISCI, Carmen L.I. Modos de experimentar o tempo no contexto da reestruturação bancária. In: FONSECA, Tânia M.G. (Org.). **Modos de trabalhar, modos de subjetivar tempos de reestruturação produtiva** : um estudo de caso. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2002.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. 2. ed. São Paulo : Loyola, 1993.

HOEFEL, Maria da Graça L. **Saúde-enfermidade-trabalho** : síndrome do sobrevivente (estudo de Caso no setor financeiro). 2002. Tese (Doutorado em Sociologia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Instituto de Filosofia e Ciências Humanas, Porto Alegre, 2002.

IIDA, Itiro. **Ergonomia** : projeto e produção. São Paulo : Blücher, 1990.

JINKINGS, Nise. **O mister de fazer dinheiro** : automação e subjetividade no trabalho bancário. São Paulo : Boitempo, 1995.

_____. **Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”** : os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro. São Paulo : Ed. da Unicamp, 2002.

LARANJEIRA, Sonia M.G. Productive restructuring in banks sector: the reality of the 1990's. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 18, n. 61, p. 110-138, dez. 1997.

LAURELL, Asa Cristina. A saúde-doença como processo social. In: ROSEN, G. et al. **Medicina Social** : aspectos históricos e teóricos. São Paulo : Global, 1983.

LAURELL, Asa Cristina ; NORIEGA, Mariano. **Processo de produção e saúde, trabalho e desgaste operário**. São Paulo : Hucitec, 1989.

LAZZAROTTO, Gislei D. R. Modos de experimentar o não-trabalho : desemprego no contexto da reestruturação bancária. In: FONSECA, Tânia M.G. (Org.). **Modos de trabalhar, modos de subjetivar tempos de reestruturação produtiva** : um estudo de caso. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2002.

LIMA, Francisco de Paula A. A organização da produção e a produção da LER. In: LIMA, M.E.A. ; ARAÚJO, J.N.G. ; LIMA, F.P.A. **LER – lesões por esforços repetitivos** : dimensões ergonômicas e psicossociais. Belo Horizonte : Health, 1998.

LIMA, Maria Elizabeth A. A LER no Setor Bancário. In: LIMA, M.E.A. ; ARAÚJO, J.N.G. ; LIMA, F.P.A. **LER – lesões por esforços repetitivos** : dimensões ergonômicas e psicossociais. Belo Horizonte : Health, 1998.

LIPP, Marilda N. **Manual do inventário de sintomas de stress para adultos de Lipp (ISSL)**. São Paulo : Casa do Psicólogo, 1998.

_____. O Papel da gerência na gênese e desenvolvimento da LER. In: LIMA, M.E.A. ; ARAÚJO, J.N.G. ; LIMA, F.P.A. **LER – lesões por esforços repetitivos**: dimensões ergonômicas e psicossociais. Belo Horizonte : Health, 1998.

MACHADO, Jorge Mesquita Huet. Worker's health surveillance. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 13, supl. 2, p.33-45, 1997.

MATTOSO, J. **A desordem do trabalho**. São Paulo : Página Aberta, 1995.

MERLO, Álvaro. R.C. **A informática no Brasil** : prazer e sofrimento no trabalho. Porto Alegre : Ed. da UFRGS, 1999.

_____. Psicodinâmica do trabalho. In: JACQUES, Maria da G.; CODO, Wanderley. (Org.). **Saúde mental & trabalho** : leituras. Petrópolis : Vozes, 2002.

MERLO, Álvaro. R. C. ; BARBARINI, Neuzi. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos : um estudo de caso. **Psicologia & Sociedade**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 103-122, jan./jun.2002.

MORAES, Anamaria de ; MONT'ALVÃO, Cláudia. **Ergonomia** : conceitos e aplicações. Rio de Janeiro : 2AB, 2000.

NETZ, Jacéia A. ; SALLES MACHADO, Mauro. A luta sindical por saúde do trabalhador: a experiência dos bancários do Rio Grande do Sul. In: MERLO, Álvaro R. (Org.). **Saúde e Trabalho no Rio Grande do Sul** : realidade, pesquisa e intervenção. Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2004.

OLIVEIRA, Paulo Antônio. B. **Fatores humanos e organização do trabalho** : parte II. Porto Alegre : PPGEP/UFRGS, 2001. Apostila.

OSTERMANN, R. **Tenossinovite** : uma doença profissional dos digitadores. Porto Alegre : Assembléia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul, 1984. Pronunciamento no Plenário da Assembléia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul de 13 de novembro de 1984.

PARAGUAY, Ana I. B.B. Da organização do trabalho e seus impactos sobre a saúde dos trabalhadores. In: MENDES, René (Org.). **Patologia do trabalho** . 2.ed. São Paulo : Atheneu, 2003.

RIGOTTO, Raquel M. Investigando a relação entre saúde e trabalho. In ROCHA, L.E. ; RIGOTTO, R.M. ; BUSCHINELLI, J.T.P. (Orgs.). **Isto é trabalho de gente?** : vida, doença e trabalho no Brasil. Petrópolis : Vozes, 1994.

ROCHA, Lys E. ; FERREIRA JUNIOR, Mário. Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho In: FERREIRA JUNIOR, Mário. **Saúde no trabalho** : temas básicos para o profissional que cuida da saúde dos trabalhadores. São Paulo : Roca, 2000.

RODRIGUES, Avelino L. ; GASPARINI, Ana Cristina L.F. Uma perspectiva psicossocial em psicossomática via estresse e trabalho. In: MELLO FILHO, Júlio. **Psicossomática hoje**. Porto Alegre : Artes Médicas, 1992.

ROMANELLI, Geraldo. **O provisório definitivo** : trabalho e aspirações de bancários em São Paulo. 1978. Dissertação (Mestrado) - Universidade de São Paulo Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Departamento de Ciências Sociais, São Paulo, 1978.

SANTOS FILHO, Serafim Barbosa ; BARRETO, Sandhi Maria. Occupational activity and prevalence of upper-limb and back pain among dentists in Belo Horizonte, Minas Gerais State, Brazil : a contribution to the debate on work-related musculoskeletal disorders. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 181-193, jan./fev. 2001.

SANTOS, Ubiratan P. et al. Sick building syndrome in bank-clerks. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 26, n. 6, p. 400-404, ago. 1992.

SALES, R.L. **Reforma e desprofissionalização do trabalho bancário** : modernização tecnológica, relações de trabalho e práticas de resistência. São Paulo : Iglu, 1986.

SATO, Leny. The common-sense knowlwdge and its implication for the occupational health surveillance. **Cadernos de saúde pública**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 4, p. 489-495, out./dez. 1996.

SEGNINI, Liliana. **Mulheres no trabalho bancário** : difusão tecnológica, qualificação e relações de gênero. São Paulo : FAPESP/ EDUSP, 1998.

_____. Reestruturação nos bancos no Brasil : desemprego, subcontratação e intensificação do trabalho. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 20, n. 67, ago 1999.

SELIGMAN-SILVA, Edith. **Desgaste mental no trabalho dominado**. Rio de Janeiro : Cortez, 1994.

SCHMITZ, Cláudio. **Análise ergonômica de postos de trabalho de caixa de banco** : comparação de dois modelos do Banrisul S.A. 2002. Dissertação (Mestrado Profissional) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Engenharia, Mestrado Profissionalizante em Engenharia, Porto Alegre, 2002.

SIQUEIRA, Luiz F.G. O controle de qualidade de ar de interiores e a saúde ocupacional. In: VIEIRA, Ivone V.(Coord.). **Medicina básica do trabalho**. Curitiba : Gênese, 1995. v. 5.

SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PORTO ALEGRE ; FEDERAÇÃO DOS BANCÁRIOS DO RIO GRANDE DO SUL. **Censo bancário** : avaliação de saúde dos bancários do Rio Grande do Sul. Porto Alegre : Sindicato dos Bancários de Porto Alegre, 1997.

SILVA FILHO, João F. Subjetividade, sofrimento psíquico e trabalho bancário. In: INSTITUTO NACIONAL DE SAÚDE NO TRABALHO ; CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS BANCÁRIOS ; CENTRAL ÚNICA DOS TRABALHADORES. **A saúde no trabalho bancário**. São Paulo : CUT, 1993.

SOUZA, M.S.M. "*Automação modifica trabalho bancário*". DIESAT – Trabalho e Saúde, 1985.

SPSS INCORPORATION. **SPSS for Windows Statistical Package for the Social Sciences. Release 8.0**. Chicago : SPSS, 1997.

ZAMBERLAN, F.L. ; SALERMO, M.S. **O trabalho nos bancos**. São Paulo : Departamento de Engenharia de Produção da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, 1979. Mimeografado.

WISNER, Alain. A densidade do trabalho. In: _____. **A inteligência no trabalho**. São Paulo : Fundacentro, 1992.

_____. Organização do trabalho, carga mental e sofrimento psíquico. In: _____. **A inteligência no trabalho**. São Paulo : Fundacentro, 1992.

_____. Ergonomia e psicopatologia do trabalho. In: _____. **A inteligência no trabalho**. São Paulo : Fundacentro, 1992.

ANEXOS

QUESTIONÁRIO

1. Banco onde você trabalha: _____

2. Agência ou departamento: _____

3. Você é: a. () empregado do banco b. () estagiário c. () terceirizado

4. Idade: _____ anos

5. Sexo: a. () masculino b. () feminino

6. Escolaridade: a. () 2º grau incompleto b. () 2º grau completo
c. () Superior incompleto d. () Superior completo e. () Pós graduação

7. Há quanto tempo trabalha no Banco atual: _____ anos *ou* _____ meses

8. Além de bancário, você tem outra atividade de estudo ou trabalho?

- a. () Não b. () Sim, de estudo c. () Sim, de trabalho
d. () Sim, de estudo e de trabalho
e. () Sim, outra - *Se outra, qual?* _____

9. Indique qual a sua função:

- a. () Escriturário b. () Caixa c. () Chefe, supervisor d. () Gerente
e. () Outro(s) - *Se outro(s), qual(is)?* _____

10. Qual o número de total de horas que você trabalha por dia, ou seja, a soma do seu tempo regulamentar mais o tempo extra que permanece no banco?

(Procure fazer uma média entre períodos de pico e períodos de menor demanda)

Permaneço no banco, em média, _____ horas e _____ minutos, diariamente

11. Já sofreu acidente de trabalho no Banco?

- a. () Não (*passa para a questão 13*)
b. () Sim, doença do trabalho (tenossinovite, tendinite, etc)
c. () Sim, acidente no trabalho (quedas, etc)
d. () Sim, acidente no trajeto casa / trabalho
e. () Sim, assalto na agência ou no trajeto casa / trabalho
f. () Sim, outro

12. Se sofreu acidente, o Banco emitiu sua Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT)?

- a. () Sim
b. () Não

13. A seguir são listados situações problemáticas de trabalho. Caso você considere que, no seu ambiente de trabalho, estes fatores estejam presentes e além disto também lhe causem problemas a saúde, marque com um “X” sobre uma nota que quantifica o grau de prejuízo que o mesmo determina à sua saúde, variando de 1 a 7. Sua nota deve ser tanto mais alta quanto maior for o prejuízo a saúde, físico ou mental. Se achar que a situação não está presente ou não determina prejuízo a saúde, marque zero. Responda mesmo que tenha dúvidas pois não há respostas certas ou erradas, elas são apenas a expressão da sua opinião ou percepção.

