



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em Administração a distância

ANALEIDE GONZAGA DE CAMPOS

**Qualidade de Vida no Trabalho: O caso de uma agência  
bancária na cidade de Gurupi - TO**

Brasília – DF

2011

ANALEIDE GONZAGA DE CAMPOS

**Qualidade de Vida no Trabalho: O caso de uma agência  
bancária na cidade de Gurupi - TO**

Monografia apresentada a Universidade de Brasília (UnB) como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: MSc. Maria Helena da Silva Martins

Brasília – DF

2011

Campos, Analeide Gonzaga .

Qualidade de Vida no Trabalho: O caso de uma agência bancária na cidade de Gurupi - TO / Analeide Gonzaga de Campos. – Brasília, 2011.

79 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração - EaD, 2011.

Orientador: Prof. Msc. Maria Helena da Silva Martins, Departamento de Administração.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Condições de Trabalho. 3. Saúde. I. Título.

**ANALEIDE GONZAGA DE CAMPOS**

**Qualidade de Vida no Trabalho: O caso de uma agência  
bancária na cidade de Gurupi - TO**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de  
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da  
aluna

**Analeide Gonzaga de Campos**

MSc. Maria Helena da Silva Martins  
Professor-Orientador

Msc. Victor Manuel Barbosa Vicente  
Professor-Examinador

Dra. Tatiane Paschoal  
Professor-Examinador

Brasília, 03 de dezembro de 2011

Dedico este trabalho de conclusão de curso de graduação aos meus pais, que com esforços, sacrifícios e, sobretudo, visão de futuro contribuíram de forma decisiva para que eu chegasse até aqui.

Agradeço a Deus por me dar força, coragem e determinação para concluir este trabalho e persistência para não desistir.

Aos meus pais, Maria Araujo Campos e Manoel Gonzaga Campos, por tantos obstáculos e dificuldades que tiveram que enfrentar para educação de seus filhos.

À minha filha Lisa Veloso Campos pela compreensão por tantos momentos de ausência.

À minha família pelo apoio que me foi dispensado em todos os momentos que precisei.

À Universidade de Brasília – UNB pela oportunidade de concluir o curso de graduação em Administração em uma das melhores universidades do país.

À orientadora do Trabalho de Conclusão de Curso, MSc. Maria Helena da Silva Martins por seus ensinamentos.

Aos meus colegas de curso que compartilharam todos os seus conhecimentos e experiências para a minha aprendizagem.

Aos meus colegas de trabalho pela participação nos trabalhos de pesquisa de campo.

Ao Edwilson Carvalho Almeida por seus ensinamentos de informática, que tanto me ajudaram na formatação do trabalho.

“Tenha em mente que tudo que você aprende na escola é trabalho de muitas gerações. Receba essa herança, louve-a, acrescente a ela e, um dia, fielmente, deposite-a nas mãos de seus filhos.”  
Albert Einstein

## RESUMO

Diante das mudanças que vêm ocorrendo no mundo organizacional com reflexos nas relações de trabalho, o tema qualidade de vida no trabalho tem sido objeto de estudos e pesquisas com foco em diferentes aspectos da atividade laboral. Neste artigo foi abordado o tema Qualidade de Vida no Trabalho, abrangendo o estudo das condições de trabalho dos trabalhadores de uma agência bancária na cidade de Gurupi – TO. O objetivo do estudo foi analisar as condições de trabalho e suas influências na saúde dos bancários de uma instituição financeira na cidade de Gurupi – TO. Para alcançar o objetivo proposto foi efetuada uma pesquisa através de aplicação de questionário em uma amostra de 35 funcionários. Os dados coletados foram processados e analisados, utilizando-se uma abordagem quantitativa. As perguntas foram agrupadas nos seguintes tópicos: Carga de Trabalho, Fatores Estressores, Ergonomia, Gestão, Relação Interpessoal e Relação Trabalho, Vida Pessoal e Saúde. A análise dos dados apontou a existência de aspectos benéficos e maléficos à saúde dos bancários. Os aspectos maléficos foram: o ritmo de trabalho acelerado, a exigência de esforço mental, as tarefas repetitivas, a manutenção de posturas estáticas, as condições ambientais de trabalho inadequadas, as tarefas cumpridas sob forte pressão temporal, as atividades estressantes, a remuneração inadequada, a cobrança por metas e resultados, a existência de fiscalização do desempenho, as normas rígidas para execução das tarefas, o tempo insuficiente para realização de lanches e refeições, a falta de prática de ginástica laboral, a impossibilidade de conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos, a interferência do trabalho na rotina de casa e a insatisfação quanto à Qualidade de Vida no Trabalho. Tais aspectos impactam na saúde dos bancários e indicam a precariedade das condições de trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Condições de Trabalho. Saúde.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 2.2 – Evolução do Conceito QVT. ....	26
Gráfico 4.1 – Sexo.....	35
Gráfico 4.2 – Idade.....	36
Gráfico 4.3 – Nível de Instrução. ....	36
Gráfico 4.4 – Carga Horária. ....	37
Gráfico 4.5 – Doenças a que os funcionários estão expostos.....	37
Gráfico 4.1.1 – Carga de Trabalho – principais resultados. ....	39
Gráfico 4.1.2 – Ergonomia – principais resultados.....	42
Gráfico 4.1.3 – Fatores estressores – principais resultados.....	43
Gráfico 4.1.4 – Gestão – principais resultados.....	47
Gráfico 4.1.5 – Relações Interpessoais – principais resultados. ....	49
Gráfico 4.1.6 – Relação Trabalho, Vida Pessoal e Família – principais resultados...51	

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

DIESSE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócioeconômicos

DORT – Distúrbio Osteomuscular Relacionado ao Trabalho

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

LER – Lesões por esforços repetitivos

OMS – Organização Mundial da Saúde

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	11
1.1	Contextualização.....	12
1.2	Formulação do problema .....	14
1.3	Objetivo Geral .....	14
1.4	Objetivos Específicos.....	14
1.5	Justificativa .....	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	17
2.1	Contexto do trabalho bancário .....	17
2.1.1	Reestruturação produtiva .....	17
2.1.2	Novas tecnologias no setor bancário.....	20
2.1.3	Novas práticas de gestão .....	22
2.2	Qualidade de Vida no Setor Bancário .....	24
2.3	Principais doenças do trabalho .....	27
2.3.1	Principais programas no ambiente do Banco .....	28
2.3.2	Sofrimento e Prazer no Trabalho.....	30
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	32
3.1	Caracterização da organização .....	32
3.2	População e amostra .....	32
3.3	Caracterização dos instrumentos de pesquisa .....	33
3.4	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	33
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	35
4.1	RESULTADOS.....	35
4.1.1	Carga de Trabalho.....	38
4.1.2	Ergonomia .....	39
4.1.3	Fatores Estressores.....	43
4.1.4	Gestão.....	44
4.1.5	Relações Interpessoais .....	47

4.1.6	Relação Trabalho, Vida Pessoal e Saúde .....	49
4.2	ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	51
4.3	DISCUSSÃO .....	58
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	63
	REFERÊNCIAS.....	72
	APÊNDICES.....	74
	APÊNDICE A - Carta para a empresa .....	74
	APÊNDICE B - Questionário de pesquisa .....	76

# 1 INTRODUÇÃO

A área de gestão de pessoas tem sofrido os efeitos das grandes transformações que vêm ocorrendo no mundo empresarial que impuseram um cenário de acirrada competitividade em busca de maior lucratividade. Tal situação tem afetado as relações de trabalho, com reflexos na qualidade de vida dos trabalhadores.

A Qualidade de Vida no Trabalho é um tema que tem sido objeto de estudos e pesquisas por vários estudiosos por ser um assunto que envolve o dia-a-dia de trabalho das pessoas nas organizações e que vem sofrendo os impactos de constantes mudanças provocadas principalmente pelas inovações tecnológicas.

Diante dessa nova realidade vivenciada nas organizações, o assunto escolhido para realização do trabalho de pesquisa foi Gestão de Pessoas, cujo tema será a Qualidade de Vida no Trabalho. O que motivou a escolha do tema foi à experiência vivida no ambiente de trabalho e a necessidade de aprofundar na investigação sobre as condições de trabalho dos bancários, mas especificamente, em uma agência bancária da cidade de Gurupi -TO.

Para tratar dessas condições de trabalho vivenciadas pelos bancários decorrentes de modificações nas relações de trabalho provocadas, principalmente, pela globalização da economia e pela implementação de novas tecnologias, este trabalho analisa o impacto das condições de trabalho na saúde dos trabalhadores de uma agência bancária.

O objetivo geral do trabalho é analisar as condições de trabalho e suas influências na saúde dos bancários. E os objetivos específicos são: Identificar as condições de trabalho e os principais fatores que afetam a saúde dos bancários; identificar os principais problemas de saúde a que os bancários estão expostos; sugerir ações e programas que podem ser implementados para a prevenção da saúde dos bancários.

Além da introdução, o trabalho divide-se em quatro capítulos. No segundo capítulo apresenta o referencial teórico que ressalta os principais referenciais relacionados à pesquisa. No terceiro capítulo são expostos os procedimentos metodológicos, que abordará sobre a caracterização da organização, população e amostra, caracterização dos instrumentos de pesquisa e procedimentos de coleta e análise de dados. No quarto capítulo, apresentam-se os resultados, a análise e discussão dos dados e, finalmente, no último capítulo as considerações finais.

Para coleta de dados foi utilizado um questionário com 44 perguntas fechadas, além de quatro perguntas para obtenção do perfil socioeconômico e uma pergunta sobre as doenças a que os funcionários julgam estarem expostos. O questionário foi respondido por uma amostra de 35 funcionários de uma agência bancária na cidade de Gurupi-TO, sendo os resultados apurados e analisados.

## **1.1 Contextualização**

As empresas, desde meados da década de 80, vêm sofrendo sérios desafios, tanto de natureza ambiental quanto organizacional: globalização da economia, evolução das comunicações, desenvolvimento tecnológico, competitividade etc. Nem todas conseguiram ajustar-se a esses desafios, e muitas das que sobreviveram passaram por experiências, como a reengenharia, a terceirização e o downsizing, que produziram conseqüências de certa forma dramáticas para seu pessoal. Gil (2010).

A globalização intensificou o intercâmbio comercial entre os países, acirrando a competitividade entre as empresas. O contexto de mudanças levou as organizações a adotarem novas estratégias de gestão na busca de melhores resultados, visando garantir a sua sobrevivência em um mercado de alta competitividade.

Esse novo cenário tem sido marcado por grandes avanços tecnológicos responsáveis por várias mudanças nas empresas e reflexos na área de gestão de

peças, principalmente, com a automatização da produção e processos que passaram a demandar menos mão-de-obra, gerando uma profunda reestruturação das atividades.

As mudanças no setor bancário também vêm ocorrendo de forma constante e acelerada que intensificou com a adoção de novas tecnologias, visando à racionalização das tarefas, a redução de custos, a melhoria da qualidade de atendimento e da lucratividade com o intuito de assegurar uma maior competitividade no mercado. Entretanto, tais avanços nem sempre refletiram em melhoria na qualidade de vida dos bancários.

Nesse contexto de rápidas mudanças, inovação tecnológica e alta competitividade, as estratégias de gestão do Banco estão direcionadas para o cumprimento das metas e atingimento dos resultados, exigindo a adaptabilidade dos funcionários às regras estabelecidas pela organização como condição para manter a sua empregabilidade.

Com a implantação das novas tecnologias no setor bancário, o desempenho das atividades tem demandado novos conhecimentos e habilidades dos funcionários e exigido um intenso e desgastante ritmo de trabalho para a realização das tarefas e o cumprimento das metas. Nesse sentido, abordaremos como este ritmo decorrente da sobrecarga de trabalho a que são submetidos os funcionários para desempenho de diversas atividades tem impactado na qualidade de vida dos funcionários.

Além disso, abordaremos sobre as condições de trabalho do bancário e a sua adequação à jornada de trabalho, bem como a influência de tais fatores na saúde dos bancários. A observância do trabalho sob pressão para realização das tarefas e o cumprimento das metas tem provocado desgaste físico e mental que causa estresse e muitas outras doenças, motivando afastamentos do trabalho.

Finalmente, trataremos sobre as ações e programas de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvidos pela empresa para o combate ao estresse e a prevenção das doenças ocupacionais e a sua efetiva e eficaz aplicação no ambiente de trabalho.

## **1.2 Formulação do problema**

- Como as condições de trabalho estão impactando na saúde dos trabalhadores de uma agência bancária na cidade de Gurupi -TO?

## **1.3 Objetivo Geral**

- Analisar as condições de trabalho e suas influências na saúde dos bancários.

## **1.4 Objetivos Específicos**

- Identificar as condições de trabalho e os principais fatores que afetam a saúde dos bancários;
- Identificar os principais problemas de saúde a que os bancários estão expostos;
- Sugerir ações e programas que podem ser implementados para a prevenção da saúde dos bancários.

## **1.5 Justificativa**

O tema Qualidade de Vida no Trabalho é bastante abrangente, envolvendo muitos aspectos relacionados à Gestão de Pessoas, tornando inviável o trabalho de pesquisa com tal abrangência. Portanto, o nosso trabalho de pesquisa abordou sobre as consequências das condições de trabalho na saúde dos trabalhadores de uma agência bancária na cidade de Gurupi-TO. O trabalho foi realizado através de pesquisa mediante aplicação de questionário em uma amostra de funcionários da referida agência.

O tema tem sido objeto de vários estudos e pesquisas por diversos estudiosos. A alta competitividade no mundo das organizações provocou mudanças

no meio organizacional, afetando as relações de trabalho. Com a mecanização do trabalho pós-revolução industrial, o homem passou a desempenhar o trabalho como se fosse uma peça de máquina sem a consideração pelas organizações do seu aspecto humano. As condições de trabalho a que foram expostos, trouxeram várias consequências para a saúde dos trabalhadores. Com o avanço tecnológico e a globalização, o cenário de alta competitividade acirrou ainda mais, sendo os trabalhadores submetidos às regras impostas pelas organizações para o atingimento das metas e resultados.

Inserido neste contexto, o setor bancário também vem atravessando profundas mudanças com a implantação de novas tecnologias. A reestruturação dos processos de trabalho vem ocorrendo no dia-a-dia com a implantação de novas tecnologias que demandam menos mão-de-obra, mas exigem um conhecimento especializado dos funcionários para operacionalização de diversos sistemas. A implantação de novos processos de trabalho provocou mudanças na estratégia de gestão de pessoas com a adoção de uma política de enxugamento de quadro de pessoal em busca da redução de despesas e a maximização das receitas, trazendo muita instabilidade e insegurança para as relações de trabalho.

A automatização realizada de forma constante e gradual não se mostrou suficiente para atender a demanda crescente de trabalho decorrente, principalmente, da expansão da base de clientes aliada à redução de quadro de pessoal. Tal situação provocou uma grande sobrecarga, afetando as condições de trabalho e trazendo consequências para a saúde dos bancários.

O tema é considerado relevante em razão da crescente constatação de pessoas com algum problema de saúde decorrente das inadequadas condições de trabalho a que são submetidos os trabalhadores do setor bancário. A atual política de gestão do setor está direcionada para os resultados e a pressão contínua para o atingimento das metas, bem como a incumbência de realização de várias tarefas tem causado graves problemas à saúde dos bancários.

A situação atual no ambiente de trabalho não sinaliza uma tendência de melhoria das condições de trabalho o que faz do tema um assunto de grande

interesse para o trabalho de pesquisa. Embora muitos trabalhos já tenham sido realizados sobre o assunto, o trabalho de pesquisa realizado em uma agência bancária na cidade de Gurupi – TO mostrou uma nova visão das condições de trabalho e o impacto na saúde dos bancários sob o ponto de vista dos funcionários daquela agência, cujos resultados poderão constituir em avanços na melhoria das condições de trabalho de toda categoria de trabalhadores.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Contexto do trabalho bancário

#### 2.1.1 Reestruturação produtiva

A internacionalização do capital gerou muito instabilidade nos mercados exigindo a reorganização do sistema financeiro global.

O processo de reestruturação do capitalismo se expressa no sistema financeiro adequando-o a um novo patamar de acumulação, caracterizado pela importância da esfera financeira no comando da repartição e destinação social da riqueza. A reorganização do sistema financeiro global e o emergente poder da coordenação financeira caracterizam-se pela proliferação e pela descentralização das atividades financeiras, criação de novos instrumentos e mercados. SEGNINI (1999).

A busca por novos mercados teve como principal objetivo manter a competitividade e aumentar a lucratividade que fora ameaçada pela desregulamentação do sistema financeiro com a descentralização de atribuições específicas dos bancos e a internacionalização dos mercados que permitiu um maior fluxo de capitais entre diversos países, acirrando a concorrência no mercado. Para se adequar a esse ambiente de acirrada concorrência, o setor bancário também passou por profunda reestruturação de suas atividades.

A reestruturação do setor bancário faz parte do processo mais amplo de reestruturação do próprio capitalismo que caracteriza por um processo de intensificação da internacionalização do capital e a expansão de idéias neoliberais. Tais ideais caracterizam pela intensificação de movimentação de capitais por diversos mercados buscando uma maior rentabilidade para o capital em detrimento da produção, submetendo os países a grande instabilidade econômica. SEGNINI (1999).