<i>Prejuízo a saúde:</i>	<i>nada</i>	\Rightarrow	\Rightarrow	\Rightarrow	\Rightarrow	\Rightarrow	\Rightarrow	<i>muito</i>							
a. Volume de trabalho excessivo.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
b. Inadequação numérica de pessoal.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
c. Prolongamentos da jornada.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
d. Pausas insuficientes.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
e. Exigências para alcançar metas.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
f. Posturas das chefias.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
g. Disputa entre colegas.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
h. Atividade estressante.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
i. Insegurança no emprego -medo demissão	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
j. Remuneração (salário) inadequada.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
k. Exames médicos do banco insatisfat.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
l. Ventilação inadequada.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
m. Ruído desconfortável.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
n. Pouca ou muita luz.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
o. Presença de reflexos luminosos.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
p. Higienização/ limpeza insatisfatória.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
q. Poluentes do ambiente (fumaça, etc).....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
r. Cadeira desconfortável/ inadequada.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
s.Mesa/ balcão/ guichê desconf./ inadeq...	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
t. Equipam./ máquinas desconf./ inadeq.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
u. Exigência de manter posturas estáticas.	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
v.Exigências de repetitividade das tarefas..	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
x. Exigência de esforço mental.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
w. Posturas inadeq. com a cabeça.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
y. Posturas inadeq. com os braços/ mãos..	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
z. Desvalorização do seu trabalho.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7

14. Você tem algum dos seguintes problemas de saúde?

Se não tem o problema marque um “X” sobre o zero. Se tem o problema, assinale um valor entre 1 e 7, que quantifique a importância do mesmo. A intensidade ou importância de um problema de saúde é normalmente medida em relação ao grau de desconforto ou dor que determina, frequência do incômodo e grau de interferência na vida diária.

<i>Intensidade do problema :</i>	<i>não tem</i>	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	⇒	<i>muito grande</i>						
a. Presença de um ou mais dos seguintes sintomas <i>em braços</i> : Dor / desconforto/ peso / dormência ou limitação dos movimentos	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
b. Dor / queimação nas costas / pescoço..	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
c. Cansaço físico freqüente.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
d. Cansaço mental freqüente.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
e. Dor de cabeça freqüente.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
f. Estresse.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
g. Ansiedade.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
h. Depressão (tristeza, apatia).....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
i. Nervosismo	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
j. Queimação estômago/ gastrite/ úlcera..	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
k. Dificuldade de dormir.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
l. Alergia, rinite alérgica.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
m. Asma/ chiado no peito.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
n. Dificuldade de memorizar.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7
o. Pressão alta.....	0	-	1	-	2	-	3	-	4	-	5	-	6	-	7

Nas questões de 15 a 29, assinale os sintomas que tem experimentado nas ÚLTIMAS 24 HORAS:

15. () Mãos e/ou pés frios
16. () Boca seca
17. () Nó ou dor no estômago
18. () Aumento da sudorese (muito suor)
19. () Tensão muscular (dores nas costas, pescoço, ombros)
20. () Aperto na mandíbula/ ranger de dentes, ou roer unhas ou ponta de caneta
21. () Diarréia passageira
22. () Insônia, dificuldade de dormir
23. () Taquicardia (batimento acelerados do coração)
24. () Respiração ofegante, entrecortada
25. () Pressão alta súbita e passageira
26. () Mudança de apetite (comer bastante ou ter falta de apetite)
27. () Aumento súbito da motivação
28. () Entusiasmo súbito
29. () Vontade súbita de iniciar novos projetos

Nas questões de 30 a 44, assinale os sintomas que tem experimentado no ÚLTIMO MÊS:

- 30. () Problemas com a memória, esquecimento
- 31. () Mal estar generalizado, sem causa específica
- 32. () Formigamento nas extremidades (pés e mãos)
- 33. () Sensação de desgaste físico constante
- 34. () Mudança de apetite
- 35. () Aparecimento de problemas dermatológicos (pele)
- 36. () Hipertensão arterial (pressão alta)
- 37. () Cansaço constante
- 38. () Aparecimento de gastrite prolongada (queimação no estômago, azia)
- 39. () Tontura, sensação de estar flutuando
- 40. () Sensibilidade emotiva excessiva, emociona-se por qualquer coisa
- 41. () Dúvidas quanto a si próprio
- 42. () Pensamento constante sobre um só assunto
- 43. () Irritabilidade excessiva
- 44. () Diminuição da libido (desejo sexual diminuído)

Nas questões de 45 a 67, assinale os sintomas que tem experimentado nos ÚLTIMOS TRÊS MESES:

- 45. () Diarréias frequentes
- 46. () Dificuldades sexuais
- 47. () Formigamentos nas extremidades (mãos e pés)
- 48. () Insônia
- 49. () Tiques nervosos
- 50. () Pressão alta continuada
- 51. () Problemas dermatológicos prolongados (na pele)
- 52. () Mudança extrema de apetite
- 53. () Taquicardia (batimento acelerado do coração)
- 54. () Tontura frequente, úlcera
- 55. () Úlcera
- 56. () Infarto
- 57. () Impossibilidade de trabalhar
- 58. () Pesadelos
- 59. () Sensação de incompetência em todas as áreas
- 60. () Vontade de fugir de tudo
- 61. () Apatia, vontade de nada fazer, depressão ou raiva prolongada
- 62. () Cansaço excessivo
- 63. () Pensamento, fala constante sobre o mesmo assunto
- 64. () Irritabilidade sem causa aparente
- 65. () Angústia ou ansiedade diária
- 66. () Hipersensibilidade emotiva
- 67. () Perda do senso de humor

Comente, *se desejar*, o que você considera ser os seus problemas mais relevantes no trabalho: (use o verso se necessário)

Tabela A1
Distribuição por Banco, Vínculo e Sexo

	Todos os Bancários		Estagiários		Terceirizados		Toda a Amostra	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Todos os Bancos (T)								
<i>Todos</i>	1087	100,0	192	100,0	230	100,00	1518	100,0
<i>Masculino</i>	535	49,2	56	29,2	63	27,4	654	43,1
<i>Feminino</i>	552	50,8	136	70,8	167	72,6	856	56,4
Público (A)								
<i>Todos</i>	356	100,0	140	100,0	14	100,00	509	100,0
<i>Masculino</i>	151	43,0	44	31,4	9	64,3	204	40,1
<i>Feminino</i>	204	57,0	96	68,6	4	35,7	305	59,9
Público (B)								
<i>Todos</i>	332	100,0	47	100,0	177	100,00	556	100,0
<i>Masculino</i>	191	57,5	10	21,3	45	25,4	246	44,2
<i>Feminino</i>	141	42,5	37	78,7	132	74,6	310	55,8
Privado Pequeno (C)								
<i>Todos</i>	50	100,0	5	100,0	0	0,0	55	100,0
<i>Masculino</i>	40	80,0	2	40,0	0	0,0	42	76,4
<i>Feminino</i>	10	20,0	3	60,0	0	0,0	13	23,6
Privado Grande (D)								
<i>Todos</i>	350	100,0	0,0	0,0	39	100,00	390	100,0
<i>Masculino</i>	153	43,7	0,0	0,0	9	23,1	162	41,3
<i>Feminino</i>	197	56,3	0,0	0,0	30	76,9	228	58,2

* Fonte: Pesquisa de Campo

Obs: Os que não informaram vínculos foram classificados como Outros, não sendo apresentados na tabela

Tabela A2
Distribuição por Função Bancária e Sexo, entre Trabalhadores Empregados dos Bancos

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Todos os Bancos (T)								
<i>Todos</i>	433	100,0	287	100,0	317	100,0	1087	100,0
<i>Masculino</i>	195	45,0	135	47,0	176	55,5	535	49,2
<i>Feminino</i>	238	55,0	152	53,0	141	44,5	552	50,8
Público (A)								
<i>Todos</i>	132	100,0	138	100,0	73	100,0	356	100,0
<i>Masculino</i>	43	32,6	56	40,6	46	63,0	151	43,0
<i>Feminino</i>	89	67,4	82	59,4	27	37,0	204	57,0
Público (B)								
<i>Todos</i>	195	100,0	53	100,0	55	100,0	332	100,0
<i>Masculino</i>	108	55,4	30	56,6	37	67,3	191	57,5
<i>Feminino</i>	87	44,6	23	43,4	18	32,7	141	42,5
Privado Pequeno (C)								
<i>Todos</i>	3	0,0	15	100,0	32	100,0	50	100,0
<i>Masculino</i>	0	0,0	12	80,0	28	87,5	40	80,0
<i>Feminino</i>	3	100,0	3	20,0	4	12,5	10	20,0
Privado Grande (D)								
<i>Todos</i>	103	100,0	81	100,0	157	100,0	350	100,0
<i>Masculino</i>	44	42,7	37	45,7	65	41,4	153	43,7
<i>Feminino</i>	59	57,3	44	54,3	92	58,6	197	56,3

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A3
Idade por Banco, Função e Sexo
Média (μ) e Desvio Padrão (σ), em anos

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Todos os Bancos (T)												
<i>Todos</i>	37,95	8,26	36,10	7,93	35,79	7,86	36,60	8,30	21,21	3,27	26,47	8,18
<i>Masculino</i>	39,35	8,48	36,80	7,55	37,60	7,67	37,87	8,26	20,93	2,59	28,28	8,78
<i>Feminino</i>	36,81	7,91	35,48	8,23	33,52	7,51	35,37	8,17	21,33	3,52	25,78	7,85
Público (A)												
<i>Todos</i>	40,00	5,64	40,09	4,51	41,93	4,84	40,57	5,29	21,58	3,23	35,00	8,05
<i>Masculino</i>	41,30	6,57	40,36	4,87	43,11	4,85	41,75	5,76	20,95	2,54	37,00	9,35
<i>Feminino</i>	39,37	5,05	39,91	4,26	39,93	4,19	39,70	4,74	21,86	3,48	31,40	3,21
Público (B)												
<i>Todos</i>	41,41	6,55	40,54	5,60	39,96	5,51	40,03	7,39	19,91	3,16	26,16	8,25
<i>Masculino</i>	41,79	7,12	40,52	5,76	39,22	5,09	40,35	7,35	20,20	2,30	26,09	8,20
<i>Feminino</i>	40,93	5,77	40,57	5,52	41,44	6,15	39,60	7,45	19,84	3,38	26,19	8,20
Privado Pequeno (C)												
<i>Todos</i>	27,00	3,46	31,29	3,63	38,91	7,70	36,00	7,71	23,20	2,28	0,00	0,00
<i>Masculino</i>	0,00	0,00	32,00	3,16	38,89	7,95	36,82	7,53	24,00	4,24	0,00	0,00
<i>Feminino</i>	27,00	4,24	27,00	4,24	39,00	6,63	32,33	7,86	22,67	0,58	0,00	0,00
Privado Grande (D)												
<i>Todos</i>	28,87	7,29	27,18	6,47	30,83	6,42	29,32	6,78	0,00	0,00	24,68	5,84
<i>Masculino</i>	31,30	8,50	30,05	7,74	32,25	7,03	31,22	7,56	0,00	0,00	30,00	4,85
<i>Feminino</i>	27,04	5,65	24,70	3,73	29,81	5,78	27,83	5,68	0,00	0,00	23,03	5,14

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A4
Escolaridade por Banco, Função, Vínculo e Sexo
(Percentuais)