A análise efetuada por diversos autores (Garcia, 1999; Grisci, 2000; Jinkings, 1995; Laranjeira, 1997; Segnini, 1998) sobre o trabalho bancário no Brasil, aponta para a desqualificação do trabalhador em decorrência do desenvolvimento tecnológico e das mudanças nas formas de gestão.

O conhecimento existente antes da década de 30, foi degradando-se com o início da mecanização e intensificando-se com

a introdução dos computadores, estando esse processo intensamente ligado à configuração econômica e social do período. MERLO; BARBARINI(2002).

O volume de serviços nos bancos cresceu significativamente após a reforma bancária de 1964, em razão do crescimento econômico e da diversificação dos serviços prestados, que passou a efetuar o recebimento de tributos e contribuições da previdência social, realização de operações de cobrança, vendas de seguros, administração de diferentes tipos de investimentos, oferta de linhas de crédito, entre outros serviços. MERLO; BARBARINI(2002).

Em 1986, teve início a implantação de planos econômicos (Plano cruzado) com intuito de estabilizar a economia, conter a inflação e os lucros financeiros. Com a estabilização da economia e o controle da inflação, teve início “a reestruturação operacional nos bancos de forma a manter o lucro sem a chamada ciranda financeira que permitia o lucro fácil.” Essa reestruturação compreendeu a redução dos custos operacionais com a racionalização, reestruturação e automação de serviços, fechamento de agências, exclusão de contas não rentáveis, demissões de funcionários, terceirizações de diversas atividades. MERLO; BARBARINI (2002).

Os bancos operavam de forma especializada, organizando-se em atividades de produção – organizadas de forma taylorizada e atividades comerciais – de intermediação e de gestão financeira. Igualmente, os produtos se limitavam a pagamentos, empréstimos e investimentos, o que obrigava os bancos a atenderem a mercados segmentados e a operarem de forma complementar entre si (bancos comerciais, de depósitos, de investimentos, caixas econômicas). As estruturas de funcionamento dos bancos se organizavam por agências; a qualificação era adquirida através da experiência; o mercado interno de trabalho era fechado, orientando-se por um modelo hierárquico, com reduzida mobilidade e o critério para promoção era baseado no tempo de serviço. Em meados dos anos 70 houve a diversificação dos produtos e os bancos passaram a operar em termos de bancos múltiplos e através de rede de agências. Com a intensa movimentação dos capitais por diversos mercados, houve o crescimento das trocas internacionais e dos investimentos estrangeiros, culminando com a internacionalização das atividades bancárias que ocasionou o acirramento da concorrência, induzindo a transformações

na organização do trabalho. LARANJEIRA (1997).

Para enfrentar os novos desafios impostos pelas mudanças ocorridas no meio organizacional, destaca-se a implantação do processo de automação, a implementação de estratégias de racionalização e a reestruturação dos serviços, expressas, principalmente, pela flexibilização do trabalho e pela diversificação dos produtos. LARANJEIRA (1997).

O processo de reestruturação nos bancos provocou várias conseqüências no trabalho dos bancários. Para Segnini(1999), três fenômenos sociais caracterizam o processo de reestruturação nos bancos. São eles:

1) Intenso desemprego. Em 1986 a categoria bancária no Brasil representava um milhão de trabalhadores, em 1996 foi reduzida para 497 mil bancários, ou seja, em dez anos, 503 mil postos de trabalho foram suprimidos. A elevada taxa de desemprego no setor refere-se a diferentes políticas que objetivam a redução de custos, num contexto altamente competitivo. Assim, é possível destacar a eliminação e a fusão de postos de trabalho, em decorrência das práticas de gestão que possibilitam a flexibilização funcional do trabalho (que se traduz pela realização de várias tarefas ao mesmo tempo), a redução de níveis hierárquicos e a opção política e econômica que embasa o uso das inovações tecnológicas, determinando, ao mesmo tempo, crescimento da produtividade e a redução de postos de trabalho sem contudo, alterar a jornada de trabalho dos que permanecem empregados. SEGNINI (1999).

2) Terceirização e precarização do trabalho - Nos processos terceirizados foi possível registrar, comparando-os com os mesmos processos realizados nos bancos, redução de custos e índices de produtividade mais elevados obtidos pelo uso das mesmas tecnologias implementadas tanto pelas empresas terceirizadoras como pelos bancos. Intensificação do trabalho, jornadas de trabalho mais longas, freqüentes horas extras, salários relativamente inferiores informam as práticas de gestão que determinam a precarização do trabalho em relação à mesma tarefa efetuada nos bancos. SEGNINI (1999).

3) Intensificação do trabalho - Foi possível observar a intensificação do trabalho tanto pela fusão de postos de trabalho, pela diminuição dos níveis hierárquicos, como pelas exigências decorrentes de programas de gestão como, por exemplo, os Programas de Reengenharia, que buscam a minimização dos custos, ou Programas de Qualidade, que procuram a maximização dos resultados. SEGNINI (1999).

As mudanças nas relações de trabalho decorrentes da reestruturação produtiva ocorrida no setor bancário geraram insegurança e medo de perder o

emprego o que levaram os funcionários a submeterem-se a precárias condições de trabalho, que caracteriza pela eliminação de direitos sociais, redução de salários, demissões, etc.

### 2.1.2 Novas tecnologias no setor bancário

Até os anos 80, os serviços bancários eram realizados, predominantemente, de forma manual com utilização do trabalho do quadro de funcionários. Para realização dos serviços, os equipamentos mais utilizados eram a máquina de datilografia, que demandava muito tempo para realização dos trabalhos e resultava em serviços de baixa qualidade. Os lançamentos contábeis dos bancos eram efetuados de forma manual o que estava sujeito a erros e falhas. O setor bancário contava com expressivo quadro de pessoal para o desempenho de tais tarefas o que exigia vários conhecimentos e habilidades e demandava muitas horas de trabalho.

A adoção de novas tecnologias no setor bancário se intensificou a partir dos anos 90, que coincide com o período de implantação do plano real que teve o objetivo de buscar a estabilização monetária. A estratégia dos bancos de adoção de novas tecnologias está pautada na estratégia de redução de custos, melhoria da qualidade dos serviços, melhoria do atendimento aos clientes e busca de maior lucratividade.

A informatização dos processos trouxe muitas mudanças nos serviços bancários. As atividades passaram a ser realizadas de forma mais rápida e segura e com mais qualidade. Com os avanços tecnológicos, os serviços bancários sofreram sensíveis melhorias, como o registro on-line das transações nas contas dos clientes, que passaram a dispor das informações em tempo real. Tal atributo representou um grande benefício para os clientes para realização de suas transações financeiras por não ser preciso a espera de atendimento em longas filas.

O direcionamento do atendimento pessoal para os canais alternativos tem sido uma das principais estratégias dos bancos para redução de despesas com a

contratação de pessoal, buscando a melhoria da rentabilidade. Para tanto, os bancos oferecem vários canais alternativos de atendimento aos clientes, os chamados facilitadores de atendimento, em substituição ao atendimento pessoal.

Com os avanços tecnológicos no setor bancário, o atendimento dos clientes nos bancos passou a ocorrer de forma diferenciada através de estratégias específicas de atendimento, ou seja, personalizado(home banking) para os clientes de média/alta renda, ou padronizado(máquinas de auto-atendimento nas agências), para os clientes de baixa renda. DIEESE (1997).

Os terminais de autoatendimento são importantes canais disponibilizados aos clientes para realização de diversas transações como depósitos, saques, transferências, pagamentos de contas, saldos e extratos, talonários de cheques, etc., de forma on-line e por tempo mais prolongado do que o expediente normal das agências.

Os bancos têm direcionado o atendimento automatizado dos clientes para a Internet Banking, pois através deste canal, os clientes realizam seus pagamentos e efetuam consultas diretamente de seu computador e sem sair de casa ou escritório. As operações realizadas através da Internet Banking atingem números históricos, o que faz desse canal o segundo preferido dos brasileiros para realização de suas operações bancárias, conforme pesquisa da FEBRABAN (2011). Em 2010 foram realizadas 12,8 bilhões de transações, representando 23% do total das transações realizadas no período que corresponde a um incremento de 27,4% na comparação com 2009.

Ainda, conforme pesquisas da FEBRABAN, os investimentos das instituições financeiras brasileiras em Tecnologias da Informação atingiram R\$22 bilhões em 2010, crescimento de 15% em relação a 2009. FEBRABAN (2011).

A informatização possibilitou a alavancagem nos negócios dos bancos mediante a expansão da base de clientes e a simplificação de processos que possibilita o autoatendimento pelos clientes. O crescimento da base de clientes foi bastante significativo e as novas tecnologias passaram a exigir conhecimentos mais

especializados, impondo um ritmo de trabalho mais intenso aos funcionários.

Entretanto, a implementação dessas novas tecnologias reduziu de forma drástica a mão-de-obra no setor bancário. Estudo realizado pelo DIEESE(1997) revela que, além da redução do número de funcionários – 812 mil, em janeiro de 1989, para 497 mil, em dezembro de 1996, o setor bancário está passando por profundas mudanças estruturais. A mão de obra está mais qualificada e alguns cargos, como os de escriturários e de chefias intermediárias, estão sendo substituídos pelos serviços automatizados. Com a informatização do atendimento e dos processos, a realização de muitas tarefas que, antes, estava a cargo de funcionários estão sendo transferidas, paulatinamente, aos clientes.

Se por um lado, a adoção de novas tecnologias traz benefícios para as empresas como a redução de custos, a melhoria da qualidade dos serviços, melhoria do atendimento aos clientes e maior rentabilidade. Por outro lado, as novas tecnologias tem sido responsáveis pela extinção de vários postos de trabalho e provocado o aparecimento de várias doenças ocupacionais.

O emprego das novas tecnologias não tem sido utilizado para aliviar a carga de trabalho ou para assegurar maior autonomia na realização do mesmo, mas para a imposição de uma maior exigência de ritmos e cadências, o que está relacionado à expansão do LER/DORT. MERLO(2003).

### 2.1.3 Novas práticas de gestão

A competitividade no ambiente empresarial brasileiro vem se tornando mais acirrada em razão de “profundas mudanças na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na própria inserção do elemento humano no tecido social e produtivo.” ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA(1998).

As mudanças no mundo organizacional vêm ocorrendo muito rapidamente,

influenciada, principalmente, pelos avanços tecnológicos que possibilitou um grande intercâmbio econômico, social, cultural e político entre diversos países. A globalização dos mercados acarretou a queda de muitas barreiras e facilitou o intercâmbio comercial. O comércio eletrônico intensificou ainda mais com a internet, que tornou o processo de comunicação mais fácil e rápido, possibilitando o acesso a diversos mercados. Assim, a globalização dos mercados intensificou a comunicação e expandiu o comércio entre vários países, tornando a competição mais acirrada, o que levou as organizações a promover várias mudanças que afetaram as relações de trabalho.

As mudanças na gestão de produtos e serviços, aliadas ao uso intensivo da informática, provocaram alterações no trabalho bancário, assim como na sua forma de administração. A eliminação da duplicação de tarefas, a simplificação de procedimentos internos e a reorganização funcional, privilegiando a flexibilização - de jornada, remuneração e função, com ampliação das tarefas executadas pelos bancários -, são alguns dos processos em andamento. DIEESE (1997).

As práticas de gestão dos bancos eram voltadas para as tarefas e processos, valorizando os aspectos burocráticos, cuja preocupação era com o estabelecimento de um padrão de produção. Neste tipo de gestão, os empregados eram gerenciados como custos de produção.

No ambiente de acirrada competitividade, a gestão das empresas passou ter um caráter estratégico, direcionado para a busca de maior lucratividade. O foco que antes estava nas tarefas passou para os negócios, exigindo dos funcionários uma nova postura para atingir as metas e resultados planejados. A área de pessoal passou ter também um caráter estratégico para as empresas que precisam de funcionários motivados, satisfeitos e alinhados com a estratégia da empresa.

Assim, as novas práticas de gestão direcionadas para os resultados passaram a exigir funcionários mais qualificados para o atendimento e para a venda de produtos e serviços. Os funcionários são avaliados sob diversas competências, sendo mais valorizados para efeito de ascensão profissional aqueles que apresentam o perfil de vendedor.

Para cumprir suas novas funções, esse bancário deveria ser bem mais qualificado, com amplo conhecimento do mercado financeiro, domínio de tecnologia para realização de simulações financeiras,

habilidade de relacionamento com clientes e com a equipe de vendas e precisaria saber lidar com tarefas não prescritas, diferentemente das exigências anteriores nas quais deveria seguir fielmente o manual. MERLO; BARBARINI (2002).

## 2.2 Qualidade de Vida no Setor Bancário

O tema Qualidade de Vida no Trabalho tem sido objeto de estudos e pesquisas o que tem contribuído para o surgimento de alguns modelos para observar a qualidade de vida no trabalho e as providências que as organizações podem adotar para a melhoria das condições de vida de seus trabalhadores. Entre os modelos disponíveis, destacam-se os de Walton (1973); Hackman e Oldham, (1975; 1980) e Westley (1979).

O modelo de Walton(1973) analisa a Qualidade de Vida no Trabalho através de oito categorias ou critérios de medição.

Walton (1973) propõe um modelo de QVT dividido em oito categorias ou critérios de medição: Compensação justa e adequada, Condições de trabalho, Uso e desenvolvimento das capacidades pessoais, Oportunidade de crescimento e segurança, Integração social na organização, Cidadania, Trabalho e espaço total de vida e Relevância social do trabalho. “Eles indicarão o nível de Qualidade de Vida no Trabalho do indivíduo, nos mais diferentes aspectos relativos ao trabalho, incluindo sua satisfação com o salário, com a jornada de trabalho, com o ambiente, com as condições físicas, com o grau de autonomia, com o uso e desenvolvimento de sua capacidade intelectual e criativa, com a segurança no emprego e com a possibilidade de carreira. Ainda acrescentam-se aspectos relacionados com a integração social e com a auto-estima, com o equilíbrio entre a vida no trabalho e a vida familiar, com as políticas organizacionais e o cumprimento dos direitos trabalhistas, com a imagem da organização na sociedade e se ela é, de fato, responsável socialmente”. (OLIVEIRA, J.A; MEDEIROS, M.P.M).

Segundo Walton(1975), Qualidade de Vida no Trabalho refere-se a “ valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.” LIMONGI-FRANÇA(1996). Baseamos neste conceito para a elaboração deste trabalho.

Já Hackman e Oldham (1975) apresentaram um modelo mais específico e bastante eficaz para estudar a Qualidade de Vida no Trabalho.

Esse modelo avalia os aspectos das dimensões da tarefa, que proporcionam estados psicológicos críticos vividos pelas pessoas em sua relação de trabalho. Esses estados críticos são: a) a percepção do indivíduo sobre o produto de seu trabalho; b) a percepção da responsabilidade que tem pelos resultados de seu trabalho e c) o nível de conhecimento e entendimento que tem sobre os resultados alcançados pela realização de seu trabalho. Eles são determinantes da satisfação e motivação dos indivíduos, podendo trazer, como resultado, realização pessoal e profissional. (OLIVEIRA, J.A; MEDEIROS, M.P.M).

O modelo de Westley classifica e analisa a Qualidade de Vida no Trabalho através de quatro fatores fundamentais.

Westley (1979) entende a QVT como os esforços empreendidos pelas organizações em prol de uma maior humanização no ambiente de trabalho. De acordo com o autor, *apud* Fernandes (1996, p. 53), o modelo classifica e analisa quatro fatores fundamentais que afetam diretamente e tornam-se obstáculos à QVT: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico. Tais fatores, relacionados ao trabalho e suas manifestações, são analisados segundo indicadores que podem causar, respectivamente, injustiça, insegurança, alienação e anomia – ausência de leis e regulamentos. MACEDO.J.; MATOS, R.D(2007).

O modelo Biopsicossocial e Organizacional de Limongi-França (2004) avalia a Qualidade de Vida no Trabalho através de quatro fatores.

O modelo Biopsicossocial e Organizacional de Limongi-França (2004) destaca a interdependência de quatro fatores na avaliação da QVT: o biológico, que corresponde às características físicas ou herdadas e com o metabolismo, resistência e vulnerabilidades do corpo físico; o psicológico, inerente aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio que formarão a personalidade; o social, relativo aos valores socioeconômicos, culturais e coletivos; o organizacional, enfocando o investimento em pessoas, o humanismo e a competitividade. MACEDO. J.; MATOS, R.D(2007).

Para o sucesso dos projetos de QVT, Nadler e Lawler descrevem seis fatores determinantes: a percepção da necessidade; o foco do problema organizacional; a estrutura para identificação e solução do problema, a teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes; as compensações. MACEDO. J.; MATOS, R.D(2007)

Nadler e Lawler (*apud* RODRIGUES, 1994), afirmam que a QVT está vinculada à participação dos funcionários nas decisões, à reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho, e à inovação no sistema de recompensas, as quais interferem no clima organizacional e podem ser direcionados à obtenção de um ambiente de trabalho favorável. MACEDO. J.; MATOS, R.D(2007).

Nadler e Lawler apud Fernandes(1996) apresentam no quadro 2.2 uma abrangente demonstração de evolução do conceito QVT desde 1959 até os dias atuais, evidenciando as características de cada período.

Quadro 2.2: Evolução do Conceito QVT

EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QVT	
CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1- QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar o qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2- QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo autor do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3- QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e satisfatório. QVT era vista com sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4- QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e das relações dos trabalhadores com a organização. Os termos administração participativa e democracia industrial eram freqüentemente ditos como idéias do movimento QVT.
5- QVT como tudo(1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problema de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6- QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um modismo passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler, (apud Fernandes,1996,p.42).

## 2.3 Principais doenças do trabalho

Os trabalhadores estão expostos a várias doenças no trabalho que podem estar relacionadas aos aspectos biológico, psicológico e social.

Toda pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida. Essas respostas apresentam variadas combinações e intensidades nesses três níveis e podem ser mais visíveis em um deles, embora todos sejam sempre interdependentes. Essa abordagem é descrita por Lipowski(1986) como o resgate de uma visão mais ampla do conceito de saúde que tem sido a tendência nas últimas décadas. A saúde não é apenas ausência de doença, mas também o completo bem-estar biológico, psicológico e social. Essa conceituação, adotada pela Organização Mundial de Saúde(OMS) em 1986, foi estudada por Dejours(1994) e abre campo significativo para a compreensão dos fatores psicossociais na vida moderna e, especificamente, no desempenho e na cultura organizacional da saúde do trabalho. LIMONGI-FRANÇA (1998).

A visão do ser humano em todos os seus aspectos situa-se no conceito da visão holística de homem.

Essa compreensão do ser humano, em que o indivíduo é o seu corpo, revela condições de vida e marcas das experiências vividas e desejadas. Situa-se na mesma proposta conceitual da visão holística de homem. Daí ele ser o elo fundamental da Qualidade de Vida no Trabalho. LIMONGI-FRANÇA (1988).

Para a melhoria da qualidade de vida no trabalho, as empresas precisam atuar preventivamente através de ações e programas de combate aos fatores de risco às doenças laborais.

Qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho. ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA (1988).

As peculiaridades do trabalho dos bancários como a sobrecarga, o ritmo intenso, o trabalho repetitivo, a pressão por metas e por maior produtividade tem sido apontadas como algumas das causas para surgimento de muitas doenças relacionadas ao trabalho, como: o Stress, Lesões por esforços repetitivos - LER, Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho(DORT) e também doenças mentais.

O dia-a-dia de trabalho dos bancários é muito desgastante, com muitas tarefas e atribuições que exige rapidez e, ao mesmo tempo, concentração. Tais condições de trabalho, aliada à pressão por metas e resultados tem gerado um estado de tensão nos funcionários que é apontado como uma das causas do stress.

O stress é vivido no trabalho a partir da capacidade de adaptação, a qual envolve sempre o equilíbrio, obtido entre exigência e capacidade. Se o equilíbrio for atingido, obter-se-á o bem-estar; se negativo, gerará diferentes graus de incerteza, conflitos e sensação de desamparo. O stress é, talvez, a melhor medida do estado do bem-estar obtido ou não pela pessoa. A qualidade de vida no trabalho é individualizada na pessoa por meio de suas diferentes manifestações de stress. LIMONGI-FRANÇA (1988).

A adoção das novas tecnologias no setor bancário como os computadores alteraram significativamente as formas de realização das tarefas. O trabalho que era tipicamente manual passou para computadorizado que impõe novos procedimentos e habilidades, como o uso da digitação das tarefas que submete os funcionários a trabalhos repetitivos, apontados como causa do LER-DORT.

LER é um diagnóstico feito em trabalhadores empregados (o fenômeno praticamente não acomete trabalhadores autônomos), apresentando-se com queixas dolorosas e sensitivas, de localização em determinadas regiões do corpo, de modo geral a mais utilizada nas suas funções e nas quais não são detectadas alterações ao exame físico. LER adquiriu nos últimos anos grande destaque, tanto na prática médica quanto nos meios de comunicação de massa, em que é apresentada como novo flagelo da humanidade. OLIVEIRA (1999).

### 2.3.1 Principais programas no ambiente do Banco

Atualmente, os aspectos intangíveis têm demandado mais a atenção das empresas do que os aspectos tangíveis.

O atual contexto social e econômico caracteriza-se por demandar de grande parte das empresas uma crescente atenção com seus ativos intangíveis. Há algumas décadas, a competitividade de várias organizações esta ligada ao tamanho e complexidade de sua estrutura física. Hoje, aspectos como o conhecimento nelas desenvolvido e mantido, sua marca e valorização no mercado, e as pessoas que nelas trabalham podem se tornar diferenciais competitivos mais importantes do que os aspectos tangíveis. Nesta sociedade que Drucker (2000) chama de "Sociedade do Conhecimento", a internacionalização dos mercados e as pressões

por produtividade e capacidade competitiva que as empresas vêm sofrendo, tornam cada vez maiores as demandas de produtividade, iniciativa, conhecimento e inovação sobre as pessoas. Estas sentem cada vez mais os efeitos de um novo ambiente de trabalho, onde se exige muito dos profissionais. Assim, a Qualidade de Vida no Trabalho passa a ser uma preocupação cada vez mais presente nas organizações. MORILLA; LIMONGI-FRANÇA (2005).

Para atuar nesse ambiente de alta competitividade em que as pessoas são o grande diferencial, as empresas não podem pensar somente em lucros. Elas precisam assumir também responsabilidades sociais visando à promoção da saúde e do bem-estar de seus funcionários, que tem sido afetado pelas condições de trabalho.

Influenciadas pelas condições de trabalho, as doenças ocupacionais no setor bancário vem crescendo, principalmente, após a adoção de novas tecnologias, que passou a exigir um trabalho com intenso esforço repetitivo. Tais doenças vêm provocando o afastamento de muitos funcionários do trabalho com elevados custos para a empresa e para os planos de saúde.

Buscando a redução desses custos com os tratamentos e afastamentos, a instituição financeira pesquisada adotou o programa QVT que tem o objetivo de atuar, preventivamente, no combate aos fatores de risco às doenças relacionadas ao trabalho através da implementação de ações e programas que visem à melhoria da qualidade de vida no trabalho.

O programa de Qualidade de Vida no Trabalho na instituição financeira pesquisada está focado na prática de ginástica laboral que compreende a realização de atividades físicas, massagem, etc. As atividades são realizadas antes do início do expediente ao público em dias e horários pré-estabelecidos, mas a participação dos funcionários não é obrigatória. Tais programas favorecem o envolvimento dos funcionários nas decisões que influenciam à sua área de trabalho, sendo um instrumento eficaz para obtenção do comprometimento dos funcionários com a organização.

### 2.3.2 Sofrimento e Prazer no Trabalho

O trabalho não tem como objetivo apenas a execução de atividades produtivas, representa também um espaço destinado à convivência dos trabalhadores.

O trabalho não é somente execução de atividades produtivas, mas, também, é espaço de convivência; ele pressupõe não somente uma preocupação com a eficácia técnica, mas busca incorporar argumentos relativos ao viver em comum relativos ao mundo social do trabalho e de proteção e realização do ego; portanto, relativos à saúde e ao mundo subjetivo. (MERLO, 2003 apud DEJOURS, 1999).

O trabalho pode ser ao mesmo tempo fonte de prazer e sofrimento, sendo o reconhecimento condição indispensável para transformar o sofrimento em prazer.

O trabalho pode ser compreendido como um território ambivalente, uma vez que tanto pode dar origem a processos de alienação e mesmo de descompensação psíquica, como pode ser fonte de saúde e instrumento de emancipação (Dejours, 1999). Para que ele seja fonte de saúde, no entanto, há a necessidade do reconhecimento daquele que trabalha, uma vez que neste reconhecimento reside a possibilidade de dar sentido ao sofrimento vivenciado pelos trabalhadores. Em outras palavras, podemos dizer que o reconhecimento é condição indispensável no processo de mobilização subjetiva da inteligência e da personalidade no trabalho, desempenhando um papel fundamental na possibilidade de transformar o sofrimento em prazer. MERLO (2003).

O reconhecimento ocorre através do julgamento efetuado por aqueles que se encontram em uma posição hierárquica diferente, bem como por aqueles que se encontram no mesmo nível hierárquico.

Conforme Dejours (1992), o reconhecimento se dá por duas vias de julgamento: o julgamento de utilidade e o julgamento de “beleza”. O primeiro, como o próprio nome designa, diz respeito à utilidade técnica, social ou econômica dada à atividade singular desempenhada pelos trabalhadores. Quem estaria em condições de proferir este julgamento seriam aqueles que, em relação ao sujeito, se encontram em uma posição hierárquica diferente: chefes, gerentes, supervisores, e mesmo, os subordinados. O julgamento de “beleza”, por outro lado, é aquele efetuado pelos pares, ou seja, aqueles que situados na mesma faixa hierárquica e compartilhando o mesmo ofício, estão em condições de avaliar a singularidade e a “beleza” do trabalho executado. (MERLO, 2003 apud DEJOURS, 1992).

A necessidade de adaptação às exigências da organização do trabalho tem gerado um outro sofrimento nos trabalhadores decorrente do medo de não ser capaz

de manter a performance exigida pelo trabalho.

Às exigências da organização do trabalho taylorista/fordista, somam-se novas exigências e outro sofrimento, que advém do medo de não ser capaz de manter uma performance adequada no trabalho nas novas formas gestão “reestruturadas”. Tais exigências incluem os aspectos de tempo, cadência, rapidez, formação, informação, aprendizagem, adaptação à “cultura” ou à ideologia das empresas, às exigências do mercado, etc. (DEJOURS, 1999; MERLO, 2000; MERLO, 2003).

A atual conjuntura, caracterizada por demissões e precarização do trabalho, provoca o medo com reflexos nas condições de trabalho.

Dejours (1999) propõe que se analise o medo, inserindo-o no processo de demissões e precarização do trabalho da conjuntura atual. Afirma o autor que são quatro seus efeitos principais: a intensificação do trabalho e aumento do sofrimento subjetivo; a neutralização da mobilização coletiva; a emergência da estratégia coletiva do silêncio, cegueira e surdez, no sentido de “não perceber” o sofrimento e a injustiça infligidos a outrem; e, como quarto efeito, o individualismo. (MERLO, 2003 apud DEJOURS 1999).

### **3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

O trabalho foi realizado através de pesquisa descritiva por meio de uma abordagem quantitativa com a utilização de questionário como instrumento de coleta. A escolha da abordagem quantitativa mostrou-se mais adequada ao objeto de estudo da pesquisa e compatível com os recursos materiais, temporais e pessoais disponíveis para realização do trabalho no prazo previsto.

#### **3.1 Caracterização da organização**

Este trabalho foi desenvolvido em uma agência bancária localizada na cidade de Gurupi – TO, que possui um quadro de 43 funcionários. A estrutura da organização é composta por gerente geral, gerente de mercado, gerentes de relacionamentos, gerentes de serviços, assistentes de negócios, caixas e escriturários. A agência atua na prestação de serviços de intermediação financeira e na venda de produtos e serviços aos clientes pessoa física, jurídica e governos e, ainda, realiza atendimento aos não correntistas.

#### **3.2 População e amostra**

A agência bancária é composta por uma população de 43 funcionários. A pesquisa foi realizada em uma amostra de 35 funcionários, que corresponde a 81,39% do total dos funcionários lotados na agência, sendo considerada uma amostra representativa. A escolha dos participantes da amostra foi efetuada de forma aleatória, buscando não trazer transtornos e nem prejuízos para o trabalho dos pesquisados.

### **3.3 Caracterização dos instrumentos de pesquisa**

Para realização da pesquisa foi utilizado como questionário uma das escalas do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento – instrumento validado por Mendes (2004) – Universidade de Brasília. Para atender os aspectos específicos da pesquisa, o questionário foi adaptado através de exclusões e inclusões de perguntas. Foram incluídas no questionário quatro perguntas para obtenção do perfil socioeconômico dos pesquisados e uma pergunta acerca das doenças que os pesquisados julgam estarem expostos no seu trabalho. Após a adaptação, o questionário ficou composto de 44 perguntas fechadas, 4 perguntas para obtenção do perfil socioeconômico da população e uma pergunta sobre as doenças que os pesquisados julgam estarem expostos no seu trabalho. Para responder às perguntas do questionário, os respondentes escolheram uma dentre as seguintes opções: Nunca, Raramente, às vezes, Sempre e Frequentemente. As perguntas para obtenção do perfil socioeconômico da população foi composto por 4 perguntas onde os pesquisados assinalaram a opção referente a seu perfil. No que tange à pergunta acerca das doenças que os bancários estão expostos, os pesquisados poderiam escolher três opções dentre as doenças relacionadas.

### **3.4 Procedimentos de coleta e de análise de dados**

A pesquisa foi realizada no período de 12/09/2011 a 23/09/2011. Os questionários foram distribuídos pessoalmente para cada funcionário escolhido aleatoriamente, ocasião em que foram repassadas as principais informações sobre a pesquisa, como o objetivo acadêmico da pesquisa e garantia de sigilo das informações. A distribuição dos questionários não foi efetuada de uma só vez em razão dos horários de trabalho diferenciados e a pouca disponibilidade de tempo dos funcionários para responder o questionário. Para superar esse problema, a distribuição dos questionários foi efetuada, paulatinamente, para não prejudicar o andamento normal dos serviços. O prazo estipulado para retorno dos questionários

foi de até dois dias. Entretanto, devido à distribuição não ter ocorrido simultaneamente para todos, bem como às dificuldades de algumas equipes para interromper suas atividades para responder o questionário, foi necessário prorrogar o prazo para retorno dos mesmos. Contudo, tal prorrogação não trouxe prejuízos aos trabalhos de pesquisa. Alguns participantes deixaram de responder algumas perguntas, sendo as mesmas deduzidas do total da amostra para apuração do percentual de resposta para a respectiva pergunta. Como houve a dedução da pergunta da amostra, tal procedimento não afetou os resultados da pesquisa. As opções de resposta nunca, raramente, às vezes, sempre e freqüentemente foram agrupadas nas opções Sim ou Não. As respostas assinaladas com as expressões nunca, raramente, às vezes foram consideradas como Não e as respostas assinaladas com as opções sempre e freqüentemente foram consideradas como Sim. Em razão do pequeno tamanho do grupo de respondentes não se fez necessário a utilização de sistema estatístico de tratamento de dados.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 RESULTADOS

Os dados serão apresentados, primeiramente, mostrando o perfil dos respondentes e, posteriormente, serão mostrados os resultados apontados pela pesquisa.

Do total da amostra de 35 funcionários, 16 são do sexo feminino e 19 do sexo masculino.

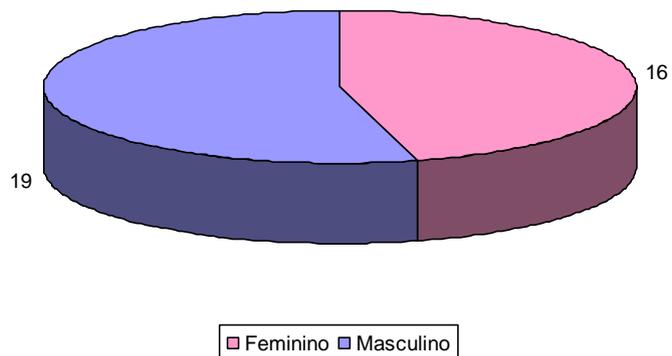


Gráfico 4.1: Sexo

Fonte: Pesquisa realizada pela autora

Com relação à idade, 16 tem entre 18 a 28 anos; 11 entre 29 e 39 anos; 8 entre 40 a 59 anos e nenhum acima de 59 anos.

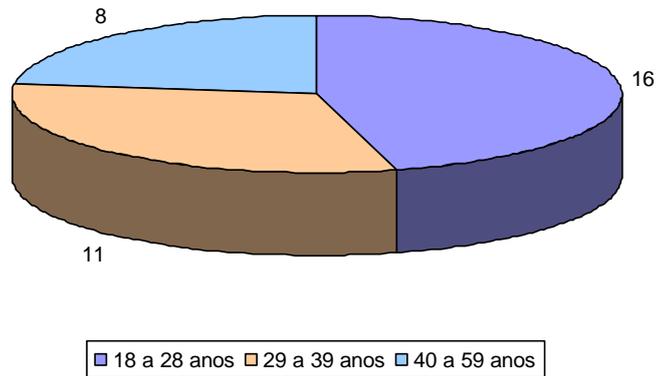


Gráfico 4.2: Idade  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora

Com relação ao nível de instrução, 9 tem segundo grau, 22 possui graduação e 4 possui pós-graduação.