Escolaridade (%)	Escriturário			Caixa			Chefe/ Gerente			Todos os Bancários			Estagiário			Terceirizado		
	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.
Todos os Bancos (T)																		
<i>2º grau incompleto</i>	2,1	2,6	1,7	3,1	3,7	2,6	0,6	1,1	0,0	2,1	2,2	2,0	15,6	12,5	16,9	10,9	14,3	9,6
<i>2º grau completo</i>	18,2	20,0	16,8	30,0	28,1	31,6	12,9	17,0	7,8	19,9	21,3	18,7	5,7	3,6	6,6	52,6	46,0	55,1
<i>Superior incompleto</i>	37,3	38,5	36,6	41,5	43,7	39,5	45,4	40,9	51,1	41,1	41,1	41,1	78,1	83,9	75,7	32,2	34,9	31,1
<i>Superior completo</i>	37,6	34,4	40,3	24,0	23,0	25,0	32,8	30,1	36,2	32,1	29,5	34,6	0,0	0,0	0,0	3,0	3,2	3,0
<i>Pós-graduação</i>	4,6	4,6	4,6	1,0	0,7	1,3	8,2	10,8	5,0	4,6	5,6	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Não informou</i>	0,2	0,0	0,0	0,3	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0	0,5	0,0	0,7	1,3	1,6	1,2
Público (A)																		
<i>2º grau incompleto</i>	3,0	4,7	2,2	5,8	7,1	4,9	1,4	2,2	0,0	4,2	4,6	3,9	5,0	6,8	4,2	64,3	66,7	60,0
<i>2º grau completo</i>	30,1	37,2	27,0	42,8	35,7	47,6	26,0	23,9	29,6	34,6	33,8	35,3	4,3	2,3	5,2	14,3	22,2	40,0
<i>Superior incompleto</i>	30,1	27,9	31,5	26,8	30,4	24,4	28,8	30,4	25,9	27,5	28,5	27,0	90,7	90,9	90,6	21,4	11,1	0,0
<i>Superior completo</i>	32,3	25,6	36,0	22,5	23,2	22,0	41,1	39,1	44,4	30,3	28,5	31,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Pós-graduação</i>	3,8	4,7	3,4	1,4	1,8	1,2	2,7	4,3	0,0	2,8	4,0	2,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Não informou</i>	0,8	0,0	0,0	0,7	1,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Público (B)																		
<i>2º grau incompleto</i>	1,5	2,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,2	1,6	0,7	48,9	40,0	51,4	7,9	4,4	9,1
<i>2º grau completo</i>	8,7	9,3	8,0	13,2	13,3	13,0	3,6	5,4	0,0	8,1	8,4	7,8	10,6	10,0	10,8	59,3	57,8	59,8
<i>Superior incompleto</i>	30,3	39,8	18,4	34,0	40,0	26,1	27,3	29,7	22,2	33,7	40,8	24,1	38,3	50,0	35,1	28,2	35,6	25,8
<i>Superior completo</i>	53,3	43,5	65,5	52,8	46,7	60,9	38,2	29,7	55,6	48,2	39,8	59,6	0,0	0,0	0,0	2,8	0,0	3,8
<i>Pós-graduação</i>	6,2	4,6	8,0	0,0	0,0	0,0	30,9	35,1	22,2	8,7	9,4	7,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Não informou</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,1	0,0	2,7	1,7	2,2	1,5

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A3 (continuação)
Escolaridade por Banco, Função, Vínculo e Sexo
(Percentuais)

Escolaridade (%)	Escriturário			Caixa			Chefe/ Gerente			Todos os Bancários			Estagiário			Terceirizado		
	Todos	Masc	Fem.	Todo	Masc	Fem.	Todo	Masc	Fem.	Todo	Masc	Fem.	Todo	Masc	Fem.	Todo	Masc	Fem.
Privado pequeno (C)																		
<i>2º grau incompleto</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,1	3,9	0,0	2,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>2º grau completo</i>	0,0	0,0	0,0	40,0	41,7	33,3	37,5	39,3	25,0	36,0	40,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Superior incompleto</i>	0,0	0,0	100,0	33,3	33,3	33,3	50,0	50,0	50,0	48,0	45,0	60,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<i>Superior completo</i>	0,0	0,0	0,0	26,7	25,0	33,3	9,4	7,1	25,0	14,0	12,5	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Pós-graduação</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Não informou</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Privado grande (D)																		
<i>2º grau incompleto</i>	1,9	0,0	3,4	1,2	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,7	1,0	0,0	0,0	0,0	5,1	11,1	3,3
<i>2º grau completo</i>	21,4	29,5	15,3	17,3	24,3	11,4	5,1	9,2	2,2	14,0	20,3	9,1	0,0	0,0	0,0	35,9	11,1	46,7
<i>Superior incompleto</i>	58,3	45,5	67,8	72,8	70,3	75,0	58,6	50,8	64,1	60,9	52,9	67,0	0,0	0,0	0,0	53,8	55,6	53,3
<i>Superior completo</i>	15,5	20,5	11,9	7,4	2,7	11,4	31,8	33,8	30,4	21,1	22,2	20,3	0,0	0,0	0,0	5,1	22,2	0,0
<i>Pós-graduação</i>	2,9	4,5	1,7	1,2	0,0	2,3	4,5	6,2	3,3	3,1	3,9	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Não informou</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A5
Tempo de Trabalho no Banco atual por Função, Sexo e Banco
Média (μ) e Desvio Padrão (σ), em anos e fração de anos

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Todos os Bancos (T)	14,47	8,18	13,29	7,19	13,11	8,12	13,5	8,03	0,78	0,51	1,71	2,03	12,24	9,11	8,45	8,17
Público (A)	17,91	5,50	16,78	5,27	20,64	5,67	18,02	5,71	0,79	0,48	1,77	2,01	14,65	9,70	11,63	8,69
Público (B)	16,46	7,14	16,06	5,07	15,83	5,08	15,33	7,25	0,70	0,57	1,86	2,19	12,64	8,72	7,66	8,35
Privado Pequeno (C)	3,91	4,44	11,29	4,21	14,26	9,86	12,75	8,62	1,36	0,58	0,00	0,00	13,69	8,76	5,35	5,77
Privado Grande (D)	6,33	7,49	5,46	5,54	8,49	6,29	7,15	6,57	0,00	0,00	1,04	0,91	8,12	7,55	5,39	5,40

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A6
Horas de Trabalho por dia, por Função, Sexo e Banco
Média (μ) e Desvio Padrão (σ), em horas e fração de horas

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Todos os Bancos (T)	7,72	1,34	7,98	1,45	8,91	1,01	8,14	1,37	6,40	1,06	6,79	1,26	8,08	1,53	7,44	1,39
Público (A)	8,19	1,08	8,34	1,40	9,63	1,22	8,56	1,37	6,76	0,92	9,20	1,45	8,50	1,55	7,80	1,41
Público (B)	7,14	1,47	7,49	1,35	9,25	0,90	7,58	1,53	5,33	0,70	6,59	0,99	7,55	1,56	6,70	1,33
Privado Pequeno (C)	8,61	0,78	8,37	2,05	9,12	0,80	8,86	1,33	6,20	0,44	0,00	0,00	8,78	1,54	8,01	1,19
Privado Grande (D)	8,20	0,88	7,62	1,29	8,40	0,63	8,15	0,94	0,00	0,00	6,75	1,38	8,16	1,18	7,91	0,98

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A7
Realização de Outra Atividade Além do Trabalho no Banco, por Função, Sexo e Banco
(Percentuais)

	Escriturário			Caixa			Chefe/ Gerente			Todos os bancários			Estagiário			Terceirizado		
	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.
Todos os Bancos (T)																		
<i>Não</i>	59,0	54,4	63,0	65,9	68,1	63,8	64,0	68,2	58,9	61,7	62,1	61,4	2,6	1,8	2,9	39,6	34,9	41,3
<i>Sim, de estudo</i>	26,0	25,6	26,5	20,9	20,7	21,1	26,2	22,2	31,2	25,2	23,6	26,8	89,6	89,3	89,7	37,8	33,3	39,5
<i>Sim, de trabalho</i>	4,8	6,7	3,4	3,8	3,7	3,9	2,5	3,4	1,4	4,0	4,9	3,1	0,0	0,0	0,0	9,6	9,5	9,6
<i>Sim, de trab.e estudo</i>	4,8	6,7	3,4	4,9	4,4	5,3	5,0	5,7	4,3	4,8	5,6	4,0	6,3	7,1	5,9	5,7	9,5	4,2
<i>Sim, outra</i>	3,7	4,6	2,9	2,8	1,5	3,9	1,3	0,6	2,1	3,0	2,8	3,3	1,0	0,0	1,5	3,0	4,8	2,4
<i>Não informou</i>	1,6	2,1	0,8	1,7	1,5	2,0	0,9	0,0	2,1	1,4	1,1	1,4	0,5	1,8	0,0	4,3	7,9	3,0
Público (A)																		
<i>Não</i>	69,2	58,1	75,3	81,2	82,1	80,5	82,2	84,8	77,8	77,0	75,5	78,4	2,9	2,3	3,1	50,0	33,3	80,0
<i>Sim, de estudo</i>	12,0	16,3	1,1	6,5	8,9	4,9	8,2	6,5	11,1	8,7	9,9	7,8	90,0	90,9	89,6	21,4	22,2	20,0
<i>Sim, de trabalho</i>	6,0	9,3	4,5	5,1	5,4	4,9	2,7	2,2	3,7	5,1	6,0	4,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Sim, de trab.e estudo</i>	3,8	7,0	2,2	0,7	1,8	0,0	4,1	6,5	0,0	2,5	4,6	1,0	5,7	4,5	6,3	0,0	0,0	0,0
<i>Sim, outra</i>	4,5	2,3	5,6	4,3	0,0	7,3	1,4	0,0	3,7	3,9	1,3	5,9	0,7	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0
<i>Não informou</i>	4,5	7,0	2,2	2,2	1,8	2,4	1,4	0,0	3,7	2,8	2,6	2,5	0,7	2,3	0,0	28,6	44,4	0,0
Público (B)																		
<i>Não</i>	62,6	55,6	71,3	77,4	76,7	78,3	70,9	70,3	72,2	62,3	59,2	66,7	2,1	0,0	2,7	39,0	35,6	40,2
<i>Sim, de estudo</i>	23,6	24,1	23,0	17,0	16,7	17,4	21,8	24,3	16,7	25,6	25,7	25,5	87,2	80,0	89,2	40,7	42,2	40,2
<i>Sim, de trabalho</i>	5,1	6,5	3,4	5,7	6,7	4,3	0,0	2,7	0,0	4,8	5,8	3,5	0,0	0,0	0,0	11,9	13,3	11,4
<i>Sim, de trab.e estudo</i>	3,1	5,6	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	0,0	0,0	1,8	3,1	0,0	8,5	20,0	5,4	4,5	6,7	3,8
<i>Sim, outra</i>	5,1	7,4	2,3	0,0	0,0	0,0	5,5	2,7	11,1	5,1	5,8	4,3	2,1	0,0	2,7	2,3	0,0	3,0
<i>Não informou</i>	0,5	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,5	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	2,2	1,5

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A7 (continuação)
Realização de Outra Atividade Além do Trabalho no Banco, por Função, Sexo e Banco
(Percentuais)

	Escriturário			Caixa			Chefe/ Gerente			Todos os bancários			Estagiário			Terceirizado		
	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.	Todos	Masc.	Fem.
Privado Pequeno (C)																		
<i>Não</i>	0,0	0,0	0,0	53,3	58,3	33,3	78,1	78,6	75,0	66,0	72,5	40,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Sim, de estudo</i>	100,0	0,0	100,0	33,3	33,3	33,3	15,6	14,3	25,0	26,0	20,0	50,0	100,0	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<i>Sim, de trabalho</i>	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	33,3	6,3	7,1	0,0	6,0	5,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Sim, de trab.e estudo</i>	0,0	0,0	0,0	6,7	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Sim, outra</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>Não informou</i>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Privado Grande (D)																		
<i>Não</i>	40,8	47,7	35,6	34,6	43,2	27,3	50,3	50,8	50,0	44,9	49,7	41,1	0,0	0,0	0,0	38,5	33,3	40,0
<i>Sim, de estudo</i>	46,6	38,6	52,5	45,7	37,8	52,3	38,2	35,4	40,2	41,4	35,3	46,2	0,0	0,0	0,0	30,8	0,0	40,0
<i>Sim, de trabalho</i>	2,9	4,5	1,7	0,0	0,0	0,0	1,9	3,1	1,1	1,7	2,6	1,0	0,0	0,0	0,0	2,6	0,0	3,3
<i>Sim, de trab.e estudo</i>	9,7	9,1	10,2	14,8	10,8	18,2	8,3	10,8	6,5	10,3	10,5	10,2	0,0	0,0	0,0	12,8	33,3	6,7
<i>Sim, outra</i>	0,0	0,0	0,0	2,5	5,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	33,3	0,0
<i>Não informou</i>	0,0	0,0	0,0	2,5	2,7	2,3	1,3	0,0	2,2	1,1	0,7	1,5	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	10,0

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A8
Acidente de Trabalho e Tipo por Função
(Números e Percentuais)

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Todos os Bancos (T)																
<i>Não teve</i>	284	61,60	174	59,38	246	73,87	748	65,67	178	94,17	201	89,33	507	75,78	621	70,4
<i>Sim, doença do trabalho (tendinite, etc)</i>	81	17,57	58	19,79	31	9,30	174	15,27	0	0,00	13	5,77	64	10,01	120	13,57
<i>Sim, acidente no trabalho (quedas, etc)</i>	23	4,98	7	2,38	12	3,60	45	3,95	3	1,58	1	0,44	14	2,09	35	3,95
<i>Sim, acidente no trajeto casa/ trabalho</i>	21	4,55	7	2,38	9	2,70	38	3,33	1	0,52	1	0,44	14	2,09	25	2,82
<i>Sim, assalto na agência ou no trajeto</i>	46	9,97	43	14,67	33	9,90	122	10,71	7	3,70	8	3,55	58	8,66	79	8,93
<i>Sim, outro</i>	6	1,30	4	1,36	2	0,60	12	1,05	0	0,00	1	0,44	9	1,34	4	0,45
Público (A)																
<i>Não teve</i>	67	43,22	61	43,26	38	46,34	176	45,01	129	93,47	12	92,30	140	65,72	177	53,96
<i>Sim, doença do trabalho (tendinite, etc)</i>	38	24,51	40	28,36	9	10,97	88	22,50	0	0,00	0	0,00	25	11,73	63	19,20
<i>Sim, acidente no trabalho (quedas, etc)</i>	13	8,38	4	2,83	8	9,75	27	6,90	2	1,44	0	0,00	8	3,75	21	6,40
<i>Sim, acidente no trajeto casa/ trabalho</i>	12	7,74	3	2,12	4	4,87	19	4,85	1	0,72	0	0,00	5	2,34	14	4,26
<i>Sim, assalto na agência ou no trajeto</i>	23	14,83	30	21,27	22	26,82	75	19,18	6	4,34	0	0,00	30	14,08	51	15,54
<i>Sim, outro</i>	2	1,29	3	2,12	1	1,21	6	1,53	0	0,00	1	7,69	5	2,34	2	0,60
Público (B)																
<i>Não teve</i>	127	64,46	36	69,23	41	74,54	229	68,56	44	95,65	151	86,78	192	78,04	232	75,32
<i>Sim, doença do trabalho (tendinite, etc)</i>	31	15,73	6	11,53	5	9,09	45	13,47	0	0,00	13	7,47	21	8,53	37	12,01
<i>Sim, acidente no trabalho (quedas, etc)</i>	9	4,56	3	5,76	2	3,63	15	4,49	1	2,17	1	0,57	6	2,43	11	3,57
<i>Sim, acidente no trajeto casa/ trabalho</i>	9	4,56	1	1,92	1	1,81	12	3,59	0	0,00	1	0,57	4	1,62	9	2,92
<i>Sim, assalto na agência ou no trajeto</i>	19	9,64	6	11,53	6	10,90	31	9,28	1	2,17	8	4,59	22	8,94	18	5,84
<i>Sim, outro</i>	2	1,01	0	0,00	0	0,00	2	0,59	0	0,00	0	0,00	1	0,40	1	0,32

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A8 (continuação)
Acidente de Trabalho e Tipo por Função, Sexo e Banco
(Números e Percentuais)

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Privado Pequeno (C)																
<i>Não teve</i>	2	66,67	11	64,70	26	70,27	37	61,66	5	100,00	0	0,00	33	68,75	9	52,94
<i>Sim, doença do trabalho (tendinite, etc)</i>	1	33,33	2	11,76	10	27,02	18	30,00	0	0,00	0	0,00	10	20,83	8	47,05
<i>Sim, acidente no trabalho (quedas, etc)</i>	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
<i>Sim, acidente no trajeto casa/ trabalho</i>	0	0,00	1	5,88	1	2,70	2	3,33	0	0,00	0	0,00	2	4,16	0	0,00
<i>Sim, assalto na agência ou no trajeto</i>	0	0,00	3	17,64	0	0,00	3	5,00	0	0,00	0	0,00	3	6,25	0	0,00
<i>Sim, outro</i>	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Privado Grande (D)																
<i>Não teve</i>	90	87,37	66	79,51	141	88,67	306	86,44	0	0,00	38	100,00	143	88,27	203	87,87
<i>Sim, doença do trabalho (tendinite, etc)</i>	6	5,82	10	12,04	7	4,40	23	6,49	0	0,00	0	0,00	11	6,79	12	5,19
<i>Sim, acidente no trabalho (quedas, etc)</i>	1	0,97	0	0,00	2	1,25	3	0,84	0	0,00	0	0,00	0	0,00	3	1,29
<i>Sim, acidente no trajeto casa/ trabalho</i>	0	0,00	2	2,40	3	1,88	5	1,41	0	0,00	0	0,00	3	1,85	2	0,86
<i>Sim, assalto na agência ou no trajeto</i>	4	3,88	4	4,81	5	3,14	13	3,67	0	0,00	0	0,00	2	1,23	10	4,32
<i>Sim, outro</i>	2	1,94	1	1,20	1	0,62	4	1,12	0	0,00	0	0,00	3	1,85	1	0,43

* Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A9
Distribuição das Cargas ou Fatores da Organização do Trabalho por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Todos os Bancos (T)																
<i>Volume de trabalho excessivo</i>	4,52	2,17	4,77	2,21	4,50	2,43	4,56	2,27	3,20	2,27	2,16	2,23	4,20	2,35	3,88	2,50
<i>Inadequação numérica de pessoal</i>	4,49	2,32	4,85	2,30	4,36	2,43	4,54	2,35	3,12	2,49	1,73	2,15	4,16	2,46	3,75	2,62
<i>Prolongamento da jornada</i>	3,37	2,45	4,30	2,36	3,75	2,51	3,71	2,48	2,52	2,26	1,31	1,94	3,51	2,46	2,96	2,57
<i>Pausas insuficientes</i>	3,16	2,57	4,25	2,46	3,00	2,51	3,36	2,56	2,24	2,34	1,62	2,31	3,13	2,56	2,82	2,61
<i>Exigências de alcançar metas</i>	4,98	2,27	5,10	2,08	4,77	2,44	4,93	2,28	2,84	2,48	2,28	2,57	4,46	2,44	4,11	2,69
<i>Exigência de repetitividade das tarefas</i>	3,74	2,41	4,88	2,29	3,11	2,59	3,81	2,53	2,98	2,43	1,95	2,32	3,62	2,47	3,27	2,64
<i>Exigência de esforço mental</i>	3,94	2,29	4,26	2,26	3,94	2,60	3,98	2,40	2,25	2,21	2,10	2,35	3,63	2,38	3,36	2,59
<i>Média das Cargas Org. do Trabalho</i>	4,03	1,81	4,63	1,80	3,91	2,01	4,12	1,90	2,73	1,75	1,89	1,65	3,81	1,92	3,44	2,10
Público (A)																
<i>Volume de trabalho excessivo</i>	5,07	1,99	5,51	1,76	5,26	1,91	5,23	1,94	3,48	2,24	1,43	2,41	4,55	2,25	4,69	2,24
<i>Inadequação numérica de pessoal</i>	4,95	2,14	5,48	1,86	5,15	2,00	5,16	2,05	3,43	2,45	1,36	2,44	4,67	2,33	4,51	2,40
<i>Prolongamento da jornada</i>	4,13	2,39	5,21	1,89	4,95	2,09	4,66	2,23	2,78	2,29	1,86	2,63	4,10	2,41	4,05	2,45
<i>Pausas insuficientes</i>	3,73	2,57	5,17	1,98	4,00	2,33	4,30	2,42	2,51	2,38	1,85	2,67	3,82	2,56	3,68	2,56
<i>Exigências de alcançar metas</i>	5,30	2,04	5,22	1,84	5,07	2,23	5,16	2,05	2,96	2,44	0,85	1,82	4,46	2,36	4,42	2,49
<i>Exigência de repetitividade das tarefas</i>	4,34	2,35	5,57	1,87	3,21	2,66	4,52	2,46	3,32	2,42	1,29	2,33	4,14	2,52	4,09	2,56
<i>Exigência de esforço mental</i>	4,41	2,19	4,78	1,90	4,58	2,48	4,54	2,20	2,42	2,26	1,86	2,85	3,94	2,31	3,85	2,54
<i>Média das Cargas Org. do Trabalho</i>	4,56	1,76	5,27	1,33	4,58	1,53	4,79	1,64	2,98	1,69	1,50	1,85	4,23	1,83	4,18	1,94

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A9 (continuação)
Distribuição das Cargas ou Fatores da Organização do Trabalho por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Público (B)																
<i>Volume de trabalho excessivo</i>	4,35	1,98	4,00	1,86	4,33	1,93	4,24	1,97	2,23	2,17	2,41	2,26	3,91	2,08	3,16	2,38
<i>Inadequação numérica de pessoal</i>	4,60	2,14	4,94	2,18	4,43	2,11	4,57	2,17	1,91	2,14	1,87	2,15	4,07	2,32	3,03	2,60
<i>Prolongamento da jornada</i>	3,11	2,27	3,94	2,08	4,11	1,98	3,36	2,25	1,70	2,02	1,43	1,96	3,19	2,27	2,15	2,28
<i>Pausas insuficientes</i>	2,95	2,49	4,00	2,33	2,20	2,26	2,90	2,46	1,26	1,79	1,73	2,36	2,74	2,42	2,11	2,45
<i>Exigências de alcançar metas</i>	4,92	2,20	5,40	2,01	4,33	2,20	4,83	2,18	2,51	2,57	2,51	2,62	4,42	2,39	3,50	2,72
<i>Exigência de repetitividade das tarefas</i>	3,39	2,35	4,81	2,12	2,07	2,12	3,33	2,39	2,02	2,18	2,17	2,39	3,26	2,26	2,53	2,54
<i>Exigência de esforço mental</i>	3,79	2,21	3,55	2,20	3,33	2,37	3,55	2,27	1,68	1,93	2,22	2,34	3,24	2,22	2,75	2,47
<i>Média das Cargas Org. do Trabalho</i>	3,88	1,59	4,37	1,51	3,53	1,49	3,83	1,60	1,89	1,67	2,06	1,67	3,54	1,67	2,75	1,92
Privado Pequeno (C)																
<i>Volume de trabalho excessivo</i>	5,67	1,53	5,40	2,03	4,88	2,32	5,08	2,18	4,40	1,82	-	-	5,19	2,09	4,46	2,33
<i>Inadequação numérica de pessoal</i>	6,00	1,73	6,07	1,28	4,59	2,33	5,12	2,13	5,20	2,95	-	-	5,02	2,25	5,46	1,98
<i>Prolongamento da jornada</i>	4,00	1,73	5,40	2,29	4,28	2,52	4,60	2,43	2,80	2,17	-	-	4,69	2,45	3,62	2,33
<i>Pausas insuficientes</i>	5,33	2,89	5,13	2,33	3,69	2,47	4,22	2,50	4,00	3,24	-	-	4,21	2,54	4,15	2,64
<i>Exigências de alcançar metas</i>	1,33	1,15	4,73	1,83	3,88	2,46	3,98	2,33	2,60	2,88	-	-	3,93	2,36	3,62	2,57
<i>Exigência de repetitividade das tarefas</i>	6,67	0,58	5,60	2,44	4,63	2,47	5,04	2,44	2,60	2,88	-	-	4,83	2,52	4,77	2,77
<i>Exigência de esforço mental</i>	6,33	1,15	5,93	2,02	5,25	2,02	5,52	1,98	2,80	2,68	-	-	5,33	2,08	5,08	2,53
<i>Média das Cargas Org. do Trabalho</i>	5,04	1,05	5,46	1,63	4,45	1,91	4,79	1,83	3,48	1,98	-	-	4,74	1,94	4,45	1,64