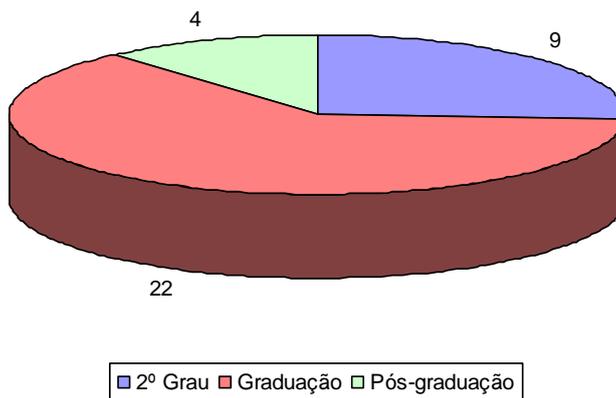


Gráfico 4.3: Nível de Instrução  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora

Em relação à carga horária, 21 cumprem carga horária de 6 horas, 12 de 8 horas e 2 com carga horária acima de 8 horas.

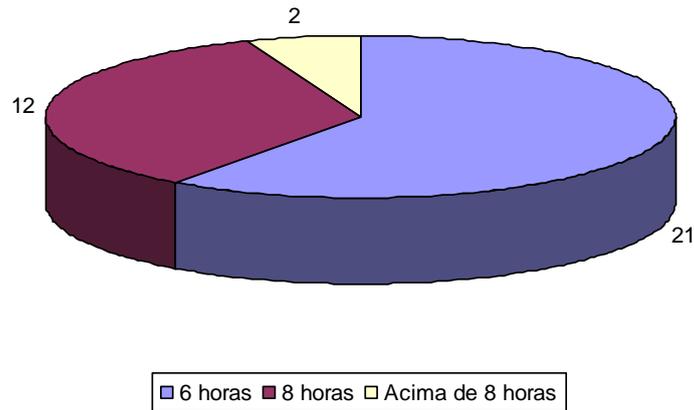


Gráfico 4.4: Carga Horária  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora

Com relação às doenças que os pesquisados julgam estarem expostos, as três principais doenças apontadas tanto pelos homens como pelas mulheres foram: Stress, Ler/Dort e Problema de coluna.

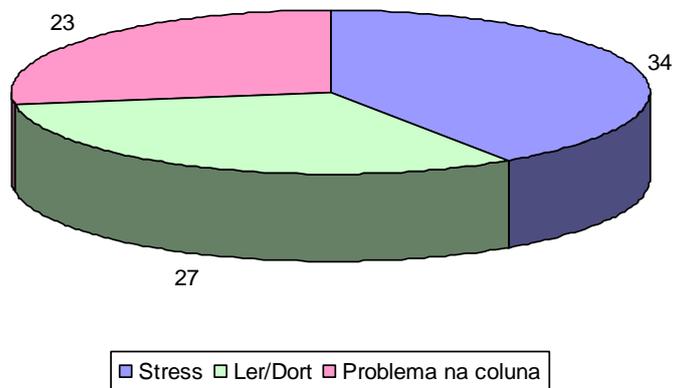


Gráfico 4.5: Doenças a que os funcionários estão expostos  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora

Os resultados às perguntas do questionário serão mostrados de forma agrupada conforme segue: Carga de Trabalho(Perguntas 1, 6 e 42); Ergonomia(Perguntas 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 e 35); Fatores estressores(Perguntas 2, 7 e 41); Gestão(Perguntas 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 17, 18, 19, 32, 33, 34 e 43); Relações Interpessoais(Perguntas 12, 13, 14, 15 e 16); Relação Trabalho, Vida Pessoal e Saúde(Perguntas 36, 37, 38, 39, 40 e 44).

#### 4.1.1 Carga de Trabalho

O ritmo de trabalho foi considerado acelerado para 34 respondentes que corresponde à opinião de 97,14% dos pesquisados, sendo que destes, 16 são mulheres(100%) e 18 são homens(94,74%). Somente 1 respondente não considera o ritmo de trabalho acelerado, que representa a opinião de 2,86% dos pesquisados.

O número de pessoas foi considerado insuficiente para realizar as tarefas para 17 respondentes o que corresponde à opinião de 48,57% dos pesquisados, sendo 9 mulheres e 8 homens, o que representa a opinião, respectivamente, de 56,25% e 42,11% por cada gênero pesquisado. Por outro lado, 18 respondentes consideraram o número de pessoas suficientes para realizar as tarefas, o que representa a opinião de 51,43%, sendo 7 mulheres e 11 homens, o que corresponde à opinião, respectivamente, de 43,75% e 57,89% de cada gênero pesquisado. Os resultados mostraram a existência de divergência entre a opinião das mulheres e dos homens, ou seja, para as mulheres(56,25%) o número de pessoas foi considerado insuficiente, enquanto para os homens(57,89%), o número de pessoas foi considerado suficiente para realizar as tarefas. O número de pessoas foi considerado insuficiente para os pesquisados na faixa etária de 29 a 39 anos, bem como para os que cumprem carga horária de 8 horas.

O trabalho exige esforço mental para 30 respondentes, que representa a opinião de 85,71% dos pesquisados. Destes, 14 são mulheres e 16 são homens, que corresponde à opinião, respectivamente de 87,50% e 84,21% de cada gênero pesquisado. Por outro lado, na opinião de 5 respondentes(14,29%), o trabalho não exige esforço mental, sendo 2 mulheres(12,50%) e 3 homens(15,79%).

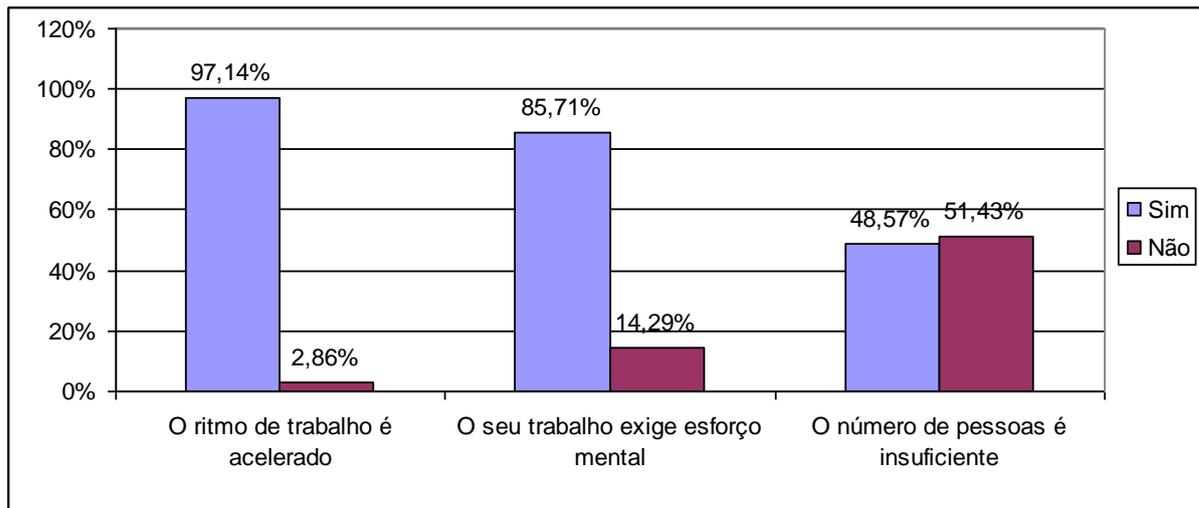


Gráfico 4.1.1 – Carga de trabalho - principais resultados  
 Fonte: Pesquisa realizada pela autora

#### 4.1.2 Ergonomia

As condições de trabalho foram consideradas precárias para 8 respondentes (22,86%), sendo 3 mulheres e 5 homens, o que corresponde, respectivamente, à opinião de 18,75% e 26,32% por gênero pesquisado. Por outro lado, as condições de trabalho não foram consideradas precárias para 27 respondentes (77,14%), sendo 13 mulheres e 14 homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 81,25% e 73,68% por gênero pesquisado. Houve empate de opinião dos pesquisados com carga horária acima de 8 horas, ou seja, 1 pesquisado(50%) considerou as condições precárias e o outro não.

O ambiente físico é desconfortável para 6 respondentes(17,14%), sendo 3 mulheres e 3 homens, o que corresponde, respectivamente, à opinião de 18,75% e 15,79% de cada gênero pesquisado. Por outro lado, o ambiente físico é confortável para 29 respondentes(82,86%), sendo 13 mulheres e 16 homens, o que representa, respectivamente a opinião de 81,25% e 84,21% por gênero pesquisado.

Existe muito barulho no ambiente de trabalho para 17 respondentes (48,57%), sendo 8 mulheres e 9 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 50% e 47,37 por gênero pesquisado. Por outro lado, não existe muito barulho no ambiente

de trabalho para 18 respondentes (51,43%), sendo 8 mulheres e 10 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 50% e 52,63% por gênero pesquisado. Na opinião das mulheres, houve empate quanto a existência ou não de barulho no ambiente de trabalho. Os pesquisados com faixa etária de 18 a 28 anos e 40 a 59 anos, bem como os com nível de instrução correspondente a pós-graduação opinaram que existe muito barulho no ambiente de trabalho.

O mobiliário existente no local de trabalho foi considerado inadequado para 10 respondentes (28,57%), sendo 7 mulheres e 3 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 43,75% e 15,79% por gênero pesquisado. Ao passo que o mobiliário existente no local de trabalho foi considerado adequado para 25 respondentes (71,43%), sendo 9 mulheres e 16 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 56,25% e 84,21% de cada gênero pesquisado.

Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas para 6 respondentes(17,14%), sendo 4 mulheres e 2 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 25% e 10,53% de cada gênero pesquisado. Os instrumentos de trabalho são suficientes para realizar as tarefas para 29 pesquisados(82,86%), sendo que destes 12 são mulheres e 17 são homens, que representa, respectivamente, a opinião de 75% e 89,47% por cada gênero pesquisado.

O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas para 4 respondentes(11,43%), sendo 3 mulheres e 1 homem, que representa, respectivamente, a opinião de 18,75 e 5,26% por gênero pesquisado. Mas por outro lado, o posto/estação de trabalho é adequado para realização das tarefas para 31 respondentes (88,57%), sendo 13 mulheres e 18 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 81,25% e 94,74% por gênero pesquisado.

Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários para 5 respondentes(14,29%), sendo 3 mulheres e 2 homens, que corresponde, respectivamente, à opinião de 18,75% e 10,53% por gênero pesquisado. Entretanto, os equipamentos necessários para realização das tarefas não são precários para 30

respondentes(85,71%), sendo 13 mulheres e 17 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 81,25% e 89,47% de cada gênero pesquisado.

O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado para 4 respondentes(11,76%), sendo 2 mulheres e 2 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 13,33% e 10,53% por gênero pesquisado. Entretanto, o espaço físico para realizar o trabalho é adequado para 30 respondentes(88,24%), sendo 13 mulheres e 17 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 86,67% e 89,47% por gênero pesquisado. Uma participante da amostra não opinou.

As condições de trabalho oferecem riscos de acidente para 4 respondentes(11,76%), sendo 3 mulheres e 1 homem, que representa, respectivamente, a opinião de 20% e 5,26% por gênero pesquisado. Por outro lado, as condições de trabalho não oferecem riscos de acidente para 30 respondentes(88,24), sendo 12 mulheres e 18 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 80,00% e 94,74% por gênero pesquisado. Uma participante da amostra não opinou.

As condições de trabalho oferecem riscos à segurança física das pessoas para 6 respondentes(18,18%), sendo 4 mulheres e 2 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 28,57% e 10,53% por gênero pesquisado. Por outro lado, as condições de trabalho não oferecem riscos à segurança física das pessoas na percepção de 27 respondentes(81,82%), sendo 10 mulheres e 17 homens, que corresponde, respectivamente, à opinião de 71,43% e 89,47% por gênero pesquisado. Duas participantes da amostra não opinaram.

Na opinião de 18 pesquisados, que representa 52,94% dos respondentes, é preciso manter posturas estáticas no trabalho. Destes, 8 são mulheres e 10 são homens, que corresponde, respectivamente, à opinião de 53,33% e 52,63% por gênero pesquisado. Para 16 pesquisados, que representa 47,06% dos respondentes, não é preciso manter posturas estáticas no trabalho. Destes, 7 são mulheres e 9 são homens, que representa, respectivamente, a opinião de 46,67% e 47,37% por gênero pesquisado. Uma das participantes da amostra não opinou.

As tarefas são repetitivas para 22 pesquisados, o que corresponde à opinião de 64,71% dos respondentes, sendo 10 mulheres e 12 homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 66,67% e 63,16% por gênero pesquisado. Para 12 pesquisados, que representa a opinião de 35,29% dos respondentes, as tarefas não são repetitivas. Destes, 5 são mulheres e 7 são homens, representando a opinião de 33,33% e 36,84% dos respondentes por gênero pesquisado. Para 5 respondentes(62,50%), com nível de instrução correspondente a 2º grau, as tarefas não são repetitivas. Uma das participantes da amostra não opinou.

Para 15 pesquisados(44,12%), sendo 8 mulheres e 7 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 50% e 38,89% por gênero pesquisado, as condições ambientais de trabalho(iluminação, higiene, ventilação e organização) são consideradas adequadas. Entretanto, na percepção de 19 pesquisados (55,88%), sendo 8 mulheres e 11 homens, que corresponde, respectivamente à opinião de 50% e 61,11% por gênero pesquisado, as condições ambientais de trabalho(iluminação, higiene, ventilação e organização) não são consideradas adequadas. Um dos participantes da amostra não opinou.

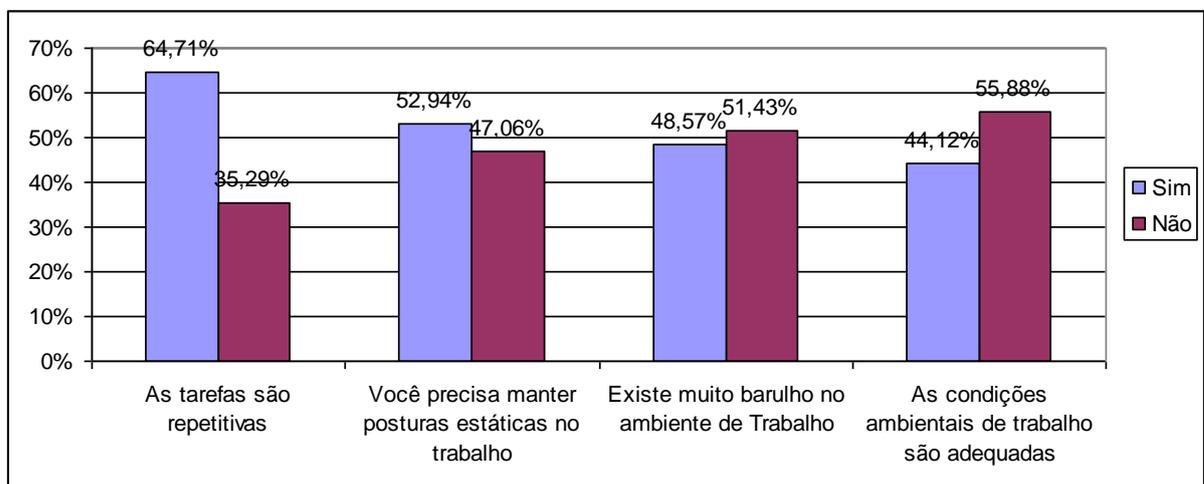


Gráfico 4.1.2: Ergonomia – principais resultados  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora

### 4.1.3 Fatores Estressores

As tarefas estão sendo cumpridas sob forte pressão temporal na opinião de 26 respondentes, o que equivale à opinião de 74,29% dos pesquisados, sendo 13 mulheres e 13 homens, o que representa a opinião, respectivamente, de 81,25% e 68,42% de cada gênero pesquisado. Já para 9 respondentes(25,71%) não existe pressão para realização das tarefas, sendo 3 mulheres(18,75%) e 6 homens(31,58%).

Os resultados esperados estão fora da realidade para 12 respondentes, o que representa a opinião de 34,29% dos pesquisados, sendo 5 mulheres e 7 homens, o que corresponde à opinião, respectivamente, de 31,25% e 36,84% por gênero pesquisado. Já para 23 respondentes(65,71%), os resultados esperados não estão fora da realidade, sendo 11 mulheres e 12 homens, que corresponde à opinião, respectivamente, de 68,75% e 63,16% de cada gênero pesquisado. Entretanto, os resultados estão fora da realidade para 7 pesquisados(58,33%) que cumprem carga horária de 8 horas.

As atividades são estressantes para 27 respondentes, que corresponde à opinião de 77,14% dos pesquisados. Destes, 13 são mulheres e 14 são homens, que representa a opinião, respectivamente, de 81,25% e 73,68% de cada gênero pesquisado. Já 8 respondentes(22,86%) não consideram as atividades estressantes, sendo 3 mulheres(18,75%) e 5 homens(26,32%).

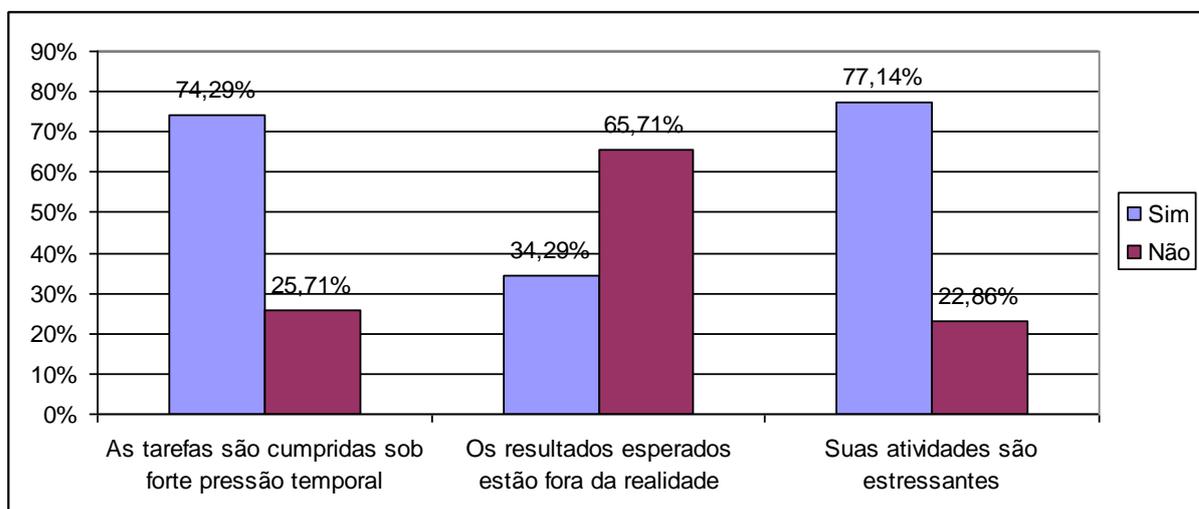


Gráfico 4.1.3: Fatores estressores – principais resultados  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora

#### 4.1.4 Gestão

A cobrança por metas e resultados está presente na organização para 34 respondentes o que representa a opinião de 97,14% dos pesquisados. Destes, 15 são mulheres e 19 são homens, o que corresponde à opinião de 93,75% e 100%, respectivamente, por categoria pesquisada. Apenas 1 respondente considera que a cobrança por metas e resultados não está presente na organização.

As normas para execução das tarefas são rígidas para 26 respondentes, o que representa a opinião de 76,47% dos pesquisados, sendo 12 mulheres e 14 homens, o que corresponde, respectivamente, a opinião de 75% e 77,78% por gênero pesquisado. Entretanto, para 8 respondentes(23,53%), sendo 4 mulheres(25%) e 4 homens(22,22%), as normas para execução das tarefas não são rígidas. Um dos participantes da amostra não opinou.

Existe fiscalização do desempenho para 29 respondentes, que representa a opinião de 82,86% dos pesquisados. Destes, 15 são mulheres e 14 são homens, o que corresponde, respectivamente, à opinião de 93,75% e 73,68% de cada gênero pesquisado. Para 6 respondentes(17,14%) não existe fiscalização do desempenho na organização, sendo 1(6,25%) mulher e 5(26,32%) homens.

As tarefas não estão claramente definidas para 7 respondentes, que representa a opinião de 20% dos pesquisados. Destes, 3 são mulheres e 4 são homens, o que corresponde, respectivamente, à opinião de 18,75% e 21,05% por gênero pesquisado. Por outro lado, as tarefas estão claramente definidas para 28 respondentes(80%), sendo 13 mulheres e 15 homens, que corresponde, respectivamente, à opinião de 81,25% e 78,95% por gênero pesquisado.

A autonomia é inexistente na organização para 8 respondentes, o que corresponde à opinião de 22,86% dos pesquisados. Destes, 3 são mulheres e 5 são homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 18,75% e 26,32% por

gênero pesquisado. Para 27 respondentes(77,14%), sendo 13 mulheres(81,25%) e 14 homens(73,68%), existe autonomia na organização.

De 32 respondentes, a distribuição das tarefas foi considerada injusta para 3 pesquisados, o que corresponde à opinião de 9,38%. Destes, 3 são homens(16,67%) e nenhuma mulher. Para 29 respondentes(90,62%), sendo 14 mulheres e 15 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 100% e 83,33% por gênero pesquisado, a distribuição das tarefas foi considerada justa. Duas participantes e um participante da amostra não opinaram.

Na opinião de 17 pesquisados, que representa 51,52% dos respondentes, os funcionários (servidores, contratados, estagiários) são excluídos das decisões. Destes, 6 são mulheres e 11 são homens, que corresponde, respectivamente, à opinião de 37,50% e 64,71% por gênero pesquisado. Entretanto, para 16 respondentes(48,48%), os funcionários não são excluídos das decisões, sendo 10 mulheres(62,50%) e 6 homens(35,29%). Dois dos participantes da amostra não opinaram.

Na opinião de 7 respondentes(20%) falta apoio das chefias para o desenvolvimento profissional. Destes, 3 são mulheres e 4 são homens, o que corresponde, respectivamente, à opinião de 18,75% e 21,05% por gênero pesquisado. Para 28 respondentes(80%) não falta apoio das chefias para o desenvolvimento profissional, sendo 13 mulheres(81,25%) e 15 homens(78,95%).

As informações para executar as tarefas são de difícil acesso para 4 respondentes(11,43%). Destes, 1 é mulher e 3 são homens, o que corresponde, respectivamente, à opinião de 6,25% e 15,79% por gênero pesquisado. As informações para executar as tarefas não são de difícil acesso para 31 respondentes(88,57%), sendo 15 mulheres e 16 homens, que corresponde, respectivamente, à opinião de 93,75% e 84,21% por gênero pesquisado.

Na opinião de 10 respondentes (28,57%), o bem-estar dos funcionários (servidores, contratados, estagiários) não é uma prioridade para organização. Destes, 3 são mulheres e 7 são homens, o que corresponde, respectivamente, à opinião de 18,75% e 36,84% por gênero pesquisado. Para 25 respondentes(71,43%), sendo 13 mulheres e 12 homens, o que corresponde à

opinião de 81,25% e 63,16% de cada gênero pesquisado, o bem-estar dos funcionários é uma prioridade para a organização.

O tempo para realização de lanches e refeições é suficiente para 9 respondentes, o que representa 25,71% dos pesquisados. Destes, 5 são mulheres e 4 são homens, o que corresponde, respectivamente, à opinião de 31,25% e 21,05% de cada gênero pesquisado. Entretanto, na opinião de 26 respondentes(74,29%), o tempo não é suficiente para realização de lanches e refeições, sendo 11 mulheres(68,75%) e 15 homens(78,95%).

Na opinião de 18 pesquisados, o que corresponde a 51,43% dos respondentes, falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho. Destes, 10 são mulheres e 8 são homens, que representa, respectivamente, a opinião de 62,50% e 42,11% de cada gênero pesquisado. Contudo, na opinião de 17 respondentes, o que corresponde a 48,57% dos pesquisados, não falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho. Destes, 6 são mulheres e 11 são homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 37,50% e 57,89% por gênero pesquisado.

A remuneração corresponde adequadamente ao trabalho realizado para 4 respondentes, o que corresponde a 11,43% dos pesquisados, sendo 3 mulheres e 1 homem, que representa, respectivamente, a opinião de 18,75% e 5,26% por gênero pesquisado. Entretanto, na opinião de 31 respondentes, o que corresponde a 88,57% dos pesquisados, a remuneração não corresponde adequadamente ao trabalho realizado. Destes, 13 são mulheres e 18 são homens, que representa, respectivamente, a opinião de 81,25% e 94,74% por gênero pesquisado.

Os exames médicos do banco são insatisfatórios para 12 pesquisados, que corresponde à opinião de 36,36% dos respondentes. Destes, 4 são mulheres e 8 são homens, que representa, respectivamente, a opinião de 25% e 47,06% por gênero pesquisado. Por outro lado, os exames médicos do banco são satisfatórios para 21 respondentes(63,64%), sendo 12 mulheres e 9 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 75% e 52,94% por gênero pesquisado. Dois participantes da amostra não opinaram.

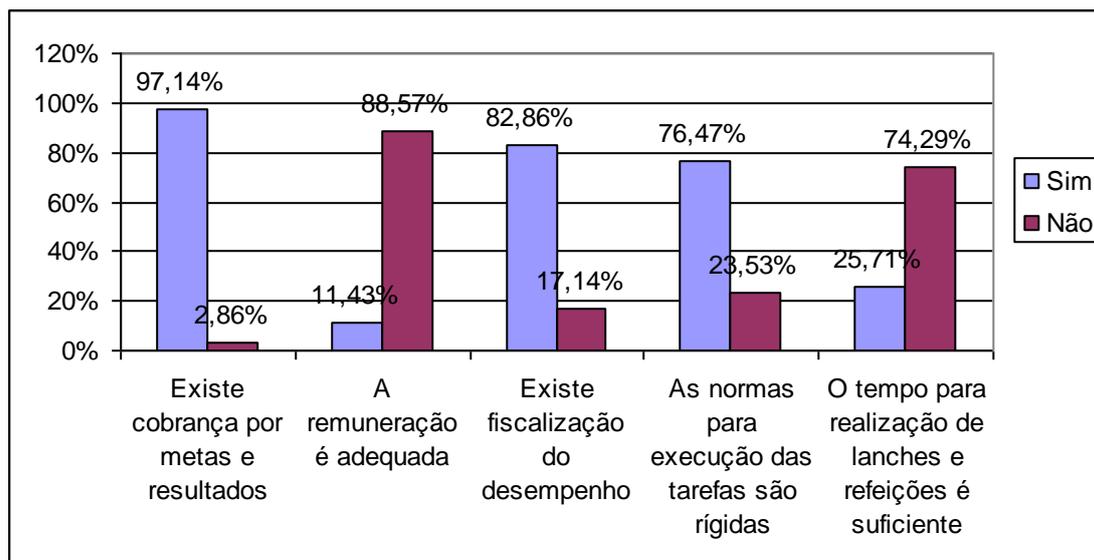


Gráfico 4.1.4: Gestão – principais resultados  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora

#### 4.1.5 Relações Interpessoais

Existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado para 5 respondentes, o que corresponde à opinião de 14,71% dos pesquisados. Destes, 1 é mulher e 4 são homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 6,25% e 22,22% por gênero pesquisado. Para 29 respondentes (85,29%), não existem dificuldades na comunicação chefia-subordinando, sendo 15 mulheres e 14 homens, que corresponde, respectivamente, à opinião de 93,75% e 77,78% por gênero pesquisado. Um dos participantes da amostra não opinou.

Existem disputas profissionais no local de trabalho para 17 respondentes, o que corresponde à opinião de 48,57% dos pesquisados. Destes, 6 são mulheres e 11 são homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 37,50% e 57,89% por gênero pesquisado. Para 18 respondentes, o que equivale a opinião de 51,43% dos pesquisados, não existem disputas profissionais no local de trabalho, sendo 10 mulheres e 8 homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 62,50% e 42,11% por gênero pesquisado. O resultado da pesquisa mostrou a existência de divergência entre a opinião das mulheres e homens, ou seja, para as mulheres (62,50%) não existem disputas profissionais no local de trabalho enquanto

para os homens(57,89%) existem disputas. Para a maioria dos pesquisados nas faixas etárias de 18 a 28 anos e 40 a 59 anos não existem disputas. Mas, para a maioria dos pesquisados na faixa etária de 29 a 39 anos existem disputas profissionais no local de trabalho. Para a maioria dos pesquisados com nível de instrução correspondente ao 2º grau não existem disputas. Entretanto, para a maioria dos pesquisados com nível de instrução correspondente à graduação e pós-graduação existem disputas. Para a maioria dos funcionários com carga horária de 6 horas não existem disputas. Já para os funcionários com carga horária de 8 horas, o número de respondentes que acha que existe disputa coincide com o número que não acha. Para a maioria dos funcionários com carga horária acima de 8 horas existem disputas profissionais no local de trabalho.

Dos 34 respondentes, 15 opinaram que existe individualismo no ambiente de trabalho, o que corresponde à opinião de 44,12%. Destes, 7 são mulheres e 8 são homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 43,75% e 44,44% dos respondentes de cada gênero. Para 19 respondentes(55,88%), sendo 9 mulheres e 10 homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 56,25% e 55,56% por gênero pesquisado, não existe individualismo no ambiente de trabalho. Os pesquisados com idade entre 18 a 28 anos, os com nível de instrução correspondente a pós-graduação, bem como os que cumprem carga horária de 8 horas e acima de 8 horas apresentaram igualdade de opinião. Existe individualismo no ambiente de trabalho para a maioria dos pesquisados com nível de instrução correspondente a graduação. Por outro lado, não existe individualismo no ambiente de trabalho para a maioria dos pesquisados na faixa etária de 29 a 39 anos e 40 a 59 anos, bem como a maioria dos pesquisados com 2º grau e a maioria dos respondentes que cumprem carga horária de 6 horas. Um dos participantes da amostra não opinou.

Existem conflitos no ambiente de trabalho para 7 respondentes, o que corresponde à opinião de 20% dos pesquisados. Destes, 3 são mulheres e 4 são homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 18,75% e 21,05% de cada gênero pesquisado. Entretanto, não existem conflitos no ambiente de trabalho para 28 respondentes(80%), sendo 13 mulheres e 15 homens, o que representa a opinião de 81,25% e 78,95% por gênero pesquisado.

A comunicação entre funcionários (servidores, contratados, estagiários) é insatisfatória para 9 respondentes, o que corresponde à opinião 25,71% dos pesquisados. Destes, 2 são mulheres e 7 são homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 12,50% e 36,84%, por gênero pesquisado. Entretanto, a comunicação entre funcionários é satisfatória para 26 respondentes(74,29%), sendo 14 mulheres e 12 homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 87,50% e 63,16% por gênero pesquisado.

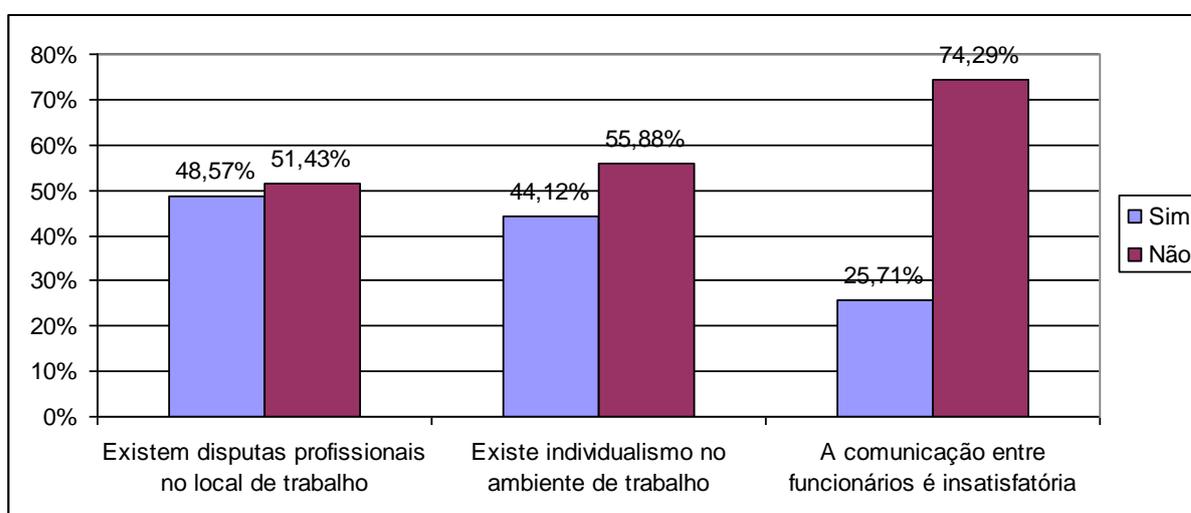


Gráfico 4.1.5: Relações Interpessoais – principais resultados  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora

#### 4.1.6 Relação Trabalho, Vida Pessoal e Saúde

Quatorze pesquisados(40%) conseguem conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos. Destes, 5 são mulheres e 9 são homens, que representa, respectivamente, a opinião de 31,25% e 47,37% por gênero pesquisado. Entretanto, 21 respondentes(60%) não conseguem conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos, sendo, 11 mulheres e 10 homens, que corresponde, respectivamente, à opinião de 68,75% e 52,63% por gênero pesquisado. Na percepção de 56,25% dos pesquisados na faixa de etária de 18 a 28 anos e 52,38% dos que cumprem carga horária de 6 horas é possível a conciliação trabalho-família-vida pessoal sem transtornos.

Dezenove respondentes(54,29%) disseram que são obrigados a mudar suas rotinas em casa devido ao trabalho. Destes, 9 são mulheres e 10 são homens, o que corresponde, respectivamente, à opinião de 56,25% e 52,63% de cada gênero pesquisado. Entretanto, 16 respondentes(45,71%) opinaram que não são obrigados a mudar suas rotinas em casa devido ao trabalho, sendo, 7 mulheres e 9 homens, que representa, respectivamente, a opinião de 43,75% e 47,37% por gênero pesquisado. A maioria do pesquisados na faixa de etária de 18 a 28 anos e 40 a 59 anos, a maioria dos que possuem nível de instrução corresponde a 2º grau e pós-graduação, bem como a maioria dos que cumprem carga horária de 6 horas e acima de 8 horas disseram que são obrigados a mudar suas rotinas em casa devido ao trabalho.