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A9 (continuação)
Distribuição das Cargas ou Fatores da Organização do Trabalho por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Privado Grande (D)																
<i>Volume de Trabalho Excessivo</i>	4,09	2,60	3,90	2,66	4,13	2,73	4,11	2,66	-	-	1,33	1,74	3,97	2,78	3,74	2,67
<i>Inadequação Numérica de Pessoal</i>	3,65	2,64	3,51	2,60	3,92	2,63	3,78	2,62	-	-	1,21	1,95	3,45	2,68	3,59	2,68
<i>Prolongamento da Jornada</i>	2,86	2,65	2,81	2,45	2,96	2,60	2,94	2,57	-	-	0,62	1,37	2,94	2,57	2,56	2,59
<i>Pausas Insuficientes</i>	2,77	2,58	2,68	2,51	2,67	2,53	2,72	2,51	-	-	1,08	1,91	2,58	2,49	2,55	2,53
<i>Exigências de Alcançar Metas</i>	4,80	2,58	4,78	2,50	4,97	2,56	4,91	2,54	-	-	1,69	2,36	4,68	2,62	4,54	2,76
<i>Exigência de Repet. das Tarefas</i>	3,53	2,44	3,64	2,52	3,12	2,59	3,36	2,51	-	-	1,18	1,75	3,22	2,52	3,08	2,54
<i>Exigência de Esforço Mental</i>	3,53	2,47	3,53	2,53	3,59	2,71	3,59	2,58	-	-	1,67	2,18	3,39	2,54	3,42	2,65
Média das Cargas Org. do Trabalho	3,60	2,12	3,55	2,13	3,62	2,29	3,63	2,18	-	-	1,25	1,26	3,46	2,22	3,35	2,24

* Fonte: Pesquisa de Campo

Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A10
Distribuição das Cargas ou Fatores Psicossociais por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Todos os Bancos (T)																
<i>Posturas das chefias</i>	3,70	2,37	3,89	2,32	3,20	2,51	3,56	2,41	2,53	2,44	1,57	2,16	3,32	2,45	2,99	2,50
<i>Disputas dos colegas</i>	2,93	2,32	3,34	2,29	3,18	2,53	3,07	2,40	1,66	2,17	2,21	2,01	2,69	2,39	2,55	2,47
<i>Atividade estressante</i>	4,75	2,17	5,28	2,13	5,08	2,31	4,97	2,23	3,36	2,34	2,49	2,36	4,72	2,25	4,12	2,57
<i>Insegurança no emprego</i>	4,29	2,60	4,82	2,46	4,34	2,68	4,40	2,61	2,28	2,62	2,83	2,69	4,06	2,68	3,77	2,80
<i>Remuneração inadeq.</i>	5,03	2,24	4,94	2,36	3,82	2,48	4,61	2,41	2,79	2,55	3,77	2,81	4,52	2,41	4,04	2,68
<i>Exames médicos do banco insatisf.</i>	3,52	2,57	3,90	2,45	2,84	2,45	3,39	2,55	1,84	2,66	1,78	2,75	3,17	2,59	2,79	2,74
<i>Desvalorização do seu trabalho</i>	3,96	2,53	4,94	2,33	3,52	2,71	4,03	2,61	2,95	2,66	2,64	2,83	3,95	2,68	3,47	2,71
<i>Média das Cargas Psicossociais.</i>	4,02	1,69	4,44	1,65	3,71	1,93	4,00	1,79	2,48	1,66	2,33	1,72	3,77	1,82	3,38	1,95
Público (A)																
<i>Posturas das chefias</i>	4,23	2,16	4,28	2,19	3,86	2,37	4,13	2,25	2,83	2,42	0,64	1,65	3,73	2,39	3,63	2,42
<i>Disputas dos colegas</i>	3,20	2,22	3,26	2,21	3,03	2,29	3,13	2,24	1,79	2,23	0,36	0,93	2,62	2,25	2,72	2,37
<i>Atividade estressante</i>	5,06	2,07	5,91	1,71	5,79	1,66	5,51	1,92	3,57	2,35	2,57	2,98	5,11	2,05	4,74	2,42
<i>Insegurança no emprego</i>	4,00	2,55	4,51	2,45	4,01	2,50	4,14	2,52	2,52	2,63	1,79	2,89	3,69	2,61	3,60	2,72
<i>Remuneração inadeq.</i>	5,66	1,77	5,84	1,70	5,22	2,01	5,57	1,88	2,49	2,44	3,00	3,06	4,80	2,28	4,56	2,64
<i>Exames médicos do banco insatisf.</i>	3,98	2,54	4,45	2,27	3,49	2,44	4,01	2,46	2,00	2,75	1,14	2,54	3,33	2,65	3,42	2,77
<i>Desvalorização do seu trabalho</i>	4,59	2,45	5,66	1,87	4,41	2,58	4,92	2,38	3,19	2,69	0,43	0,94	4,50	2,70	4,19	2,60
<i>Média das Cargas Psicossociais.</i>	4,38	1,53	4,83	1,37	4,25	1,53	4,48	1,54	2,62	1,66	1,41	1,21	3,96	1,67	3,83	1,90

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A10 (continuação)
Distribuição das Cargas ou Fatores Psicossociais por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Público (B)																
<i>Posturas das chefias</i>	3,37	2,30	3,65	2,10	2,75	2,18	3,22	2,24	1,51	2,26	1,80	2,25	2,99	2,32	2,34	2,35
<i>Disputas dos colegas</i>	2,46	2,17	2,75	1,98	2,33	2,08	2,39	2,13	1,07	1,73	1,28	2,06	2,25	2,16	1,67	2,11
<i>Atividade estressante</i>	4,70	2,06	4,92	2,05	4,96	1,93	4,71	2,09	2,57	2,09	2,51	2,40	4,43	2,18	3,34	2,52
<i>Insegurança no emprego</i>	4,17	2,68	5,26	2,35	3,49	2,46	4,12	2,65	1,47	2,39	3,15	2,68	3,86	2,65	3,37	2,81
<i>Remuneração inadeq.</i>	5,55	1,79	5,81	1,90	3,91	2,18	5,21	2,06	3,55	2,69	4,31	2,72	5,10	2,08	4,53	2,62
<i>Exames médicos do banco insatisf.</i>	3,47	2,52	3,72	2,44	1,83	2,04	3,16	2,54	1,31	2,34	2,14	2,91	3,10	2,60	2,36	2,75
<i>Desvalorização do seu trabalho</i>	3,84	2,53	5,28	2,25	2,49	2,46	3,71	2,61	2,02	2,37	2,99	2,89	3,84	2,61	2,93	2,76
<i>Média das Cargas Psicossociais.</i>	3,93	1,55	4,49	1,40	3,10	1,41	3,78	1,59	1,94	1,49	2,60	1,72	3,65	1,62	2,93	1,80
Privado Pequeno (C)																
<i>Posturas das chefias</i>	4,67	0,58	5,13	2,00	3,47	2,41	4,04	2,33	3,40	2,51	-	-	4,17	2,37	3,38	2,18
<i>Disputas dos colegas</i>	3,33	2,89	4,00	2,51	2,75	2,54	3,16	2,56	3,40	2,70	-	-	2,90	2,44	4,08	2,78
<i>Atividade estressante</i>	6,00	1,73	5,73	1,53	5,50	2,06	5,60	1,87	5,00	2,45	-	-	5,57	1,88	5,46	2,11
<i>Insegurança no emprego</i>	5,00	3,46	5,93	1,62	5,03	2,38	5,30	2,23	3,20	3,27	-	-	5,05	2,38	5,31	2,50
<i>Remuneração inadeq.</i>	5,67	1,53	4,87	2,39	4,91	2,37	4,94	2,31	4,00	2,92	-	-	5,00	2,34	4,38	2,43
<i>Exames médicos do banco insatisf.</i>	5,33	1,15	4,40	2,41	3,66	2,52	3,98	2,45	2,40	2,88	-	-	3,90	2,54	3,62	2,47
<i>Desvalorização do seu trabalho</i>	4,67	1,53	5,47	1,85	4,28	2,73	4,66	2,46	4,80	2,28	-	-	4,60	2,60	4,92	1,85
<i>Média das Cargas Psicossociais.</i>	4,95	0,16	5,07	1,42	4,22	1,89	4,52	1,73	3,74	2,09	-	-	4,45	1,84	4,45	1,56

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A10 (continuação)
Distribuição das Cargas ou Fatores Psicossociais por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Privado Grande (D)																
<i>Posturas das chefias</i>	3,62	2,65	3,15	2,50	3,01	2,65	3,24	2,60	-	-	0,92	1,68	3,09	2,64	2,97	2,62
<i>Disputas dos colegas</i>	3,45	2,57	3,74	2,49	3,64	2,69	3,65	2,61	-	-	1,21	2,04	3,40	2,70	3,43	2,64
<i>Atividade estressante</i>	4,40	2,45	4,38	2,53	4,71	2,63	4,58	2,54	-	-	2,33	1,94	4,45	2,57	4,29	2,59
<i>Insegurança no emprego</i>	4,90	2,44	4,85	2,60	4,64	2,81	4,81	2,64	-	-	1,79	2,35	4,59	2,75	4,46	2,78
<i>Remuneração inadeq.</i>	3,20	2,58	2,86	2,32	2,90	2,41	3,00	2,43	-	-	1,62	1,91	3,15	2,53	2,65	2,31
<i>Exames médicos do banco insatisf.</i>	2,97	2,62	2,99	2,50	2,72	2,45	2,89	2,52	-	-	0,39	1,26	2,88	2,48	2,46	2,56
<i>Desvalorização do seu trabalho</i>	3,37	2,52	3,42	2,48	3,32	2,71	3,34	2,57	-	-	1,82	2,49	3,26	2,64	3,16	2,58
<i>Média das Cargas Psicossociais.</i>	3,69	2,07	3,63	1,96	3,56	2,17	3,64	2,08	-	-	1,45	1,45	3,55	2,18	3,34	2,09

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A11
Distribuição das Cargas ou Fatores Físico-Ambientais por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Todos os Bancos (T)																
<i>Ventilação inadequada</i>	3,60	2,52	4,37	2,59	2,76	2,54	3,51	2,62	2,62	2,50	2,43	2,61	3,32	2,56	3,17	2,69
<i>Ruído desconfortável</i>	3,32	2,42	3,94	2,56	2,61	2,44	3,24	2,52	2,54	2,53	1,90	2,42	3,05	2,46	2,87	2,62
<i>Pouca ou muita luz</i>	2,80	2,35	3,47	2,52	2,27	2,33	2,77	2,43	1,72	2,21	1,50	2,13	2,55	2,32	2,36	2,48
<i>Presença de reflexos luminosos</i>	2,91	2,40	3,28	2,50	2,18	2,30	2,74	2,42	1,43	1,99	1,44	2,06	2,46	2,30	2,31	2,46
<i>Higienização/ limpeza insatisfatória</i>	2,55	2,25	3,00	2,30	1,88	2,13	2,42	2,25	1,49	1,99	1,72	2,31	2,21	2,19	2,18	2,31
<i>Poluentes no ambiente (fumaça, etc)</i>	2,02	2,23	2,57	2,33	1,53	1,98	1,98	2,21	1,27	2,05	0,85	1,79	1,78	2,16	1,67	2,18
<i>Média das Cargas Físico-Ambientais</i>	2,87	1,93	3,43	2,07	2,20	1,96	2,78	2,03	1,84	1,63	1,64	1,62	2,56	1,92	2,42	2,02
Público (A)																
<i>Ventilação inadequada</i>	4,59	2,44	5,38	2,04	3,92	2,45	4,72	2,37	2,70	2,48	2,14	2,60	3,85	2,50	4,26	2,64
<i>Ruído desconfortável</i>	4,56	2,33	5,06	2,21	3,97	2,53	4,59	2,38	2,78	2,57	1,79	2,26	3,75	2,60	4,20	2,56
<i>Pouca ou muita luz</i>	3,44	2,53	4,07	2,36	3,04	2,57	3,57	2,49	1,80	2,21	2,50	2,47	2,92	2,47	3,15	2,59
<i>Presença de reflexos luminosos</i>	3,67	2,45	3,93	2,42	2,58	2,39	3,50	2,48	1,45	1,97	0,77	1,24	2,60	2,40	3,04	2,58
<i>Higienização/ limpeza insatisfatória</i>	3,17	2,50	3,54	2,33	2,67	2,35	3,16	2,42	1,58	2,03	0,92	2,06	2,51	2,37	2,77	2,47
<i>Poluentes no ambiente (fumaça, etc)</i>	2,92	2,47	3,22	2,35	2,19	2,32	2,86	2,43	1,33	2,03	0,50	1,40	2,17	2,37	2,52	2,45
<i>Média das Cargas Físico-Ambientais</i>	3,72	1,93	4,19	1,85	3,05	1,93	3,73	1,96	1,94	1,60	1,45	1,17	2,96	2,00	3,32	2,04

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A11 (continuação)
Distribuição das Cargas ou Fatores do Físico-Ambientais por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Público (B)																
<i>Ventilação inadequada</i>	3,38	2,38	4,55	2,48	2,49	2,20	3,30	2,47	2,32	2,47	2,76	2,69	3,21	2,44	2,92	2,65
<i>Ruído desconfortável</i>	2,94	2,18	3,13	2,09	2,46	1,86	2,85	2,17	1,68	2,17	2,05	2,45	2,70	2,12	2,33	2,42
<i>Pouca ou muita luz</i>	2,58	2,15	3,49	2,36	2,07	1,83	2,53	2,20	1,21	1,97	1,63	2,18	2,33	2,04	1,97	2,36
<i>Presença de reflexos luminosos</i>	2,75	2,29	2,89	2,04	2,04	2,06	2,53	2,22	1,15	1,85	1,68	2,17	2,39	2,13	1,95	2,29
<i>Higienização/ limpeza insatisfatória</i>	2,35	2,00	2,87	1,88	1,64	1,70	2,20	1,95	1,06	1,81	2,08	2,43	1,95	1,91	2,15	2,28
<i>Poluentes no ambiente (fumaça, etc)</i>	1,56	1,91	2,09	2,07	1,18	1,61	1,47	1,87	0,93	1,91	1,01	1,95	1,39	1,90	1,19	1,91
<i>Média das Cargas Físico-Ambientais</i>	2,60	1,69	3,16	1,56	1,97	1,57	2,48	1,69	1,39	1,51	1,86	1,69	2,33	1,61	2,08	1,79
Privado Pequeno (C)																
<i>Ventilação inadequada</i>	6,67	0,58	5,20	2,43	4,44	2,94	4,80	2,74	3,40	3,29	-	-	4,64	2,86	4,77	2,65
<i>Ruído desconfortável</i>	7,00	0,00	5,80	1,82	4,44	2,47	5,00	2,34	4,00	3,08	-	-	5,00	2,44	4,62	2,33
<i>Pouca ou muita luz</i>	6,33	1,15	5,47	2,07	4,19	2,38	4,70	2,31	4,20	2,95	-	-	4,48	2,41	5,23	2,13
<i>Presença de reflexos luminosos</i>	2,00	3,46	5,07	2,46	3,38	2,59	3,80	2,70	3,40	3,05	-	-	3,71	2,70	3,92	2,81
<i>Higienização/ limpeza insatisfatória</i>	2,67	3,79	4,13	2,39	3,66	2,62	3,74	2,59	2,80	2,17	-	-	3,76	2,46	3,31	2,90
<i>Poluentes no ambiente (fumaça, etc)</i>	4,67	4,04	4,20	2,31	2,88	2,66	3,38	2,67	2,60	3,58	-	-	3,43	2,69	2,92	2,96
<i>Média das Cargas Físico-Ambientais</i>	4,88	1,91	4,97	1,73	3,82	2,01	4,23	1,96	3,40	2,50	-	-	4,17	2,06	4,12	1,87

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A11 (continuação)
Distribuição das Cargas ou Fatores Físico-Ambientais por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Privado Grande (B)																
<i>Ventilação inadequada</i>	2,66	2,42	2,37	2,43	1,97	2,24	2,29	2,34	-	-	1,00	1,61	2,47	2,47	1,93	2,17
<i>Ruído desconfortável</i>	2,34	2,27	2,22	2,34	1,67	2,06	2,01	2,19	-	-	1,31	2,27	2,21	2,28	1,74	2,13
<i>Pouca ou muita luz</i>	2,29	2,24	2,04	2,31	1,58	2,03	1,90	2,16	-	-	0,56	1,31	1,91	2,16	1,66	2,10
<i>Presença de reflexos luminosos</i>	2,25	2,27	2,12	2,37	1,81	2,17	2,02	2,24	-	-	0,59	1,41	2,06	2,20	1,74	2,21
<i>Higienização/ limpeza insatisfatória</i>	2,15	2,18	1,95	2,11	1,24	1,71	1,69	1,98	-	-	0,33	0,70	1,82	2,08	1,36	1,80
<i>Poluentes no ambiente (fumaça, etc)</i>	1,62	2,02	1,48	1,90	1,06	1,53	1,34	1,78	-	-	0,26	0,68	1,43	1,82	1,09	1,65
<i>Média das Cargas Físico-Ambientais</i>	2,22	1,96	2,03	1,97	1,56	1,76	1,88	1,87	-	-	0,67	1,02	1,99	1,92	1,58	1,77

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A12
Distribuição das Cargas ou fatores Posturais e do Mobiliário por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Todos os Bancos (T)																
<i>Cadeira desconfortável/ inadequada</i>	2,71	2,44	3,68	2,63	2,42	2,45	2,86	2,54	2,17	2,49	1,92	2,52	2,60	2,49	2,65	2,61
<i>Mesa/ balcão/ guichê desconf./inadeq.</i>	2,94	2,56	3,93	2,61	2,54	2,52	3,06	2,61	2,07	2,54	1,95	2,43	2,83	2,56	2,71	2,66
<i>Equipam./máquinas desconf./inadeq.</i>	3,00	2,47	3,70	2,49	2,59	2,41	3,04	2,49	2,55	2,62	1,98	2,45	2,87	2,46	2,78	2,58
<i>Exigência de manter posturas estáticas</i>	2,88	2,43	3,71	2,48	2,34	2,41	2,88	2,49	1,89	2,21	1,50	2,17	2,61	2,40	2,49	2,52
<i>Posturas inadeq. com a cabeça</i>	3,57	2,47	4,22	2,43	2,92	2,43	3,50	2,50	2,43	2,32	1,97	2,36	3,08	2,45	3,16	2,59
<i>Posturas inadeq. com os braços/ mãos</i>	3,83	2,48	4,69	2,32	2,99	2,46	3,76	2,52	2,40	2,48	2,04	2,41	3,27	2,54	3,36	2,63
<i>Média Cargas Posturais e do Mobiliário</i>	3,15	2,07	4,00	2,15	2,63	2,13	3,18	2,17	2,24	1,91	1,88	1,85	2,87	2,13	2,86	2,18
Público (A)																
<i>Cadeira desconfortável/ inadequada</i>	3,70	2,60	4,48	2,51	2,73	2,52	3,78	2,63	2,30	2,55	1,21	2,04	3,18	2,62	3,39	2,75
<i>Mesa/ balcão/ guichê desconf./inadeq.</i>	3,80	2,79	4,77	2,38	2,60	2,52	3,93	2,70	2,06	2,52	1,08	1,61	3,34	2,73	3,34	2,81
<i>Equipam./máquinas desconf./inadeq.</i>	3,85	2,54	4,50	2,33	2,82	2,46	3,87	2,52	2,69	2,67	1,31	2,18	3,32	2,61	3,60	2,64
<i>Exigência de manter posturas estáticas</i>	3,40	2,48	4,29	2,49	2,32	2,34	3,46	2,57	2,14	2,27	2,31	2,72	3,01	2,55	3,09	2,58
<i>Posturas inadeq. com a cabeça</i>	4,32	2,38	4,96	2,20	3,18	2,47	4,27	2,47	2,62	2,34	1,43	2,38	3,33	2,60	4,00	2,51
<i>Posturas inadeq. com os braços/ mãos</i>	4,62	2,30	5,49	1,83	2,89	2,40	4,53	2,39	2,55	2,54	1,79	2,33	3,56	2,64	4,14	2,56
<i>Média Cargas Posturais e do Mobiliário</i>	3,93	2,08	4,75	1,88	2,74	1,96	3,97	2,12	2,38	1,93	1,48	1,68	3,28	2,22	3,59	2,19

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A12 (continuação)
Distribuição das Cargas ou Fatores Posturais e do Mobiliário por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Público (B)																
<i>Cadeira desconfortável/ inadequada</i>	2,07	2,04	2,58	2,40	1,69	2,11	2,06	2,14	1,57	2,15	2,07	2,63	1,99	2,14	2,06	2,44
<i>Mesa/ balcão/ guichê desconf./inadeq.</i>	2,38	2,22	3,04	2,43	1,67	2,13	2,33	2,28	1,87	2,52	2,18	2,59	2,26	2,20	2,23	2,55
<i>Equipam./máquinas desconf./inadeq.</i>	2,48	2,23	2,64	2,04	1,85	2,07	2,36	2,20	1,80	2,18	2,20	2,53	2,40	2,13	2,16	2,44
<i>Exigência de manter posturas estáticas</i>	2,66	2,36	3,32	2,04	1,76	2,12	2,51	2,31	1,02	1,70	1,63	2,24	2,29	2,19	1,95	2,38
<i>Posturas inadeq. com a cabeça</i>	3,25	2,33	3,87	2,34	2,47	2,36	3,17	2,36	1,83	1,99	2,16	2,45	2,89	2,25	2,61	2,54
<i>Posturas inadeq. com os braços/ mãos</i>	3,51	2,42	4,33	2,29	2,58	2,35	3,44	2,44	1,68	1,96	2,22	2,50	3,09	2,39	2,75	2,59
<i>Média Cargas Posturais e do Mobiliário</i>	2,71	1,81	3,29	1,85	2,00	1,84	2,64	1,86	1,62	1,57	2,07	1,91	2,48	1,78	2,29	1,97
Privado Pequeno (C)																
<i>Cadeira desconfortável/ inadequada</i>	7,00	0,00	5,93	2,02	3,94	2,95	4,72	2,80	4,20	2,77	-	-	4,62	2,84	4,85	2,67
<i>Mesa/ balcão/ guichê desconf./inadeq.</i>	7,00	0,00	6,33	1,84	5,50	2,42	5,84	2,22	4,20	3,11	-	-	5,62	2,36	5,92	2,29
<i>Equipam./máquinas desconf./inadeq.</i>	7,00	0,00	6,27	1,83	4,94	2,27	5,46	2,18	5,60	2,19	-	-	5,38	2,20	5,77	2,09
<i>Exigência de manter posturas estáticas</i>	4,00	3,61	4,80	2,31	3,72	2,69	4,06	2,62	3,00	2,92	-	-	4,00	2,72	3,85	2,44
<i>Posturas inadeq. com a cabeça</i>	7,00	0,00	5,67	1,59	4,81	2,15	5,20	2,00	2,80	3,83	-	-	5,02	2,08	4,85	2,94
<i>Posturas inadeq. com os braços/ mãos</i>	7,00	0,00	6,53	1,13	4,84	2,32	5,48	2,12	5,20	3,03	-	-	5,24	2,22	6,15	1,99
<i>Média Cargas Posturais e do Mobiliário</i>	6,50	0,60	5,92	1,54	4,62	2,10	5,12	1,99	4,16	2,56	-	-	4,98	2,09	5,23	1,91