Dos 35 pesquisados, 4(11,43%) já ficaram doentes devido ao trabalho nos últimos dois anos, sendo 3 mulheres e 1 homem, o que representa a opinião, respectivamente, de 18,75% e 5,26% por gênero pesquisado. Entretanto, 31 respondentes (88,57%) não ficaram doentes devido ao trabalho nos últimos dois anos, sendo 13 mulheres e 18 homens, o que corresponde, respectivamente, a opinião de 81,25% e 94,74% de cada gênero pesquisado.

Na percepção de 10 respondentes(29,41%), o trabalho realizado por eles pode prejudicar a saúde, sendo 8 mulheres e 2 homens, o que representa, respectivamente, a opinião de 50% e 11,11% por gênero pesquisado. No entanto, 24 respondentes(70,59%), sendo 8 mulheres e 16 homens, disseram que o trabalho deles não pode prejudicar a saúde, o que corresponde, respectivamente, à opinião de 50% e 88,89% por gênero pesquisado. Constata-se que a opinião das mulheres apresentou divergência da opinião dos homens. Houve empate na opinião das mulheres, ou seja, 50% acha que o trabalho pode prejudicar a saúde e os outros 50% acha que não pode. Enquanto para a maioria dos homens(88,89%), o trabalho realizado por eles não pode prejudicar a saúde. Um dos participantes da amostra não opinou.

Apenas 3 respondentes(8,57%) disseram que praticam ginástica laboral ou outro tipo de atividade física na empresa, sendo 1 mulher e 2 homens, o que representa a opinião de 6,25% e 10,53% de cada gênero pesquisado. Por outro lado, 32 respondentes (91,43%) disseram que não praticam ginástica laboral ou

outro tipo de atividade física na empresa, sendo 15 mulheres e 17 homens, que representa a opinião, respectivamente, de 93,75% e 89,47% por gênero pesquisado.

Perguntados se estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho, 10 respondentes(28,57%) disseram que estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho. Destes, 3 são mulheres e 7 são homens, que representa, respectivamente, a opinião de 18,75% e 36,84% por gênero pesquisado. Por outro lado, 25 respondentes (71,43%) disseram que não estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho. Destes, 13 são mulheres e 12 são homens, que corresponde à opinião, respectivamente, de 81,25% e 63,16% por gênero pesquisado.

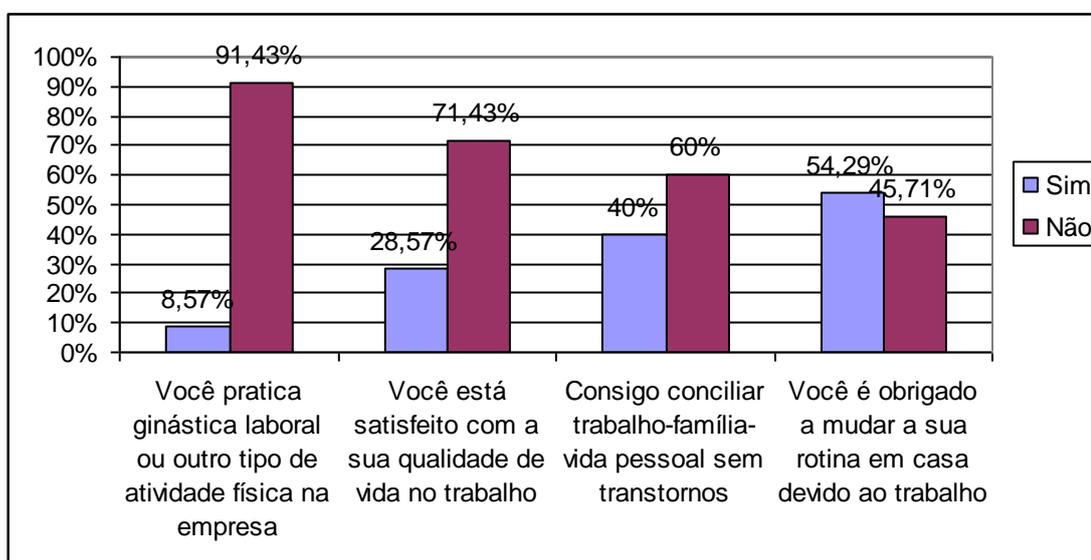


Gráfico: 4.1.6: Relação Trabalho, Vida Pessoal e Saúde – principais resultados  
Fonte: Pesquisa realizada pela autora

## 4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Quanto à carga de trabalho, 97,14% considerou o ritmo de trabalho acelerado, 48,57% considerou o número de pessoas insuficientes para realizar as tarefas e 85,71% acha que o trabalho exige esforço mental.

Com relação à carga de trabalho, o ritmo de trabalho acelerado foi o item mais relevante com 97,14% de opinião, seguido da exigência de esforço mental no

trabalho (85,71%) e do número de pessoas insuficientes para realizar as tarefas (48,57%).

O ritmo de trabalho foi considerado acelerado para a maioria dos pesquisados (97,14%), apontando a opinião das mulheres(100%) superior em percentual à dos homens(94,74%).

O trabalho exige esforço mental para 85,71% dos pesquisados, sendo a percepção das mulheres (87,50%) superior a dos homens(84,21%).

O número de pessoas para realização das tarefas foi considerado insuficiente para 48,57% dos pesquisados. Entretanto, a opinião das mulheres diverge da opinião dos homens. Apenas 42,11% dos homens disseram que o número de pessoas para realizar as tarefas é insuficiente, que representa a minoria. Ao passo que a maioria das mulheres(56,25%) disseram que o número de pessoas é insuficiente. Tal divergência de opinião aponta a existência de percepções diferentes entre mulheres e homens para o problema da compatibilidade do número de pessoas com o volume de serviços o que é um indicador que merece criteriosa análise.

Embora o número de pessoas para a realização das tarefas não tenha sido considerado insuficiente pela maioria, conclui-se que existe uma sobrecarga de trabalho, pois as tarefas são realizadas com intenso ritmo de trabalho e um grande esforço mental. A falta de pessoas é compensada com a aceleração do ritmo de trabalho que pode provocar doenças nos funcionários.

Quanto à ergonomia, 22,86% dos pesquisados considera as condições de trabalho precárias, 17,14% considera o ambiente físico desconfortável, 48,57% disseram que existe muito barulho no ambiente de trabalho, 28,57% disseram que o mobiliário existente no local de trabalho é inadequado, 17,14% disseram que os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas, 11,43% considera o posto/estação de trabalho inadequado para realizar as tarefas, 14,29% acha que os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários, 11,76% acha o espaço físico para realizar o trabalho inadequado, 11,76% disseram que as condições de trabalho oferecem riscos de acidentes, 18,18% disseram que as condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas, 52,94% disseram

que é preciso manter posturas estáticas no trabalho, 64,71% disseram que as tarefas são repetitivas, 55,88% disseram que as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização) são inadequadas.

Com relação à ergonomia, as tarefas repetitivas foi aspecto que obteve o maior percentual (64,71%), em seguida vieram as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização) inadequadas (55,88%), a necessidade de manter posturas estáticas no trabalho (52,94%), a existência de muito barulho no ambiente de trabalho (48,57%), o mobiliário existente no local de trabalho inadequado (28,57%), as condições de trabalho precárias (22,86%), as condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas (18,18%), o ambiente físico é desconfortável (17,14%), os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas (17,14%), os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários (14,29%), espaço físico para realizar o trabalho inadequado (11,76%), condições de trabalho oferecerem riscos de acidentes (11,76%), o posto/estação de trabalho é inadequado para realizar as tarefas (11,43%).

As tarefas repetitivas, as condições ambientais de trabalho inadequadas e a necessidade de manter posturas estáticas no trabalho foram os aspectos desfavoráveis apontados na pesquisa e que podem prejudicar a saúde dos bancários. Os demais quesitos foram bem avaliados pelos pesquisados. Conclui-se que, a maioria dos aspectos relacionados à ergonomia propiciou adequadas condições de trabalho, o que pode evitar o aparecimento de muitas doenças laborais.

A necessidade de manter posturas estáticas representou a opinião de 52,94% dos pesquisados, sendo observada pouca divergência entre a opinião das mulheres (53,33%) e dos homens (52,63%). Houve empate na opinião dos funcionários com nível de instrução de graduação, pós-graduação e os funcionários com carga horária de 6 horas. Mas para os funcionários com carga horária acima de 8 horas não é necessário manter posturas estáticas. Por outro lado, a maioria dos funcionários de todas as faixas etárias pesquisadas, a maioria dos que tem 2º grau e a maioria dos pesquisados com carga horária de 8 horas opinou que é necessário manter posturas

estáticas no trabalho. Um dos participantes da amostra não opinou, sendo a pergunta deduzida do cômputo da amostra.

As tarefas são repetitivas para 64,71% dos pesquisados, sendo que 66,67% das mulheres consideraram as tarefas repetitivas contra 63,16% de homens. A maioria dos pesquisados com nível de instrução correspondente ao 2º grau não consideraram as tarefas repetitivas. Um dos respondentes da amostra não opinou, sendo a pergunta deduzida do total da amostra.

Quanto aos fatores estressores, 74,29% afirmaram que as tarefas são cumpridas sob forte pressão temporal, 34,29% disseram que os resultados esperados estão fora da realidade e 77,14% disseram que as tarefas são estressantes.

Com relação aos fatores estressores, as tarefas estressantes foi o aspecto de maior relevância, representando a opinião de 77,14%, seguido da forte pressão temporal para o cumprimento das tarefas (74,29%) e dos resultados esperados fora da realidade (34,29%).

Para 77,14% dos pesquisados, as atividades foram consideradas estressantes, tanto sob o ponto de vista das mulheres (81,25%) como dos homens (84,21%).

Para a maioria dos respondentes (74,29%), existe uma forte pressão temporal para a realização das tarefas, cuja percepção das mulheres (81,25%) foi superior à dos homens (68,42%).

Podemos concluir que, embora os resultados esperados estejam dentro da realidade, para alcançar tais resultados constata-se forte pressão temporal para o cumprimento das tarefas, o que pode acarretar o stress e outras doenças.

Com relação à gestão, 97,14% disseram que a cobrança por metas e resultados está presente organização, 76,47% considera as normas para execução das tarefas rígidas, 82,86% disseram que existe fiscalização do desempenho, 20% disseram que as tarefas não estão claramente definidas, 22,86% disseram que autonomia é inexistente na organização, 9,38% considerou a distribuição das tarefas injusta, 51,52% acharam que os funcionários são excluídos das decisões, 20%

disseram que falta apoio das chefias para o desenvolvimento profissional, 11,43% disseram que as informações são de difícil acesso, 28,57% acharam que o bem-estar dos funcionários não é uma prioridade para organização, 74,29% disseram que o tempo para realização dos lanches e refeições é insuficiente, 51,43% acharam que falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho, 88,57% disseram que a remuneração não corresponde adequadamente o trabalho realizado e 36,36% disseram que os exames médicos do banco são insatisfatórios.

Com referência à gestão, o item de maior relevância foi a cobrança por metas e resultados na organização (97,14%), em seguida vieram a remuneração inadequada(88,57%), a existência de fiscalização do desempenho(82,86%), as normas rígidas para execução das tarefas(76,47%), o tempo insuficiente para realização de lanches e refeições(74,29%), os funcionários são excluídos das decisões(51,52%), falta tempo para realizar pausas de descanso(51,43%), os exames médicos do banco são insatisfatórios(36,36%), o bem-estar dos funcionários não é uma prioridade(28,57%), inexistência de autonomia na organização(22,86%), falta apoio das chefias para desenvolvimento profissional(20%), as tarefas não estão claramente definidas(20%), as informações são de difícil acesso(11,43%), distribuição das tarefas é injusta (9,37%).

Os aspectos desfavoráveis foram: a cobrança por metas e resultados na organização, a remuneração inadequada, a existência de fiscalização do desempenho, as normas rígidas para execução das tarefas, o tempo insuficiente para realização de lanches e refeições, os funcionários são excluídos das decisões e falta tempo para realizar pausas de descanso. Por outro lado, os aspectos bem avaliados foram: a distribuição das tarefas de forma justa, as informações não são de difícil acesso, as tarefas estão claramente definidas, não falta apoio das chefias para o desenvolvimento profissional, inexistência de autonomia da organização, o bem-estar dos funcionários é uma prioridade, os exames médicos do banco são satisfatórios.

Na opinião da maioria dos pesquisados (97,14%), a organização efetua cobrança por metas e resultados, demonstrando que a cobrança foi mais percebida pelos homens (100%) do que pelas mulheres (93,75%).

A ocorrência de fiscalização do desempenho foi observada por 82,86% dos pesquisados, apontando que a fiscalização do desempenho foi mais percebida pelas mulheres (93,75%) do que pelos homens(73,68).

As normas para execução das tarefas foram consideradas rígidas para a maioria dos pesquisados (76,47%), mostrando pouca diferença entre a opinião das mulheres (75%) e dos homens(77,78%).

Para 51,52% dos pesquisados, os funcionários não participam das decisões. Entretanto, a opinião das mulheres e homens apresentou divergência. Para as mulheres (37,50%), os funcionários não são excluídos das decisões, enquanto para os homens (64,71%), os funcionários são excluídos. Com relação à idade, nível de instrução e carga horária, as opiniões também mostraram divergência. Os funcionários com idade de 18 a 28 anos, 40 a 59 anos, os com nível de instrução de 2º grau e, ainda, os funcionários com carga horária de 6 horas, opinaram que os funcionários são excluídos das decisões. Houve empate na opinião dos funcionários com nível de instrução de pós-graduação, bem como os funcionários com carga horária de 8 horas e acima de 8 horas.

Para a maioria dos pesquisados (74,29%), o tempo para realização de lanches e refeições foi considerado insuficiente, revelando que o tempo foi mais insuficiente na visão dos homens (78,95%) do que das mulheres (68,75%).

Para 51,43% dos pesquisados, falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho. A opinião das mulheres e dos homens apresentou divergência. Para as mulheres (62,50%), falta tempo para o descanso, enquanto para os homens (42,11%) o tempo é suficiente. Para a maioria dos funcionários com nível de graduação, bem como a maioria dos funcionários com carga horária de 6 horas não falta tempo para as pausas de descanso. Entretanto, para 54,55% dos pesquisados na faixa etária de 29 a 39 anos, 66,67% dos pesquisados com nível de 2º grau e 58,33% dos pesquisados com carga horária de 8 horas, falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho.

A remuneração não foi considerada adequada ao trabalho para 88,57% dos pesquisados, demonstrando mais insatisfação em relação à remuneração dos homens (94,74%) do que das mulheres(81,25%).

Com referência às relações interpessoais, 14,71% disseram que existem dificuldades na comunicação chefe-subordinado, 48,57% disseram que existem disputas no local de trabalho, 44,12% disseram que existe individualismo no ambiente de trabalho, 20% disseram que existem conflitos no ambiente de trabalho e 25,71% disseram que a comunicação entre os funcionários é insatisfatória.

O aspecto que obteve a maior pontuação em termos percentuais foi a existência de disputas no local de trabalho(48,57%), mas não representou a opinião da maioria dos pesquisados.

Conclui-se que o quesito relações interpessoais mostrou a existência de um bom relacionamento entre todos os níveis, existindo poucas disputas e conflitos no ambiente de trabalho. Uma expressiva parcela dos pesquisados disseram que existe individualismo no local de trabalho.

Quanto à relação trabalho, vida pessoal e família, 40% disseram que conseguem conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos, 54,29% disseram ser obrigados a mudar às suas rotinas em casa devido ao trabalho, 11,43% disseram que ficaram doentes devido ao trabalho nos últimos dois anos, 29,41% disseram que o trabalho deles pode prejudicar a saúde, 8,57% disseram que praticam ginástica laboral ou outro tipo de atividade física na empresa e 28,57% disseram que estão satisfeitos com a sua qualidade de vida.

Os aspectos considerados desfavoráveis apontam que a minoria dos pesquisados pratica ginástica laboral ou outro tipo de atividade física na empresa(8,57%), a minoria dos funcionários estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho(28,57%), que apenas 40% dos pesquisados conseguem conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos e que maioria dos pesquisados são obrigados a mudar as suas rotinas em casa devido ao trabalho(54,29%). Por outro lado, os aspectos positivos apontaram que a maioria dos pesquisados não ficaram doentes devido ao trabalho nos últimos dois anos e que o trabalho deles não pode prejudicar a saúde. A maioria dos aspectos pesquisados revelou condições de trabalho desfavoráveis que são prejudiciais à saúde.

A maioria dos pesquisados(60%) não conseguem conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos, demonstrando as mulheres(68,75%) mais dificuldades para conciliação de tais papeis do que os homens(52,63%).

Para 54,29% dos pesquisados, o trabalho interfere na rotina de casa, sendo tal percepção demonstrada tanto pelas mulheres(56,25%) como pelos homens(52,63%).

A maioria dos pesquisados(91,43%) não praticam ginástica laboral ou outro tipo de atividade física na empresa, demonstrando que tanto as mulheres(93,75%) como os homens(89,47%) não praticam ginástica laboral.

A maioria dos pesquisados(71,43%) não está satisfeita com a qualidade de vida no trabalho, sendo a opinião das mulheres(81,25%) superior a dos homens(63,16%) em termos percentuais.

### **4.3 DISCUSSÃO**

A maioria dos pesquisados considerou o ritmo de trabalho acelerado (97,14%), representando a opinião de 100% de mulheres e 94,74% de homens. Este resultado decorre de várias atividades que os funcionários precisam realizar no dia-a-dia, que exige conhecimentos, habilidades e agilidade dos funcionários. A expansão da base de clientes aumentou significativamente o volume de serviços o que está demandando mais mão-de-obra para prestação de serviços a um número maior de clientes. Entretanto, percebe-se que o número de funcionários contratados não acompanhou o crescimento da base de clientes que passou a exigir mais esforço e agilidade dos funcionários para realização das tarefas.

Para a maioria dos respondentes (74,29%), as tarefas são cumpridas sob forte pressão temporal. Todas as atividades bancárias são acompanhadas, mensuradas e estão sujeitas ao cumprimento de prazos. A pressão é sentida desde o tempo máximo de espera do cliente na fila de atendimento chegando aos serviços de suporte. Normalmente, as tarefas são atribuídas além da capacidade de

realização dos funcionários, o que representa um fator de pressão em razão de sentirem-se impossibilitados de realizá-las no tempo previsto.

Para a grande maioria dos respondentes (97,14%), a cobrança por metas e resultados está presente na organização. A busca por maior lucratividade tem sido o principal objetivo perseguido pelos bancos. Nos últimos anos observa-se um significativo incremento nas metas estabelecidas para as agências visando obter maiores resultados. Tal fato tem provocado maior cobrança dos gestores aos funcionários visando o atingimento das metas e resultados estabelecidos.

As normas para execução das tarefas são consideradas rígidas para 76,47% dos pesquisados. As normas para execução das tarefas são pré-estabelecidas pela empresa, constituindo as instruções normativas que devem ser seguidas por todos os funcionários da organização. Tais instruções contemplam a rotina para execução de todas as atividades desempenhadas pela empresa, não havendo margem para discricionariedade. O descumprimento de algum normativo é observado sob aspecto disciplinar, ficando o funcionário sujeito às penalidades previstas nos próprios normativos.

A existência de fiscalização do desempenho foi manifestada por 82,86% dos pesquisados. As atividades desempenhadas pelos funcionários estão sob constante avaliação da empresa, que devem ser desempenhadas de acordo com os normativos vigentes. As falhas porventura detectadas servem de parâmetro para embasar as futuras avaliações de desempenho. Além das tarefas de responsabilidade de cada um, as metas estabelecidas também servem de parâmetro para medir o desempenho do funcionário.

Para 51,52% dos respondentes, os funcionários (servidores, contratados, estagiários) são excluídos das decisões. Entretanto, as opiniões das mulheres e dos homens apresentaram divergência. Para 10 mulheres (62,50%), os funcionários não são excluídos das decisões. Já para 11 homens (64,71%), os funcionários são excluídos das decisões. A visão das mulheres sinaliza para uma administração participativa. A opinião dos homens aponta para uma administração não participativa. Mas, considerando a opinião da maioria dos respondentes (51,52%) o

tipo de gestão aponta para uma administração em que as decisões não são compartilhadas.

Para 52,94% dos respondentes, é preciso manter posturas estáticas no trabalho, representando a opinião de 53,33% das mulheres e 52,63% dos homens pesquisados. Para o desempenho de várias atividades no setor bancário, o funcionário precisa manter posturas estáticas, o que representa um problema para a saúde dos trabalhadores, como problemas na coluna, etc.

As tarefas são repetitivas para 64,71% dos pesquisados. As tarefas repetitivas tornam-se monótonas por não exigir novas habilidades e conhecimentos e nem representar um desafio para a busca constante de aprendizagem, além de provocar o desestímulo do funcionário. As tarefas repetitivas como dos digitadores, também podem dar origem a várias doenças como o ler/DORT.

O tempo para realização de lanches e refeições foi considerado insuficiente para 74,29%. Considerando apenas os funcionários com jornada de trabalho de 6 horas esse percentual atinge 89,47%. O funcionário com carga horária de 6 horas e que trabalha no atendimento ao público, começa o expediente às 11:00 horas e, normalmente, chega ao trabalho sem ter almoçado. Como o funcionário de 6 horas não tem intervalo para o almoço, as alternativas para eles são almoçar no intervalo de 15 minutos que é reservado ao lanche ou apenas fazer um lanche. A realização de lanches e refeições de forma insuficiente e/ou inadequada pode acarretar problemas de saúde como gastrite, úlceras, etc.

O tempo para realizar pausas de descanso no trabalho foi considerado insuficiente para 51,43% dos pesquisados. Para algumas tarefas está previsto intervalos para descanso durante a jornada de trabalho, como caixas, digitadores. Entretanto, a sobrecarga de serviços no dia-a-dia dos caixas, impossibilita o afastamento deles para o descanso. As atividades dos caixas demandam a digitação de uma grande quantidade de dados que pode acarretar inflamações nos tendões. Por isso, a grande importância dessas pausas para o descanso por representar um importante instrumento para prevenção de algumas doenças.

A remuneração do trabalho não foi considerada adequada para 88,57% dos pesquisados. Para os funcionários com idade entre 18 a 28 anos, a remuneração

não foi considerada adequada por 100% dos pesquisados. Para os funcionários com carga horária de 6 horas, a remuneração não foi considerada adequada por 95,23% dos pesquisados. Os salários dos bancários sofreram os impactos de diversos planos econômicos, perdendo ao longo do tempo o seu poder de compra. A reestruturação produtiva do setor bancário teve o objetivo de racionalizar as tarefas através de demissões de funcionários, fusões e terceirizações de muitas atividades visando à redução de custos e a melhoria dos resultados.

A maioria dos pesquisados (60%) não conseguem conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos. Com 68,75%, as mulheres demonstraram mais dificuldades em conciliar sem transtornos trabalho-família-vida pessoal do que os homens(52,63%). Com 52,38%, os funcionários com carga horária de 6 horas opinaram que conseguem conciliar trabalho-família-vida pessoal. Já os funcionários com carga de 8 horas e acima de 8 horas não conseguem conciliar, o que representou a opinião de 75% e 100% respectivamente. Os resultados demonstraram que as mulheres e os funcionários que trabalham 8 horas ou mais têm mais dificuldade de conciliar trabalho-família-vida pessoal. As mulheres precisam desempenhar várias atividades no seu dia-a-dia, diferentemente dos homens que se dedicam mais ao trabalho. Os funcionários que trabalham 8 horas ou mais dispõem de pouco tempo para se dedicar a família e a vida pessoal, sendo o seu tempo praticamente consumido pelo trabalho.

A maioria dos pesquisados (54,29%) opinou que é obrigado a mudar sua rotina em casa devido ao trabalho. Para assegurar a sua empregabilidade, o funcionário precisa se adaptar ao trabalho, ou seja, submeter-se às regras da organização. E essas regras mudam sem levar em consideração as atividades particulares dos funcionários. O trabalho tem uma rotina diária, mas ocorrem muitos imprevistos no dia-a-dia de trabalho que obrigam o funcionário a mudar a sua rotina em casa para atendimento das necessidades da empresa. Podemos citar como alguns exemplos, a convocação para reuniões, cursos, alteração de horário de trabalho e alteração de horário das refeições sem antecedência, etc. Essa mudança repentina na rotina em casa traz muitos transtornos aos funcionários que se vêem obrigados a mudar ou adiar as suas atividades em prol do banco.

A maioria dos pesquisados(91,43%) não pratica ginástica laboral ou outro tipo de atividade na empresa. Embora a empresa disponibilize a ginástica laboral aos funcionários, observa-se que a adesão é pequena. Essa baixa adesão leva a crer que o programa não está surtindo os efeitos esperados, sendo necessário promover alterações que espelhe a opinião dos funcionários e traga maior participação ao programa.

Para 77,14% dos pesquisados suas atividades são estressantes. As atividades dos bancários são marcadas por um intenso e desgaste ritmo de trabalho. Os funcionários precisam desempenhar várias atividades dentro de certo lapso temporal. Além das tarefas de incumbência de cada um, os funcionários devem estar engajados com o cumprimento das metas e o atingimento dos resultados.

A maioria dos pesquisados (85,71%) opinou que o seu trabalho exige esforço mental. A diversidade de tarefas exige dos funcionários vários conhecimentos e habilidades para o desempenho de suas atividades. Para acompanhar tantas mudanças e inovações que ocorrem no setor bancário, é preciso aprimorar constantemente os conhecimentos. O desempenho das atividades exige também bastante concentração dos funcionários no sentido de evitar falhas em serviços e ocorrências de prejuízos. A preocupação com todos esses aspectos acarreta grande esforço mental nos funcionários.

A maioria dos pesquisados(71,43%) não estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho. A qualidade de vida no trabalho depende da percepção dos funcionários acerca das condições de trabalho. O resultado da pesquisa apontou que as condições de trabalho embora não tenham sido consideradas precárias, apresentam aspectos desfavoráveis relevantes.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A globalização provocou várias mudanças no mundo organizacional, como a queda de barreiras entre os países, a intensificação das comunicações e um maior intercâmbio comercial, decorrente, principalmente, dos avanços tecnológicos. Esse novo cenário tem provocado reflexo em todas as áreas, principalmente, nas organizações, que passaram a conviver em um ambiente com rápidas mudanças e de alta competitividade. Diversas iniciativas têm sido adotadas para superar os desafios impostos por essa nova ordem mundial. As organizações vêm procurando se adaptar a esse ambiente, marcado por acirrada competição, decorrente da globalização da economia, responsável pela abertura dos mercados. O setor bancário também vem sofrendo os impactos dessas mudanças, que assola os diversos mercados, sobretudo, por ser um ramo fortemente influenciado pelas inovações tecnológicas. As mudanças ocorridas no setor bancário, sobretudo, os avanços tecnológicos e busca por maior rentabilidade, impuseram a reorganização das atividades do setor, visando à redução de custos e à otimização dos resultados. Essa reestruturação ocorrida no setor bancário teve influencia nas relações de trabalho, como demissões de funcionários, privatizações, fusões, terceirizações, etc., provocando conseqüências no dia-a-dia de trabalho dos bancários.

Diante das mudanças que vem ocorrendo no mundo organizacional com reflexos nas relações de trabalho, a pesquisa teve o objetivo de analisar como as condições de trabalho estão impactando na saúde dos funcionários de uma instituição financeira na cidade de Gurupi - TO.

A análise das condições de trabalho revelou aspectos prejudiciais à saúde dos bancários.

Com relação à carga de trabalho, o resultado mostrou um ritmo de trabalho acelerado, forte pressão para realização das tarefas e exigência de esforço mental. Conclui-se que o trabalho tem sido realizado com ritmo acelerado e com forte pressão temporal, o que demonstra uma sobrecarga de trabalho para realização das

tarefas no tempo previsto, prejudicial à saúde. O trabalho dos bancários exige habilidades técnicas e pessoais dos funcionários. Além dos conhecimentos necessários à execução das atividades, os funcionários precisam realizar as tarefas de forma correta e com rapidez, o que exige um esforço mental dos funcionários, que pode acarretar problemas de saúde.

Com relação às condições físicas de trabalho, os resultados da pesquisa mostraram aspectos tanto favoráveis como desfavoráveis à saúde dos bancários. Os resultados favoráveis apontaram que as condições de trabalho não são precárias, o ambiente físico é confortável, o mobiliário existente no local de trabalho é adequado, os instrumentos de trabalho são suficientes para realizar as tarefas, o posto/estação de trabalho é adequado, os equipamentos necessários para realização das tarefas não são precárias, o espaço físico para realizar o trabalho é adequado, as condições de trabalho não oferecem riscos de acidentes e nem oferecem riscos à segurança física das pessoas. Conclui-se que o ambiente físico é confortável, o mobiliário é adequado, os instrumentos de trabalho são suficientes, o posto/estação de trabalho é adequado, os equipamentos de trabalho não são precários, o espaço físico é adequado, ou seja, tais aspectos são adequados e compatíveis ao bom desempenho do trabalho, que são aspectos benéficos à saúde dos bancários. Na opinião dos pesquisados, as condições de trabalho não são precárias, não oferecem riscos de acidentes e nem oferecem riscos à segurança física das pessoas.

Por outro lado, os resultados apontaram divergência de opinião quanto à existência de barulho no ambiente de trabalho. Para os homens, existe barulho no ambiente de trabalho, enquanto para a maioria das mulheres não existe barulho.

Já os resultados maléficos à saúde apontados pela pesquisa mostraram que é preciso manter posturas estáticas no trabalho, as tarefas são consideradas repetitivas e as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização) não foram consideradas adequadas. Assim sendo, podemos concluir que a necessidade de manter posturas estáticas no trabalho, as tarefas repetitivas e as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização) inadequadas são aspectos que podem afetar a saúde dos bancários. As tarefas repetitivas podem provocar o ler/DORT.

Com relação aos fatores estressores no ambiente de trabalho, a pesquisa mostrou que as tarefas estão sendo cumpridas sob forte pressão temporal, os resultados esperados não estão fora da realidade e as atividades são estressantes. Os resultados apontaram que as atividades dos bancários são estressantes e realizadas com forte pressão temporal, o que são aspectos que trazem malefícios à saúde. Os funcionários sofrem os mais diferentes tipos de pressão para realização de várias atividades ao mesmo tempo, como atendimento simultâneo a vários clientes, pessoalmente ou por telefone. A conciliação de tantos afazeres ao mesmo tempo é uma tarefa difícil, que expõe os funcionários a vários riscos, sendo também um fator de stress. Citamos, também, como exemplo de fatores estressores, o exíguo tempo para realização das tarefas sob incumbência do funcionário, bem como a exigência de cumprimento de metas. Conclui-se, que embora os resultados esperados estejam dentro da realidade, o atingimento de tais resultados é alcançado sob forte pressão temporal, o que torna as atividades dos bancários tipicamente estressantes.

Com relação à gestão, os resultados da pesquisa apontaram aspectos tanto favoráveis como desfavoráveis à saúde dos bancários. Os resultados mostraram que a cobrança por metas e resultados está presente na organização, as normas para execução das tarefas são rígidas, existe fiscalização no desempenho, as tarefas estão claramente definidas, existe autonomia na organização, a distribuição das tarefas é justa, os funcionários são excluídos das decisões, não falta apoio das chefias para o desenvolvimento profissional, as informações para executar as tarefas não são de difícil acesso, o bem-estar dos funcionários é uma prioridade para organização, o tempo para realização dos lanches e refeições não é suficiente, falta tempo para realizar pausas de descanso, a remuneração não corresponde adequadamente ao trabalho e os exames médicos do banco são satisfatórios.

Conclui-se que a instituição tem como estratégia de atuação a busca por resultados. Elencamos a seguir os aspectos desfavoráveis apontados na pesquisa. A cobrança por metas e resultados é intensa e bastante arrojada na organização, sendo o desempenho acompanhado através de avaliações individuais e periódicas. As normas para execução das tarefas são rígidas ao disciplinar todos os normativos

e procedimentos necessários a realização das tarefas e o seu respectivo cumprimento por todos os funcionários da instituição. Os funcionários são excluídos das decisões, demonstrando um tipo de administração onde as decisões não são compartilhadas. O tempo para realização de lanches e refeições e pausas de descanso não é suficiente, o que pode trazer problemas de saúde aos funcionários. A remuneração não corresponde adequadamente ao trabalho realizado, sendo um fator de desestímulo e também de busca por melhores oportunidades de trabalho.

Em síntese, a instituição financeira adota uma administração centralizada, sendo todas as diretrizes traçadas através de normas rígidas, que inclui todos os procedimentos de execução das tarefas. Se por um lado, a existência das normas é uma forma de uniformizar os procedimentos, por outro lado, quando as normas são rígidas ela inibe o poder de criação e inovação dos funcionários. Todas as agências adotam uma mesma padronização, idealizada pela direção da empresa, não passível de alteração pelas agências.

Por outro lado, os aspectos favoráveis apontaram que as tarefas são claramente definidas e distribuídas de forma justa, existe a autonomia na organização, não falta apoio das chefias para o desenvolvimento profissional, as informações não são de difícil acesso, o bem-estar dos funcionários é uma prioridade e os exames médicos do banco são satisfatórios. Embora a pesquisa tenha apontado a existência de autonomia na organização, essa liberdade de ação não alcança a padronização adotada pela instituição financeira em seus prédios, mobiliários, leiaute, visual, normativos, etc.

Com relação às relações interpessoais, os resultados mostraram que não existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado, não existem disputas profissionais no local de trabalho, não existem individualismo no ambiente de trabalho e a comunicação entre os funcionários é satisfatória. A opinião das mulheres apresentou divergência da opinião dos homens quanto à existência de disputas profissionais. Os homens acham que existem disputas profissionais enquanto as mulheres não acham que existem disputas. Podemos concluir que as relações interpessoais foram consideradas boas, tendo sido demonstrada a

existência de facilidades na comunicação entre todos os níveis hierárquicos, bem como a baixa incidência de disputas e individualismo no ambiente de trabalho.