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A12 (continuação)
Distribuição das Cargas ou Fatores Posturais e do Mobiliário por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Privado Grande (B)																
<i>Cadeira desconfortável/ inadequada</i>	2,53	2,45	2,65	2,39	2,22	2,28	2,41	2,34	-	-	1,46	2,06	2,26	2,33	2,34	2,33
<i>Mesa/ balcão/ guichê desconf./inadeq.</i>	2,77	2,49	2,64	2,38	2,21	2,24	2,47	2,34	-	-	1,16	1,60	2,32	2,30	2,35	2,32
<i>Equipam./máquinas desconf./inadeq.</i>	2,79	2,46	2,60	2,30	2,26	2,23	2,49	2,30	-	-	1,23	2,01	2,36	2,31	2,35	2,30
<i>Exigência de manter posturas estáticas</i>	2,61	2,40	2,80	2,46	2,27	2,39	2,49	2,40	-	-	0,61	1,22	2,23	2,24	2,36	2,47
<i>Posturas inadeq. com a cabeça</i>	3,09	2,60	2,93	2,40	2,56	2,30	2,79	2,40	-	-	1,28	1,76	2,55	2,36	2,70	2,41
<i>Posturas inadeq. com os braços/ mãos</i>	3,30	2,57	3,21	2,40	2,80	2,41	3,03	2,44	-	-	1,33	1,92	2,67	2,42	2,98	2,46
<i>Média Cargas Posturais e do Mobiliário</i>	2,85	2,20	2,81	2,11	2,39	2,09	2,61	2,11	-	-	1,18	1,44	2,40	2,10	2,51	2,11

* Fonte: Pesquisa de Campo
 Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A13
Intensidade das Queixas/ Problemas de Saúde Referidos por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Todos os Bancos (T)																
<i>Dor/ desconforto/ peso/ dormência ou limitação dos movimentos.,</i>	3,18	2,42	3,90	2,46	2,63	2,40	3,16	2,48	1,71	2,03	1,88	2,39	2,66	2,47	2,87	2,50
<i>Dor/ queimação nas costas/ pescoço</i>	3,56	2,52	4,32	2,34	3,16	2,50	3,59	2,50	2,59	2,24	2,54	2,53	3,05	2,50	3,50	2,52
<i>Cansaço físico freqüente</i>	3,79	2,32	4,35	2,34	3,43	2,40	3,81	2,37	2,64	2,20	2,10	2,26	3,34	2,37	3,45	2,47
<i>Cansaço mental freqüente</i>	3,99	2,39	4,50	2,25	3,77	2,46	4,03	2,40	2,60	2,21	2,04	2,30	3,56	2,39	3,53	2,56
<i>Dor de cabeça freqüente</i>	2,95	2,43	3,03	2,34	2,45	2,31	2,79	2,37	2,07	2,22	1,96	2,32	2,24	2,27	2,84	2,41
<i>Estresse</i>	4,48	2,27	4,77	2,20	4,40	2,45	4,50	2,32	3,03	2,31	2,45	2,38	4,05	2,42	3,97	2,50
<i>Ansiedade</i>	4,38	2,36	4,68	2,27	4,23	2,44	4,38	2,37	2,62	2,20	2,32	2,34	3,92	2,45	3,80	2,54
<i>Depressão (tristeza, apatia)</i>	3,20	2,54	3,48	2,48	2,81	2,52	3,13	2,53	1,73	2,25	1,46	2,19	2,70	2,52	2,70	2,56
<i>Nervosismo</i>	3,70	2,44	4,03	2,38	3,66	2,43	3,74	2,42	2,25	2,22	1,83	2,25	3,26	2,48	3,27	2,51
<i>Queimação estômago/ gastrite/ úlcera</i>	2,38	2,49	2,73	2,46	2,37	2,40	2,45	2,45	1,27	2,10	1,19	1,97	2,31	2,47	1,94	2,34
<i>Dificuldade de dormir</i>	2,63	2,51	3,06	2,52	2,91	2,61	2,78	2,54	1,30	2,10	1,25	2,04	2,58	2,57	2,20	2,46
<i>Dificuldade de memorizar</i>	2,73	2,39	2,84	2,37	2,34	2,38	2,61	2,38	1,18	1,91	1,21	1,87	2,20	2,30	2,24	2,37
<i>Alergia, rinite alérgica</i>	2,70	2,66	2,85	2,72	2,09	2,52	2,52	2,65	2,20	2,83	1,92	2,49	2,21	2,55	2,52	2,73
<i>Asma/ chiado no peito</i>	0,90	1,80	1,22	2,10	0,71	1,58	0,92	1,82	0,80	1,86	0,65	1,61	0,89	1,76	0,85	1,82
<i>Pressão alta</i>	1,26	2,20	1,44	2,25	1,09	1,91	1,23	2,10	0,30	1,07	0,43	1,19	1,35	2,15	0,72	1,68

Fonte: Pesquisa de Campo

Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A13 (continuação)
Intensidade das Queixas/ Problemas de Saúde Referidos por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Público (A)																
<i>Dor/ desconforto/ peso/ dormência ou limitação dos movimentos.,</i>	3,81	2,43	4,62	2,29	2,84	2,38	3,85	2,48	1,84	2,09	2,25	2,67	2,89	2,51	3,49	2,55
<i>Dor/ queimação nas costas/ pescoço</i>	4,26	2,63	4,96	2,06	3,40	2,50	4,29	2,48	2,72	2,21	2,29	2,70	3,34	2,53	4,11	2,48
<i>Cansaço físico freqüente</i>	4,53	2,19	5,06	2,04	4,24	2,25	4,65	2,20	3,01	2,23	2,43	2,50	3,80	2,31	4,37	2,34
<i>Cansaço mental freqüente</i>	4,44	2,44	5,09	1,97	4,53	2,39	4,70	2,29	2,81	2,24	1,57	2,56	3,70	2,43	4,34	2,47
<i>Dor de cabeça freqüente</i>	3,38	2,50	3,22	2,34	2,55	2,36	3,11	2,43	2,29	2,24	1,71	2,92	2,11	2,28	3,36	2,39
<i>Estresse</i>	4,79	2,19	5,31	1,85	5,16	2,20	5,05	2,10	3,25	2,19	1,79	2,58	4,28	2,35	4,60	2,31
<i>Ansiedade</i>	4,69	2,26	5,14	2,03	5,04	2,19	4,89	2,19	2,81	2,22	0,86	1,35	3,98	2,36	4,37	2,48
<i>Depressão (tristeza, apatia)</i>	3,28	2,55	4,01	2,30	3,18	2,49	3,51	2,46	1,75	2,24	0,43	1,16	2,54	2,45	3,22	2,56
<i>Nervosismo</i>	4,01	2,37	4,50	2,29	4,17	2,22	4,20	2,31	2,35	2,23	0,86	1,56	3,31	2,45	3,79	2,45
<i>Queimação estômago/ gastrite/ úlcera</i>	2,71	2,63	3,06	2,52	2,85	2,51	2,85	2,56	1,29	2,10	0,79	1,37	2,33	2,53	2,38	2,52
<i>Dificuldade de dormir</i>	3,11	2,64	3,49	2,48	3,29	2,62	3,26	2,57	1,29	2,12	1,21	1,97	2,60	2,65	2,72	2,57
<i>Dificuldade de memorizar</i>	3,08	2,45	3,34	2,40	2,84	2,24	3,10	2,38	1,10	1,85	0,86	1,99	2,20	2,30	2,68	2,48
<i>Alergia, rinite alérgica</i>	2,77	2,72	3,05	2,80	2,40	2,69	2,80	2,75	2,41	2,94	1,50	1,83	2,24	2,63	2,93	2,87
<i>Asma/ chiado no peito</i>	0,94	1,88	1,20	2,25	0,78	1,73	0,99	1,98	0,92	2,04	0,36	0,93	0,87	1,82	1,01	2,08
<i>Pressão alta</i>	1,22	2,16	1,62	2,45	1,40	2,27	1,40	2,28	0,27	1,07	0,79	1,93	1,57	2,39	0,74	1,75

Fonte: Pesquisa de Campo

Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A13 (continuação)
Intensidade das Queixas/ Problemas de Saúde Referidos por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	Σ
Público (B)																
<i>Dor/ desconforto/ peso/ dormência ou limitação dos movimentos.,</i>	2,83	2,35	3,58	2,27	1,84	2,29	2,73	2,40	1,24	1,76	2,06	2,47	2,33	2,33	2,45	2,49
<i>Dor/ queimação nas costas/ pescoço</i>	3,19	2,42	3,75	2,46	2,43	2,59	3,09	2,48	2,13	2,26	2,72	2,55	2,70	2,46	3,04	2,53
<i>Cansaço físico freqüente</i>	3,39	2,20	3,57	2,10	2,85	2,14	3,30	2,18	1,49	1,65	2,22	2,31	2,84	2,24	2,77	2,29
<i>Cansaço mental freqüente</i>	3,86	2,26	4,09	2,15	2,85	2,25	3,64	2,30	1,79	1,92	2,22	2,30	3,28	2,27	2,84	2,47
<i>Dor de cabeça freqüente</i>	2,58	2,28	2,57	2,35	1,61	1,98	2,36	2,25	1,40	2,00	1,98	2,29	1,82	2,02	2,43	2,40
<i>Estresse</i>	4,33	2,23	4,23	2,20	3,76	2,14	4,13	2,25	2,21	2,41	2,62	2,40	3,76	2,35	3,27	2,50
<i>Ansiedade</i>	4,11	2,30	4,51	2,21	3,54	1,87	4,02	2,24	1,87	1,95	2,45	2,39	3,63	2,38	3,11	2,42
<i>Depressão (tristeza, apatia)</i>	3,07	2,45	2,96	2,23	1,83	2,09	2,71	2,38	1,55	2,24	1,63	2,25	2,49	2,43	2,09	2,34
<i>Nervosismo</i>	3,38	2,41	3,26	2,21	2,24	1,94	3,10	2,34	1,89	2,14	1,97	2,32	2,71	2,33	2,59	2,42
<i>Queimação estômago/ gastrite/ úlcera</i>	2,10	2,32	2,13	2,08	1,52	2,07	1,95	2,24	1,30	2,23	1,23	2,03	1,99	2,77	1,40	2,11
<i>Dificuldade de dormir</i>	2,35	2,39	2,28	2,13	2,02	2,24	2,17	2,30	1,13	1,83	1,29	2,06	2,14	2,34	1,53	2,11
<i>Dificuldade de memorizar</i>	2,64	2,24	2,42	2,00	1,91	1,96	2,39	2,16	1,28	1,87	1,30	1,87	2,08	2,16	1,84	2,08
<i>Alergia, rinite alérgica</i>	2,72	2,66	2,66	2,77	1,70	2,09	2,42	2,61	1,45	2,41	2,09	2,58	2,07	2,46	2,37	2,70
<i>Asma/ chiado no peito</i>	0,75	1,66	0,85	1,68	0,19	0,59	0,67	1,54	0,51	1,25	0,76	1,78	0,74	1,61	0,63	1,59
<i>Pressão alta</i>	1,27	2,26	1,36	2,27	0,76	1,52	1,13	2,10	0,32	1,00	0,44	1,20	1,13	1,97	0,61	1,65