Com referência a relação trabalho, vida pessoal e saúde, os resultados mostraram que a maioria dos funcionários não consegue conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos, são obrigados a mudar as suas rotinas em casa devido ao trabalho, não ficaram doentes devido ao trabalho nos últimos dois anos, não acham que o trabalho realizado por eles pode prejudicar a sua saúde, não praticam ginástica laboral ou outro tipo de atividade física na empresa e não estão satisfeitos com a sua qualidade de vida no trabalho.

A síntese dos aspectos desfavoráveis à saúde dos bancários mostrou:

Percebe-se que não tem sido possível conciliar trabalho-família-vida pessoal, o que gera uma série de transtornos aos funcionários que se vêem obrigados a mudar as suas rotinas em casa devido ao trabalho. A conciliação entre o trabalho, vida pessoal e saúde tem sido um grande desafio nos dias atuais, em razão da sobrecarga de trabalho, que reduz o tempo disponível para a família e para a vida pessoal e provoca um esgotamento físico e mental do funcionário. O equilíbrio dessa relação é de suma importância para a saúde física, biológica e psicológica.

Os resultados apontaram, ainda, que a grande maioria dos funcionários não pratica ginástica laboral ou outro tipo de atividade física na empresa. Embora a empresa disponibilize a ginástica laboral, percebe-se uma baixa adesão dos funcionários, o que demonstra a existência de algum tipo de obstáculo ou dificuldade que merece ser melhor investigado.

Os funcionários não estão satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho, que pode estar associado a vários aspectos do dia-a-dia de trabalho. A percepção da qualidade de vida no trabalho sofre os impactos de muitas variáveis, inclusive das condições de trabalho.

Os resultados da pesquisa favoráveis à saúde apontaram que nos últimos dois anos os funcionários não ficaram doentes devido ao trabalho e não acham que o trabalho realizado por eles pode prejudicar a sua saúde. Embora o resultado da

pesquisa tenha apontando que o trabalho realizado pelos funcionários não pode prejudicar a saúde deles, em sentido oposto, acreditam que estão expostos a problemas de saúde.

Em síntese, a maioria dos itens pesquisados revela que a relação trabalho, vida pessoal e saúde apresentaram resultados desfavoráveis, o que demonstra que não está ocorrendo um equilíbrio na relação, sendo tal aspecto prejudicial à saúde.

Os aspectos prejudiciais à saúde apontados pela pesquisa foram: o ritmo de trabalho acelerado, a exigência de esforço mental, as tarefas repetitivas, a manutenção de posturas estáticas, as condições ambientais de trabalho inadequadas, as tarefas cumpridas sob forte pressão temporal, as atividades estressantes, a remuneração inadequada, a cobrança por metas e resultados, a existência de fiscalização do desempenho, as normas rígidas para execução das tarefas, tempo insuficiente para realização de lanches e refeições, falta de prática de ginástica laboral, a impossibilidade de conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos, a interferência do trabalho na rotina de casa e a insatisfação quanto a Qualidade de Vida no Trabalho. Tais aspectos indicam a precariedade das condições de trabalho.

Os principais problemas de saúde apontados, tanto pelas mulheres tanto pelos homens, foram o stress, ler/DORT e problemas na coluna. Tais doenças estão relacionadas com as condições de trabalho que os funcionários são submetidos no seu dia-a-dia.

A prevenção é a melhor solução para evitar as doenças relacionadas ao trabalho. Muitas ações podem ser implementadas visando à prevenção de várias doenças. O stress foi à principal doença apontada pelos bancários. Não é fácil prevenir o stress, pois existem vários fatores que provocam o stress e podem apresentar níveis de gradação que variam de pessoa para pessoa. As pressões, as cobranças, o ritmo acelerado de trabalho são alguns fatores que provocam o stress no setor bancário. Trabalhar esses fatores é uma forma de ajudar a prevenir o stress. Trabalhar esses fatores está relacionado também com a forma de gestão adotada pela organização, que busque não apenas os resultados, mas também

respeite e valorize os limites e as diferenças individuais do funcionário, como ser humano que é.

A segunda doença apontada na pesquisa foi o ler/DORT que está relacionado com as atividades de digitação, que é o caso dos bancários. Praticamente, todas as atividades no banco são realizadas com utilização de computadores. Desse modo, os bancários apresentam uma grande predisposição à doença. Neste sentido, a prática de ginástica laboral é a alternativa mais eficaz para a prevenção da doença. Existem também as pausas para descanso que não foram implementadas e podem ajudar a prevenir o aparecimento do ler/DORT.

A prática de ginástica laboral é uma iniciativa importante e eficaz para a prevenção de doenças. Entretanto, os resultados da pesquisa apontaram uma baixa adesão ao programa. Torna-se necessário reformular o programa para atender as necessidades da maioria dos funcionários. Na teoria, a prática de ginástica laboral deve ocorrer durante a jornada de trabalho. Entretanto, para a grande maioria dos funcionários, lotados no atendimento ao público, a possibilidade prática de realização de ginástica laboral é somente fora da sua jornada de trabalho, ou seja, eles devem chegar antes do seu horário de trabalho para a prática de ginástica laboral. A baixa adesão ao programa pode estar relacionada com a indisponibilidade de tempo durante a jornada de trabalho para a prática de ginástica laboral.

Muitas ações podem ser implementadas para a melhoria das condições de trabalho. Sugiro a criação de um espaço físico equipado com mobiliário adequado para o repouso dos funcionários em seus intervalos de lanches e refeições e também nas suas pausas de descanso. O espaço será benéfico aos funcionários que almoçam no trabalho e precisam aguardar o horário regulamentar para o reinício de suas atividades. Sugiro, ainda, a realização de palestras para a conscientização dos funcionários sobre a importância da prática de atividades físicas.

Os resultados da pesquisa espelharam a realidade da instituição financeira, mostrando a percepção dos funcionários sobre os aspectos abordados, o que revelou certa unanimidade de opinião dos funcionários para algumas perguntas, por estarem compartilhando ou vivenciando a mesma situação.

Os resultados da pesquisa realizada são de suma importância por ter sido possível mostrar um diagnóstico das condições de trabalho dos funcionários de uma instituição financeira que enfrenta diariamente uma rotina de trabalho desgastante e sob forte pressão temporal para realização de tarefas e cumprimento de metas e resultados. As condições adversas de trabalho podem desencadear várias doenças. Analisar as condições de trabalho, identificando os aspectos maléficos à saúde é uma maneira de atuar na prevenção de várias doenças, bem como alertar às organizações para a necessidade de adoção de ações e programas que ajudem na prevenção.

Conclui-se que as organizações precisam adotar ações mais efetivas que visem à melhoria da qualidade de vida no trabalho dos funcionários, não se preocupando apenas com os resultados, mas também com as condições de trabalho de seus funcionários.

GIL(2010) enfatiza que durante muito tempo, ao falar-se em qualidade nas empresas, enfatizava-se principalmente a produção. Hoje, fala-se não apenas em qualidade no trabalho, mas também em qualidade de vida dos empregados. Isso significa que os empregados precisam ser felizes. Para que sejam produtivos, devem sentir que o trabalho que executam é adequado a suas habilidades e que são tratados como pessoas. Não se pode esquecer que parte significativa da vida das pessoas é dedicada ao trabalho e que para muitas o trabalho constitui a maior fonte de identificação pessoal. É natural, portanto, que almejem identificar-se com seu trabalho.

As limitações do estudo estão relacionadas com as formas de prevenção de doenças adotadas pela organização. Identificamos vários aspectos que são maléficos à saúde física, biológica e psicológica. Entretanto, a ginástica laboral é única forma de prevenção de doenças adotada na organização pesquisada. Mas isso não é o bastante, pois existem outras doenças que precisam de outras ações de prevenção. Muitas maneiras de prevenir as doenças estão relacionadas com mudanças na forma gestão da organização. Na visão focada nos resultados, as empresas buscam apenas os resultados sem levar em consideração as condições de trabalho do funcionário para alcançar tais resultados.

Entretanto, o trabalho de pesquisa não esgota o assunto, pois o impacto das condições de trabalho na saúde dos bancários é um problema que afeta o dia-a-dia dos trabalhadores nas organizações e merece ser estudado sob diferentes aspectos.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L. G; LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Revista de Administração, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998.

VASCONCELOS, A.P. **Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectivas.** Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 08, nº 1, janeiro/março/2001.

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos socioeconômicos. **Reestruturação produtiva reduz emprego nos bancos.** jul./1997. Disponível em <<http://www.dieese.org.br/espjul97.xml>>. acesso em: 03 jun. 2011, 13.30.

FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos. **Mais Notícias.** 01 maio 2011. Disponível em <[http://www.febraban.org.br/Noticias1.asp?id\\_texto=12...](http://www.febraban.org.br/Noticias1.asp?id_texto=12...)>. acesso em: 01 jun. 2011, 17.31.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, Editora Ltda, 1996.

GIL, A.C. **Enfoque nos Papeis Profissionais.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 2009, p.46.  
MACEDO, J; MATOS, R.D. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo realizado com os funcionários da Unicentro, do Campus de Irati.** Revista Eletrônica Lato Sensu, ano 3, nº 1, março/2007.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho.** In: Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996, p.151-152. Disponível: <<http://www.teses.usp.br>> acesso em: 26 out.2011.

OLIVEIRA, J.A; MEDEIROS, M.P.M. **Apostila de Gestão de Pessoas.** Programa Universidade Aberta do Brasil, 2009.

LARANJEIRA, S. M. G. **Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90.** Educação & Sociedade, Campinas, Ano XVIII, nº 61, p.111-122, dez.1997.

MERLO, A. R.C; BARBARINI, N. **Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: Um estudo de caso.** Psicologia & Sociedade, v. 14, n. 1, p.103-122, jan./jun. 2002.

MERLO, A. R. C.; VAZ, M. A.; SPODE, C. B.; ELBERN, J. L. G.; KARKOW, A. R. M.; VIEIRA, P. R. B. **O trabalho entre prazer, sofrimento e adoecimento: A realidade dos portadores de lesões por esforços repetitivos.** Psicologia & Sociedade, v. 15, n.1, p.117-136, jan./jun. 2003.

OLIVEIRA, J. T de. LER - **Lesão por esforços repetitivos: um conceito falho e prejudicial.** Arq. Neuropsiquiatr. v. 57, n. 1, p.126-131, São Paulo, mar.1999.

SEGNINI, L. R. P. **Reestruturação nos bancos no Brasil: Desemprego, subcontratação e intensificação do Trabalho.** Educação & Sociedade, ano XX, nº 67, ago. 1999.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A - Carta para a empresa

ANALEIDE GONZAGA  
DE CAMPOS  
Av Alagoas nº 2342 –  
Centro – Gurupi-TO

BANCO ALFA S.A  
Gurupi-TO

GURUPI-TO, 25 DE JUNHO DE 2011

**Prezado Senhor:**

Sou aluna da Graduação em Administração à Distância da Universidade de Brasília e estou desenvolvendo um projeto de pesquisa sobre os impactos das condições de trabalho na saúde dos bancários de uma agência na cidade Gurupi-TO.

Para a realização deste trabalho, necessitamos da colaboração de organizações para autorizar a coleta de dados junto a seus colaboradores. Diante do interesse que tem surgido na literatura científica e pela necessidade prática de se compreender melhor a realidade das organizações brasileiras, estamos nos dirigindo a esta organização para verificar a possibilidade de colaboração com esta pesquisa. Necessitamos das organizações apenas a autorização para que um pesquisador se dirija aos seus funcionários e aplique um questionário que tem duração média de aplicação de 15 minutos. O horário, data e forma de aplicação poderão ser negociados com cada organização.

Agradeço desde já a atenção e aguardo retorno quanto à viabilidade deste trabalho. Meus contatos são: Telefone: (63) 33513350 ou (63) 99484487.

Atenciosamente,

ANALEIDE GONZAGA DE CAMPOS

## APÊNDICE B - Questionário de pesquisa

### QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Este trabalho faz parte de uma pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Para que este trabalho possa ser concluído preciso de sua colaboração e máxima sinceridade nas respostas para levantar algumas informações sobre o tema em questão, cujas respostas serão tratadas com confidencialidade. Os dados desta pesquisa são analisados de forma agrupada e com objetivo estritamente acadêmico. A qualidade desta pesquisa dependerá da precisão de suas respostas. Por favor, leia as instruções com atenção antes de responder às questões e não deixe nenhuma em branco.

Desde já, agradeço sua colaboração.

Analeide Gonzaga de Campos

**A seguir, escolha apenas uma alternativa e marque um “X” na opção que melhor caracterize a sua situação em relação a:**

Sexo:	Idade	Nível de Instrução
<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> 18 a 28 anos	<input type="checkbox"/> 2º Grau
<input type="checkbox"/> Feminino	<input type="checkbox"/> 29 a 39 anos	<input type="checkbox"/> Graduação incompleta
	<input type="checkbox"/> 40 a 59 anos	<input type="checkbox"/> Graduação completa
	<input type="checkbox"/> acima de 59 anos	<input type="checkbox"/> Pós-graduação incompleta
		<input type="checkbox"/> Pós-graduação completa

Função:	Carga Horária
<input type="checkbox"/> Gerente	<input type="checkbox"/> 6 horas
<input type="checkbox"/> Assistente de Negócios	<input type="checkbox"/> 7 horas
<input type="checkbox"/> Caixa Executivo	<input type="checkbox"/> 8 horas
<input type="checkbox"/> Supervisor	<input type="checkbox"/> acima de 8 horas
<input type="checkbox"/> Escriturário	

### ESCALA DE AVALIAÇÃO DE CONTEXTO DE BENS E SERVIÇOS – ECBS

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à **avaliação** que você faz do seu **contexto de trabalho**.

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Frequentemente	5 Sempre					
1.	O ritmo de trabalho é acelerado				1	2	3	4	5
2.	As tarefas são cumpridas sob forte pressão temporal				1	2	3	4	5
3.	A cobrança por metas e resultados é presente				1	2	3	4	5
4.	As normas para execução das tarefas são rígidas				1	2	3	4	5
5.	Existe fiscalização do desempenho				1	2	3	4	5
6.	O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas				1	2	3	4	5
7.	Os resultados esperados estão fora da realidade				1	2	3	4	5
8.	As tarefas não estão claramente definidas				1	2	3	4	5
9.	A autonomia é inexistente				1	2	3	4	5
10.	A distribuição das tarefas é injusta				1	2	3	4	5
11.	Os funcionários (servidores, contratados, estagiários) são excluídos das decisões				1	2	3	4	5
12.	Existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado				1	2	3	4	5
13.	Existem disputas profissionais no local de trabalho				1	2	3	4	5
14.	Existe individualismo no ambiente de trabalho				1	2	3	4	5
15.	Existem conflitos no ambiente de trabalho				1	2	3	4	5
16.	A comunicação entre funcionários (servidores, contratados, estagiários) é insatisfatória				1	2	3	4	5
17.	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional				1	2	3	4	5
18.	As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso				1	2	3	4	5
19.	O bem-estar dos funcionários (servidores, contratados, estagiários) não é uma prioridade				1	2	3	4	5
20.	As condições de trabalho são precárias				1	2	3	4	5
21.	O ambiente físico é desconfortável				1	2	3	4	5
22.	Existe muito barulho no ambiente de trabalho				1	2	3	4	5

23.	O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
24.	Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	1	2	3	4	5
25.	O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas	1	2	3	4	5
26.	Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	1	2	3	4	5
27.	O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1	2	3	4	5
28.	As condições de trabalho oferecem riscos de acidente	1	2	3	4	5
29.	As condições de trabalho oferecem riscos á segurança física das pessoas	1	2	3	4	5
30.	Existe a exigência de manter posturas estáticas no trabalho	1	2	3	4	5
31.	As tarefas são repetitivas	1	2	3	4	5
32.	O tempo para realização de lanches e refeições é suficiente	1	2	3	4	5
33.	Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	1	2	3	4	5
34.	Minha remuneração corresponde adequadamente ao trabalho que realizo	1	2	3	4	5
35.	Considero adequado as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização)	1	2	3	4	5
36.	Consigo conciliar trabalho-família-vida pessoal sem transtornos	1	2	3	4	5
37.	Você é obrigado a mudar sua rotina em casa devido ao trabalho	1	2	3	4	5
38.	Você ficou doente devido ao trabalho nos últimos dois anos	1	2	3	4	5
39.	Você acha que seu trabalho pode prejudicar a sua saúde	1	2	3	4	5
40.	Você pratica ginástica laboral ou outro tipo de atividade física na empresa	1	2	3	4	5
41.	Suas atividades são estressantes	1	2	3	4	5
42.	O seu trabalho exige esforço mental	1	2	3	4	5
43.	Os exames médicos do banco são insatisfatórios	1	2	3	4	5
44.	Você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho	1	2	3	4	5

Leia a questão abaixo e marque com um "X" os três principais problemas de saúde que você considera que podem decorrer do seu trabalho:

- Stress
- Tendinite
- Ler/DORT
- Problema na coluna
- Problema de visão
- Doença mental