Fonte: Pesquisa de Campo

Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A13 (continuação)
Intensidade das Queixas/ Problemas de Saúde Referidos por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	Σ
Privado Pequeno (C)																
<i>Dor/ desconforto/ peso/ dormência ou limitação dos movimentos.,</i>	4,67	4,04	4,00	2,98	3,75	2,71	3,88	2,81	2,20	2,28	-	-	3,64	2,88	4,00	2,58
<i>Dor/ queimação nas costas/ pescoço</i>	6,00	1,73	4,60	2,50	4,09	2,56	4,36	2,51	3,20	2,77	-	-	4,14	2,68	4,62	1,98
<i>Cansaço físico freqüente</i>	7,00	0,00	5,27	2,09	4,31	2,42	4,76	2,33	3,20	2,39	-	-	4,64	2,29	4,54	2,67
<i>Cansaço mental freqüente</i>	7,00	0,00	5,87	1,55	4,53	2,29	5,08	2,15	4,40	1,67	-	-	4,93	2,19	5,31	1,84
<i>Dor de cabeça freqüente</i>	7,00	0,00	4,73	2,25	2,87	2,12	3,68	2,39	2,40	2,88	-	-	3,55	2,32	3,62	2,90
<i>Estresse</i>	7,00	0,00	6,07	0,88	4,97	2,28	5,42	1,98	4,60	3,05	-	-	5,17	2,12	5,92	1,89
<i>Ansiedade</i>	6,33	1,15	5,40	1,68	4,78	2,39	5,06	2,16	4,20	2,17	-	-	4,93	2,31	5,15	1,63
<i>Depressão (tristeza, apatia)</i>	2,67	3,79	3,53	2,50	3,09	2,36	3,20	2,44	3,00	2,74	-	-	3,26	2,58	2,92	2,02
<i>Nervosismo</i>	4,00	3,61	4,87	1,96	4,34	2,29	4,48	2,24	3,00	2,92	-	-	4,57	2,22	3,62	2,57
<i>Queimação estômago/ gastrite/ úlcera</i>	2,33	4,04	3,60	3,09	2,72	2,56	2,96	2,78	0,40	0,89	-	-	2,74	2,76	2,69	2,87
<i>Dificuldade de dormir</i>	0,33	0,58	4,13	2,75	2,78	2,54	3,68	2,65	3,20	3,27	-	-	4,02	2,67	2,38	2,36
<i>Dificuldade de memorizar</i>	2,33	4,04	3,40	2,35	2,81	2,47	2,96	2,49	2,60	3,58	-	-	2,79	2,45	3,38	2,96
<i>Alergia, rinite alérgica</i>	2,33	4,04	3,27	2,71	3,06	2,94	3,08	2,88	3,60	2,07	-	-	2,81	2,82	4,15	2,58
<i>Asma/ chiado no peito</i>	0,00	0,00	1,67	2,55	0,59	1,66	0,88	1,98	0,20	0,45	-	-	0,86	1,89	0,69	1,97
<i>Pressão alta</i>	0,00	0,00	1,87	2,88	0,97	1,71	1,18	2,12	0,80	1,79	-	-	1,45	2,28	0,15	0,55

Fonte: Pesquisa de Campo

Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A13 (continuação)
Intensidade das Queixas/ Problemas de Saúde Referidos por Função/ Vínculo, Sexo e Banco

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
Privado Grande (D)																
<i>Dor/ desconforto/ peso/ dormência ou limitação dos movimentos.,</i>	3,04	2,38	2,91	2,41	2,55	2,29	2,76	2,33	-	-	0,92	1,63	2,60	2,43	2,56	2,27
<i>Dor/ queimação nas costas/ pescoço</i>	3,26	2,39	3,58	2,39	3,11	2,39	3,25	2,37	-	-	1,85	2,31	2,94	2,38	3,23	2,41
<i>Cansaço físico freqüente</i>	3,48	2,44	3,51	2,57	3,08	2,42	3,31	2,44	-	-	1,46	1,83	3,19	2,42	3,09	2,47
<i>Cansaço mental freqüente</i>	3,54	2,44	3,54	2,45	3,57	2,48	3,57	2,43	-	-	1,41	2,10	3,43	2,47	3,30	2,50
<i>Dor de cabeça freqüente</i>	2,97	2,45	2,70	2,21	2,61	2,38	2,74	2,34	-	-	1,95	2,24	2,70	2,40	2,65	2,30
<i>Estresse</i>	4,31	2,40	3,97	2,53	4,15	2,59	4,17	2,50	-	-	1,92	2,14	3,92	2,60	3,97	2,52
<i>Ansiedade</i>	4,44	2,55	3,89	2,57	3,97	2,62	4,12	2,58	-	-	2,24	2,25	4,01	2,63	3,89	2,59
<i>Depressão (tristeza, apatia)</i>	3,37	2,69	2,94	2,75	2,92	2,63	3,12	2,68	-	-	1,05	2,05	3,08	2,69	2,82	2,71
<i>Nervosismo</i>	3,88	2,52	3,59	2,52	3,78	2,54	3,79	2,50	-	-	1,56	2,05	3,70	2,59	3,48	2,53
<i>Queimação estômago/ gastrite/ úlcera</i>	2,48	2,54	2,41	2,37	2,38	2,36	2,44	2,40	-	-	1,13	1,89	2,67	2,54	2,04	2,23
<i>Dificuldade de dormir</i>	2,61	2,51	2,65	2,61	2,86	2,67	2,76	2,59	-	-	1,10	2,00	2,86	2,61	2,42	2,56
<i>Dificuldade de memorizar</i>	2,47	2,51	2,18	2,37	2,16	2,52	2,28	2,46	-	-	0,95	1,82	2,22	2,47	2,11	2,44
<i>Alergia, rinite alérgica</i>	2,60	2,59	2,55	2,55	1,89	2,45	2,25	2,50	-	-	1,31	2,14	2,22	2,50	2,10	2,48
<i>Asma/ chiado no peito</i>	1,17	1,97	1,41	2,02	0,88	1,70	1,11	1,85	-	-	0,28	0,69	1,15	1,85	0,93	1,73
<i>Pressão alta</i>	1,34	2,17	1,12	1,71	1,08	1,87	1,17	1,91	-	-	0,26	0,68	1,37	2,06	0,87	1,65

Fonte: Pesquisa de Campo

Obs: Médias em Escala de 0 até 7

Tabela A14
Classificação do Estresse por Fases, Segundo a Escala de LIPP, por Função/ Vínculo, Sexo e Banco
(Número e Percentual)

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Todos os Bancos (T)																
<i>Insignificante (ausência de estresse)</i>	186	42,9	116	40,4	178	56,2	509	46,8	100	52,1	142	61,7	360	55,0	390	45,6
<i>Fase de Alerta</i>	1	0,2	2	0,7	1	0,3	6	0,6	1	0,5	2	0,9	3	0,5	6	0,7
<i>Fase de Resistência</i>	140	32,3	94	32,8	85	26,8	332	30,5	64	33,3	59	25,7	183	28,0	272	31,8
<i>Fase de Quase Exaustão</i>	5	1,2	3	1,0	2	0,6	10	0,9	3	1,6	1	0,4	7	1,1	7	0,8
<i>Fase de Exaustão</i>	102	23,5	72	25,1	51	16,1	231	21,2	24	12,5	26	11,3	101	15,4	181	21,1
Público (A)																
<i>Insignificante (ausência de estresse)</i>	41	30,8	38	27,5	30	41,1	114	32,0	72	51,4	9	64,3	99	48,5	95	31,1
<i>Fase de Alerta</i>	1	0,8	-	-	-	-	2	0,6	-	-	-	-	1	0,5	1	0,3
<i>Fase de Resistência</i>	47	35,3	53	38,4	25	34,2	129	36,2	49	35,0	4	28,6	67	32,8	115	37,7
<i>Fase de Quase Exaustão</i>	3	2,3	2	1,4	-	-	5	1,4	2	1,4	-	-	3	1,5	4	1,3
<i>Fase de Exaustão</i>	41	30,8	45	32,6	18	24,7	106	29,8	17	12,1	1	7,1	34	16,7	90	29,5
Público (B)																
<i>Insignificante (ausência de estresse)</i>	86	44,1	25	47,2	38	69,1	166	50,0	26	55,3	107	60,5	137	55,7	162	52,3
<i>Fase de Alerta</i>	-	-	-	-	-	-	1	0,3	1	2,1	2	1,1	1	0,4	3	1,0
<i>Fase de Resistência</i>	69	35,4	22	41,5	16	29,1	115	34,6	14	29,8	46	26,0	75	30,5	100	32,3
<i>Fase de Quase Exaustão</i>	2	1,0	-	-	-	-	2	0,6	1	2,1	1	0,6	1	0,4	3	1,0
<i>Fase de Exaustão</i>	38	19,5	6	11,3	1	1,8	48	14,5	5	10,6	21	11,9	32	13,0	42	13,5

Fonte: Pesquisa de Campo

Tabela A14
Classificação do Estresse por Fases, Segundo a Escala de LIPP, por Função/ Vínculo, Sexo e Banco
(Número e Percentual)

	Escriturário		Caixa		Chefe/ Gerente		Todos os Bancários		Estagiário		Terceirizado		Masculino		Feminino	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Privado Pequeno (C)																
<i>Insignificante (ausência de estresse)</i>	1	33,3	5	33,3	14	43,8	20	40,0	2	40,0	-	-	17	40,5	5	38,5
<i>Fase de Alerta</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Fase de Resistência</i>	2	66,7	3	20,0	7	21,9	12	24,0	1	20,0	-	-	8	19,0	5	38,5
<i>Fase de Quase Exaustão</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Fase de Exaustão</i>	-	-	7	46,7	11	34,4	18	36,0	2	40,0	-	-	17	40,5	3	23,1
Privado Grande (D)																
<i>Insignificante (ausência de estresse)</i>	58	56,3	48	59,3	96	61,1	209	59,7	-	-	26	66,7	107	66,0	128	56,1
<i>Fase de Alerta</i>	-	-	2	2,5	1	0,6	3	0,9	-	-	-	-	1	0,6	2	0,9
<i>Fase de Resistência</i>	22	21,4	16	19,8	37	23,6	76	21,7	-	-	9	23,1	33	20,4	52	22,8
<i>Fase de Quase Exaustão</i>	-	-	1	1,2	2	1,3	3	0,9	-	-	-	-	3	1,9	-	-
<i>Fase de Exaustão</i>	23	22,3	14	17,3	21	13,4	59	16,9	-	-	4	10,3	18	11,1	46	20,2

Fonte: Pesquisa de Campo